

	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 9/09/2026 a las 08:00 am y desfijado el 15/09/2026 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
718737	18/07/2026	CITACIÓN CASO 718737
717393	25/07/2026	AVISO CASO 717393
718875	21/08/2026	CITACIÓN CASO 718875- AVISO CASO 718875
719033	25/08/2026	CITACIÓN CASO 719033
718499	11/08/2026	AVISO CASO 718499
718217	6/08/2026	AVISO CASO 718217
718220	6/08/2026	AVISO CASO 718220
719229	29/08/2026	CITACIÓN CASO 719229
717790	31/07/2026	AVISO CASO 717790

Cordialmente,



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

COMM-121-SAC-PQR-4162.

Manizales, Agosto 31 de 2026.

Señora

DEYANIRA ORTIZ

El Rinconcito Cuchilla Salado

Asunto: Respuesta a su queja presentada el día 18 de agosto del año 2026. Radicado N° 718737.

Reciba un cordial saludo señora Ortiz.

En atención a la inconformidad presentada con respecto a la prestación del servicio de recolección, en el predio ubicado, esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

Se realizaron múltiples intentos de establecer comunicación directa con usted para conocer en detalle las circunstancias de la falla reportada; sin embargo, no fue posible obtener respuesta en dichos contactos.

A pesar de lo anterior, nuestro equipo realizó un seguimiento exhaustivo en las frecuencias de recolección subsecuentes, verificando que el servicio se prestará con normalidad en su sector.

Se ha instruido formalmente a nuestra tripulación de recolección para garantizar la prestación de un servicio de calidad, asegurando la recolección completa de residuos en cada jornada.

Reiteramos nuestro compromiso con la excelencia en la prestación del servicio. Le invitamos a comunicarse directamente con nosotros ante cualquier inconveniente futuro, para atender oportunamente sus necesidades.

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, página 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

EMAS S.A

Elaboró MCR
Aprobó OAJ

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

Manizales, Agosto 31 de 2026

Señora,
DEYANIRA ORTIZ
 El Rinconcito Cuchilla 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 31 de agosto del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-4162**, mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 18 de agosto del año 2026, con radicados No **718737**.

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