

 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO: 411541	
PETENTE: LUDY TATIANA GARCIA PORTILLA	
TIPO DE RESPUESTA: General (X) Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA: 20251020027249 - 31/10/2025	
RADICADO DE SALIDA / FECHA: 20251030044739 - 19/11/2025	
Fecha de fijación: 29/12/2025	
Fecha de desfijación: 05/01/2026	
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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."</small>	

CE7214

Cúcuta, 19 de noviembre de 2025

20251030044739

Señora

LUDY TATIANA GARCIA PORTILLA – Usuario 411541

Dirección: Kardex 34-1 Vereda Monteadentro

Correo: aanita.06@hotmail.com

Celular: 3134218610

Pamplona, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020027249 del 31/10/2025
Expediente: 202527050 – Proceso: 28366341

Estimada señora Ludy

Reciba un cordial saludo. Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer las necesidades de su comunidad, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas. En atención a su solicitud, nos permitimos dar respuesta en los siguientes términos:

La señora Ludy Tatiana Garcia Portilla, Presentó ante CENS S.A. E.S.P. un escrito con numero de radicado y fecha del asunto de la presente comunicación, en el que manifiesta:

De manera respetuosa me dirijo a su despacho, actuando como usuaria del servicio público de energía eléctrica de la vereda Monteadentro del Municipio de Pamplona, con el fin de solicitar una revisión en la distribución de las fases de las redes eléctricas, o en su defecto el cambio de transformador, teniendo en cuenta que, se está presentando un problema constante en el voltaje de mi vivienda y otras de algunos familiares y vecinos, donde se presenta mucha variación en el voltaje constantemente, situación que empeora en las horas pico donde se aumenta el consumo de energía, ocasionando que algunos electrodomésticos dejen de funcionar o presenten daños por la intermitencia del voltaje.

Por lo anterior, solicitamos muy respetuosamente la intervención de manera urgente por parte de la empresa CENS, aprovechando que el jueves 6 de septiembre de 2025 hay una jornada de desconexión programada para arreglo de redes en el municipio.

En atención a lo anterior, y con el propósito de brindar una solución de fondo a su solicitud, le informamos que, mediante la revisión número 32764798 del 13 de noviembre de 2025, se realizó la inspección técnica correspondiente, obteniendo el siguiente reporte:

En atención a la solicitud presentada, se informa que el día 06 de noviembre de 2025, se realizaron trabajos orientados a mejorar la calidad y continuidad del servicio eléctrico. Las labores ejecutadas incluyeron ajustes en el punto de conexión del transformador y podas asociadas al circuito correspondiente. Actualmente el transformador se encuentra operando de manera normal, con un nivel de tensión de 125 voltios.

No se considera necesario realizar redistribución de fases ni cambio del transformador, dado que este cuenta con la capacidad requerida para atender adecuadamente la demanda del sector.

Esperamos de esta manera haber atendido lo requerido, en caso de requerir información adicional le recordamos que contamos con un canal de atención diseñado para ofrecerle una experiencia más rápida oportuna y eficiente. Este canal está disponible para su comodidad en nuestra página web www.cens.com.co haciendo clic sobre botón "Sede electrónica" seleccionando opción "Asesor Virtual". Con gusto estaremos a su disposición para atenderle en horario lunes a viernes 8:00 am - 4:00 pm jornada continua, sábados 8:00 am - 12:00 pm.

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 prestación de servicios con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a la competencia para resolver procedimientos y procesos.

Cordialmente,

Diego Rangel.

DIEGO FERNANDO RANGEL LINDARTE
TECNOLOGO D CANAL ESCRITO