



FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	260753
PETENTE:	MARIA LUCIA RIOS SUESCUN
TIPO DE RESPUESTA:	General <input checked="" type="checkbox"/> Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	20261020008692 - 20/04/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030015974 - 11/05/2026
Fecha de fijación:	19/05/2026
Fecha de desfijación:	25/05/2026
<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 curia al finalizar el día siguiente al retiro del aviso."</small>	



CE7214

San José de Cúcuta, 11 de mayo de 2026

20261030015974

Señores
**RESIDENTES DEL SECTOR SAN AGUSTÍN
MARIA LUCIA RIOS SUESCUN**

Teléfono: [REDACTED]
Correo electrónico: [REDACTED]
Cúcuta, Norte de Santander

Asunto: Respuesta al radicado 20261020008692 del 20 de abril de 2026
Expediente: 202604812 – Proceso: 30569602

Estimados señores:

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 informan problemática con el servicio de energía debido a las interrupciones provocadas por el estado de las redes y por ello, solicita poda de árboles, encauchar las redes del tramo afectado, reubicación de poste/redes hacia un lugar donde no exista interferencia con árboles u otros elementos y revisión de redes para tensionarlas; nos permitimos comunicar:

En atención a su requerimiento, se indica que el personal técnico realizó inspección técnica en terreno evidenciando la problemática de árboles o ramas que están afectando la red, por tal razón, se procedió a programar trabajos de poda durante el tercer trimestre del 2026.

Del mismo modo, se identificó la necesidad de evaluar técnicamente la implementación de red trenzada o aislada en el sector. Por tal motivo, la solicitud fue remitida al equipo de análisis correspondiente, con el fin de determinar la viabilidad técnica y operativa de ejecutar dicho cambio.

Conforme a la reubicación de poste/redes hacia un lugar donde no exista interferencia con árboles, se evidencio que actualmente las redes se encuentran bien ubicadas y en condiciones operativas normales. No obstante, la situación reportada será considerada dentro del análisis técnico que se encuentra en evaluación, con el fin de determinar la necesidad y viabilidad de posibles modificaciones en la configuración de la red.

Respecto a su pretensión de tensionar las redes, se indica que durante la visita técnica se realizó la verificación visual del estado de las redes, identificándose que la principal afectación corresponde a la cercanía de ramas y vegetación. Por tal motivo, se procedió a programar la ejecución de podas en la zona, actividad que permitirá disminuir el riesgo de contacto con las líneas eléctricas y contribuirá a mejorar las condiciones de seguridad y continuidad del servicio.

Finalmente, una vez se cuente con el resultado del análisis técnico correspondiente, el Operador de Red ejecutará las acciones y trabajos que resulten procedentes conforme a las condiciones técnicas identificadas.

Con el objetivo de atender oportunamente los daños o fallas en el servicio, nuestra empresa ha dispuesto canales digitales para el reporte de daños, tales como la opción reporten de daños ubicado en el menú servicios en línea/reportar daños, el chat en línea ubicados en la página web www.cens.com.co y la línea gratuita 115 o 018000414115.

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