

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 05 de Febrero de 2026

Señor(a)
CAROLINA VEGA VEGA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX

Radicado número: 29462344 de 28 de Enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	CAROLINA VEGA VEGA
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29462344 28/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030004652 05/02/2026
Fecha de fijación:	12/03/2026
Fecha de desfijación:	18/03/2026
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."	

Respetado Señor(a): CAROLINA VEGA VEGA

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 Carolina Vega Vega, identificada con cédula 1.007.283.534 expedida en Ocaña, teléfono XXX, en su calidad de usuaria del servicio, presenta queja por la no entrega de la factura correspondiente al cliente N° XXX, del período facturado entre el 15/10/2025 y el 24/11/2025. Informa que el funcionario de la empresa CENS pasa por el predio, pero no deja la factura, mientras que a los usuarios vecinos sí les son entregadas. Señala que el día lunes 26/01/2026 fueron repartidas en el sector y, a la fecha, aún no la ha recibido, razón por la cual se ha visto obligada a trasladarse a la oficina para obtenerla.

Por tal motivo, solicita que se realice una visita al predio con el fin de verificar la entrega oportuna y correcta de la factura, evitando así inconvenientes que afectan al usuario.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que su solicitud identificada en el asunto se refiere a la entrega inoportuna o no entrega de la factura. Por lo que se verifica situación encontrando lo siguiente:

- Actividad realizada conforme a los procedimientos.
- Acceso al predio con perros.
- Predio sin sitio seguro para entregar factura "buzón".
- Usuario Nuevo.

Durante la visita realizada, la señora Carolina Vega atendió al personal y se le explicó el

procedimiento correspondiente a la actividad de entrega de factura y toma de lectura.

Se informa que la facturación para esta sección se efectuó el día 26/01/2026; sin embargo, la factura del usuario que presentó el reclamo no fue impresa. Se explica que dicho usuario es nuevo y en este período ya se tomó lectura por parte de nuestro personal.

Al verificar con los usuarios vecinos, se evidenció la entrega oportuna de las facturas. Se recomienda a la usuaria instalar un buzón en el portón, con el fin de facilitar la entrega de la factura, dado que el día de la ejecución de la actividad el operario no pudo ingresar a informar la novedad debido a la presencia de perros en el acceso.

Usuaria se compromete a instalar buzón e informó que en la oficina de CENS le fue generada factura para realizar el pago correspondiente. Finalmente, la usuaria quedó conforme con la atención recibida.

Con ello se brinda respuesta y atención a la queja presentada por el usuario frente al cliente XXX.

Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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.

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,



Marly Brigidh Yaruro Sanchez
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA