

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 671022	
PETENTE: CLARO COLOMBIA	
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020018208 - 30/07/2026	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030026757 - 03/08/2026	
Fecha de fijación: 05/10/2027	
Fecha de desfijación: 09/10/2026	
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."	

CE7214

Cúcuta, 03 de agosto de 2026

20261030026757

Señores

CLARO COLOMBIA Usuario 671022
Dirección: Carrera 4 No. 1 - 152 El Juncal km95
Correo electrónico: no@gmail.com
Teléfono: 3226428697
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020018208 de fecha 30 de julio de 2026
Número de expediente: 202200007 – Proceso: 31573317

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.

Le contamos que, con el objetivo de garantizarle sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, El Tecnólogo D – Canal Escrito 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, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 30 de julio de 2026, radicado con el número 20261020018208, en el que remiten solicitud de los señores Claro Colombia quienes reportan ausencia de fluido eléctrico en todo el sector del predio de la antena de Claro Telecomunicaciones.

En atención a su solicitud y con el propósito de brindarle una respuesta clara y una gestión integral a su requerimiento, le informamos que este fue escalado oportunamente con nuestra área competente para su respectivo análisis y atención. Como resultado de dicha gestión, se generó el evento No. 4260078868.

Posteriormente, se realizó comunicación vía celular con el usuario, quien confirmó que cuenta con servicio de energía eléctrica operando con normalidad y sin novedades en la prestación del servicio.

Esperamos que esta información sea de utilidad y contribuya a aclarar las inquietudes planteadas. Reiteramos nuestro compromiso de atender sus solicitudes con oportunidad y calidad.

Asimismo, le recordamos que en CENS S.A. E.S.P. ponemos a su disposición diferentes canales de atención para que pueda gestionar sus requerimientos de manera ágil, segura y de acuerdo con sus preferencias:

- A través del Chat en Línea disponible en nuestra página web.
- Por medio del Asesor Virtual en nuestro portal web.
- En nuestras Oficinas de Atención al Cliente, presentando la información requerida para el trámite correspondiente.
- A través de la línea de atención al cliente 018000414115.
- Mediante el Portal de Autogestión disponible en nuestra página web, adjuntando los requisitos necesarios para su solicitud.

Finalmente, lo invitamos cordialmente a compartir su percepción sobre la atención recibida, escaneando el código QR que encontrará al final de esta comunicación. Su opinión es fundamental para fortalecer nuestros procesos y continuar mejorando la calidad de nuestro servicio.

Gracias por confiar en CENS S.A. E.S.P. Estamos comprometidos con brindarle una atención cercana, eficiente y de calidad.



Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO