

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	453987
PETENTE:	YOSIMAR JAIMES
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020005176 - 06/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030008406 - 09/03/2026
Fecha de fijación:	27/03/2026
Fecha de desfijación:	6/04/2026
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 retiro del aviso."	

CE7214

Cúcuta, 09 de marzo de 2026

Señor

YOSIMAR JAIMES Usuario **453987**

Dirección:

Teléfono:

Cucutilla, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020005176 de fecha 06/03/2026

Número de expediente: 201808732

20261030008406

Reciba un cordial Estimado señor Yosimar,

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D - Gestión Comercial de CENS S.A. E.S.P., en uso de las facultades concedidas en la ley 142 de 1994 y decisión empresarial número 7280-029-2015, luego de haber realizado un análisis detallado de su caso, expone lo siguiente:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios remite la solicitud del señor Yosimar Jaimes, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 06/03/2026, radicado con el número 20261020005176, Finca Miraflores, Vereda Capira.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su petición, le informamos que, tras validar la información remitida, no se identifica una solicitud concreta ni un objeto específico. Por lo tanto, le sugerimos presentar nuevamente su requerimiento, precisando de manera clara el propósito de la petición.

Consecuente con lo anterior, se evidencia que su requerimiento no cuenta con algunos datos básicos que exige el derecho de petición, razón por la cual, se recomienda que, en futuras solicitudes, se cumpla a cabalidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 del 2015:

Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*

Finalmente, le manifestamos que, para poder gestionar oportunamente su requerimiento, es

necesario que el usuario del servicio radique nuevamente la solicitud a través de nuestros canales de atención, relacionando el nombre del peticionario, identificación, número de cliente de energía, número telefónico, dirección del inmueble y medio de notificación y detalle el objeto de la solicitud.

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/>. Se le insta a realizar nuevamente su solicitud indicándonos información detallada y precisa que nos permita localizar la cuenta de usuario. De esta manera, podremos brindarle una respuesta adecuada y oportuna.

Es preciso mencionarle que continuamos fortaleciendo nuestra misión de servir con excelencia, comprometidos con el desarrollo y bienestar de nuestra comunidad.

Quedamos atentos ante cualquier duda adicional que pueda surgir, si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115, 115 o #515 o al WhatsApp 3232315115. De igual manera, puede contactarnos a través de nuestro Asesor Virtual ingresando a www.cens.com.co, dando clic en sede electrónica o eligiendo la opción Asesor Virtual, un sistema más rápido oportuno y eficiente, creado pensando en la comodidad de nuestros clientes.

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 servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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 mediante el siguiente QR que podrás escanear:



Cordialmente,

Belkys Z. Tolosa.

BELKYS ZUREYA TOLOZA GARCIA

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso: 29935635