

Señor
ANONIMO
johanitamolina84@gmail.com
KR 86 17 96 TO 10 APTO 802
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1807244 emitida el día 3 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1874008 del día 22 de enero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 80008776 del suscriptor ubicado en la dirección KR 86 17 96 TO 10 APTO 802, donde nos allega como motivo de solicitud:

Buenas tardes

Por favor su apoyo con la revisión de los pagos generados a la cuenta contrato 80008776 del conjunto residencial Portohayuelos 2 torre 10 apto 802.

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 80008776 clasificado como Residencial Estrato 4 con una (1) unidad residencial independiente y ocupada, por otro lado, de acuerdo con lo solicitado, se evidencia en el sistema comercial que el pago realizado para la vigencia 2511 es aplicado de manera extemporánea, a continuación se describe lo ocurrido en las últimas vigencias.

Para la vigencia 2511 que comprende el periodo facturado entre el 26/10/2025 al 25/11/2025, en el cual se genera la factura #172111217 por un valor de \$34,650.00, cuya fecha límite de pago es para el 24/12/2025, de acuerdo con lo evidenciado se verifica en el sistema comercial se identifica que el **pago es aplicado de manera extemporánea** a la cuenta contrato para el 26/12/2025, fecha para la cual ya se había creado la factura de la siguiente vigencia.

Para la vigencia 2512 que comprende el periodo facturado entre el 26/11/2025 al 25/12/2025 se generó la factura #173902970 por un valor de \$33,030.00, más el valor de la vigencia anterior, toda vez que el pago es aplicado de manera extemporánea, de esa manera se genera la factura por un valor total de \$67,680.00 (\$34,650.00+\$33,030.00) cuya fecha límite de pago fue para el 26/01/2026, no obstante, se crea un pago parcial, toda vez que el pago realizado de manera extemporánea es aplicado a la vigencia actualmente descrita, dejando un saldo por cancelar de \$33,030.00, ahora bien se identifica que el usuario realiza el pago por un valor de \$67,680.00 para el 15/01/2026, lo que genera un saldo a favor de \$-34,650.00, el cual es aplicado para la vigencia actual.

Para la vigencia 2601 que comprende el periodo facturado entre el 26/12/2025 al 25/01/2026, se genera la factura #176232244, por un valor de \$37,337.33, no obstante, debido al saldo a favor se genera la factura por un valor total de \$ 2,690.00 (\$37,337.33-\$34,650.00), cuya fecha límite de pago es para el 24/02/2026, se anexa factura de la vigencia actualmente descrita.

Es de mencionar que los pagos son aplicados por Proceraseo, la fiducia a cargo del recaudo, así como la paliación de los pagos las cuentas contrato de aseo de Bogotá, por esta razón es menester señalar que el usuario deberá realizar el pago días antes de la fecha límite de pago, lo anterior con el fin de aplicar de manera oportuna el pago que realiza el usuario y evitar el recargo de la deuda anterior a las últimas facturas.

Se recuerda de igual manera el usuario podrá crear un usuario y contraseña en la página web <https://ciudadano.sigab.gov.co/#/login>, donde podrá igualmente efectuar seguimiento a la cuenta contrato y efectuar los pagos respectivos, (se podrá adicionar por usuario 10 cuentas contrato), adicional a ello si el usuario efectúa el pago por transferencia bancaria o por pago con la factura directa, se informa que, respecto a la facturación directa el numeral 2.2.2 del literal 2.2 "FACTURACION DEL SERVICIO PUBLICO DE ASEO", del actual Reglamento Comercial y Financiero para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Bogotá Resolución UAESP 027 de 2018, estipula:

La impresión y distribución de las facturas siempre se hará por intermedio de la empresa de servicios públicos con la que se suscriba convenio de facturación conjunta. Para aquellos usuarios o suscriptores a los que dicha empresa no imprima ni remita factura, las facturas se imprimirán y distribuirán directamente bajo el proceso de facturación directa,

actividad que será asumida por el ENTE PROCESADOR DE INFORMACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO -EPISA-, el cual podrá subcontratar esta actividad.

Para el pago por transferencia el convenio de recaudo con la entidad financiera BANCO DE OCCIDENTE., debe realizarse directamente a PATRIMONIOS AUTÓNOMOS CREDICORP CAPITALFIDUCIARIA S.A Nit. 900.531.292-7 a la cuenta corriente 230-88726-7 denominada FAP CONCESIÓN ASEO BOGOTÁ 2018, e informar de la transacción a la entidad PROCERASEO S.A.S. (quien es la misma entidad EPISA), mediante el correo electrónico recaudo@proceraseo.co del pago realizado, con su respectivo comprobante de pago, mencionado entro otras cosas la cuenta contrato a la cual debe abonarse el respectivo pago con su respectivo valor para de esta forma dar la aplicación de los pagos respectivos, lo anterior única y exclusivamente como se mencionó para el servicio de ASEO de la ciudad de Bogotá.

DECISIÓN.

Informar que se evidencia pagos aplicados de manera extemporánea, razón por la cual se recomienda al usuario cancelar la factura días antes de la fecha límite de pago.

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, 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 3 de febrero de 2026.

Notifíquese



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