



**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:

Las 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 13/05/2026 a las 08:00 am y desfijado el 20/05/2026 a las 05:00 pm. Se advierte que la notificación quedará surtida al finalizar el día hábil siguiente al retiro del aviso publicado.

Radicado	Fecha del radicado	Expediente
711315	29/04/2026	CITACION CASO 711315

Duvan Davila Ramirez
Verificador Comercial
EMAS S.A. E.S.P



CITACIÓN

FORMATO

VHC-GC-F-06

Versión: 01

Manizales, Mayo 7 de 2026

Señor

ALBERTO TABARES BEDOYA

Carrera 9B No. 19 - 19 Barrio Campo hermoso
Manizales

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 7 de Mayo del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-1424**. mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 29 de abril del año 2026, con radicados No **711315**.

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,

Manuela Castaño R.

MANUELA CASTAÑO ROMAN

Auxiliar de Servicio al Cliente
EMAS S.A. E.S.P

COMM-121-SAC-PQR-1424.

Manizales, Mayo 7 de 2026.

Señor,
ALBERTO TABARES BEDOYA
Carrera 9B No. 19 - 19 Barrio Campo hermoso
Manizales

Asunto: Respuesta a su queja presentada el día 29 de abril del año 2026. Radicado N° **711315**.

Reciba un cordial saludo señor Tabares.

En atención a la inconformidad presentada con respecto a la prestación del servicio de recolección en el sector correspondiente a **Carrera 9B No. 19 - 19 Barrio Campo hermoso**, esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

Una vez recibida su queja, se procedió a realizar una vista, con el fin de atender su requerimiento y brindarle la información pertinente sobre la prestación del servicio.

Luego de realizar la validación correspondiente de la dirección indicada, se pudo establecer que el punto de recolección corresponde a una zona donde se realiza canasteo, toda vez que el vehículo compactador no tiene posibilidad de ingresar a dicha calle por tratarse de una vía de difícil acceso.

Frente a esta situación, le informamos que se procedió a realizar retroalimentación directa con los operarios encargados de la ruta, con el fin de garantizar una prestación del servicio con calidad, haciendo énfasis en la obligación de no retirarse del sector hasta verificar que la totalidad de las bolsas de residuos hayan sido recolectadas, evitando así la acumulación de residuos en el área en mención.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación le haya podido ocasionar y le agradecemos su comprensión y paciencia. Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que pueda tener.

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 018000950096, pagina web www.emas.com.co y correo electrónico co.servicioalcliente.emas@veolia.com

Cordialmente,

Manuela Castaño R.

MANUELA CASTAÑO ROMAN
Auxiliar de servicio al cliente
EMS S.A E.S.P

Proyectó: MCR
Elaboró: MCR
Aprobó: OJ

