

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERIA	
ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	482555
PETENTE:	JEAN LARIOS
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020000948 - 19/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030002958 - 27/01/2026
Fecha de fijación:	16/02/2026
Fecha de desfijación:	20/02/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1627 de 2011 el cual dispone: Modificación por escrito "Cuando se desconociera la información sobre el destinatario, el auto 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

San José de Cúcuta, 27 de enero de 2026

20261030002958

Señor

JEAN LARIOS

Finca Lucitania

Teléfono: 3226428697

Gamarra, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020000948 de fecha 19 de enero de 2026
Número de expediente: 202015799 – Proceso: 29332133

Estimado señor 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.

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 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia escrito donde el señor Jean Lario manifiesta expresamente:

"Motivos o hechos: 4825559 Finca Lucitania - Peticiones: Finca Lucitania."

Hemos recibido su requerimiento; sin embargo, no logramos identificar con claridad su solicitud puntual.

A manera informativa le indicamos que el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes CCU señala en el numeral primero de la *cláusula 61* que las peticiones, quejas que se presenten por escrito deberán contener:

- La designación de la autoridad o servidor a la que se dirigen.*
- Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es del caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección y teléfono correspondiente.*
- El objeto de la petición, queja o reclamación.*
- Las razones en que se apoya.*
- La relación de los documentos que se acompañan.*
- La firma del peticionario o de su apoderado, cuando fuere el caso.*
- Cuando la petición, queja o reclamación sea presentada por una persona jurídica, CENS exigirá que se acredite su existencia y representación legal, de conformidad con las disposiciones vigentes.*
- Si la petición, queja o reclamación en interés particular tiene relación, afecta o interesa a terceros, deberá indicarse la dirección en la cual estos se pueden citar o la afirmación de desconocerla.*
- Indicación del número de cuenta del SUScriptor o USUARIO y/o número del medidor, o copia de la factura.*
- La firma del peticionario, cuando fuere el caso. Si quien presenta una petición verbal afirma no*

saber o no poder escribir y pide constancia de haberla presentado, el funcionario la expedirá.

Si el peticionario actúa en representación de un tercero, este deberá acreditar su condición de apoderado o mandatario de conformidad con las reglas generales de derecho. Si es apoderado debe presentar el poder debidamente otorgado y si es mandatario debe presentar autorización escrita, la cual limita la actuación de CENS a lo expresamente autorizado."

Por tal motivo, lo invitamos a presentar una nueva petición en la que se detallen con precisión los hechos y su pretensión, a través de nuestros canales de atención habilitados:

- Página Web: Por medio del Asesor Virtual o diligenciando el formulario en la opción Radica tu PQR.
- Oficinas de atención al cliente: Acudiendo con la información requerida a la oficina de CENS más cercana o radicando su solicitud escrita en la ventanilla correspondiente.
- Correo electrónico: Enviando su solicitud y soportes al buzón cens@cens.com.co.

A su vez se indica que, con el objetivo de atender 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.

Será un gusto atenderle una vez contemos con la información completa.

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:



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 JIMENEZ

NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO

TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO