

	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-4235.

Manizales, Septiembre 2 de 2026.

Señor

VICTOR RODRIGUEZ

Carrera 9B N° 66A-13 La Sultana
Manizales

Asunto: Respuesta a su queja presentada el día 29 de agosto del año 2026. Radicado N° 719229.

Reciba un cordial saludo señor Rodriguez.

En atención a la inconformidad presentada con respecto a la prestación del servicio de corte de césped, en el predio ubicado en la **Carrera 9B N° 66A-13 La Sultana**, esta Empresa se permite responder en los siguientes términos:

En respuesta a su manifestación sobre la acumulación de residuos de poda y presencia de roedores en el sector de la Carrera 9B con Calle 66A, nuestro equipo realizó una validación en el sitio reportado. Sin embargo, durante la inspección realizada no se evidenciaron los residuos descritos en su solicitud.

Con el propósito de esclarecer la ubicación exacta de los residuos y brindarle una solución efectiva, se intentó comunicar al número telefónico 3146203317 para obtener mayor precisión sobre el punto específico donde se encuentran los materiales acumulados. Lamentablemente, la llamada fue dirigida a buzón de voz.

Le solicitamos atentamente que:

- Se comunique con nosotros nuevamente al número de atención al usuario para precisar la ubicación exacta de los residuos
- Proporcione referencias adicionales del sitio (números de predios adyacentes, referencias visuales, etc.)

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

MANUELA CASTAÑO ROMAN

Auxiliar de servicio al cliente

EMAS S.A

Elaboró: MCR
Aprobó: OAJ



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

Manizales, Septiembre 2 de 2026

Señor,
VICTOR RODRIGUEZ
 Carrera 9B N° 66A-13 La Sultana
 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 2 de septiembre del año 2026, oficio **COMM-121-SAC-PQR-4235**. mediante la cual la empresa decide el caso que usted presentó el día 29 de agosto del año 2026, con radicados No **719229**.

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