

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	XIOMARA BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020023383 - 15/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030036619 - 05/10/2026
Fecha de fijación:	07/10/2026
Fecha de desfijación:	14/10/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 1637 de 2001 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, 05 de octubre de 2026

20261030036619

Señora
XIOMARA BAUTISTA
Dirección: Urbanización Pleno Sol

Asunto: Respuesta al radicado 20261020023383 del 15/09/2026
Proceso: 32172871

Apreciada Xiomara Bautista,

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 garantizar sus derechos, enmarcados en la normatividad vigente, Trabajador en Misión – 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 señora Xiomara Bautista, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 15 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020023383, en el que manifiesta:

"Quiero que por favor vengan arreglar el contador que ayer vinieron a cambiar y lo que hicieron fue empeorar."

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de dar una respuesta de fondo a su petición, le informamos que, una vez validada la información aportada dentro de la solicitud, no fue posible identificar el número de usuario, ni la dirección del inmueble o del lugar registrada en nuestro sistema comercial, datos indispensables para determinar con exactitud donde se estaría presentando la afectación del contador.

Por lo anterior, precisamos al peticionario que, para atender su requerimiento, es necesario indicar datos precisos de ubicación de los inmuebles (dirección, barrio, cudad), así como el número de cliente que registra en la facturación de energía, ubicado en la parte superior derecha de la factura, o en su defecto, un usuario vecino. Una vez presente la información necesaria, la empresa procederá a dar trámite a la solicitud.

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. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar**

su dirección electrónica.

3. El objeto de la petición.

4. Las razones en las que fundamenta su petición.

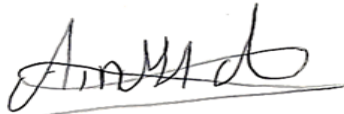
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Recuerde 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 por medio de www.cens.com.co Sede electrónica, Asesor virtual disponible de lunes a 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/>

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.

Cordialmente,



ANYI MELIZA ASCANIO QUINONES
TRABAJADOR EN MISION