

Señores  
**CENTRALIZACION DE FACTURAS DE SERVICIOS PUBLICOS**  
roboticasp.fms.co@sodexo.com  
KR 68D 17 45 PI 1A  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1555815 emitida el día 28 de noviembre de 2024 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1621918 del día19 de noviembre de 2024

### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 11210401 del suscriptor ubicado en la dirección KR 68D 17 45 PI 1A, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

**Buenos días, Por favor me colaboran informándome si ya aplicaron el pago realizado el 3 de octubre y agradezco me envíen la factura con el valor actualizado a pagar. Mil gracias, En Sodexo te escuchamos, cuéntanos tus PQRS y felicitaciones al correo**

### CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, les informamos que posterior a verificar nuestro sistema comercial y financiero con la concesión de Ciudad Limpia Cali, se identificó que en efecto los pagos informados fueron cancelados a esta entidad, en razón a lo anterior a la fecha se están llevando acabo los procedimientos internos necesarios con el fin de consignar el dinero a nuestras cuentas de aseo Bogotá. Sin embargo, es indispensable que tenga presente que el procedimiento no tiene una fecha específica, sin embargo, ya se encuentra programado el cual se realizará en el menor tiempo posible.

De igual forma, es indispensable que tenga en cuenta que este procedimiento se llevó acabo por error del usuario al momento de elegir en nuestro portal web la concesión a pagar, en razón a ello le informamos que se accede a esta solicitud por única vez, de lo contrario y en futuras ocasiones debe ser plena responsabilidad del usuario.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., informa que los únicos medios de pagos virtuales son, la página web <https://sigab.gov.co/vuspa/>, tal y como se podrá observar a continuación:



The screenshot shows the website [sigab.gov.co/vuspa/](https://sigab.gov.co/vuspa/). The page features a navigation bar with logos for SIGAB, UAESP, and BOGOTÁ. A main section titled "Pagos en línea Servicios de Aseo" includes a "CHAT" button. Below this, there is a "Pague aquí su factura" button with logos for SIGAB, AvalPou Center, and PISE. Text on the page states: "En este link ÚNICAMENTE se recibe el pago del servicio de ASEO para los Usuarios de FACTURACIÓN DIRECTA en la ciudad de Bogotá, así: Convenio Aseo Bogotá: No. 7206 Servicio : Aseo Bogota". It also lists options for "FACTURACIÓN CONJUNTA" for ENEL-CODENSA and EAAB ESP.

Que además, en la página [www.ciudadlimpia.com.co](http://www.ciudadlimpia.com.co); el link que en su momento existió para pagos remitía a la página arriba mencionada, ya que; No existe forma de pagos directos a los prestadores del servicio público de aseo, de acuerdo con lo estipulado en el actual contrato de servicios públicos entre la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos y los cinco prestadores del servicio público de aseo adjudicados a la licitación pública UAESP-LP-02-2017.

Frente a lo anterior se aclara que, desde finales del 2021 y principios del 2022, en link de pago para el servicio público de aseo fue actualizado en la página [www.ciudadlimpia.com.co](http://www.ciudadlimpia.com.co), donde en dicho momento se ha manejado de la

siguiente forma:



Donde en el link de pagos en línea únicamente aparecía las entidades Ciudad Limpia (R.H) y Ciudad Limpia (Ecolimpia), por lo cual posterior a modificaciones, se adhirió nuevamente el link que remite a la página “SIGAB” para el pago del servicio público de aseo de forma directa.



Sin embargo, dicho hipervínculo desde el momento en que se habilito la posibilidad de pago de forma directa, siempre remite a la página SIGAB, quien a su vez remite a la pasarela de pagos de aval pay center, arrojando la siguiente.

Recuerda que este pago lo puedes realizar a través de los siguientes medios:



Servicio a pagar: Aseo Bogota

\* Cuenta contrato:

\* Confirmar cuenta contrato:

Detalle del pago:

Cancelar

Continuar

## DECISIÓN

1. Se informa que el pago registrado para la vigencia 2409 fue cancelado a la concesión de aseo Cali, por ende, se ajustará la respectiva factura y se encuentra en proceso de traslado de pago el saldo pendiente.

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](mailto: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 28 de noviembre de 2024.

Notifíquese



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



ASE 3 CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P

NIT. 830048122-9

VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS - SSP

DATOS DEL USUARIO

Nombre: IN RANGEL AMADO CIA IN RANGEL AMADO CIA
Dirección de Predio: KR 68D 17 45 PI 1A
Dirección de Envío: KR 68D 17 45 PI 1A
Operador: CIUDAD LIMPIA S.A Estrato: 4
Localidad: 9 FONTIBON Ciclo: 77
Fecha de Emisión: Vigencia: 2411

CENTROS DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROMOAMBIENTAL DISTRITO SAS E.S.P TV 4 No. 51A-25
LIMPIEZA METROPOLITANA S.A. E.S.P. Carrera 56 # 9-17 Local 02 Torre Americas Edificio BOG
CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ESP Avenida Boyaca # 6 B - 20
BOGOTA LIMPIA S.A.S. E.S.P. Calle 65A No. 93-02
AREA LIMPIA S.A.E.S.P Calle 129 # 54-38

PUNTOS DE PAGO

Entidad recaudadora Banco de Occidente Cajeros Automáticos ATH
Corresponsal Grupo Exito - Carulla - Surtimax - Super Inter - Almacenes Exito
Efecty Puntored Punto de Pago 4 / 72 Convenio Aseo Bogotá: No. 7206

DOCUMENTO ABONO

Servicio Público Domiciliario de Aseo No. 145904918

Cuenta de Contrato:

Número para Pagos:

11210401

TOTAL A PAGAR : \$

190.960

Fecha de Pago Oportuno:

03/DIC/24

Abono a Documento Equivalente No.:

DESCRIPCIÓN

VALOR

ABONO FACTURACION ASEO

190.960

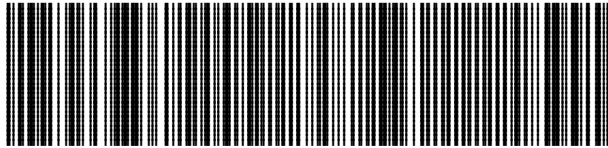
lgarcial

INFORMATIVO - Deuda Total \$:

0,00

Nombre: IN RANGEL AMADO CIA IN RANGEL AMADO CIA

Fecha de Pago Oportuno: 03/DIC/24



(415)7709998641419(8020)000011210401(3900)000000190960

Abono a Cuenta No.

145904918

Cuenta de Contrato:

11210401

TOTAL A PAGAR :

\$

190.960

SEÑOR CAJERO: POR FAVOR DEJE EL CÓDIGO DE BARRAS LIBRE DE SELLOS

ESPACIO PARA TIMBRES BANCARIOS



**CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A. E.S.P.**  
**NOTIFICACION POR AVISO**



Bogotá D.C., 6 de diciembre del 2024

Señor(a)

Nombre del reclamante: CENTRALIZACION DE FACTURAS DE SERVICIOS PUBLICOS

Dirección del Predio: KR 68D 17 45 PI 1A

Barrio del predio: MONTEVIDEO

Número de Teléfono: 0

Número de Celular: 3106313377

Correo Electrónico: roboticasp.fms.co@sodexo.com

Dirección de Correspondencia: KR 68D 17 45 PI 1A

Barrio de Correspondencia: MONTEVIDEO

**ASUNTO : NOTIFICACION No. 1555815 del día 28 de noviembre del año 2024**  
**CUENTA CONTRATO / SUSCRIPTOR: 11210401**

Estimado(a) Usuario(a):

Su Derecho de Petición Facturación No. 1621918 del día 19 de noviembre de 2024 ha sido resuelto por parte de la Dirección Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., mediante resolución No. 1555815 del día 28 de noviembre de 2024, donde se estableció que contra dicha decisión proceden por medio escrito y debidamente sustentados, los Recursos de Reposición ante el Subgerente Comercial de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., y en subsidio Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Frente a la inasistencia del reclamante a surtir el trámite de la notificación personal, de acuerdo con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011, será notificada la decisión mediante este aviso, donde además se anexa copia de la decisión, que será entregada a un usuario del servicio en la dirección de correspondencia, haciéndole saber que la notificación se considera surtida el día hábil siguiente al de la entrega de este aviso.

En constancia de lo anterior, suscriben esta diligencia de notificación, hoy \_\_\_de\_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

**EL USUARIO**

**EL NOTIFICADOR**

Nombre del reclamante: CENTRALIZACION DE FACTURAS DE SERVICIOS PUBLICOS \_\_\_\_\_

Número de Cédula: 8909039388

Código: \_\_\_\_\_

Firma del reclamante: \_\_\_\_\_

Autorizó de manera previa, expresa e informada a Ciudad Limpia para que, directa o indirectamente, realice cualquier operación de tratamiento de mis Datos Personales, a nivel nacional e internacional, incluso con terceros ubicados en países que no proporcionen niveles adecuados de protección conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013. Para conocer más sobre los derechos que les asisten a los titulares de los Datos Personales, las formas para ejercerlos y las finalidades y tipos de tratamiento a los que los Datos Personales serán sometidos, lo invitamos a consultar la Política de Tratamiento de la Información de la Compañía, disponible en <https://www.ciudadlimpia.com.co/PolíticasTratamientodelainformacion.pdf>