

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	470625
PETENTE:	JESUS BAENE
TIPO DE RESPUESTA:	General (x) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020024806/05/10/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030040653/20/10/2025
Fecha de fijación:	14/11/2025
Fecha de desfijación:	21/11/2025
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone Notificación por aviso "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco días, con la advertencia de que la notificación se concederá surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 20 de octubre de 2025

Señor

JESUS BAENE Usuario 470625

Correo electrónico: jesusbaene6@glail.com

Dirección: Kdx 903-120 Vereda El Caimán

Teléfono 3124691625

Teorama, Norte de Santander

20251030040653

Asunto: Respuesta al radicado 20251020024806 de fecha 05/10/2025

Número de expediente: 201929351

Estimado señor Jesús,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

El señor Jesús Baene, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 05/10/2025, radicado con el número 20251020024806, en el que exponen ausencia del servicio de energía en la zona del Caimán, manifiestan falla de transformador.

Antes de analizar el caso en particular, es oportuno precisar que el término para dar trámite se cuenta por regla general desde el mismo día de la radicación. Sin embargo, es importante aclarar que para CENS S.A. E.S.P. los sábados, domingos y festivos no se consideran días hábiles, al igual que el horario de 6:00 pm a 6:00 am de lunes a viernes.

En consecuencia, el buzón electrónico y las oficinas de algunas localidades autorizadas podrán recibir solicitudes en días u horarios no hábiles, conforme con lo señalado en el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011. Por ende, aunque su solicitud se recibió el 05/10/2025, el vencimiento para la respuesta de su petición inició a contarse desde el día hábil siguiente a la fecha de su radicación, es decir, desde el 06/10/2025.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que, como primera medida se procedió a consultar el usuario No. 470625 en nuestro sistema de información comercial, tras las revisiones efectuadas se evidencia que bajo proceso No. 28018581 se realizó reporte por la misma situación en la cual se contó con el siguiente comentario de nuestro personal técnico:

“Cambio de estructura medía tensión, Vereda el diviso o el caimán, se realiza el cambio de dos postes de madera de 12 m en mal estado (estructura colapsada) por dos postes de fibra seccionados de 12 x 750 y demás accesorios. También se repara línea por medía tensión que se encontraba rota en la misma estructura. Se procede a conectar arranque OC1SW3253 tres etapas con 9 fusibles de 8 amperios tipo k y se normaliza el servicio.”

Acorde con lo anterior, se evidencia se subsano la situación reportada, esperamos haber atendido satisfactoriamente su solicitud. En CENS, creemos firmemente que trabajando de la mano con nuestros usuarios podemos construir soluciones que respondan a sus necesidades y contribuyan al desarrollo de nuestras comunidades. Le recordamos que contamos con diversos canales de atención a través de los cuales puede realizar sus solicitudes, brindándole así más opciones de acuerdo con sus necesidades:

- Realizar solicitud en la página web de CENS a en la opción Chat en línea.
- Realizar solicitud en la página web de CENS a través del Asesor Virtual.
- 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 a los clientes 018000414115.
- Realizar solicitud en la página web de CENS en la opción Portal de Autogestión, aportando los requisitos necesarios.

Agradecemos su comprensión y reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio y la atención oportuna a las inquietudes de nuestros usuarios.

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO