

Señor
ANONIMO
anamariav296@gmail.com
KR 86 17 90 TO 8 APTO 201
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1974706 emitida el día 15 de septiembre de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.2040395 del día 28 de agosto de 2026.

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato **80007569** del suscriptor ubicado en la dirección KR 86 17 90 TO 8 APTO 201, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Buenos Dias

Por medio de la presente solicito me Sean descargados los pagos que he realizado de la cuenta contrato 189118807 ya que cada mes lo pago y ustedes no estan Descagando los soportes de pago

Por otro lado entiendo como liquidan el valor del aseo ya que cada mes esta subiendo en enero pagamos 37.337 Este mes ya va por 41.300

Adjunto envio imagen de la ultima factura y los pagos Que no han Descargado

Mes 3 y 4: 76.150
Mes 5 :38.523
Mes 6: 41.380 pero pague 41.400
Mes 7 38.618.04

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, primeramente, se hace necesario identificar el tipo de suscriptor, el cual lo obtenemos por nuestro sistema de información comercial y financiero, y donde una vez verificado este, se evidencia que corresponde a un suscriptor identificado con la cuenta contrato **80007569** clasificado como Residencial Estrato 4 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada. procede a emitirse adjunto el respectivo estado de cuenta, donde encontrará el detalle de los conceptos tenidos en cuenta para facturación (Detalle Aseo), los valores generados (Detalle Facturación) y los recaudos aplicados (Detalle Recaudo) desde la fecha de creación de la cuenta hasta el día de hoy, donde podrá evidenciar los pagos que han sido aplicados exitosamente en nuestro sistema de recaudo.

En atención a su solicitud, Ciudad Limpia le informa que, una vez validado en nuestro sistema comercial y financiero, es pertinente informar al usuario, que ésta empresa no es la encargada del recaudo por el servicio público de aseo, ya que; de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 2668 de 1999, y el inciso segundo del artículo 2.3.2.2.4.1.96 del Decreto único reglamentario de vivienda, ciudad y Territorio 1077 de 2015. Dicha actividad se encuentra a cargo de la empresa de servicios públicos domiciliarios que preste el servicio de facturación conjunta, o en su defecto cuando se trata de facturación directa el recaudo se encuentra a cargo de una Entidad Fiduciaria administrada por un tercero llamado PROCERASEO S.A.S., conforme lo estipulado en los literales 1.1 y 1.2 del reglamento para la gestión comercial y financiera para la prestación del servicio público de aseo en el distrito capital resolución UAESP 027 de 2018.

En consecuencia, Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., no puede directamente darle trámite a su solicitud; No obstante, lo anterior, y con el fin de lograr que su pretensión sea satisfecha le informamos que su solicitud fue remitida ante la entidad responsable del recaudo del servicio público de aseo, para que a través de la misma se verifique y certifique con la entidad que recibió el pago, si el mismo se encuentra registrado. Una vez la entidad recaudadora certifique el pago, se procederá a aplicarlo en la cuenta contrato **80007569**. Dicho trámite solo se adelanta con respecto a los comprobantes de pago allegados, es decir, el pago reflejado por valor de \$38.618 pesos realizado el día 21 de agosto de 2026 y el pago de \$41.400 pesos, realizado el día 3 de agosto de 2026, teniendo en cuenta que los demás soportes son capturas de pantalla tomadas de registros de movimientos financieros, no brindan la información suficiente para dar alcance a cabalidad sobre dichas transacciones.

DECISIÓN.

1. Conforme a lo señalado en el artículo 21 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, le informamos que dimos traslado de su petición a la entidad competente, con el fin de que le sea acreditado el pago, o en su defecto se exponga lo ocurrido con el mismo. Esperamos de esta manera haber dado trámite a su petición. Cualquier inquietud adicional con gusto será aclarada en nuestras oficinas, en el Centro de Atención al Usuario en la Av. Boyacá No. 6B 20/28, por medio del correo electrónico linea110@proceraseo.co, o en la línea 110.

PROCEDENCIA DE RECURSOS.

1.1. Es preciso indicarle que, una vez se entienda notificado de la presente de acuerdo como lo establece el artículo 159

de la ley 142 de 1994, contra esta decisión, **No** proceden los recursos de ley establecidos en el artículo 154 de la ley 142 de 1994, lo anterior ya que; no es un aspecto que deba seguir la actuación administrativa a los recursos legales, en el entendido de que según lo dispuesto en el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, los mecanismos de defensa allí señalados se interponen contra decisiones empresariales que afecten, cambien o modifiquen de forma directa actos constituidos de, negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación; y que además no son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso y/o reclamo oportuno, entendiéndose lo dicho, la presente respuesta hace sus veces como una decisión meramente informativa o reiterativa, téngase así lo mencionado en concordancia con lo estipulado en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011.

Dado en la ciudad de Bogotá, D.C., el 15 de septiembre de 2026.

Notifíquese



HERBERT KALLMANN GARCIA
DIRECCION COMERCIAL
CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.
Elaboró: DMG.