

Señor  
**JUAN PABLO SALAZAR**  
jpsalazarh@gmail.com  
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1767514 emitida el día 24 de noviembre de 2025 en Bogotá D.C.,  
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1832567 del día 10 de noviembre de 2025

### ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la comunicación 20252000251731 de la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos, presentada por el usuario, donde nos allega como motivo de su inconformidad y/o solicitud:

Atento Saludo.

Por medio de la presente interpongo queja dado que el sitio web de Quejas de Aseo de la UAESP <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/inicio/cuentas/pqrs/nueva/pqrs> presenta problemas y no permite radicar solicitudes, dado que exige georreferenciar la dirección del hecho, pero no se despliega o aparece opción alguna de seleccionar un mapa o elegir una dirección.

Por dicho motivo el sitio web impide a las personas radicar PQR como es su derecho.

Anexo foto, con la evidencia.

Cordialmente,

### CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) para dar respuesta a su petición, nos permitimos aclarar que de acuerdo con la adjudicación a la licitación pública UAESP LP 02 de 2017, se estableció mediante la resolución UAESP 027 de 2018, que los aplicativos mencionados serían gestionados por un tercero el cual actualmente se conoce como EPISA o PROCERASEO S.A.S., (procesador de información para el servicio público de aseo), dicho ello se escaló su queja con el fin de que el tercero responsable aclarara la novedad presentada, quien manifestó que la novedad se pudo presentar por restricciones de seguridad informativa en la ejecución del JavaScript del aplicativo, lo cual no generó respuesta en el servidor receptor, por ende es necesario que el usuario proceda con dicha revisión si posee restricción de ejecución de las extensiones del servicio a consultar, de igual forma, a la fecha el prestador manifestó que no se presentaban novedades recordando que los usuarios deben registrarse en el aplicativo "SIGAB CIUDADANO" con usuario y contraseña y el registro de la cuenta contrato respectiva.

Dicho lo anterior se entiende que a la fecha la novedad fue debidamente atendida.

### DECISIÓN.

Se informa lo pertinente respecto a la novedad presentada con el aplicativo de SIGAB Ciudadano que se encuentra en la página web <https://ciudadano.sigab.gov.co/>

1. 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 24 de noviembre de 2025.  
Notifíquese



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