

## NOTIFICACIÓN POR AVISO RECLAMOS 20261030010514

7200  
CE7214

XXX, 26 de Marzo de 2026

Señor(a)  
**YENY YOHANA CASTILLA CARDENAS**  
XXX  
Teléfono XXX  
Correo Electrónico  
XXX

Referencia: Notificación por aviso  
Radicado número 29915477 de 06 de Marzo de 2026  
Número de cuenta XXX


CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS, garantizándole sus derechos como cliente y en cumplimiento de la normatividad vigente, se permite notificarle la decisión adoptada por la Empresa y relacionado con el número del asunto, a través de este aviso.

Acto expedido por CENS N°: 29915477  
Fecha del acto que se notifica: 13/03/2026

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Se hace constar que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente de la entrega del aviso en el lugar de destino, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011.

Atentamente,



Omaira Carolina Garcia Ortiz  
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: 1

|   |  |
|---|--|
|    | <b>FIJACIÓN DE COMUNICACIONES<br/>EN PÁGINA WEB Y CARTELERA<br/>ATENCIÓN CLIENTES.</b> |
| NÚMERO USUARIO:   | <u>XXX</u>   |
| PETENTE:  | <u>YENY YOHANA CASTILLA CARDENAS</u>   |
| TIPO DE RESPUESTA:  | General ( ) Acto (X)   |
| RADICADO ENTRADA / FECHA:   | <u>29915477 06/03/2026</u>   |
| RADICADO DE SALIDA / FECHA:   | <u>20261030010514 26/03/2026</u>   |
| Fecha de fijación:  | <u>15/04/2026</u>  |
| Fecha de desfijación:   | <u>21/04/2026</u>  |
| <small>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."</small> |  |

## RESULTADO A SU SOLICITUD RECLAMACIÓN

|                           |   |                    |            |
|---------------------------|---|--------------------|------------|
| Proceso N°:               | 29915477  | Fecha de creación: | 06/03/2026 |
| Número de cuenta:         | XXX   | Meses reclamados:  | 1          |
| Peticionario:             | YENY YOHANA CASTILLA CARDENAS   |                    |            |
| Dirección:                | XXX   |                    |            |
| Teléfono:                 | XXX   |                    |            |
| Municipio:                | XXX   | Departamento:      | XXX        |
| Fecha respuesta:          | 13/03/2026  |                    |            |
| Causa del reclamo:        | Estrato incorrecto  |                    |            |
| Detalle de lo solicitado: | <p>La señora Yeny Yohana Castilla Cárdenas identificada con cédula número 43.638.796 y teléfono celular número XXX, en calidad de propietaria, reclama por el estrato que se generó en la factura No. 1088594738, correspondiente al periodo del 21-01-2026 a 20-02-2026; para la cual presenta certificado de estratificación, emitido por planeación municipal del día 28 de noviembre de 2025. Usuaria manifiesta no tener correo electrónico. Se le informa que puede acercarse entre los días 27 y 30 de marzo de 2026 para recibir su respuesta de manera personal.</p>   |                    |            |
| Decisión:                 | <p>Estimada señora Yeny Yohana Castilla Cárdenas:</p> <p>Reciba un cordial saludo. Agradecemos que nos haya compartido su inquietud y entendemos la preocupación que puede generar cualquier cambio en el estrato socioeconómico, especialmente cuando impacta la facturación del servicio.</p> <p>Con relación a su reclamación por el cambio de estrato de 1 a 2 reflejado en las facturas No. 1088594738 (21-01-2026-20-02-2026), le informamos que realizamos la validación con la documentación aportada.</p> <p>De acuerdo con la certificación emitida por la Secretaría de Planeación del Municipio de Ocaña el 28/11/2025, y en cumplimiento del Decreto 132 de 2023 por el cual se adopta la Estratificación Socioeconómica Urbana de ese municipio, el inmueble fue clasificado en estrato uno (1). Como empresa prestadora, estamos obligados a aplicar la estratificación oficial definida por la autoridad municipal y reflejarla en la facturación correspondiente.</p> <p>Como resultado, hemos accedido a su solicitud y efectuamos la reliquidación de las facturas</p> |                    |            |

en los periodos antes mencionados, generando un ajuste a su favor por \$1.061. Este ajuste obedece a que, en estrato 1, se reconoce un porcentaje de subsidio sobre el consumo de subsistencia, hasta 130 kilovatios-hora (kWh), lo cual se ve reflejado en el valor final del servicio.

Queremos asegurarle que tomamos su caso con total seriedad y transparencia. Si cuenta con nuevos documentos o considera que la clasificación del inmueble no corresponde a sus condiciones reales, podemos orientarlo en el trámite de revisión ante el Comité de Estratificación del Municipio de Ocaña. Estaremos atentos para acompañarlo y brindarle soporte durante el proceso que sea necesario.

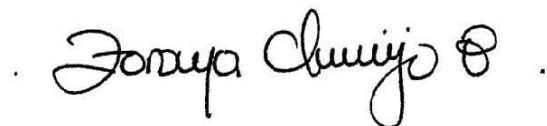
Agradecemos nuevamente la confianza al comunicarse con nosotros. Si requiere información adicional, desea verificar el detalle de la reliquidación o necesita orientación sobre los pasos para solicitar una revisión ante la autoridad municipal, no dude en escribirnos por nuestros canales habituales de atención. Será un gusto atenderlo.

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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Contra esta decisión procede el recurso de reposición ante Centrales Eléctricas Del Norte De Santander S.A. E.S.P. y en subsidio el de apelación para que sea resuelto por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La presentación de estos deberá hacerse por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación realizada de manera personal, o por aviso, o vencimiento del término de publicación, para ello deberá cumplir con los requisitos exigidos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en la Ley 142 de 1994, en particular con lo establecido en el artículo 155, acreditando el pago de las sumas no reclamadas.

Sumas no objeto de reclamo: 1,061

Resuelto por:



ZORAYA INES CLAVIJO BOHORQUEZ  
AGENTE DE SERVICIO