

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	481658
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020001830 - 28/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003998 - 04/02/2026
Fecha de fijación:	2/03/2026
Fecha de desfijación:	6/03/2026
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 sexto del aviso."	

CE7214

San José de Cúcuta, 04 de febrero de 2026

20261030003998

Señores

CLARO COLOMBIA

Calle 10 carrera 15 A Esquina

Teléfono: 3226428697

Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020001830 de fecha 28 de enero de 2026
Número de expediente: 202301126 – Proceso: 29485342

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 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios traslada por competencia escrito donde Claro Colombia expresamente manifiesta:

"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 desplazarse a la dirección indicada, encontrando el servicio normalizado.

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.

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