CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO: 16747
PETENTE: FRANYER HERNANDEZ
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020024131 - 22/09/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA 20261030036822 - 07/10/2026
Fecha de fijación: 03/11/2026
Fecha de desfijación: 09/11/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 69 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, 07 de octubre de 2026

20261030036822

Señor
FRANYER HERNANDEZ Usuario 16747
Dirección: [redacted]
San José De Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020024131 de fecha 22 de septiembre de 2026
Número de expediente: 202530454 – Proceso: 32168357

Estimado señor Franyer,

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:

El señor Franyer, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito el 22 de septiembre de 2026, radicado con el número 20261020024131, en el que expone que no pudo acceder al archivo compartido que da respuesta al radicado 20261020021903.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, agradecemos la comunicación presentada y la confianza depositada en CENS S.A. E.S.P. Reiteramos nuestro compromiso permanente con la atención oportuna, transparente y de calidad de las solicitudes de nuestros usuarios, procurando en todo momento brindar información clara y el acompañamiento necesario para garantizar el adecuado acceso a las respuestas y documentos emitidos por la Compañía.

Atendiendo su requerimiento, se procedió en primera medida a validar la respuesta emitida dentro del radicado No. 20261020021903, verificando el estado del envío realizado a través de nuestros canales de atención. Como resultado de dicha validación, se evidenció que la respuesta fue remitida de manera exitosa y que el sistema registra su entrega con lectura, tal como se muestra a continuación:

Nombres - Email	Fecha Registro/Evento	Asunto	Evento	Identidad/Agente	Id	Cantidad Adjuntos	Traza
FRANYER DAVID HERNÁNDEZ CARRILLO (hernandez.duarte.david@gmail.com)	**2026-09-21 14:21** 2026-09-21 14:53	Respuesta a radicado 20261020021903 de fecha 02/09/2026	Lectura del mensaje	**notificacionespqrs@cens.com.co** no-reply@cens.com.co	127644	2	

Adicionalmente, se efectuó la validación del historial de eventos asociado a la respuesta emitida,

observándose que el sistema registra no solo la lectura del mensaje enviado, sino también la descarga de los documentos adjuntos incorporados en dicha comunicación, según se evidencia a continuación:

2026/09/21 14:53:43

+ Lectura del mensaje

2026/09/21 14:53:43
Dirección IP: 186.103.71.249 Colombia - Santander - Barrancabermeja
Agente de usuario: Mozilla/5.0 (iPhone; CPU iPhone OS 18_7 like Mac OS X) AppleWebKit/605.1.15 (KHTML, like Gecko) Version/26.6 Mobile/15E148 Safari/604.1
Descargas:
Archivo: HISTORICO_DE_FACTURACION_y_PAGOS.zip **desde:** 186.103.71.249 **el día:** 2026-09-21 14:53:52
Archivo: HISTORICO_DE_FACTURACION_y_PAGOS.zip **desde:** 186.103.71.249 **el día:** 2026-09-21 15:10:45
Archivo: 20261030034186.pdf **desde:** 186.103.71.249 **el día:** 2026-09-21 14:58:24

No obstante lo anterior, y en concordancia con nuestro compromiso de brindar una atención cercana, eficiente y orientada a la satisfacción de nuestros usuarios, hemos considerado pertinente adjuntar nuevamente a la presente respuesta la totalidad de la documentación que hizo parte de la comunicación emitida bajo el radicado No. 20261020021903, incluyendo tanto el documento de respuesta como los anexos que lo acompañaban, con el fin de garantizar su acceso a la información y evitar cualquier inconveniente que eventualmente pudiera haberse presentado durante la consulta de los archivos compartidos.

Esperamos que la información suministrada atienda de manera integral su solicitud. En CENS S.A. E.S.P. continuamos trabajando con vocación de servicio para brindar respuestas claras, oportunas y acordes con las necesidades de nuestros usuarios. Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente presentar a través de nuestros canales oficiales de atención.

Además, lo invitamos cordialmente a calificarnos escaneando el código QR que encontrará al final de esta carta. Su opinión es muy valiosa para seguir mejorando nuestros servicios.

¡Gracias por confiar en CENS!

Cordialmente,



EDINSON ANDRES AFANADOR VALERO
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO