



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	CLARO COLOMBIA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020018293 - 30/07/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030029362 - 20/08/2026
Fecha de fijación:	05/10/2026
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, 20 de agosto de 2026

20261030029362

Señores

CLARO COLOMBIA

Cerro Bellavista Base Militar De Artilleria Bacuc # 30

Correo electrónico: no@gmail.com

Teléfono: 3229453274

El Tarra, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al Radicado 20261020018293 del 30/07/2026
Expediente: 202608886 – Proceso: 31782852

Estimados señores Claro,

Gracias por escribirnos. Nuestra compañía valora la oportunidad que nos brinda de conocer sus requerimientos para a partir de ellos, gestionar soluciones ajustadas a sus necesidades.

Así mismo, le comunicamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P., se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios, leyes 142 y 143 de 1994 y el contrato de prestación del servicio con condiciones uniformes (CCU) vigente entre CENS S.A. E.S.P. y sus clientes. Puede consultarse este documento en nuestro sitio web www.cens.com.co / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

En atención al escrito presentado ante CENS S.A. E.S.P., con el radicado y la fecha señalados en el asunto, en el que 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."

En atención a la solicitud, nos permitimos informar que el número que nos reporta como usuario que es el 54250, no se coincide con la dirección suministrada en donde se reporta el daño, y para direccionar personal técnico a terreno es indispensable tener el número de usuario que concuerde con la dirección en la que se reporta el daño para poder verificar la situación presentada, por lo tanto, no es posible direccionar personal a terreno por no contar con este requisito, sugerimos que en futuras ocasiones nos suministre de manera correcta el número de usuario.

Le recordamos que puede contactarnos fácilmente a través de nuestros canales digitales en www.cens.com.co, donde encontrará nuestro Asesor virtual disponible de lunes a

Cúcuta - Norte de Santander
Av. Aeropuerto, 5N – 220 Sevilla

Ocaña – Norte de Santander
Calle 7, 29 – 183
Av. Francisco Fernández de Contreras

Tibú – Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen

Pamplona – Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina

Aguachica – Cesar
Calle 11, 14-10
La Ceiba, Esquina

viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua y los sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>, 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.

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,



BRANDON YORDAN BONILLA SOLER
Tecnólogo D Canal escrito - Trabajador en Misión