

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	0
PETENTE:	HENRY ALFONSO HERNÁNDEZ RINCÓN
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ( )
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020029892 - 27/11/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030048266 - 15/12/2025
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 auto 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, 15 de diciembre de 2025

20251030048266

Señor

**HENRY ALFONSO HERNÁNDEZ RINCÓN**

Área de Trabajo De Desarrollo Físico Alcaldía San José de Cúcuta

Calle 11 número 5-49 Palacio Municipal

Teléfono: 607 5960140

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado CENS 20251020029892 de fecha 27/11/2025  
Respuesta al radicado ALCALDIA 2025104201226801 de fecha 27/11/2025  
Número de expediente: 202126048 Proceso: 28747852

Apreciado Henry,

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:

El señor Henry Alfonso Hernández presentó un escrito en el que, desde el área de trabajo de desarrollo físico de la alcaldía de San José de Cúcuta, remite solicitud en la que señala *"Respuesta al radicado 20251020027772, oficio a CENS"*

#### 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 informamos 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](http://www.cens.com.co) / sección clientes y usuarios / servicio-técnico.

Para dar una solución de fondo a su petición le informamos que una vez consultado el enlace remitido por su dependencia, se observa un documento con un (01) folio, que no contiene anexos y solo se relaciona el asunto de la solicitud, veamos:



Al contestar por favor cite estos datos:

2025104201226801

San Jose de Cucuta, 27 de Noviembre de 2025

Señora

**JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES**

Correo electrónico: cens@cens.com.co

Ciudad: CÚCUTA

**Asunto:** RESPUESTA AL RADICADO 20251020027772

Respuesta a Radicado 2025190031173262

OFICIO DE CENS

Atentamente,



**Henry Alfonso Hernández Rincón**

AREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FISICO

▼ Información del Radicado

Radicado \*

2025104201226801

Fecha de radicación

27/11/2025 11:04:31

Dependencia tramitadora

10420 AREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FISICO

Usuario tramitador

18 Henry Alfonso Hernández Rincón

Asunto

RESPUESTA AL RADICADO 20251020027772

Estado

Documento Principal



▼ Anexos

No hay registros para mostrar

En este orden de ideas, manifestamos que se realizó consulta del radicado No. 20251020027772 recibido el 06 de noviembre en el cual se referencia “*respuesta radicado 20251020024546, respuesta a CENS*” sin contar con más anexos. Se remite junto a la presente comunicación la respuesta brindada a este radicado y sus adjuntos.


Se precisa que, para poder gestionar el requerimiento, es necesario que se adjunte la petición o se indexe a la plataforma los anexos que nos permitan atender el traslado por competencia remitido inicialmente a la electrificadora bajo el radicado No. 20251020024546 de fecha 02/10/2025, por ello, quedamos atentos al envío de la información que permita atender el traslado realizado por su despacho.

Si desea información adicional o reportar una falla en la prestación del servicio con gusto le atenderemos a través de nuestra línea 018000414115 o por WhatsApp al número 3232315115. Puede agregarnos a sus contactos y estaremos siempre disponibles para servirle con gusto.

Aprovechamos esta ocasión para desearle una Feliz Navidad y un próspero Año Nuevo. Que esta temporada esté llena de alegría, unión familiar y nuevos comienzos. Seguiremos trabajando para brindarle un servicio seguro y confiable. Gracias por su confianza. ¡Que tenga unas fiestas maravillosas!

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,



**RUTH MARGARITA MORA ANGARITA**  
**TECNOLOGO D CANAL ESCRITO**

CE7214

Cúcuta, 22 de octubre de 2025

20251030041154

Señor

**HENRY ALFONSO HERNÁNDEZ RINCÓN**

Área De Trabajo De Desarrollo Fisico Alcaldía San José de Cúcuta

Dirección: Calle 11 No.5-49 Palacio Municipal

Teléfono: 6075960140

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020024546 del 02/10/2025  
Expediente No.202126048

Respetada Señora, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

#### Petición

El señor Henry Alfonso Hernández Rincón, en calidad del Área De Trabajo de Desarrollo Físico de la Alcaldía San José de Cúcuta, presentó en CENS S.A. E.S.P, un escrito identificado con radicado y fecha relacionada en el asunto, en el que traslada por competencia un oficio impetrado por la comunidad de la vereda nuevo porvenir

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

#### Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P. y demás disposiciones aplicables.
2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, le informamos que, validada la información remitida, se evidencia que al ingresar en el enlace remitido por su dependencia se observa únicamente el oficio firmado por la alcaldía. Sin embargo, no registran anexos asociados a la petición de la comunidad de la vereda nuevo porvenir:



