

Pago Parcial



¿Qué es?

Es la solicitud que realiza el cliente y usuario para que se le permita realizar pagos fraccionados del saldo adeudado.

Recuerde que podrá realizar abonos o pagos parciales tan solo con el número de usuario en los puntos de pago autorizados de Apuestas Cúcuta 75, Coompecens y Cooguasimales.

¿Quién puede solicitar el servicio?

Usuario del servicio o persona que presente autorización del mismo.

¿Qué Requisitos debe cumplir el cliente?

Para realizar una solicitud de pago parcial debes contar con lo siguiente:

- * Nombre completo y número de documento de identidad del solicitante.
- * Factura o indicar la dirección para la cual desea realizar el pago parcial.

Si la persona que realiza la solicitud actúa en representación de un tercero, deberá presentar, adicional a los documentos anteriores, el poder debidamente otorgado o la autorización que lo faculte para actuar en su nombre, la cual no requiere autenticación.

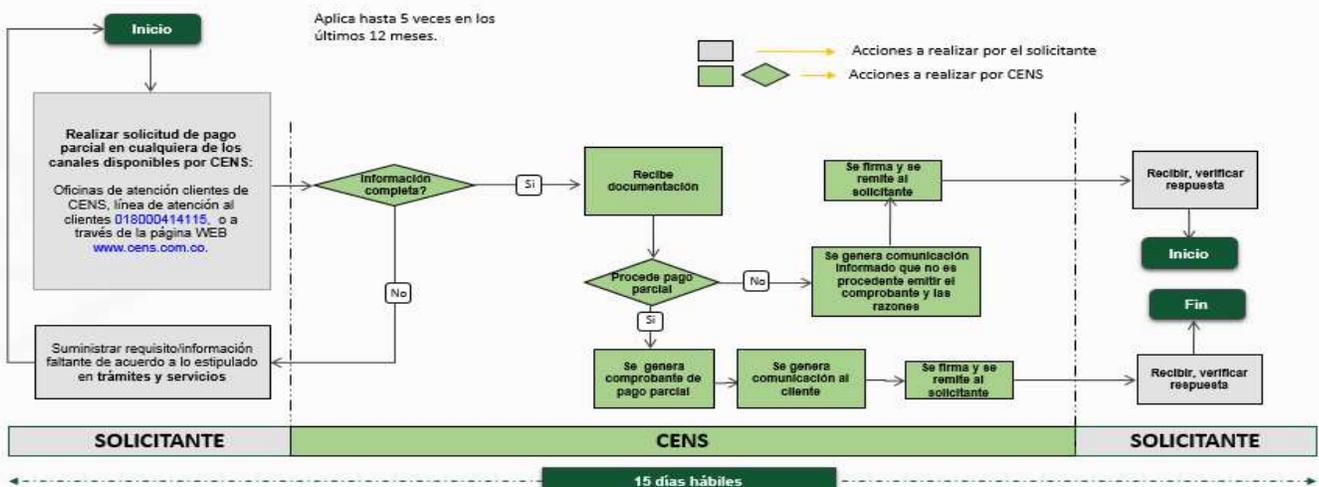
¿Cuales son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

CENS dispone de varios canales de atención por los cuales puedes solicitar el pago parcial con el fin de darte más opciones de acuerdo a tus necesidades.

- * Realizar solicitud en la pagina web de CENS a en la opción [Chat en línea](#), aportando los requisitos mencionados.
- * Realizar solicitud en la pagina web de CENS a través del [Asesor Virtual](#), aportando los requisitos mencionados.
- * En las [Oficinas de atención al cliente](#), contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- * Por contacto telefónico a través de la línea de atención al cliente [018000414115](tel:018000414115)

¿Cómo se solicita el servicio? Procedimiento

A continuación se describe la ruta que debes seguir para realizar la solicitud de pago parcial:





Grupo epry

A continuación se describe el procedimiento para solicitar la

Pago Parcial

Síguenos   



¿Cuales son las Causales de negación de la solicitud?

La solicitud de pago parcial no se considera negación, sin embargo es posible no acceder a su solicitud por las siguientes causales:

- * Cuando la cuenta se encuentra bloqueada a solicitud del propietario.
- * Cuando el monto solicitada sea inferior al autorizado por CENS.
- * Exceder la cantidad de comprobantes permitidos por CENS en el lapso de un año.

¿Cual es el costo del trámite?

La solicitud del pago parcial no tiene ningún costo.

¿Cual es la normativa asociada a la solicitud?

La normatividad asociada a la solicitud del pago parcial es la siguiente:

- * Ley 142 de 1994
- * Ley 1437 de 2011
- * Ley 1755 de 2015
- * Decreto 1166 de 2016

Información relacionada con los trámites

Tenga en cuenta que el saldo restante se pagará con los valores que se facturen en el período siguiente con los intereses de mora causados, evitando de ser el caso, la suspensión del servicio.

Para cuentas que se encuentren suspendidas al efectuar un pago parcial autorizado se generará reconexión del servicio.

Aplica para todos los segmentos y para cualquier valor.

¿Cuales son los tiempos de respuesta de la solicitud?

Se podrá emitir respuesta de manera inmediata o en 15 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.

Mecanismos PQRs y Plazos

Si desea tramitar una petición o queja referente a este trámite, tenga en cuenta la siguiente información:

PAGO PARCIAL							
Tipo de Tramite que puede realizar el cliente o usuario	Canales de atención	Requisitos de la solicitud	Normativa aplicable	Termino	Respuesta	Tipos de recursos que proceden	Acciones a seguir por el usuario dependiendo de la respuesta emitida
Petición	- Web (chat, asesor y radica tu PQR) - Telefónico - Presencial - Escrito (Físico o electrónico)	Datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.	- Ley 142 de 1994.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Accede	N/A	N/A
			- Ley 1437 de 2011. - Ley 1755 de 2015. - Contrato de Condiciones Uniformes.		No accede	N/A	- Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante.
	- Web (chat, asesor y radica tu PQR)	Datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad.	- Ley 142 de 1994. - Ley 1437 de 2011.	- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	Accede	N/A	N/A



Grupo eprj

A continuación se describe el procedimiento para solicitar la

Pago Parcial



Síguenos [f](#) [t](#) [v](#)

Queja	- Telefónico - Presencial - Escrito (Físico o electrónico)	dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.	- Ley 1755 de 2015. - Contrato Condiciones Uniformes.	de de	días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.	No accede	N/A	- Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante.
Reclamo	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A
Recurso de reposición.	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A
Recurso de reposición y en subsido de apelación.	N/A	N/A	N/A		N/A	N/A	N/A	N/A