

TRANSMISIÓN POR YOUTUBE

Usuario	Pregunta / Comentario	Respuesta
Jaime Botero (Tibú)	¿Cómo van hacer con las invasiones que existen actualmente en el municipio de Tibú y que quieren legalizar esta situación pero CENS les dice que no pueden solicitar este servicio por ser invasión?	Cordial saludo Sr. Jaime, en el municipio de Tibú, tiene identificados 11 asentamientos humanos, de los cuales existen 1 (CAMPO DOS -SECTOR EL TRIUNFO) no se puede ejecutar por que tiene inconveniente juridico, actualmente estamos ejecutando obras en Filo Gringo para dar servicio a 148 viviendas y en la vereda Cañaguatera de la Gabarra para dar servicio a 15 viviendas, el resto de sectores están en etapa de consolidación de la información. Asi mismo la gestora social de la regional Tibú estará realizando contacto para informarle a detalle los sectores que se tienen identificados.
Patricia Gómez Proveedor: Potencia y Tecnologías Incorporadas S.A	Cómo van a implementar la solución AMI, que por reglamentación deben tener el 75% de los usuarios con medidores inteligentes a 2030?	Cordial saludo Patricia, se esta trabajando en la planeacion de la implementacion de la solucion AMI, desde el Grupo EPM se contrató una consultoría para establecer el plan de negocio y su implementacion, adicionalmente está pendiente por parte de la CREG el establecimiento de la regulacion definitiva para la implementatacion AMI.
Alix Cecilia Ardila Ramírez	Pero a los que pagamos y nunca nos atrasamos por lo menos con cens después de un año están cobrando nuevamente	Cordial saludo Sra. Alix, Centrales Eléctricas del Norte de Santander realizó la rendición de cuentas el día 21 de abril del 2021 y observamos una inquietud en la transmisión por YouTube a nombre de Alix Cecilia Ardila Ramírez, por tal motivo le enviamos la respuesta a su pregunta: "Pero a los que pagamos y nunca nos atrasamos por lo menos con cens después de un año están cobrando nuevamente" Nos gustaria conocer su caso en particular, por lo tanto agradecemos se comunice con la línea 018000414115 para aclarar su inquietud. Sin embargo le informamos que producto de la pandemia a los usuarios de estratos 1 al 4 que no cancelaban el servicio de energia en el periodo del 4 de abril hasta el 31 de julio, se les establecieron diferentes decretos con el fin de facilitar el pago por medio de cuotas en el tiempo definido por la normatividad. Decreto 517 del 4 de abril del 2020, sentencia C-187 y Decreto 798 del 4 de junio del 2020 del Ministerio de Minas, adicional las resoluciones Creg 058, 064, 108 y 152. Gracias por su atención y nos excuamos si ud. no es la persona que hizo esta consulta.
Michael Anthony Labrada Metropoli	Radique un oficio el pasado, febrero 9 del 2021 DoctorJOSE MIGUEL GONZALEZ CAMPO Gerente GeneralCENS E.P.M. E.S.P.Ciudad y no he tenido respuesta	Cordial saludo Sr. Michael, en atención a su solicitud se realizó búsqueda en el sistema documental de las comunicaciones recibidas con el nombre de "Michael Anthony Labrada" y no se encontró información, adicionalmente se generó un reporte por el Sistema de Atención Comercial desde enero hasta la fecha y al realizar búsqueda por solicitante, no se evidencia dicha solicitud. Agradecemos se comunice con nuestras líneas de atención al cliente para revisar su caso en particular.
Raquel Sofia Hernandez	Gerente la energía prepago solo se la instalan a barrios muy, muy humildes, como invasiones. yo fui a solicitar y no me lo permiten	Cordial saludo Señora Raquel, muchas gracias por su pregunta. Queremos contarle que la regla de negocio de la oferta energía recargable, tiene unas condiciones especificas para el mercado objetivo, estas son: <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios en mora por un tiempo > = 5 periodos de facturación mensual, > = 3 periodos de facturación bimestral o > = 2 periodos de facturación trimestral continuos sin cancelar y con un deterioro de cartera igual o superior al 70%. • Usuarios en mora con un deterioro del 100% de la cartera. Estos usuarios son informados por el equipo de Cartera de CENS. • Usuarios que presenten incumplimiento en acuerdos de pago de minimo tres (3) periodos • Usuarios a los cuales se les presta el servicio provisional (temporal) como por ejemplo casetas, circos, entre otros, siempre y cuando sea técnica y financieramente viable para la empresa. • Usuario de programas provisionales de normalización (medidores comunitarios u otros) de sectores rurales o en sectores de asentamientos humanos. Si el usuario cumple con alguna de las condiciones descritas anteriormente, no se realiza cobro del equipo de medida y materiales ya que se suministran en calidad de comodato para uso del cliente. En caso de no aplicar por ninguna de las condiciones, se puede acceder a la oferta, siempre y cuando sea tecnicamente viable y el cliente asuma los costos de los conceptos (equipo de medida, materiales, mano de obra), este valor se debe cancelar previamente a la instalación, esto a fin de evitar bloqueos del sistema en el momento de la habilitación del servicio.
	Aunque el servicio no es barato, Cens brinda muy buen servicio eso es una realidad, atención cliente excelente, solución daños oportuno. TOMEN ALUMBRADO PUBLICO para que se arregle	Señora Raquel gracias por su comentario. Le informamos que Alumbrado Público es responsabilidad de las Administraciones municipales, actualmente está a cargo del Consorcio Alumbrado Público San José de Cúcuta y es una concesión a 30 años, establecida por la administración Municipal desde el 2017.

Yeraldine Orjuela	Teniendo en cuenta la oferta académica de la region, el hecho de ser mujer, el mercado de CENS y el empleo en e departamento, tengo la siguiente duda, Se habla de la equidad de género en la rendición de cuentas ¿Teniendo en cuenta que CENS es una empresa prestadora del servicio de energía eléctrica, cuántas mujeres ingenieras eléctricas, electricistas, electromecánicas o de profesiones técnicas enfocada al negocio hay en cargos de junta directiva, lideres, Profesionales P2, Profesionales P1, tecnólogas y técnicas y que porcentaje representa con relación al personal de planta de CENS?	<p>Cordial saludo Sra. Yeraldine, con respecto a su pregunta es importante precisar que todas las mujeres que conforman la planta de personal de CENS, contribuyen directa e indirectamente en la prestación del servicio de energía eléctrica, siendo así el total de mujeres que conforman la planta de personal: 170 mujeres</p> <p>Distribución por Niveles: Cargos Directivos: 3 mujeres, 30% Líderes de Equipo: 8 mujeres, 38% Profesionales P2: 17 mujeres, 26% Profesionales P1: 59 mujeres, 36% Tecnólogos mujeres: 51 mujeres, 27% Técnicos mujeres: 32 mujeres, 20%</p> <p>Distribución Por Carreras: Ingenieras Electromecánicas: 6 Ingenieras Eléctricas: 5 Ingenieras Industriales: 8 Ingenieras de Sistemas: 8 Ingenieras Ambientales, Forestales y Química: 6 Ingeniera Civil:1 Profesionales en Carreras Administrativas, Sociales y Humanas: 116 Tecnólogas Electricidad: 1 Tecnóloga Electromecánica: 1 Tecnólogas y Técnicas Administrativas: 18</p>
-------------------	--	--

TRANSMISIÓN POR FACEBOOK

Usuario	Pregunta / Comentario	Respuesta
Gloria Suárez Corzo Vocal de Control	Aclarar el tema de financiación de los meses de la pandemia como quedó	<p>Cordial saludo Sra. Gloria, de acuerdo a su pregunta, mencionamos que producto de la pandemia se establecieron diferentes decretos legales como el Decreto 517 del 4 de abril del 2020, sentencia C-187 y Decreto 798 del 4 de junio del 2020 del Ministerio de Minas, adicional las resoluciones Creg 058, 064, 108 y 152, en esta normatividad se estableció la aplicación de la medida de diferido a las facturas emitidas desde el 4 de abril hasta el 31 de julio; se entendía como aceptada la medida de diferimiento el no pago de la factura y aplicaba para los usuarios de estratos 1 al 4.</p> <p>Adicionalmente esta normatividad permitió la aplicación de una tasa de interés sobre los diferidos y estipulaba así mismo unos plazos. Para los estratos 1 y 2 el diferido se aplicaba a 36 meses, para los estratos 3 y 4 a 24 meses y para los estratos superiores al 4 aplicaba en caso de ser requerido por los clientes. Los diferidos realizados a los usuarios de estratos 1 al 4, se empezaban a cobrar las cuotas de cada uno de los periodos diferidos de manera escalonada a partir del mes de agosto del 2020.</p>
Angélica Torrez	Rendición de cuentas 2020, hace @CENS ¿En cuestión de tarifas, qué proyección hay para el resto del 2021 considerando fenómenos climáticos y mercado nacional?	<p>Cordial saludo Sra. Angélica, de acuerdo a su pregunta, le informamos que para lo que resta del año 2021 hay que tener en cuenta que lo correspondiente a las compras de energía que es uno de los componentes que se ve reflejado en el componente de Generación (G), el año pasado se realizó un proceso de contratación que finalizó en el mes de Diciembre y que permitió aumentar la cobertura en contratos para el año 2021 en un 12%, permitiendo mantener una estabilidad en este componente, no obstante cabe resaltar que los demás componentes generalmente tienen un comportamiento estable, adicional a esto hay que tener presente que desde el año pasado producto del estado de emergencia económica, social y ecológica consignada en el decreto 417/2020 y con la resolución CREG 012/2020 CENS SA E.S.P viene aplicando la opción tarifaria, que congelo las tarifas del mes de febrero hasta noviembre del año 2020, en diciembre 2020 y enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, es decir que aunque los cálculos del costo unitario se realicen bajo la resolución CREG 119/2007 los usuarios percibirán solamente el incremento mencionado anteriormente.</p>
Rafael Camperos H. Presidente de la liga de consumidores	Rendición de cuentas 2020, hace @CENS ¿En cuestión de tarifas, qué proyección hay para el resto del 2021 considerando fenómenos climáticos y mercado nacional?	<p>Cordial saludo Sr. Rafael, de acuerdo a su pregunta, le informamos que para lo que resta del año 2021 hay que tener en cuenta que lo correspondiente a las compras de energía que es uno de los componentes que se ve reflejado en el componente de Generación (G), el año pasado se realizó un proceso de contratación que finalizó en el mes de Diciembre y que permitió aumentar la cobertura en contratos para el año 2021 en un 12%, permitiendo mantener una estabilidad en este componente, no obstante cabe resaltar que los demás componentes generalmente tienen un comportamiento estable, adicional a esto hay que tener presente que desde el año pasado producto del estado de emergencia económica, social y ecológica consignada en el decreto 417/2020 y con la resolución CREG 012/2020 CENS SA E.S.P viene aplicando la opción tarifaria, que congeló las tarifas del mes de febrero hasta noviembre del año 2020, en diciembre 2020 y enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, es decir que aunque los cálculos del costo unitario se realicen bajo la resolución CREG 119/2007 los usuarios percibirán solamente el incremento mencionado anteriormente.</p>
Ronald Marquez	Por que tan caros los recibos	<p>Cordial saludo Sr. Ronald, de acuerdo a su pregunta, queremos aclararle que para darle una respuesta de fondo hay que revisar los casos particulares, pero de manera general recordemos que el recibo de energía eléctrica contiene el cobro de otros servicios prestados por terceros como lo son el Impuesto de Alumbrado público, Servicio de Aseo y otros servicios de terceros adquiridos voluntariamente por el cliente como Electrodomésticos, Pólizas Exequiales entre otros, tomando esto como base solo una porción corresponde al servicio de energía eléctrica el cual está compuesto por dos factores fundamentales, uno de ellos la cantidad de energía que consumimos y el otro el costo de la misma. El costo de la prestación del servicio (CU) desde febrero del año 2020 contiene la aplicación de la opción tarifaria (resolución CREG 012/2020) la cual mantuvo el precio congelado hasta noviembre 2020, en Diciembre 2020 y Enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, por consiguiente tendríamos que validar el consumo propio del usuario, ya que el precio se encuentra estable y las variaciones obedecerían al consumo del usuario o a los servicios prestados por terceros.</p>
Sandra Liliana Villamizar Vera Personería de Cécota	<p>1. Ante este despacho se paso un proyecto de identificación de postas veredales en el año 2019 y hasta el momento no se ha realizado nada.</p> <p>2. los recibos demasiado caros, a veces se va la luz sin aviso oportuno, en la socialización del recibo inmediato pudimos concluir que tenemos la tarifa mas alta de Colombia</p>	<p>Cordial saludo Sra. Sandra, con respecto a su consulta queremos comentarle que de acuerdo a las comunicaciones recibidas por la Personería de Cécota se realizaron las inspecciones técnicas y se están atendiendo gradualmente. En la vigencia 2020 se atendieron 16 procesos que apuntan a la solicitud recibida. En la actual vigencia se incluyeron las restantes como se puede evidenciar en la proyección del Plan de Inversiones 2021 del circuito Tollabateca que da servicio al municipio de Cécota. Adicionalmente se realizan inspecciones periódicas para programar mantenimientos preventivos y que se ejecutan en su mayoría en las Consignas Nacionales impactando en menor proporción la continuidad del servicio.</p> <p>Para revisar más en detalle esta solicitud se generará un espacio con ustedes para dar más claridad al respecto.</p> <p>Cordial saludo Sra. Sandra, con respecto a su pregunta queremos contarle que CENS informa de manera oportuna cuando se realizan desconexiones programadas. En cuanto a fallas o desconexiones no programadas se requiere que el usuario informe a través de los medios destinados para tal fin. Los eventos o fallas no programadas son atendidos por el personal operativo de la zona dentro de los tiempos establecidos</p>

Mery Nayibe Boada Cordero	LA LUZ MAS CARA DE COLOMBIA	<p>Cordial saludo Sra. Mery, de acuerdo a su comentario, queremos aclararle que hay que tener presente que el servicio de energía eléctrica, así como su prestación son un servicio regulado, con una normatividad y regulación aplicable que es determinada en su mayoría por la comisión de regulación de energía y Gas (CREG) y normatividad nacional, la base de la reglamentación del costo de la prestación del servicio de energía eléctrica (CU) se encuentra definida en la resolución CREG 119/2007, CREG 180/2014, CREG 015/2018, entre otras. Esta normatividad es de carácter público y se puede consultar en la página de la CREG.</p> <p>Todas las empresas que presten el servicio de energía eléctrica están atadas al cumplimiento de la normatividad vigente y todos los componentes que hoy en día hacen parte del costo unitario (G,T,D,Cv,PR Y R) son regulados, es decir todas las empresas los calculan de la misma manera, lo que cambia son los insumos para cada empresa. tomando esto como base se puede obtener una idea un poco más clara de nuestra participación en el mercado Nacional, actualmente la Superintendencia de servicios públicos (SSPD) realiza un boletín en el cual compara las tarifas a nivel nacional, este puede ser consultado en la dirección WEB https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines , allí podemos observar que nuestra empresa se encuentra en una posición media no siendo la tarifa más cara del país, este boletín se publica de carácter trimestral y allí se puede encontrar más información tanto del panorama nacional, la actualidad tarifaria y los diferentes componentes del costo, también un comparativo por empresas.</p> <p>También le contamos que como empresa hacemos todo nuestro esfuerzo para realizar compras de energía eficientes que se reflejen en un menor valor para nuestros usuarios, al ser este uno de los componentes sobre los cuales podemos hacer gestión.</p>
Diana Vera	Buenos días cuales son los requisitos para obtener el servicio de Energía recargable????	<p>Cordial saludo Diana, muchas gracias por su pregunta. Le informamos que la oferta tiene unas condiciones especiales para obtener el servicio, estas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios en mora por un tiempo > = 5 periodos de facturación mensual, > = 3 periodos de facturación bimestral o > = 2 periodos de facturación trimestral continuos sin cancelar y con un deterioro de cartera igual o superior al 70%. • Usuarios en mora con un deterioro del 100% de la cartera. Estos usuarios son informados por el equipo de Cartera de CENS. • Usuarios que presenten incumplimiento en acuerdos de pago de mínimo tres (3) periodos • Usuarios a los cuales se les presta el servicio provisional (temporal) como por ejemplo casetas, circos, entre otros, siempre y cuando sea técnica y financieramente viable para la empresa. • Usuario de programas provisionales de normalización (medidores comunitarios u otros) de sectores rurales o en sectores de asentamientos humanos. <p>Si el usuario cumple con alguna de las condiciones descritas anteriormente, no se realiza cobro del equipo de medida y materiales ya que se suministran en calidad de comodato para uso del cliente.</p> <p>En caso de no aplicar por ninguna de las condiciones, se puede acceder a la oferta, siempre y cuando sea técnicamente viable y el cliente asuma los costos de los conceptos (equipo de medida, materiales, mano de obra), este valor se debe cancelar previamente a la instalación, esto a fin de evitar bloqueos del sistema en el momento de la habilitación del servicio.</p> <p>La documentación requerida para solicitar el servicio es:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar la plantilla Solicitud de Servicio de Energía Recargable • Diligenciar el Formato de acuerdo de pago (obligatorio para clientes que tienen deuda con CENS, se firma junto con la solicitud de servicio de energía recargable) • Diligenciar formato pagaré y carta de instrucciones. • Presentar la cédula original en ventanilla o fotocopia de la cédula si es por escrito. Si es delegado presentar autorización firmada sin notaría) con copia de la cédula de ciudadanía del Suscriptor (Propietario). • Presentar número de usuario vecino o número del medidor vecino. • Cualquier documento en el cual figure la nomenclatura: impuesto predial o licencia de construcción o factura de otro servicio público o escritura o
	Que proyectos se van a trabajar con los presidentes, como los Diplomados deberían llegar a los municipios de Cacota	Cordial saludo Diana, para el 2021, se tiene proyectado extender el diplomado a los diferentes municipios del área de influencia de CENS. Estaremos informando de los avances de la propuesta.
	Los recibos demasiado caros, a veces se va la luz sin aviso oportuno, en la socialización del recibo inmediato. Por parte de la Administración Municipal de Cacota, Personería, ASOJUNTAS en representación de los líderes de juntas de Acción comunal se han enviado oficios y no se a tenido ninguna respuesta.	Cordial saludo Sra. Diana, respecto a su comentarios del costo del recibo, queremos comentarle que los costos de los recibos corresponden a un valor de un consumo propio de cada usuario multiplicado por el valor de una tarifa. La tarifa de CENS no es la más alta del país y está regulada bajo una normatividad. Para poder determinar las razones por las que aumenta un recibo de energía, es necesario poder revisar el detalle de cada usuario que ha manifestado su inconformidad. Con el fin de revisar estas inquietudes relacionadas con la factura, podemos programar la visita de un profesional de educación al cliente y gestión social al municipio, respecto al comentario de los oficios sin respuesta, se revisó en el sistema de gestión documental buscando por alcaldía de cákota, juntas de acción comunal y por el nombre del municipio en un período de 1000 días y se encontraron varias respuestas a diversos temas los cuales revisaremos de manera conjunta en la visita a realizar por parte de educación al cliente y gestión social.
	Buen día, desde el Municipio de cacota, queremos saber sobre unos proyectos de cambio de postas que se encuentra en parte rurales ya que se encuentra en mal estado y agradecemos una solución positiva, ya que los Usuarios merecen una buena seguridad.	<p>Cordial saludo Sra. Diana, con respecto a su pregunta queremos contarle que el cambio de postería se realiza gradualmente y de acuerdo a proyecciones del Plan de inversión en cumplimiento de la resolución CREG 015 de 2018. Las solicitudes enunciadas como se indicó en la respuesta a la personería se inspeccionaron e incluyeron para ejecución en los años 2020 y 2021. Es conveniente aclarar que la regional atiende 13 municipios y con corte al mes de Marzo de 2021 hay instalados en nuestro SDL (Sistema de Distribución Local) 38.387 postes de los cuales 18.334 son de madera y 14.121 son por baja tensión y estos se van reemplazando de acuerdo a su obsolescencia.</p> <p>Nos comunicaremos con ud. para dar mayor claridad de estas solicitudes y la gestión que hemos venido realizando.</p>
John Romero	<p>Por q tenemos la luz mas cara de colombia?</p> <p>Q pecado les van a sampar el contador mas caro</p> <p>Cuando dejen de robar al pueblo</p> <p>Q vaa no hablen paja ustedes maquillan todo pa salor diciendo cosas bonitas pero no muestran la realidad de la ciudad</p> <p>Por aca en atalaya cortaron luz como lokos</p>	<p>Cordial saludo Sr. John, para darle respuesta a su pregunta, hay que tener presente que el servicio de energía eléctrica, así como su prestación son un servicio regulado, con una normatividad y regulación aplicable que es determinada en su mayoría por la comisión de regulación de energía y Gas (CREG) y normatividad nacional, la base de la reglamentación del costo de la prestación del servicio de energía eléctrica (CU) se encuentra definida en la resolución CREG 119/2007, CREG 180/2014, CREG 015/2018, entre otras. Esta normatividad es de carácter público y se puede consultar en la página de la CREG.</p> <p>Todas las empresas que presten el servicio de energía eléctrica están atadas al cumplimiento de la normatividad vigente y todos los componentes que hoy en día hacen parte del costo unitario (G,T,D,Cv,PR Y R) son regulados, es decir todas las empresas los calculan de la misma manera, lo que cambia son los insumos para cada empresa. tomando esto como base se puede obtener una idea un poco más clara de nuestra participación en el mercado Nacional, actualmente la Superintendencia de servicios públicos (SSPD) realiza un boletín en el cual compara las tarifas a nivel nacional, este puede ser consultado en la dirección WEB https://www.superservicios.gov.co/publicaciones/boletines , allí podemos observar que nuestra empresa se encuentra en una posición media no siendo la tarifa más cara del país, este boletín se publica de carácter trimestral y allí se puede encontrar más información tanto del panorama nacional, la actualidad tarifaria y los diferentes componentes del costo, también un comparativo por empresas.</p> <p>También le informamos que como empresa hacemos todo nuestro esfuerzo para realizar compras de energía eficientes que se reflejen en un menor valor para nuestros usuarios, al ser este uno de los componentes sobre los cuales podemos hacer gestión.</p> <p>CENS S.A E.S.P durante la emergencia sanitaria declarada en el año 2020 adoptó la Decisión empresarial No. 017 del 2020 en la cual estableció medidas como la no suspensión del servicio a clientes residenciales en mora, brindando además facilidades de pago a nuestros usuarios. a partir de agosto de 2020 retomó parcialmente la suspensión del servicio.</p>

Diyo Camo	En pamplona se apoyo con alimentos a qué comunidad...	Cordial saludo, el convenio se realizó con la Diócesis de Cúcuta y las 5,300 ayudas alimentarias se dieron a los municipios que pertenecen a esta institución. Los municipios y familias beneficiadas fueron las siguientes: Cúcuta (3.482), Los Patios (399), Villa del Rosario (334), El Zulia (209), San Cayetano (100), Santiago (100), Lourdes (98), Gramalote (92), Sardinata (97), Villacaro (100), El Carmen de Nazareth (100), Bucarasica (99) y corregimiento La Victoria (90).
	Que precio tiene el kw en pamplona...	Cordial saludo, con relación a su pregunta, queremos informarle que el precio del Kilovatio es igual para toda el área de influencia de CENS independientemente del municipio y lo que varía es el consumo de subsistencia y los subsidios según el estrato. que para el mes de abril del 2021, el costo unitario es de 608.48 pesos por Kilovatio, hay que aclarar que para los estratos 1,2 y 3 se aplican subsidios de acuerdo al estrato que van hasta el consumo de subsistencia que para el caso de pamplona son 130 Kilovatios.
	Pamplona requiere de diplomados y capacitación...en gestión de proyectos productivos y formulación y consecución de recursos para cambiar Calidad de vida de nuestras comunidades	Cordial saludo, para el 2021, se tiene proyectado replicar una propuesta similar al diplomado de servicios públicos y desarrollo comunitario realizado en el 2020. Tendremos en cuenta su recomendación y estaremos informando de los avances de la propuesta.
	Le agradecemos al gerente incluya a pamplona en temas de paneles solares... capacitaciones y diplomados que son de vital importancia...y también	Cordial saludo, el proyecto de paneles solares se va a llevar a cabo con el Gobierno Nacional, este proyecto consiste en llevar soluciones para prestar el servicio de energía mediante paneles solares a viviendas ubicadas en la zona rural de 7 municipios del Catatumbo, zonas afectadas por la violencia y que se encuentran muy alejadas de nuestro sistema de distribución.
	Pamplona no hubo beneficiarios de conectividad ni de capacitación Que se necesita...ni apoyo a proyectos a comunidades vulnerables	Cordial saludo, en el 2020, se realizaron en el municipio de Pamplona diferentes capacitaciones en torno al servicio de energía. Igualmente en el proyecto de Innovación se contó con la participación de algunas propuesta del municipio. Agradecemos un número de contacto, para ponernos en comunicación con usted y profundizar la la solicitud.
	El hospital San Juan de Dios de Pamplona fue ayudado con algunos recursos	Cordial saludo, para el Hospital Regional San Juan de Dios de Pamplona se hizo entrega de elementos de protección para personal médico; los elementos fueron los siguientes: 3.600 tapabocas N95, 3.153 tapabocas convencionales, 800 caretas de protección PETG, 4.000 bastas desechables antifuídos y 2.700 guantes desechables M y L.
	Desde veeduría VEDICONTROL hemos tenido muchas quejas sobre el recibo muy elevado	Cordial saludo, de acuerdo a su pregunta, queremos aclararle que para darle una respuesta de fondo hay que revisar los casos particulares, pero de manera general recordemos que el recibo de energía eléctrica contiene el cobro de otros servicios prestados por terceros como lo son el Impuesto de Alumbrado público, Servicio de Aseo y otros servicios de terceros adquiridos voluntariamente por el cliente como Electrodomésticos, Pólizas Exequiales entre otros, tomando esto como base solo una porción corresponde al servicio de energía eléctrica el cual está compuesto por dos factores fundamentales, uno de ellos la cantidad de energía que consumimos y el otro el costo de la misma. El costo de la prestación del servicio (CU) desde febrero del año 2020 contiene la aplicación de la opción tarifaria (resolución CREG 012/2020) la cual mantuvo el precio congelado hasta noviembre 2020, en Diciembre 2020 y Enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, por consiguiente tendríamos que validar el consumo propio del usuario.
Luis Godoy	Se pasan entre mas trata uno de ahorrar sale más caro el recibo y hace uno reclamo y siempre dicen pague q el otro mes baja,	Cordial saludo Luis, solicitamos un número de contacto para poder agendar un espacio de encuentro con usted y así conversar sobre el tema en cuestión. Muchas gracias y quedamos atentos
	San Cayetano tiene una termoeléctrica y pagamos la luz más cara. Y la luz pésima	Cordial saludo Sr. Luis, de acuerdo a su pregunta, queremos aclararle que para darle una respuesta de fondo hay que revisar los casos particulares, pero de manera general recordemos que el recibo de energía eléctrica contiene el cobro de otros servicios prestados por terceros como lo son el Impuesto de Alumbrado público, Servicio de Aseo y otros servicios de terceros adquiridos voluntariamente por el cliente como Electrodomésticos, Pólizas Exequiales entre otros, tomando esto como base solo una porción corresponde al servicio de energía eléctrica el cual está compuesto por dos factores fundamentales, uno de ellos la cantidad de energía que consumimos y el otro el costo de la misma. El costo de la prestación del servicio (CU) desde febrero del año 2020 contiene la aplicación de la opción tarifaria (resolución CREG 012/2020) la cual mantuvo el precio congelado hasta noviembre 2020, en Diciembre 2020 y Enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, por consiguiente tendríamos que validar el consumo propio del usuario. La Termoelectrica que existe es una empresa privada y no influye en el valor del kilovatio de energía.
	Otra pregunta porque al año llegan 14 recibos y no 12 como debe ser	Cordial saludo Sr. Luis, de acuerdo a su pregunta queremos contarle que en CENS todos los clientes de nuestra área de influencia están segmentados en ciclos facturables, estos ciclos a su vez tienen una periodicidad de facturación, que puede ser mensual, bimestral o trimestral y se liquidan 12, 6 o 4 veces al año según la periodicidad correspondiente, lo anterior sugiere que la cantidad de facturas que se entregan en el año es de 12, 6 y 4 veces respectivamente según la periodicidad del cliente. en todo caso si algún usuario recibe mas o menos facturas de las descritas lo importante es fijarse en el periodo de consumo esto da la tranquilidad que no se facture un mismo periodo en mas de una factura.
Breiner Galeano Pallares	Incalculable están los precios del este servicio público están aumentando los precios de un mes para otro un 50%😞😞😞	Cordial saludo Sr. Breiner, de acuerdo a su pregunta, queremos aclararle que para darle una respuesta de fondo hay que revisar los casos particulares, pero de manera general recordemos que el recibo de energía eléctrica contiene el cobro de otros servicios prestados por terceros como lo son el Impuesto de Alumbrado público, Servicio de Aseo y otros servicios de terceros adquiridos voluntariamente por el cliente como Electrodomésticos, Pólizas Exequiales entre otros, tomando esto como base solo una porción corresponde al servicio de energía eléctrica el cual está compuesto por dos factores fundamentales, uno de ellos la cantidad de energía que consumimos y el otro el costo de la misma. El costo de la prestación del servicio (CU) desde febrero del año 2020 contiene la aplicación de la opción tarifaria (resolución CREG 012/2020) la cual mantuvo el precio congelado hasta noviembre 2020, en Diciembre 2020 y Enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, por consiguiente tendríamos que validar el consumo propio del usuario.
Belen Eslava	Buenos dias por favor nos puede aclarar en cuanto esta el KW en Pamplona	Cordial saludo, con relación a su pregunta, queremos informarle que el precio del Kilovatio es igual para toda el área de influencia de CENS independientemente del municipio y lo que varía es el consumo de subsistencia y los subsidios según el estrato. que para el mes de abril del 2021, el costo unitario es de 608.48 pesos por Kilovatio, hay que aclarar que para los estratos 1,2 y 3 se aplican subsidios de acuerdo al estrato que van hasta el consumo de subsistencia que para el caso de pamplona son 130 Kilovatios.
	Mi pregunta es la siguiente como es la forma de prestamo de servicios con la Constructora Sacyr (Constructora a cargo de la doble calzada via Cúcuta-Pamplona)	Cordial saludo, Sra. Belén, de acuerdo a su pregunta mencionamos que entre CENS y UVRP-SACYR se celebró un acuerdo de cooperación para el Plan de Traslado de redes de la infraestructura que interfiere con la construcción de la doble calzada. Las obras son ejecutadas por SACYR y vigiladas y coordinadas por CENS. Este movimiento de redes se da para el normal desarrollo de la obra civil del proyecto.
Luz Sandoval	Los recibos más caros y. Ninguna empresa piensa en los usuarios si no en su bolsillo cada día. Nos alzan los recibos en toda. Cucúta	Cordial saludo Sra. Luz, de acuerdo a su pregunta, queremos aclararle que para darle una respuesta de fondo hay que revisar los casos particulares, pero de manera general recordemos que el recibo de energía eléctrica contiene el cobro de otros servicios prestados por terceros como lo son el Impuesto de Alumbrado público, Servicio de Aseo y otros servicios de terceros adquiridos voluntariamente por el cliente como Electrodomésticos, Pólizas Exequiales entre otros, tomando esto como base solo una porción corresponde al servicio de energía eléctrica el cual está compuesto por dos factores fundamentales, uno de ellos la cantidad de energía que consumimos y el otro el costo de la misma. El costo de la prestación del servicio (CU) desde febrero del año 2020 contiene la aplicación de la opción tarifaria (resolución CREG 012/2020) la cual mantuvo el precio congelado hasta noviembre 2020, en Diciembre 2020 y Enero 2021 se presentó un incremento del 0.1% y a partir del mes de febrero del año 2021 un incremento del 0.6% con respecto a la del mes inmediatamente anterior, por consiguiente tendríamos que validar el consumo propio del usuario.
Celina Jaimes	Porqué no se puede cancelar la factura por Internet y con tarjeta de crédito? Esta sería una forma de atender a usuarios sin salir de casa... Gracias	Cordial saludo Sra. Celina, con respecto a su pregunta queremos contarle que las diferentes modalidades de pago dispuestas por CENS para que los usuarios puedan realizar la cancelación del servicio de energía, como Son: efectivo, tarjeta de crédito y débito, cheques, PSE, etc. se ponen a disposición pensando en la comodidad y facilidad para nuestros usuarios, no obstante este medio de pago esta autorizado solo para puntos físicos. Por lo anteriormente expuesto en el corto plazo no es posible tener a disposición esta modalidad, sin embargo se realizarán la gestiones pertinentes para evaluar la viabilidad de este tema y poder determinar si es factible su materialización. Muchas gracias

Isidro Monsalve Vocal de control de Servicios Públicos , Chinacota N de S.	Cuando van tener en cuenta el aporte para el hospital regional de Chinacota?	Cordial saludo, para el Hospital de Chinacota se hizo entrega de elementos de protección para personal médico; los elementos fueron los siguientes: 2.600 tapabocas N95, 3.400 tapabocas convencionales, 300 caretas de protección PETG, 1.900 bastas desechables antifluidos y 22 guantes desechables L.
	Cómo fué la inversión de fondos captados en Comparto mi energía decreto 517, cuánto beneficiados?	Cordial saludo Sr. Isidro, de acuerdo a su pregunta queremos contarle que en total a corte de abril del 2021 se ha recaudado \$798.878.760 que han sido destinados a los clientes de estratos 1 y 2 según como lo indica la normatividad del Ministerio de Minas resolución 40130 del 11 de mayo del 2020. En detalle la cantidad de usuarios beneficiados en el estrato 1 es 8.659 y en el estrato 2 es 12.001
José Angel Barrera	Felicitar a CENS por el diplomado que se le brindó a líderes....quisiera que para un próximo se vinculará a la empresa gases del oriente y la empresa akualia de Villa del Rosario... muchas gracias	Cordial saludo Sr. José Ángel, muchas gracias por su comentario. Nos satisface conocer su percepción positiva sobre el Diplomado. Tendremos en cuenta su propuesta para revisar su viabilidad.