



**CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE
NOTIFICACIÓN DE DECISIONES
EMPRESARIALES/ PQRS EN PÁGINA WEB**

FORMATO

VHC-GC-F-27

Versión: 01


EL SUSCRITO JEFE DE SERVICIO AL CLIENTE HACE CONSTAR QUE:

Los decisiones empresariales y/o oficios que se relacionan a continuación se publicaron en la página web y en un lugar de acceso al público de la entidad, por el término de 5 días hábiles, con fecha de fijación 09/01/2025 a las 08:00 am y desfijado el 15/01/2025 a las 5:30 pm. Se advierte que la notificación quedará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso publicado.

Radicado	Fecha del radicado	Expediente
679236	20-12-2024	CITACIÓN 679236

P/P

OSCAR ALBERTO JARAMILLO
Jefe de atención al Cliente
EMAS S.A E.S.P

	CITACIÓN	FORMATO
		VHC-GC-F-06
		Versión: 01

Manizales, Enero 02 de 2024

Señor
CARLOS JOSE MURILLO GONZALEZ
Carrera 26 No. 38-09
La Ciudad.

Con el fin de garantizar niveles de aislamiento adecuados para los usuarios y para el personal de las oficinas de atención presencial de la empresa en el Marco de la emergencia sanitaria por el COVID-19, hemos fortalecido nuestros canales virtuales y telefónicos, limitando en la medida de lo posible la atención física.

En todo caso, la oficina de Atención al Cliente se permite invitarlo a que comparezca a nuestra sede ubicada en la oficina principal Calle 62 N° 23-61 Edificio Plaza 62 Local 203 en el horario **de Lunes a Jueves de 8:00 am a 12:00 m y de 1:00 pm a 5:30 pm Viernes de 8:00 am a 3:00 pm jornada continua**, o en el Centro Integrado de atención al Ciudadano (Ciac) ubicado en la Carrera 21 No. 29-29 en el horario de **Lunes a Viernes, de 8:00 am a 1:00 pm y de 1:30pm a 5:00 pm**, para llevar a cabo la diligencia de notificación personal de la decisión del día 02 de enero del año 2025, oficio **COMM-121-SAC-PQR-3969** mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó, con radicado No **679236**.

De no presentarse personalmente al cabo de los cinco (5) días hábiles siguientes al envío de esta citación, puede estar tranquilo la Empresa le notificará su decisión por **MEDIO DE AVISO** que se remitirá a la dirección informada, para lo cual se acompañará de la copia íntegra de la decisión conforme a lo establecido en el artículo 69 de la ley 1437 de 2011.

Le rogamos amablemente que, en lo sucesivo y en el marco del estado emergencia decretado por el COVID-19, utilice los canales virtuales y telefónicos (01 8000 95 00 96) de la compañía y nos proporcione medios electrónicos (al correo co.servicioalcliente.emas@veolia.com), como el correo electrónico, para llevar a cabo los procesos de notificación como medida para la contención y prevención de la enfermedad entre nuestros colaboradores y usuarios de los servicios.

Le enviamos esta citación para notificación personal con base en el artículo 68 de la Ley 1437 de 2011 o Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios puede comunicarse a nuestra línea de Servicio al cliente 01 8000 95 00 96.

Cordialmente,



TATIANA ARIAS CASTAÑO
Auxiliar de Servicio al Cliente.
EMAS S.A. E.S.P



COMM-121-SAC-PQR-3969

Manizales, 02 de enero de 2024.

Señor
CARLOS JOSE MURILLO GONZALEZ
Carrera 26 No. 38-09
La Ciudad.

Con copia,

Señores
SECRETARIA DE MEDIO AMBIENTE
MARIA EUGENIA TORO CARDONA
Profesional Universitario
La Ciudad.

ASUNTO: Respuesta a petición presentada el veinte (20) de diciembre del 2024.
SMA UGA 2130 GED 88003
Radicado No. 679236

Cordial saludo,

En atención a la comunicación recibida por el Señor CARLOS JOSÉ MURILLO, quien manifiesta problemáticas de escombros perturbando el paso de los transeúntes al frente de Villa Jardín, al respecto EMAS S.A. E.S.P. se permite indicar lo siguiente:


El sector ubicado en la comuna Macarena barrio Villajardín fue incluido dentro de nuestro cronograma de trabajo por parte del área de Gestión Social, en el mes de octubre de 2024, donde se abordaron temas como: separación en la fuente, socialización de horarios, líneas de atención para programar la recolección de escombros o residuos especiales y tenencia responsable de mascotas. Se anexa informe.

En el mismo sentido, es importante tener en cuenta que frente a la mala disposición de residuos por parte de los usuarios proceden las acciones policivas descritas en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (LEY 1801 DE 2016), las cuales deben interponerse ante las Inspecciones de Policía respectivas. Cabe aclarar, que no es del resorte de la Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P. sancionar este tipo de comportamientos, pues esta facultad es de competencia única de las Inspecciones de Policía. Lo invitamos a interponer las denuncias.

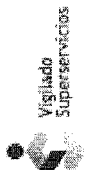
Al respecto es importante señalar que los escombros son clasificados como residuos NO COMPACTABLES, y no son objeto de la prestación del servicio público de aseo en su componente de recolección y transporte.

Esperamos haber dado respuesta oportuna a su solicitud y quedamos atentos a cualquier inquietud al respecto o de nuestros servicios, que podrá manifestarse a través de nuestras líneas de Atención al Cliente 01 8000 950096, correo electrónico co.servicioalcliente.emas@veolia.com o en nuestra página web www.emas.com.co

Cordialmente,


TATIANA ARIAS CASTAÑO
Auxiliar de Servicio al Cliente.
EMAS S.A. E.S.P
Elaboró: TAC
Aprobó: JURM

JURM-006-2025





INFORME DE ACTIVIDADES

Dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 2981 de 2013 "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo" Artículo 102 *Oficina de peticiones, quejas y recursos* y en la a través de la ley 142 de 1994 modificada en los artículos 14.24 por el artículo 1° de la Ley 689 2001, La Empresa Metropolitana de Aseo Emas by Veolia, cuenta con el área de servicio al cliente encargada de recepcionar las peticiones quejas y reclamos generados por la comunidad con respecto a la prestación del servicio de aseo, para ser asignadas a las áreas pertinentes quienes aplican el debido proceso y brindan una respuesta en los tiempos límites establecidos.

En el caso de Gestión Social se responde mediante el programa de atención de PQRS con un tiempo límite para contactar al usuario y realizar la visita correspondiente al sector donde se presenta la problemática y desarrollar estrategias que permitan mitigar o erradicar la situación expuesta por el usuario. Los métodos de intervención que pueden implementarse en la zona son:

Campañas educativas: Consiste en realizar un puerta puerta por la zona aledaña al punto de acumulación o donde se evidencia mal manejo de residuos (ordinarios, escombros, heces de mascotas, especiales entre otros) informando a la comunidad sobre los impactos negativos que pueden generar estos comportamientos a nivel social y ambiental, también, se socializa el horario de recolección haciendo énfasis en la importancia de sacar las basuras únicamente el día y la hora que corresponde evitando posibles sanciones o medidas correctivas establecidas en el código de Policía **Art. 111 Ley 1801 de 2016**

Perifoneos: Esta estrategia permite impactar más población y se realiza cuando un sector o incluso el barrio está presentando comportamientos inadecuados con sus residuos. Las cuñas hacen alusión a la responsabilidad de cada individuo con las basuras y mascotas, además, enfatiza en la importancia de sacar los residuos solo el día y la hora que corresponde.

De acuerdo a lo anterior, el 23 de octubre se realizó campaña educativa en todo el barrio villajardin, a través de puerta a puerta, volanteo y perifoneo.

Evidencias