Al contestar por favor cite estos datos:

2025104200996971

San Jose de Cucuta, 02 de Octubre de 2025

Señor

**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P**

Teléfono: 6075824444

Correo electrónico: cens@cens.com.co

Ciudad: CÚCUTA

**Asunto:** OFICIO IMPETRADO POR LA COMUNIDAD DE LA VEREDA NUEVO PORVENIR

SE REMITE PETICION DE HABITANTES DE LA VEREDA NUEVO PORVENIR

Atentamente,



**Henry Alfonso Hernández Rincón**  
AREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FISICO

#	Nombre	Cargo	Firma
Aprobó	Henry Alfonso Hernández Rincón		
Revisado	Henry Alfonso Hernández Rincón		
Proyectó	Henry Alfonso Hernández Rincón		

#### Información del Radicado

**Radicado \***

2025104200996971

**Fecha de radicación**

02/10/2025 08:29:59

**Dependencia tramitadora**

10420 AREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FISICO

**Usuario tramitador**

18 Henry Alfonso Hernández Rincón

**Asunto**

OFICIO IMPETRADO POR LA COMUNIDAD DE LA VEREDA NUEVO PORVENIR

**Estado**

**Documento Principal**



#### Anexos

No hay registros para mostrar

3. Por parte de nuestra empresa, se remitió un correo electrónico a la Alcaldía el 5 de octubre del año en curso, con el objetivo de ampliar la información sobre la documentación faltante. Sin embargo, no se obtuvo respuesta por parte de su entidad.
4. En ese sentido, se evidencia que su requerimiento no cuenta con algunos datos básicos que exige el derecho de petición, razón por la cual, se recomienda que, en futuras solicitudes, se cumpla a cabalidad con lo establecido en el artículo 16 de la Ley 1755 del 2015:

*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.*
  - 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.*
5. Consecuente con lo antes expuesto, le manifestamos que, para poder gestionar oportunamente su requerimiento, es necesario que se indexe a su plataforma la petición radicada por la comunidad y se radique nuevamente la solicitud a través de nuestros canales de atención, relacionando el nombre del peticionario, identificación, número de cliente de energía, número telefónico, dirección del inmueble, medio de notificación, los hechos y el objeto de su petición.
  6. Finalmente, le manifestamos que, para poder gestionar oportunamente su requerimiento, es necesario que el usuario del servicio radique nuevamente la solicitud a través de nuestros canales de atención, relacionando el número de cliente de energía y posterior a ello, se realizaran las validaciones correspondientes para determinar la viabilidad de lo solicitado.

Lo invitamos a ingresar en nuestra página web [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

7. CENS S.A E.S.P. le reitera la 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,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No.28229820

CE7214

Cúcuta, 26 de noviembre de 2025

20251030045635

Señor

**HENRY ALFONSO HERNÁNDEZ RINCÓN**

Área de Trabajo De Desarrollo Físico Alcaldía San José de Cúcuta

Dirección: Calle 11 número 5-49 Palacio Municipal

Teléfono: 6075960140

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20251020027772 de fecha 06/11/2025

Número de expediente: 202126048

Estimado señor Henry reciba un cordial saludo,

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.

El señor Henry Alfonso Hernández presentó escrito ante CENS S.A E.S.P con radicado y fecha del asunto, en el que desde el área de trabajo de desarrollo físico de la alcaldía de San José de Cúcuta, remite solicitud en la que señala *"respuesta radicado 20251020024546, respuesta a CENS"*

De acuerdo con el contenido de la petición y para dar respuesta a la misma, nos permitimos informar, que una vez consultada el enlace remitido por su dependencia, se observa un documento con un (01) folio, que no contiene anexos y solo se relaciona el asunto de la solicitud, veamos:



Al contestar por favor cite estos datos:

2025104201130501

San Jose de Cucuta, 06 de Noviembre de 2025

Señor  
CENTRALES ELECTRICAS DE NORTE DE SANTANDER  
Correo electrónico: CENS@CENS.COM.CO  
Ciudad: CÚCUTA

Asunto: RESPUESTA RADICADO 20251020024546  
Respuesta a Radicado 2025190031033822

RESPUESTA A CENS

Atentamente,



Henry Alfonso Hernández Rincón  
AREA DE TRABAJO DE DESARROLLO FISICO





Línea de atención nacional 01 8000 414115 · Correo atención al usuario [cens@cens.com.co](mailto:cens@cens.com.co) · [www.cens.com.co](http://www.cens.com.co) · Síguenos en:  