



**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



## PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PAGOS ELECTRÓNICOS

### 1. ¿Qué es Placetopay?

**Placetopay** es la plataforma de pagos electrónicos que usa (**SERVICIUDAD ESP**) para procesar en línea Los pagos de las facturas de los servicios públicos y las formas de pago habilitadas para tal fin.

### 2. ¿Cómo puedo pagar?

En la Página web de SERVICIUDAD ESP usted podrá realizar su pago de su factura por PSE.

### 3. ¿Es seguro ingresar mis datos bancarios en este sitio web?

Para proteger tus datos SERVICIUDAD ESP delega en **Placetopay** la captura de la información sensible. Nuestra plataforma de pagos cumple con los más altos estándares exigidos por la norma internacional PCI DSS de seguridad en transacciones bancarias. Además, tiene certificado de seguridad SSL expedido por GeoTrust una compañía Verisign, el cual garantiza comunicaciones seguras mediante la encriptación de todos los datos hacia y desde el sitio; de esta manera usted podrá sentirse seguro a la hora de ingresar la información de su tarjeta.

Durante el proceso de pago, en el navegador se muestra el nombre de la organización autenticada, la autoridad que lo certifica y la barra de dirección cambia a color verde. Estas características son visibles de inmediato y dan garantía y confianza para completar la transacción en **Placetopay**.

**Placetopay** también cuenta con el monitoreo constante de McAfee Secure y la firma de mensajes electrónicos con Certicámara.





**SERVICIUDAD ESP**  
Empresa Industrial y Comercial del Estado  
NIT. 816.001.609-1  
NUIR 1-661700002



#### 4. ¿Puedo realizar el pago cualquier día y a cualquier hora?

Sí, en SERVICIUDAD ESP podrá realizar el pago de sus facturas en línea los 7 días de la semana, las 24 horas del día a sólo un clic de distancia.

#### 5. ¿Pagar electrónicamente tiene algún valor para mí como comprador?

No, los pagos electrónicos realizados a través de **Placetopay** no generan costos adicionales para el comprador.

#### 6. ¿Qué debo hacer si mi transacción no concluyó?

En primera instancia, revisar si llegó un email de confirmación de la transacción a la cuenta de correo electrónico inscrita en el momento de realizar el pago, en caso de no haberlo recibido, deberás contactar a [serviciu@serviciudad.gov.co](mailto:serviciu@serviciudad.gov.co) para confirmar el estado de la transacción.

#### 7. ¿Qué debo hacer si no recibí el comprobante de pago?

Por cada transacción aprobada a través de **Placetopay**, recibirás un comprobante del pago con la referencia a la dirección de correo electrónico que indicaste al momento de pagar.

Si no lo recibes, podrás escribirnos a nuestro correo [SERVICIU@SERVICIUDAD.GOV.CO](mailto:SERVICIU@SERVICIUDAD.GOV.CO) o a la línea 6063322109, para solicitar el reenvío del comprobante a la misma dirección de correo electrónico registrada al momento de pagar.

