

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	671022
PETENTE:	JEAN LARIOS
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020028737 - 14/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030047089 - 05/12/2025
Fecha de fijación:	05/01/2026
Fecha de desfijación:	09/01/2026
<small>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."</small>	

CE7214

Cúcuta, 05 de diciembre de 2025

20251030047089

Señor

JEAN LARIOS

Dirección: Carrera 4 No. 1-152 El Juncal km 95

Teléfono: 3226428697

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020028737 del 14/11/2025

Número de expediente: 202200007

Apreciado Jean,

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, La tecnóloga D del 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:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia a CENS S.A. E.S.P., un escrito el 14/11/2025 radicado con el número 20251020028737, en el el señor Jean Larios señala que se intenta comunicación con la empresa para reporte de daños y fallos pero no hay respuesta luego de varios minutos en la línea.

Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición le informamos que se procedió a realizar validación y se identificó que no se cuenta con la fecha de contacto en la cual el usuario se comunicó. No obstante, se procedió a revisar en nuestro sistema comercial el número registrado en la queja ante la SSPD, encontrando que está asociado el número de cliente 671022 correspondiente a la dirección KDX 95 - 7 VDA EL JUNCAL. Para este número no se evidencian contactos en los últimos meses.

En la trazabilidad registrada en nuestro sistema de grabación de llamadas es posible verificar, en cada interacción, el tiempo que el usuario permanece en IVR antes de ser atendido por uno de nuestros creadores de experiencia. Sin embargo, para este caso y con los datos proporcionados, no se registra ningún intento de comunicación con nuestra línea durante lo corrido del año 2025.

Adicionalmente, se verificó en el sistema comercial que los reportes de fallas en el servicio realizados por el usuario han sido generados desde la sala de atención y no a través del canal telefónico. Por tanto, le informamos que, en caso de contar con información adicional que permita ampliar la búsqueda, podrá compartirla para realizar una nueva verificación.

Esperamos haber atendido su solicitud de manera satisfactoria. Reiteramos nuestro compromiso de ofrecer un servicio acorde con las necesidades de nuestros clientes y usuarios.

En caso de presentar fallas del servicio, lo invitamos a marcar nuestras líneas 018000414115, 115 o #515.

Asimismo, recordamos que nuestra empresa tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido. Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Cordialmente,



JULIETH CAROLINA COTE BONILLA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 28562308