

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA	
ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	484778
PETENTE:	CLARO - JOSE CRISTANCHO MALDONADO
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020000483 - 12/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030002890 - 27/01/2026
Fecha de fijación:	6/02/2026
Fecha de desfijación:	12/02/2026
<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, 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, 27 de enero de 2026

20261030002890

Señor

CLARO - JOSE CRISTANCHO MALDONADO – Usuario 484778

Celular: 3124139059

Dirección: Manzana 7 Lote 8 Urbanización Portal de Las Americas

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020000483 del 12/01/2026

Expediente: 000000145629

Proceso: 29247933

Estimados señor José,

Le saludamos cordialmente y agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En este sentido, y en atención a su solicitud, damos respuesta en los siguientes términos:

El señor José Cristancho Maldonado, presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con número de radicado y fecha correspondientes al asunto de la presente comunicación, en el que solicita:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia queja de la empresa CLARO COLOMBIA quién reporta ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones, solicitan restablecer el servicio.

Inicialmente, se informa que si bien el presente radicado 20261020000483 del 12/01/2026 fue registrado un día no hábil como lo es un lunes festivo, de acuerdo con las disposiciones aplicables, el conteo de los términos para la resolución de la presente solicitud inicia a partir del siguiente día hábil, es decir, a partir del 13/01/2026. Lo anterior debido a que el término para dar trámite se cuenta, por regla general, desde el mismo día de la radicación. Es importante indicar que para CENS S.A. E.S.P., los sábados, domingos y festivos no se consideran como días hábiles, conforme a lo señalado en el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, que modifica el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, se informa que se realizó la revisión con número de proceso 29248340 del 15 de enero de 2026, en la cual se reportó lo siguiente:

Se llega al sitio y no se encuentra ninguna persona que atienda la visita. Se observa el servicio funcionando con normalidad en todo el circuito; la antena y el resto de la infraestructura operan en condiciones normales.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional

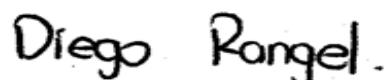
le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

Cordialmente,



DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO