



COMUNICACIÓN

7200
CE7214

XXX, 15 de Julio de 2026

Señor(a)
LIGIA ROJAS BOTELLO
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 31084763 de 23 de Junio de 2026

Respetado Señor(a): LIGIA ROJAS BOTELLO

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 Ligia Rojas identificada con cedula 37370900 y celular XXX en calidad de propietaria presenta inconformidad por la no entrega de facturas, manifiesta hace meses no le son entregadas las facturas ni dejadas cerca lo que ocasiona que se acumulen, además no puede estar viniendo a la oficina a reclamarla, solicita validar la situación y normalizar para que no vuelva a ocurrir, informa además que en la zona no hay señal de llamadas.

Se permite comunicar:

En atención a su solicitud relacionada con la queja por la no entrega de la factura, CENS S.A. E.S.P. se permite informar que, una vez realizada la verificación correspondiente, se evidenció lo siguiente:

Se efectuó visita al predio, durante la cual la usuaria manifestó que en los últimos tres períodos de facturación no ha recibido las facturas de manera oportuna, indicando que estas estaban siendo entregadas a un usuario vecino, quien no las hacía llegar de forma inmediata, generando inconvenientes y acumulación de las mismas.

Como parte de la gestión realizada, se sostuvo diálogo con el usuario vecino, solicitándole que se abstenga de recibir las facturas correspondientes a este suministro, con el fin de garantizar que la entrega se realice directamente a la titular del servicio o en el lugar dispuesto para tal fin.

Adicionalmente, se informó a la usuaria que para el próximo período de facturación se realizará la entrega certificada de la factura, con el propósito de garantizar su correcta recepción y verificar la normalización del proceso de distribución.

FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	LIGIA ROJAS BOTELLO
TIPO DE RESPUESTA:	General (X) Acto ()
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31084763 23/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030025300 15/07/2026
Fecha de fijación:	27/08/2026
Fecha de desfijación:	02/09/2026
Lo anterior de conformidad con el inciso segundo del artículo 83 de la Ley 1437 de 2001 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."	

Así mismo, la novedad será comunicada al personal operativo encargado de la entrega de facturación, con el fin de reforzar el cumplimiento de los procedimientos establecidos y evitar que esta situación vuelva a presentarse en los próximos ciclos de facturación.

De esta manera, se adoptan las acciones correspondientes para mejorar el proceso de entrega y garantizar la recepción oportuna de las facturas por parte de la usuaria.

Agradecemos la información suministrada, la cual contribuye al mejoramiento continuo de nuestros procesos y a una mejor prestación del servicio.

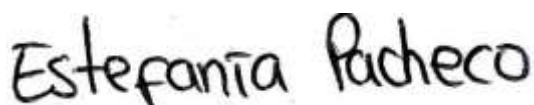
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato de servicios públicos con condiciones uniformes y las disposiciones normativas internas asociadas a competencia para resolver, procedimientos y procesos.

Señor usuario Recuerde que puede contactarnos a través de nuestros canales digitales: página <https://www.cens.com.co/>, Asesor virtual <https://censvirtual.sistemasentry.com.co/VisionWeb>, línea de atención 115 desde un movistar, #515 claro, teléfono 018000414115, whatsapp 3232315115 y así evitar desplazamientos que le generan sobre costos y contaminan nuestro planeta. Sabemos que toda acción cuenta y que juntos podemos hacer la diferencia. ¡Feliz día!

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,



ESTEFANIA PACHECO ROJAS
AGENTE DE SERVICIO

Anexos: NA