

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	CLARO DELGADO JAIMES YOSIMA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020018559 - 03/08/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030026938 - 03/08/2026
Fecha de fijación:	13/08/2026
Fecha de desfijación:	20/08/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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

Señores

CLARO DELGADO JAIMES YOSIMA

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta a radicado 20261020018559 de fecha 03/08/2026
Número de expediente: 202307753

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 - 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 traslada por competencia la solicitud de los señores Claro Delgado Jaimes Yosima, mediante escrito presentado en CENS S.A E.S.P, el 03/08/2026, radicado con el número 20261020018559, en el que manifiestan sin servicio de energía en el sector Avenida 0 Calle 9 y 10 Hotel Tonchala, Cúcuta, solicita solución.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una respuesta a su petición, le informamos que, una vez validada la información aportada dentro de la solicitud, no fue posible identificar el número de usuario asociado, ni la dirección del inmueble registrada en nuestro sistema comercial, no se ubica una cuenta de usuario para el reporte de la falla de energía.

Por lo anterior, le indicamos que, para atender su requerimiento, es necesario indicar datos precisos de ubicación del inmueble (dirección, barrio, ciudad), lo cual podrá radicar a través de nuestros diferentes canales de atención, así como el número de cliente que registra en la facturación de energía, ubicado en la parte superior derecha de la factura. Una vez presente la información necesaria, la empresa procederá a dar trámite a la solicitud.

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.

Agradecemos su comunicación y le reiteramos que en CENS S.A. E.S.P. estamos comprometidos con brindarle una atención oportuna, clara y eficiente. Nuestro equipo permanece siempre dispuesto a atender sus solicitudes y a acompañarla en cada uno de los procesos que requiera.

Ha sido un verdadero gusto atenderle, quedamos atentos ante cualquier duda 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, #515 (sur de césar y bolívar): Las 24 horas del día o al WhatsApp 3232315115, asimismo recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

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: 31591791