



	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1153966
PETENTE:	WILDER SANTANA RODRIGUEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020001280 - 21/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004647 - 09/02/2026
Fecha de fijación:	10/04/2026
Fecha de desfijación:	16/04/2026
<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, 09 de febrero de 2026

20261030004647

Señor

WILDER SANTANA RODRIGUEZ – Usuario No.1153966

Dirección:

Ocaña, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020001280 del 21/01/2026
Expediente No.202600699

Respetado Señor, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Petición

El señor Wilder Santana Rodriguez, en calidad de encargado, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que solicita el cambio de servicio provisional a definitivo en la cuenta No.1153966

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, nos permitimos informarle que se procedió como primera medida a verificar la documentación allegada, validando que se cumple a cabalidad con los requisitos documentales.

Consecuente con lo anterior, se procedió a ejecutar revisión técnica No. 33063948 del 29/01/2026, obteniendo el siguiente informe:

No se aprueba solicitud para cambio de servicio provisional a definitivo ya que se halló medidor bifásico provisional instalado poste y gabinete instalado en fachada. Se debe realizar traslado de medidor del poste al gabinete y realizar adecuaciones correspondientes, se explica procedimiento al encargado y se toma registro fotográfico como evidencia.

3. Expuesto lo antes mencionado, se determinó que es necesario realizar adecuaciones técnicas del traslado del medidor al gabinete de medida, a fin de garantizar el cumplimiento de las normas técnicas vigentes y permitir la correcta y segura ejecución del cambio de sistema de monofásico a bifásico.

Una vez efectuadas dichas adecuaciones, el interesado podrá solicitar nuevamente la verificación técnica, con el fin de continuar con el trámite correspondiente.

No obstante lo anterior, se observa en nuestro sistema comercial que el 06/02/2026, se presentó una nueva solicitud No.29584029, por cambio de provisional a definitivo, en donde indican que ya se realizaron las adecuaciones correspondientes, motivo por el cual, el proceso se encuentra dentro de los términos legales pertinentes para ser gestionado y emitir respuesta.

4. Finalmente, recordamos a 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/>

5. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



6. CENS S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para atender sus requerimientos, en estricto cumplimiento de la ley y la normatividad vigente, procurando siempre un trato justo, transparente y equilibrado para todos sus usuarios. Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 29369978