

CE7214

San José de Cúcuta, 13 de febrero de 2026

20261030005214

Señor

**ROBINSON BAUTISTA TORRES**

Calle 24 No. 12-25 Barrio Cuberos Parte Alta

Teléfono: 3204477665

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020002616 de fecha 05 de febrero de 2026  
Número de expediente: 202514205 – Proceso: 29603639

Estimado señor Robinson:

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.

En razón a lo anterior y en atención al escrito presentado en CENS S.A E.S.P., con fecha y radicado mencionados en el asunto, a través del cual la Defensoría Regional Norte de Santander traslada por competencia la queja del señor Robinson Bautista Torres quien expone expresamente:

*"Requiero que cambien el poste ubicado al frente de mi vivienda, debido a que se encuentra podrido en su base y presenta aproximadamente 70 cm de inclinación, situación que genera riesgo de colapso y posible afectación directa a mi vivienda. Adicionalmente, por dicho poste transitan cables de alta tensión, lo cual incrementa el peligro. He realizado esta solicitud en tres oportunidades sin obtener solución. El año pasado, aproximadamente en el mes de octubre, funcionarios de CENS acudieron al lugar y demarcaron el punto donde se instalaría un nuevo poste, sin que a la fecha se haya efectuado el reemplazo. Solicito la intervención de la Defensoría del Pueblo a fin de prevenir una tragedia."*

Atendiendo su requerimiento, Se informa que los trabajos de cambio de poste propuestos para el trimestre en curso, se finalizaron el día 11 de febrero de 2026 con los resanes y recolección de escombros. Los trabajos principales de vestida de estructura y traslado de red se ejecutaron el día 10 de febrero del 2026 bajo la OT 698974, como se puede observar en la siguiente imagen:



Evidencia fotográfica

Queremos ofrecer a nuestros usuarios la mejor atención, por tal razón, tu opinión es importante para nosotros, te invitamos a contestar una breve encuesta para conocer tu experiencia a través del siguiente enlace:



Así pues, reiterar que CENS S.A E.S.P tiene la mejor 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,

**NATALY JIMENEZ**

NATALY DAYANA JIMENEZ MORENO

TRABAJADOR EN MISIÓN – CANAL ESCRITO

*C.C. P. Defensoría Regional Norte de Santander*