

COMUNICACIÓN

20261030009631

7200
CE7214

XXX, 16 de Marzo de 2026

Señor(a)
ROSA SEPULVEDA ARIAS
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29799724 de 25 de Febrero de 2026

Respetado Señor(a): ROSA SEPULVEDA ARIAS

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 Rosa Sepulveda Arias, identificada con cédula 37.331.536 expedida en Ocaña, teléfono: XXX, en su calidad de propietaria presenta queja indicando que mediante proceso N°26912321 del día 02/07/2025 se le informó que se realizaría el cambio de un (1) poste de madera para el cuarto trimestre de 2025 que presenta alto grado de deterioro; ladeado y ahora en tiempos de leuvia la situación del riesgo ha incrementado; sin embargo, a la fecha no se ha efectuado el respectivo reemplazo.

Asimismo, manifiesta su inconformidad por la reubicación pendiente de las redes eléctricas que atraviesan por encima de tres (3) predios, situación que, según indica, representa un alto riesgo para la seguridad.

Por lo anterior, solicita que se realice nuevamente una visita técnica en terreno y que se adopten las medidas necesarias a la mayor brevedad posible, dando cumplimiento a las condiciones y fechas establecidas.

Se permite comunicar:

Teniendo en cuenta que su solicitud, identificada en el asunto, se refiere al incumplimiento en la revisión de las fechas establecidas para la programación cambio de poste correspondiente al cuarto trimestre de 2025, bajo el proceso N° 26912321, nos permitimos informar lo siguiente:

Ante la manifestación del cliente, se generó revisión No. 33198045 del día 13/03/2026. En el cual se permite informar que, debido al alto número de eventos presentados y la no disponibilidad de material en la Regional Ocaña y su área de influencia no se ha podido realizar los trabajos programados.

Por tal motivo se reprograma actividad en un tiempo no mayor para la vigencia del segundo trimestre 2026.

Cabe resaltar que la empresa no descarta la posibilidad de realizar el trabajo antes de la fecha mencionada, para lo cual se están adelantando las gestiones necesarias.

Ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas. Se envía correo a la regional para control y seguimiento del caso.

En caso de presentarse riesgo inminente ocasionado por agente externo, favor comunicarse con la línea gratuita 115 o al 018000414115, a fin de dar el tratamiento correspondiente al evento o condición reportada.

De esta manera, se da respuesta y se atiende queja del cliente N° 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

	FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	ROSA SEPULVEDA ARIAS
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	29799724 25/02/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030009631 13/03/2026
Fecha de fijación:	28/04/2026
Fecha de desfijación:	05/05/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 85 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."</small>	