



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA	
ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	266062
PETENTE:	CARMEN EMIRO MARTINEZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020005423 - 10/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030010818 - 27/03/2026
Fecha de fijación:	23/04/2026
Fecha de desfijación:	29/04/2026
<small>Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 89 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 curia al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	



CE7214

San José de Cúcuta, 27 de marzo de 2026

20261030010818

Señor

CARMEN EMIRO MARTINEZ

Teléfono: [REDACTED]

Teorama, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020005423 de fecha 10 de marzo de 2026
Expediente: 202602484 – Proceso: 29949433

Estimado señor Carmen Emiro:

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 solicita el traslado del equipo de medida al poste que se encuentra en el patio de su casa y con ello, el cambio del mismo ya que se encuentra en riesgo de colapso; nos permitimos comunicar:

En atención a su requerimiento, agradecemos sinceramente que nos haya notificado su inquietud, sin embargo, lamentamos indicar que una vez validada la información aportada dentro de la solicitud no fue posible identificar el número de usuario o cuenta del servicio de energía, ni la dirección asociada a su inmueble y registrada en nuestro sistema comercial.

Es de indicar que sin esos datos no es posible atender su petición, toda vez que se es necesario identificar su cuenta correctamente, verificar la dirección y de esta manera realizar inspección técnica en terreno para ver el estado del poste y ver la viabilidad del traslado de medidor.

Tan pronto recibamos esta información, procederemos con la mayor celeridad a brindarle una solución. Finalmente, le informamos que nuestra empresa dispone de varios canales de atención a través de los cuales puede presentar estos tipos de solicitudes:

- Página Web: Por medio del Asesor Virtual o diligenciando el formulario en la opción Radica tu PQR.
- Oficinas de atención al cliente: Acudiendo con la información requerida a la oficina de CENS más cercana o radicando su solicitud escrita en la ventanilla correspondiente.
- Correo electrónico: Enviando su solicitud y soportes al buzón cens@cens.com.co.
- La línea gratuita 018000414115.

Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a una nueva solicitud con el número de usuario del servicio de energía, el cual se encuentra en su factura junto con la dirección exacta del inmueble.

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:



Centrales Eléctricas del Norte de Santander 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