



Grupo-epm

*A continuación se describe el procedimiento para solicitar la*  
**Solicitud beneficio tarifas madres comunitarias**

Siguenos



### ¿Qué es?

Es la solicitud que realiza el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) para que se otorgue el beneficio a los inmuebles de uso residencial donde funcionan los hogares comunitarios de Bienestar Familiar y Sustitutos, los cuales para efectos de aplicación de la tarifa de energía eléctrica se asimilan como de estrato (1).

### ¿Quién puede solicitar el servicio?

Representante legal.

### ¿Qué Requisitos debe cumplir el cliente?

Para solicitar el beneficio tarifas madres comunitarias debes contar con lo siguiente:

\*Solicitud por escrito remitida por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar -ICBF-a través de sus Direcciones Regionales donde manifieste la aplicación del beneficio.

\* Certificado expedido por el ICBF o el Ministerio de Salud y Protección Social, en el cual se relacione la dirección del o los inmuebles donde funcionan los hogares comunitarios de bienestar o de sustitutos.

### ¿Cuales son los canales de atención disponibles para realizar la solicitud?

CENS dispone de varios canales de atención por los cuales puedes solicitar el beneficio tarifas madres comunitarias con el fin de darte más opciones de acuerdo a tus necesidades.

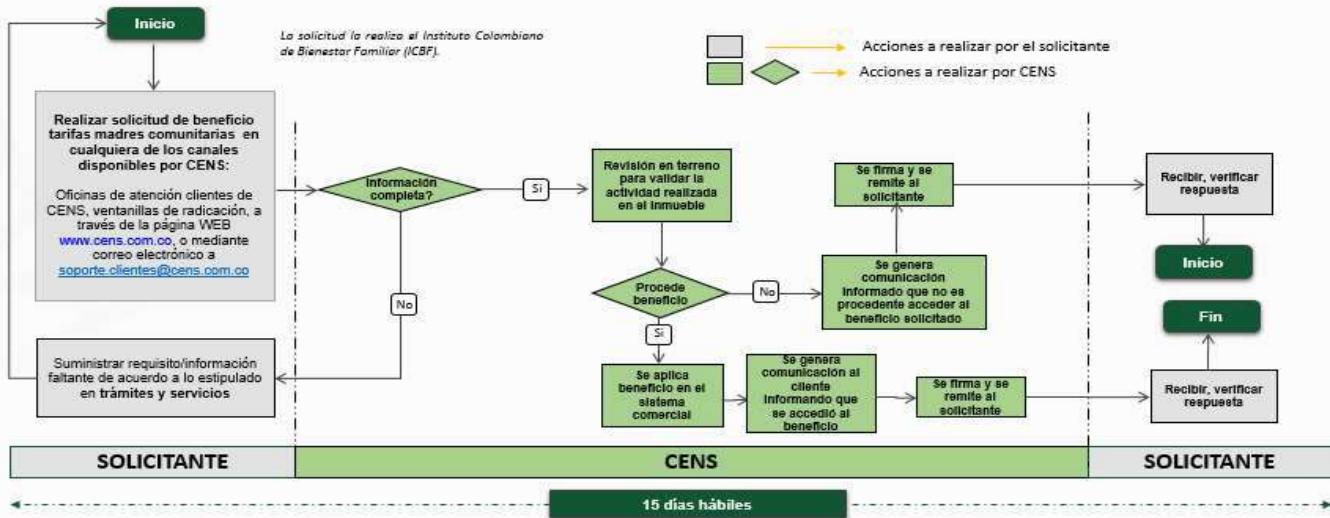
- \* Realizar solicitud en la pagina web de CENS a través del [Asesor Virtual](#), aportando los requisitos mencionados.
- \* En las [Oficinas de atención al cliente](#), contando con la información requerida para el trámite durante la atención.
- \* Realizar solicitud en la pagina web de CENS en las opciones [Radica tu PQR y/o Portal de Autogestión](#), aportando los requisitos mencionados.
- \* Entregar en la ventanilla de radicación de documentos de CENS la solicitud de beneficio tarifas madres comunitarias y aportando los requisitos mencionados.
- \* Enviar la solicitud de beneficio tarifas madres comunitarias al correo electrónico [soporte.clientes@cens.com.co](mailto:soporte.clientes@cens.com.co), aportando los requisitos mencionados.

