



Grupo-epm

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1174615
PETENTE:	CARMEN ALICIA QUINONES TARAZONA
TIPO DE RESPUESTA:	General ☒ Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020001837 - 28/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005732 - 17/02/2026
Fecha de fijación:	6/03/2026
Fecha de desfijación:	12/03/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 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."	



CE7214

Cúcuta, 17 de febrero de 2026

20261030005732

Señora:

CARMEN ALICIA QUINONES TARAZONA

Dirección: Diagonal 16 FM # 8-114 - Carlos Pizarro

Teléfono: 3224588390

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado CENS 20261020001837 del 28/01/2026
Número de expediente: 202600945 – Cliente: 1174615

Cordial saludo,

Para CENS es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios. Las atendemos con toda la responsabilidad ya que son la razón de ser de esta empresa.

La señora Carmen Alicia, informa a través de radicado 20261020001837, para solicitar que se envíe un funcionario de CENS que sepa, porque el que mandaron a instalar el contador llegó a intimidar al usuario y a pedir dinero, indica ya compró el medidor y como el funcionario dice que hay otro inmueble, ambos son independientes y cada predio tiene diferente dueño. Por esta razón les solicito una clara y precisa motivación por la cual este funcionario hace lo que no debe hacer y tenga la negativa de prestar el servicio como debe ser.

De acuerdo con el contenido de la petición y dar respuesta a la misma, CENS S.A E.S.P., le informamos que, se procedió a verificar en nuestro sistema comercial, e indagar la queja por funcionario, encontrando que:

Se realiza visita al sitio con el usuario y el técnico. Se verifica que los predios son independientes; uno cuenta con escritura y el otro con documento de compraventa. La solicitud corresponde a una independización del servicio. Frente al tema de dinero o presunto soborno, se aclara que el malentendido se originó por una interpretación equivocada del usuario respecto a posibles adecuaciones eléctricas internas de la vivienda o eventual traslado de la red de media tensión para cumplimiento de distancias de seguridad. El usuario manifiesta que en ningún momento el técnico solicitó dinero.

Las instalaciones cumplen con las condiciones técnicas y de seguridad. El predio es apto para la conexión del servicio por concepto de independización.

Con lo anterior, se concluye que no se evidencia conducta irregular por parte del personal técnico en relación con la situación mencionada.

Respecto a la revisión para conexión de servicio, con la presente no se envió revisión debido a que no adjunto documentación requerida, sin embargo, para el 10-02-2026, se generó revisión para conexión No 29613613, solicitada por el señor Julio Flórez Medina Camacho, la cual se encuentra en trámite para ejecución de conexión de servicio.

Cúcuta
Av. Aeropuerto, 5N-220 Sevilla
PBX (7) 582 4444 - Fax: (7) 578 0990

Ocaña - Norte de Santander
Calle 7, 25-183
Av. Francisco Fernández de Contreras
PBX (7) 563 6363 - Fax: (7) 561 1365

Tibú - Norte de Santander
Cra. 6, 6-17 El Carmen
PBX (7) 566 3278 - Fax: (7) 566 3383

Pamplona - Norte de Santander
Cra. 8, Calle 7 Esquina
PBX (7) 568 1187 - Fax: (7) 568 4027

Aguachica - César
Calle 11, 14-10 Esquina
PBX (5) 565 4874 - Fax: (5) 565 2516

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P

www.cens.com.co

No obstante, comprendemos su inconformidad y lamentamos la percepción negativa que, esta circunstancia pudo generarle. En CENS S.A. E.S.P. trabajamos permanentemente para que cada interacción con nuestros usuarios esté guiada por el respeto, la transparencia y la calidad en la atención. Por ello, ofrecemos sinceras disculpas si en algún momento se sintió vulnerada o incomoda con el servicio prestado.

Reiteramos nuestro compromiso de seguir fortaleciendo los procesos de atención y el trato cordial hacia nuestros clientes, con el fin de garantizar una experiencia de servicio respetuosa y transparente.

Asimismo, recuerde que a través del sitio web www.cens.com.co, opción atención a la ciudadanía y luego servicios en línea encontrará los siguientes canales de atención: Asesor virtual, Chat en línea, Portal de autogestión, Radicación de PQR, lo invitamos a descargar la App de CENS donde podrá simplificar sus trámites.

Esperamos haber atendido lo requerido, Centrales Eléctricas de Norte de Santander S.A E.S.P., reitera su permanente disposición para atender sus solicitudes y buscar opciones que posibiliten una mejora en sus procesos y en la satisfacción de sus clientes.

Cordialmente,



LEIDY JOHANA CHAPARRO SUAREZ

TECNOLOGO D CANAL ESCRITO

Proceso. 29485045