



 FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	1111113
PETENTE:	VIRGELINA QUINTERO PEREZ
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020006324 - 19/03/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030011006 - 31/03/2026
Fecha de fijación:	10/04/2026
Fecha de desfijación:	16/04/2026
<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 surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	



CE7214

Cúcuta, 31 de marzo de 2026

20261030011006

Señora

VIRGELINA QUINTERO PEREZ - Usuario No.1111113

Dirección: [REDACTED]

Teléfono: [REDACTED]

Cúcuta, Norte de Santander

Copia: MICHEL LLEHANSY MEDINA RESTREPO

Oficina de Gestion y Supervision de Servicios Públicos Domiciliarios

Dirección: Calle 11 No.5-49 Palacio Municipal

Telefono:6075960140

Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado No. 20261020006324 del 19/03/2026
Expediente No.202314459

Respetado Señor, reciba usted un cordial saludo.

Para CENS S.A. E.S.P., es muy importante escuchar las necesidades de sus clientes y usuarios quienes son la razón de ser de esta empresa. Por tal motivo, atendemos sus solicitudes con toda la responsabilidad que merecen.

Petición

La señora Michel Llehansy Medina Restrepo en representación de la Oficina de Gestion y Supervision de Servicios Públicos Domiciliarios, presentó en CENS S.A. E.S.P., un oficio identificado con radicado y fecha del asunto, en el que traslada por competencia la solicitud de la señora Virgelina Quintero Perez, usuaria del servicio de energía, asociado a la cuenta No.1111113, quién solicita revisión para que se verifique la reubicación de un poste que se encuentra dentro de su predio y se encuentra en mal estado. Adicionalmente, manifiesta que el transformador y el medidor se encuentran recalentados por bote de aceite, lo que puede generar un incendio.

Como resultado de lo anterior, se tendrán en cuenta las siguientes:

Consideraciones

1. Hemos recibido la petición de la referencia y antes de brindarle una respuesta le informamos que los procedimientos realizados por CENS S.A. E.S.P. se efectúan con base en las normas de servicios públicos domiciliarios Ley 142 y 143 de 1994, el Contrato de Prestación del Servicio con Condiciones Uniformes con CENS S.A. E.S.P.

y demás disposiciones aplicables.

2. Teniendo en cuenta lo anterior y para dar una solución de fondo a su petición, nos permitimos indicarle que se trasladó su requerimiento al equipo de mantenimiento, obteniendo el siguiente informe

Se reitera respuesta del proceso anterior, en donde se realiza visita de inspección técnica. observando incumplimiento de las distancias de seguridad por parte del usuario al realizar construcción de cubierta debajo de las redes de media y baja tensión generando riesgo de acuerdo con lo establecido en el RETIE. Se observa también que el poste y las redes se encuentran en buen estado y aún conservan vida útil.

Teniendo en cuenta lo anterior, se informa que para realizar un análisis para la reubicación de la estructura de 12 metros tipo poste con transformador el usuario debe presentar concepto de Planeación Municipal acerca de la ubicación de nuestra infraestructura eléctrica, en donde especifique definición de calles, andenes y linderos de predios con plano urbanístico, certificado del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), propiedad del predio y licencias de construcción correspondientes para tener claridad sobre qué punto se puede hincar el poste de 12 metros de forma definitiva y así evitar reclamaciones futuras. Una vez presentada la documentación se procederá a analizar el alcance de la actividad y podrá solicitar cotización de los trabajos de mano de obra para la reubicación del poste los cuales deberán ser asumidos por el usuario.

Cabe resaltar que la infraestructura eléctrica del sector fue construida cumpliendo con todas las normas establecidas y con la definición de vías en su momento. Con respecto al transformador con fuga de aceite se informa que esto ya fue solucionado.

Respecto a la condición de seguridad por bote de aceite, le informamos que el día 7 de febrero del 2026 bajo la orden de trabajo No.714687, se desconectó transformador, se aplicó sellante por el borne de la fase U y con esto se eliminó la fuga de aceite presentada en el transformador, una vez terminados los trabajos se conectó nuevamente el equipo y se dejó servicio normal. No obstante lo anterior, y teniendo en cuenta la nueva petición, informamos que el 22/03/2026, se envió al turno de reparaciones al inmueble del peticionario, obteniendo el siguiente informe:

Se llega al sitio, se habla con el usuario e indica que ya arreglaron.

En ese orden de ideas, precisamos que la fuga de aceite del transformador ya fue atendida y solucionada, sin evidenciarse actualmente falla atribuible a la empresa.

3. En caso de presentarse una situación de riesgo inminente, ya sea por agentes externos o condiciones que comprometan la seguridad de las personas o de la infraestructura eléctrica, deberá comunicarse de manera inmediata con la línea gratuita 115, a fin de que la empresa brinde la atención oportuna correspondiente.

4. Finalmente, recordamos a que nuestra empresa, tiene a disposición de los usuarios el Asesor Virtual. Un canal de atención rápido, oportuno y eficiente que permite la posibilidad de atender sus trámites desde la comodidad de su casa y en un tiempo de atención más reducido.

Lo invitamos a ingresar en nuestra página web www.cens.com.co - Sede electrónica, Asesor virtual. Relacionamos el enlace para acceder de manera directa al aplicativo: <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWebApp/>

5. En nuestra empresa queremos brindarte cada día una mejor atención. Por eso, tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a responder una breve encuesta y contarnos cómo fue tu experiencia, a través del siguiente código QR:



6. CENS S.A. E.S.P. reitera su disposición permanente para atender sus requerimientos, en estricto cumplimiento de la ley y la normatividad vigente, procurando siempre un trato justo, transparente y equilibrado para todos sus usuarios. Agradecemos su comunicación y quedamos atentos a cualquier inquietud adicional que considere pertinente.

Cordialmente,



JESSICA PAOLA HIGUERA JOVES

Tecnologo D Atencion Clientes Soporte

Proceso No. 30067787