

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	554554
PETENTE:	DORYS HAYDEE MORALES
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20251020030823 - 09/12/2025
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20251030050149 - 30/12/2025
Fecha de fijación:	13/01/2026
Fecha de desfijación:	19/01/2026
<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, 30 de diciembre de 2025

20251030050149

Señora

DORYS HAYDEE MORALES - Usuario No.554554

Correo electrónico: conjunto2020veracruzph@gmail.com

COPIA: MICHEL LLEHANSY MEDINA RESTREPO

Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios

Dirección: Calle 11 No.5-49 Palacio Municipal

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20251020030823 del 09/12/2025

Expediente No.202312121

Radicado Alcaldía 2025104401262371 del 08/12/2025

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

La señora Michel Llehansy Medina Restrepo en calidad de funcionaria de la Oficina de Gestión y Supervisión de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que traslada por competencia y reitera la solicitud de la señora Dorys Haydee Morales, administradora del Conjunto Residencial Veracruz P.H., referente al deterioro estructural del poste ubicado frente a la piscina del conjunto.

Si bien CENS ya emitió respuesta preliminar, dada la preocupación expresada por los residentes y la posible condición de riesgo, se solicita valorar nuevamente:

- El estado físico del poste.
- La necesidad de intervención estructural.
- El nivel de riesgo eléctrico o mecánico.
- Las acciones correctivas o preventivas a implementar.

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. Inicialmente, es necesario precisar que el día 11 de diciembre de 2025, según radicado 20251030047905, nuestra empresa emitió respuesta a la petición de la señora Dorys Haydee Morales, la cual, corresponde al mismo oficio que se trasladó a la Alcaldía por parte de la empresa.

En la respuesta emitida se indicó a la peticionaria que se realizó visita de inspección técnica donde se evidenció poste de concreto de 8 metros con estructura en retención y red trenzada, dicho poste presenta cierto grado de deterioro debido a su uso normal y depreciación del activo sin embargo, por el momento no genera riesgo.

No obstante lo anterior, se asignó recurso para el transcurso del tercer trimestre del 2026 con el fin de realizar el cambio. Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a la preocupación manifestada por los residentes del conjunto, se informa que la empresa evaluará de manera permanente la evolución del estado físico del poste, con el fin de analizar la posibilidad de adelantar la intervención programada, siempre que se cuente con los recursos materiales y humanos necesarios, así como con la viabilidad técnica para realizar la reposición antes de la fecha inicialmente prevista.

En consecuencia, CENS S.A. E.S.P. ha dado atención técnica al requerimiento, ha determinado que no existe riesgo inmediato, ha programado la reposición del activo dentro de su planeación y mantendrá el seguimiento permanente al estado del poste, informando oportunamente en caso de presentarse una variación que amerite una intervención prioritaria.

3. Ahora bien, con el objetivo de atender el requerimiento de la Alcaldía, se trasladó nuevamente la información a nuestro equipo de mantenimiento, obteniendo el siguiente informe:

Se realiza validación de la solicitud y se informa que bajo en el proceso anterior se realizó visita técnica, en la cual, se observó poste de concreto de 8 metros con estructura en retención y red trenzada, dicho poste presenta cierto grado de deterioro debido a su uso normal y depreciación del activo, pero por el momento no genera riesgo, es por eso que se tiene programado el cambio de poste para el transcurso del tercer trimestre del 2026.

En respuesta a los planteamientos de la petición se informa lo siguiente:

- El estado físico del poste: El poste corresponde a un poste de concreto de ocho (8) metros de altura, con estructura en retención y red trenzada, el cual presenta deterioro moderado asociado al uso normal y a la depreciación del activo, propio de su tiempo de servicio. No se evidencian condiciones que comprometan su estabilidad inmediata.
- La necesidad de intervención estructural: Con base en la inspección técnica realizada, no se identifica la necesidad de una intervención estructural inmediata, toda vez que el poste conserva su capacidad funcional y estructural. No obstante, en aplicación de criterios de mantenimiento preventivo y reposición de activos, la empresa tiene programado el cambio del poste para el tercer trimestre del año 2026.
- El nivel de riesgo eléctrico o mecánico: De acuerdo con la evaluación técnica efectuada, no se evidencia riesgo eléctrico ni mecánico actual que represente peligro para los usuarios, residentes o transeúntes, ni que comprometa la continuidad o seguridad del servicio público de energía.
- Las acciones correctivas o preventivas a implementar: Como acciones preventivas, CENS S.A. E.S.P. mantendrá el seguimiento periódico del estado físico del poste, con el fin de verificar la evolución de su condición. Asimismo, se encuentra programada la reposición del activo dentro de la planeación de mantenimiento de la empresa, sin perjuicio de que dicha intervención pueda adelantarse en caso de evidenciarse un deterioro acelerado o una situación de riesgo que así lo amerite.

En consecuencia, CENS S.A. E.S.P. ha dado atención técnica oportuna y suficiente al requerimiento, ha evaluado el estado físico del poste, ha determinado la inexistencia de riesgo inmediato, ha programado la reposición del activo dentro de su planeación y mantendrá el seguimiento continuo de su condición, informando oportunamente en caso de presentarse alguna variación que amerite una intervención prioritaria.

Se recuerda que ante la ocurrencia de una falla, daño o situación de emergencia, esta puede ser reportada de manera inmediata a través de nuestra línea de atención 115, con el fin de activar los protocolos correspondientes.
Cordialmente,

4. Finalmente, recordamos a que nuestra empresa, tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido.

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

5. 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. 28879716