### ¿Cómo se solicita el servicio? Procedimiento

A continuación se describe la ruta que debes seguir para realizar la solicitud de beneficio tarifas madres comunitarias:



## A continuación se describe el procedimiento para solicitar la Solicitud beneficio tarifas madres comunitarias



### ¿Cuales son las Causales de negación de la solicitud?

La solicitud de beneficio madre comunitaria no se considera como una negación, sin embargo es posible no acceder a su solicitud por las siguientes causales:

- \* No cumplimiento de requisitos.

### ¿Cual es el costo del trámite?

La solicitud de beneficio tarifas madres comunitarias no tiene ningún costo.

### ¿Cual es la normativa asociada a la solicitud?

La normatividad asociada a la solicitud de beneficio madres comunitarias es la siguiente:

- \* Ley 142 de 1994
- \* Ley 1437 de 2011
- \* Decreto 1766 de 2012
- \* Ley 1755 de 2015
- \* Ley 1753 de 2015
- \* Decreto 1166 de 2016

### Información relacionada con los trámites

En el evento en que se cree, suprime, reemplace o traslade un hogar comunitario de bienestar o un hogar sustituto, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF, a través de la Dirección Regional que corresponda, remitirá la respectiva certificación a los prestadores de los servicios públicos de energía eléctrica de su jurisdicción, dentro de los quince (15) días siguientes al reporte de la novedad de que se trate, con el fin de que, a más tardar, en el siguiente período de facturación:

- \* Se retire el beneficio al inmueble en el que ya no funciona el hogar comunitario de bienestar o el hogar sustituto, y
- \* Se otorgue el beneficio al hogar comunitario de bienestar o el hogar sustituto nuevo, reemplazado o trasladado, según corresponda.



Grupo-epm

*A continuación se describe el procedimiento para solicitar la*  
**Solicitud beneficio tarifas madres comunitarias**

Siguiendo

**¿Cuales son los tiempos de respuesta de la solicitud?**

Se emite la respuesta por los canales de atención habilitados en 15 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud.

**Mecanismos PQRs y Plazos**

Si desea tramitar una petición o queja referente a este trámite, tenga en cuenta la siguiente información:

SOLICITUD BENEFICIO TARIFAS MADRES COMUNITARIAS							
Tipo de Trámite que puede realizar el cliente o usuario	Canales de atención	Requisitos de la solicitud	Normativa aplicable	Término	Respuesta	Tipos de recursos que proceden	Acciones a seguir por el usuario dependiendo de la respuesta emitida
Petición	<ul style="list-style-type: none"><li>- Web (chat, asesor y radica tu PQR)</li><li>- Telefónico</li><li>- Presencial</li><li>- Escrito (Físico o electrónico)</li></ul>	<p>Datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 142 de 1994.</li><li>- Ley 1437 de 2011.</li><li>- Ley 1755 de 2015.</li><li>- Contrato de Condiciones Uniformes.</li></ul>	<p>- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.</p>	Accede	N/A	N/A
					No accede	N/A	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante.</li></ul>
Queja	<ul style="list-style-type: none"><li>- Web (chat, asesor y radica tu PQR)</li><li>- Telefónico</li><li>- Presencial</li><li>- Escrito (Físico o electrónico)</li></ul>	<p>Datos del solicitante (Nombres, apellidos, documento de identidad, dirección, Teléfono, Email) objeto de la petición, razones en los que fundamenta la petición, firma del peticionario.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ley 142 de 1994.</li><li>- Ley 1437 de 2011.</li><li>- Ley 1755 de 2015.</li><li>- Contrato de Condiciones Uniformes.</li></ul>	<p>- Art. 158 de la Ley 142 termino de 15 días hábiles a partir de la presentación de la solicitud.</p>	Accede	N/A	N/A
					No accede	N/A	<ul style="list-style-type: none"><li>- Nueva solicitud de aclaración y/o entrega del requisito faltante.</li></ul>
Reclamo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Recurso de reposición.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Recurso de reposición y en subsidio de apelación.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A