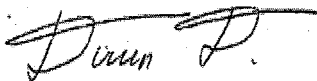
	CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES/ PQRS EN PÁGINA WEB	FORMATO
		VHC-GC-F-27
		Versión: 01

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 12/05/2026 a las 08:00 am y desfijado el 19/05/2026 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
710103	17/04/2026	CITACION CASO 710103



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



CITACIÓN

FORMATO

VHC-GC-F-06

Versión: 01

Manizales, Mayo 6 de 2026

Señor

OVIDIO LOPEZ

El palo Cuchilla, la primera escala parte alta, El Salado
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 6 de Mayo del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-1385**. mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 17 de abril del año 2026, con radicados No **710103**.

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-1385.

Manizales, Mayo 6 de 2026.

Señor,

OVIDIO LOPEZ

El palo Cuchilla, la primera escala parte alta, El Salado.
Manizales

Asunto: Respuesta a su queja presentada el día 17 de Abril del año 2026. Radicado N° **710103.**

Reciba un cordial saludo señor Lopez.

En atención a la inconformidad presentada con respecto a la prestación del servicio de recolección en el sector correspondiente a **El palo Cuchilla, la primera escala parte alta, Barrio El Salado**, esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

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

Debido a las características de accesibilidad del sector, el servicio de recolección en su zona se lleva a cabo mediante la modalidad de canasteo, dado que el ingreso de vehículos recolectores no es posible en dicha área en mención.

Con respecto a la novedad presentada el día jueves, le informamos que se registró una irregularidad en el recorrido programado, motivo por el cual, como medida correctiva, se ha dispuesto el envío del personal al día siguiente de lo ocurrido en horas de la mañana, con el fin de llevar a cabo la recolección correspondiente, garantizando que el sector quede completamente limpio.

En ese sentido, le comunicamos que el servicio de recolección en su sector se viene presentando de manera regular y conforme a la frecuencia y horarios definidos por la empresa.

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