

## COMUNICACIÓN

7200  
CE7214

Salazar, 02 de Febrero de 2026

20261030003866

Señor(a)  
**BLANCA NIEVES JACOME**  
AVE 24 3-81 - EL DESIERTO  
Teléfono 1111111111  
Correo Electrónico  
San José De Cúcuta, Norte De Santander

**Referencia:** N° de cuenta: 59883-5  
Radicado número: 29374119 de 23 de Enero de 2026

Respetado Señor(a): BLANCA NIEVES JACOME

CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS en respuesta a su requerimiento radicado con el número del asunto, por medio del cual solicita:

La señora Blanca Nieves Jacome, identificada con cédula 37197305, en calidad de encargada, presenta inconformidad por la no entrega de la factura en físico en la vivienda ubicada en la dirección AVE 24 3-81 - EL DESIERTO. Señala que la factura es entregada a los vecinos y no directamente en el inmueble, lo que la obliga a acudir constantemente a buscarlas en otras residencias. Por lo anterior, solicita que se brinde una solución definitiva a esta situación. Usuaria manifiesta no tener celular ni correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 13 y 19 de febrero para recibir su respuesta de manera personal.

Se permite comunicar:

En atención a la queja presentada, nos permitimos informarle que se realizó una visita al inmueble con el propósito de dialogar directamente sobre lo sucedido, en la cual atendió la señora Blanca Nieves Jácome, se validó la situación y se encontró lo siguiente:

- El predio cuenta con fácil ubicación.
- El predio está debidamente demarcado.
- El predio no dispone de un lugar seguro para la entrega (buzón).
- Se consultó con usuarios vecinos, quienes informaron que la factura es entregada de manera correcta y sin novedades.

Durante la visita, se indagó con la usuaria, a quien se le indicó que las facturas son dejadas en la puerta de la entrada principal del predio y que, al no contar con un buzón, estas quedan expuestas a personal ajeno que podrían retirarlas. Asimismo, se evidenció la factura correspondiente al último periodo, la cual fue dejada de forma correcta en la puerta del inmueble.

Finalmente, se recomendó la instalación de un sitio seguro de entrega, como un buzón, y la usuaria quedó con el compromiso de realizar solicitud.

Ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas y agradecemos su comprensión.

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.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

CENS le reitera su compromiso en la generación de bienestar y desarrollo con equidad en los entornos donde participa.

Atentamente,



MAIRA ALEJANDRA ORTIZ IBAÑEZ  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: N/A

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	59883
PETENTE:	BLANCA NIEVES JACOME
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29374119 23/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030003866 02/02/2026
Fecha de fijación:	13/02/2026
Fecha de desfijación:	19/02/2026
<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 cumplida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	