CENS
Grupo-epm
NIT: 890500514-9

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.

NÚMERO USUARIO: 681205
PETENTE: SILVIA ROCIO FRANCO GOMEZ
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20261020025701 - 05/10/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20261030039703 - 26/10/2026
Fecha de fijación: 27/10/2026
Fecha de desfijación: 03/11/2026

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, 26 de octubre de 2026

20261030039703

Señora
SILVIA ROCIO FRANCO GOMEZ
Dirección: CLL 16C 2A - 16 - URB NUEVO AMANECER
Correo electrónico: valeryngissell@gmail.com
Aguachica, Cesar

Asunto: Respuesta al radicado 20261020025701 de fecha 5 de octubre de 2026
Expediente: 202009133 – Proceso: 32348582 – Usuario: 681205

Estimada señora Silvia,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las cuales atendemos con toda la responsabilidad que merecen quienes son la razón de ser de esta empresa.

Para atender adecuadamente la solicitud del asunto, abordaremos lo requerido en los siguientes términos:

Antecedentes

La señora Silvia Rocío Franco Gómez, presentó en CENS S.A. E.S.P., un escrito de radicado y fecha relacionados en el asunto de esta carta, en el que manifiesta que ha intentado realizar el pago de su factura por canales en línea, pero la transacción ha sido rechazada con el mensaje de “pago declinado”, situación que le ha impedido efectuar oportunamente el pago. Por lo anterior, solicita colaboración para solucionar el inconveniente presentado con la plataforma de pago.

Visto lo anterior, se procede a dar trámite a su solicitud en los siguientes términos:

Consideraciones

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.

Es por esto que hemos leído con detenimiento su solicitud, mediante la cual manifiesta inconvenientes para realizar el pago de su factura a través de canales en línea, indicando que las transacciones efectuadas son rechazadas con el mensaje de “pago declinado”, razón por la cual solicita apoyo para solucionar la situación presentada.

Le contamos que, con el objetivo de brindar una atención adecuada a su requerimiento, hemos revisado la información aportada en su comunicación. No obstante, se evidenció que en la solicitud no se indicó el canal específico a través del cual se intentó realizar el pago, ni se adjuntaron soportes o evidencias que permitan identificar las circunstancias en que se presentó la novedad.

En este sentido, es importante precisar que actualmente los usuarios pueden efectuar el pago de sus facturas a través de diferentes mecanismos, tales como la página web de CENS, la plataforma PSE, convenios de recaudo con entidades financieras, transferencias bancarias u otros canales electrónicos habilitados.

Sin embargo, al no encontrarse identificada la alternativa utilizada ni contar con capturas de pantalla, comprobantes, mensajes de error o información adicional sobre la transacción intentada, no es posible para esta electrificadora determinar el origen de la novedad reportada ni establecer si la misma obedece a una situación relacionada con la plataforma utilizada, la entidad financiera, el medio de pago empleado o cualquier otro factor externo.

Por lo anterior, no es posible realizar un análisis de fondo respecto del inconveniente informado, ni adelantar las verificaciones técnicas correspondientes con la información actualmente suministrada.

En caso de persistir la situación, le agradecemos informar el canal utilizado para efectuar el pago y remitir los soportes o evidencias que considere pertinentes, tales como capturas de pantalla, mensajes de error, fecha y hora del intento de pago, entidad financiera utilizada o cualquier otra información que permita ampliar el análisis y brindarle el acompañamiento requerido.

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros procesos y con la prestación de un servicio transparente, responsable y cercano. Asimismo, si requiere información adicional o desea reportar alguna novedad relacionada con la prestación del servicio, con gusto le atenderemos a través de nuestra línea de atención 018000414115, donde estaremos atentos para brindarle el acompañamiento que requiera.

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