

 CENS	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES. NÚMERO USUARIO: 582168 PETENTE: CLARO COLOMBIA TIPO DE RESPUESTA: General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/> RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020032396 - 29/12/2025 RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030001135 - 13/01/2026 Fecha de fijación: 27/01/2026 Fecha de desfijación: 02/02/2026 <small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1437 de 2011 el cual dispone: Notificación por aviso: "Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, se publicará en la página web 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 viciada al finalizar el día siguiente al retiro del aviso".</small>
--	---

CE7214

San José de Cúcuta, 13 de enero de 2026

20261030001135

Señores
CLARO COLOMBIA
 DGN 20 16 - 177 - MARIA AUXILIADORA
 Teléfono: 3226428697
 Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20251020032396 de fecha 29 de diciembre de 2025
 Número de expediente: 202529859 – Proceso: 29072251

Estimados señores:

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.

En razón a lo anterior y en atención al escrito presentado en CENS S.A E.S.P., con fecha y radicado mencionados en el asunto, a través del cual expone lo siguiente:

"Me dirijo a ustedes para informar sobre la ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones. Esta situación está afectando el funcionamiento de los servicios."

Atendiendo su requerimiento, se procedió a realizar llamada con el usuario, quien informa que ya cuenta con el servicio normal.

Con el objetivo de atender más oportunamente los daños o fallas en el servicio, nuestra empresa ha dispuesto canales digitales para el reporte de daños, tales como la opción reporten de daños ubicado en el menú servicios en línea/reportar daños, el chat en línea ubicados en la página web www.cens.com.co. y la línea gratuita 115 o 018000414115.

Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P tiene la mejor disposición para desempeñar su labor dentro del cabal acatamiento a las leyes y a la normatividad vigente, así como por mantener un trato justo y equilibrado para la totalidad de sus usuarios.

Cordialmente,

Nataly Jiménez

NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO

TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO