

COMUNICACIÓN

7200
CE7214

20261030011020

XXX, 27 de Marzo de 2026

Señor(a)
WINDER MARY AGUILAR
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 29924112 de 09 de Marzo de 2026

Respetado Señor(a): WINDER MARY AGUILAR

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 Winder Mary Aguilar, identificada con cédula de extranjería N.° 26680383 expedida en Venezuela, teléfono XXX, en calidad de usuaria del servicio, reporta queja por la demora en la atención de su solicitud.

Manifiesta que desde el día 17/02/2026 solicitó el tratamiento de abejas en un poste de CENS, requerimiento que fue indicado en revisión N.° 33169020 del día 05/03/2026, donde se informó que los trabajos se realizarían durante el año 2026.

La usuaria manifiesta no estar de acuerdo con dicho plazo, debido a que requiere que el tratamiento de abejas se realice lo más pronto posible, ya que necesita instalar el servicio de energía. Indica que la solicitud del servicio es primordial para mejorar su calidad de vida, y hasta el momento no ha podido realizar la instalación debido a las condiciones actuales.

Se permite comunicar:

Ante la queja instaurada respecto al tratamiento de abejas presentada en nuestras oficinas el día 09/03/2026 la empresa programó la revisión N. 33238398 con fecha 27/03/2026.

En el cual nos permitimos informar que, debido a diferentes situaciones, principalmente relacionadas con la programación para la adquisición de recursos, no ha sido posible ejecutar la actividad de captura y traslado de las abejas, las cuales se encuentran generando afectación a los usuarios cercanos al punto de conexión.

No obstante, se tiene conocimiento de la situación y se encuentra proyectada la consecución de los recursos requeridos para ejecutar las actividades programadas durante la vigencia actual de 2026. Cabe resaltar que la empresa no descarta la posibilidad de realizar el trabajo antes de las fechas mencionadas; para ello, se están adelantando las gestiones necesarias.

Agradecemos su comprensión y ofrecemos disculpas por las molestias ocasionadas.

Con ello se brinda respuesta y atención a la queja presentada por el usuario frente al cliente XXX.

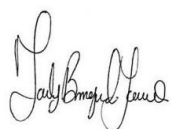
Le reiteramos nuestro interés en prestar un servicio ajustado a las necesidades de nuestros clientes y usuarios, por eso recuerda que puedes contactarnos a través de nuestros canales digitales para evitar desplazamientos que generan costos adicionales y contribuyen a la contaminación de nuestro planeta. 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 normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

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:	<u>XXX</u>
PETENTE:	<u>WINDER MARY AGUILAR</u>
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto <input type="checkbox"/>
RADICADO ENTRADA / FECHA:	<u>29924112 09/03/2026</u>
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	<u>20261030011020 27/03/2026</u>
Fecha de fijación:	<u>22/04/2026</u>
Fecha de desfijación:	<u>28/04/2026</u>
<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>	