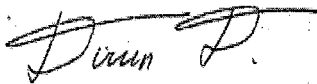


	<b>CONSTANCIA DE PUBLICACIÓN DE NOTIFICACIÓN DE DECISIONES EMPRESARIALES/ PQRS EN PÁGINA WEB</b>	FORMATO
		VHC-GC-F-27
		Versión: 01


**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
711057	26/04/2026	CITACIÓN CASO 711057



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

	<b>CITACIÓN</b>	FORMATO
		VHC-GC-F-06
		Versión: 01

Manizales, Mayo 5 de 2026

Señora  
**MARISOL GAVIRIA**  
Aurora atrás, Capilla Casa 65  
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 5 de Mayo del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-1357**. mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 26 de abril del año 2026, con radicados No **711057**.

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](mailto: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-1354.**

Manizales, Mayo 5 de 2026.

Señora,  
**MARISOL GAVIRIA**  
Aurora atrás capilla Casa 65  
Manizales

**Asunto:** Respuesta a su queja presentada el día 26 de abril del año 2026. Radicado N° **711057**.

Reciba un cordial saludo Señora Gaviria.

En atención a la inconformidad presentada con respecto a la prestación del servicio de barrido en el sector correspondiente a **Aurora atrás, Capilla, Casa 65**, esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

Una vez recibida su queja, se procedió a realizar una visita por parte del área Técnica y brindarle la información pertinente sobre la prestación del servicio.

**1. Frecuencia y horario del servicio:**

Se constató que la operaria asignada a su sector cumple con los días y horarios establecidos para la prestación del servicio de barrido, el cual se ejecuta los días lunes, miércoles y viernes en el horario comprendido entre las 5:30 a.m. y las 12:30 p.m., conforme a la programación vigente.

**2. Verificación con la comunidad:**

Como parte del proceso de verificación, se realizó consulta a varios residentes y usuarios del sector, quienes manifestaron estar conformes con la prestación del servicio, indicando que este se realiza con normalidad los días ya indicados.

No obstante lo anterior, su inconformidad es importante para nosotros, razón por la cual le informamos que:

- Se realizará un seguimiento permanente a la operaria asignada a su sector, con el fin de garantizar que el servicio se preste con los estándares de calidad requeridos.
- Se impartirán las instrucciones necesarias para que, una vez realizada la labor de barrido, los residuos recolectados sean debidamente recogidos y no queden acumulados en esquinas u otros espacios públicos, evitando así que en época de lluvias estos se dispersen y ocasionen el taponamiento de sumideros.
- Se reforzará con el personal operativo la importancia de realizar una recolección integral de los residuos producto del barrido, como parte fundamental de una correcta prestación del servicio.



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](http://www.emas.com.co) y correo electrónico [co.servicioalcliente.emas@veolia.com](mailto: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

Visado  
Superintendente