

COMUNICACIÓN

20261030025506

7200
CE7214

XXX, 16 de Julio de 2026

Señor(a)
MARIA EUFELMINA ASCANIO BAUTISTA
XXX
Teléfono XXX
Correo Electrónico
XXX

	
FIJACIÓN DE COMUNICACIONES EN PÁGINA WEB Y CARTELERA ATENCIÓN CLIENTES.	
NÚMERO USUARIO:	XXX
PETENTE:	MARIA EUFELMINA ASCANIO BAUTISTA
TIPO DE RESPUESTA: General ☒ Acto ☐	
RADICADO ENTRADA / FECHA:	31174023 26/06/2026
RADICADO DE SALIDA / FECHA:	20261030025506 16/07/2026
Fecha de fijación:	07/09/2026
Fecha de desfijación:	11/09/2026
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 acto 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."	

Referencia: N° de cuenta: XXX
Radicado número: 31174023 de 26 de Junio de 2026

Respetado Señor(a): MARIA EUFELMINA ASCANIO BAUTISTA

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 Maria Ascanio identificada con cedula 27727320 y celular XXX en calidad usuaria del servicio presenta inconformidad por la no entrega de factura, manifiesta no las llevan a tiempo o no van hasta la finca y eso hace que se les acumule, ella solicita que vayan sin excusa hasta la casa a entrégalos.

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; sin embargo, no fue posible atender a la usuaria, debido a que no se encontraba en el inmueble al momento de la inspección.

No obstante, y con el propósito de garantizar la correcta recepción de la facturación y verificar la normalización del proceso de distribución, se ha dispuesto la programación de una entrega certificada para el próximo período de facturación, dejando la respectiva constancia de la gestión realizada.

Adicionalmente, la novedad fue socializada con el personal operativo encargado de la distribución de facturas, reforzando las instrucciones y procedimientos establecidos para que la entrega se realice directamente en el predio y de manera oportuna.

Lo anterior tiene como finalidad prevenir la acumulación de facturas, fortalecer el proceso de distribución y evitar la reincidencia de esta situación en los próximos ciclos de facturación.

De esta manera, se adoptan las acciones correspondientes para mejorar la entrega de la facturación y garantizar una adecuada atención a la situación reportada.

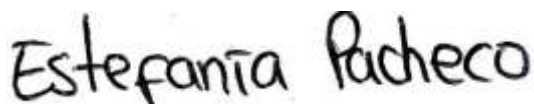
El propósito de CENS es contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor. Por ello, las solicitudes de nuestros usuarios las atendemos con responsabilidad, transparencia y calidez, dentro del marco normativo aplicable contenido principalmente en la ley 142 de 1994, resoluciones CREG, el contrato 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