

Señor
ANONIMO
sancezjuan5@gmail.com
CL 37 SUR NO 78 F 32 SM 7 BQ 41 EN 9 10 AP 409
Bogotá D.C.

Decisión empresarial No.1813194 emitida el día 11 de febrero de 2026 en Bogotá D.C.,
Por medio de la cual se resuelve el Derecho de Petición No.1880007 del día 2 de febrero de 2026

ANTECEDENTES.

Con el fin de atender la petición presentada por el usuario, referente a la cuenta contrato 10187172 del suscriptor ubicado en la dirección CL 37 SUR NO 78 F 32 SM 7 BQ 41 EN 9 10 AP 409, donde nos allega como motivo de solicitud:

Respetados señores de Ciudad Limpia,

Cordial saludo.

Me permito comunicarme con ustedes para solicitar su apoyo con una situación presentada al momento de realizar el pago del recibo correspondiente al servicio de Ciudad Limpia.

La persona encargada de efectuar el pago intentó realizarlo a través de Nequi utilizando la referencia 10187271, sin embargo, el sistema indicaba que dicha referencia no se encontraba disponible. Debido a esto, por confusión, se ingresó la referencia 10187172 (invirtiendo los últimos números), lo cual ocasionó que el dinero fuera descontado, pero el pago no quedara aplicado correctamente al recibo correspondiente.

Por lo anterior, solicito muy respetuosamente su colaboración para verificar el destino del pago realizado y orientarnos sobre el procedimiento a seguir para poder corregir esta situación, ya sea mediante la reversión del pago o la correcta aplicación del mismo al recibo correspondiente.

Anexo captura del pago realizado desde nequi. Quedo atento a sus indicaciones y agradezco de antemano su atención y apoyo.

CONSIDERACIONES.

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P., (en adelante Ciudad Limpia) informa que de acuerdo con lo solicitado por el usuario se identifica que el pago realizado es destinado al acueducto, motivo por el cual Ciudad Limpia no es competente para dar respuesta su requerimiento, toda vez que, con respecto a la facturación de otras entidades no se posee información

punto red Logo Puntored	
Transaccion Exitosa	
Fecha	2026-01-20
Hora	16:54:04
ID transacción	1320873681
Trace	548d74f063
Número de autorización	230669
Comercio	479681
Terminal	348608
Usuario de Venta	239722
Operación	Recaudo
Convenio	ACUEDUCTO DE BOGOTA
Cod. Convenio	0448
Referencia 1	10187172
Banco	COLPATRIA
Valor	\$163,640
Costo de transacción	\$0
Total	\$163,640

Como se evidencia en la imagen adjunte el valor depositado corresponde a un pago destinado a la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá, razón por la cual se realiza el traslado para que se repuesta a lo requerido por el usuario, por otro lado, se identifica que la cuenta contrato factura de manera conjunta con Enel codensa, quiere decir que el pago del servicio público de aseo deberá realizarse por medio de dicha factura.

DECISIÓN.

Informar que Ciudad Limpia no es competente para dar respuesta a lo requerido por el usuario, razón por la cual se realiza el traslado a la empresa de acueducto y alcantarillado.

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 11 de febrero de 2026.

Notifíquese



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