



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

San José De Cúcuta, 17 de Febrero de 2026

Señor(a)

LEONOR CONTRERAS MENDOZA

NOA MNZ 12 LTE 34 B - MARIA GRACIA

Teléfono 3134379635

Correo Electrónico

San José De Cúcuta, Norte De Santander

Referencia: N° de cuenta: 1104476-0

Radicado número: 29471095 de 29 de Enero de 2026

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1104476
PETENTE:	LEONOR CONTRERAS MENDOZA
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ()	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29471095 29/01/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030005855 17/02/2026
Fecha de fijación:	06/03/2026
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."	

Respetado Señor(a): LEONOR CONTRERAS MENDOZA

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 Leonor Contreras Mendoza, identificada con cédula 27621211, celular 3134379635, en calidad de propietaria, manifiesta inconformidad por la no entrega de la factura desde el mes de noviembre.

Se permite comunicar:

Reciba un cordial saludo.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus necesidades, lo cual nos permite diseñar soluciones eficaces y ajustadas a sus expectativas.

En atención a su solicitud, identificada en el asunto y relacionada con la inconformidad por la no entrega de la factura, le informamos lo siguiente:

Tras recibir su caso, este fue escalado al área encargada con el fin de verificar la situación reportada y dar respuesta integral a lo solicitado.

Durante la visita al sitio, el caso fue atendido por el señor Víctor Martínez, familiar del usuario, y se llevó a cabo la validación de la situación, encontrando lo siguiente:

Hallazgos de la visita inicial

Predio de fácil ubicación.

Vivienda demarcada en la caja del medidor.

El predio no cuenta con un lugar seguro de entrega, como un buzón.

Se consulta a los vecinos, quienes manifiestan que la factura llega de forma correcta.

Adicionalmente, al indagar con el usuario, este informa que las dos últimas facturas sí llegaron correctamente, pero no puede presentar los soportes físicos porque están en poder de un familiar. El usuario reconoce que no ha atendido las recomendaciones brindadas en atenciones anteriores, entre ellas:

Mantener la demarcación visible en fachada.
Contar con un buzón o lugar seguro de entrega.

Se observa que la vivienda continúa con las mismas novedades previamente informadas. Pese a ello, el usuario manifiesta estar conforme y comenta que está realizando reformas en la vivienda, por lo que tendrá presentes las recomendaciones.

Seguimiento realizado por personal comisionado

Con el fin de garantizar el adecuado análisis de la queja, se comisionó personal para realizar verificación adicional, encontrando:

Actividad realizada conforme a los procedimientos establecidos.

Medidor en buenas condiciones y funcionando con normalidad; sin embargo, no encaja correctamente debido al cemento de la pared.

Visor de la caja hermética opaco, lo cual puede dificultar la adecuada visualización.

El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, atendemos las solicitudes de nuestros usuarios con responsabilidad, transparencia y calidez, conforme al marco normativo aplicable, contenido principalmente en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CREG, el Contrato de Servicios Públicos con Condiciones Uniformes, y las disposiciones internas asociadas a competencias, procedimientos y procesos.

Ha sido un verdadero gusto atenderle.

Quedamos atentos a acompañarle en lo que requiera.

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

Atentamente,



MARIA ANGELICA MEJIA SANCHEZ
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA