RESOLUCIÓN NÚMERO 912.110. 252
(Noviembre 08 del 2021)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN NUMERO 912.110.160 DEL 24 ABRIL DE 2019, Y SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ANTE METRO CALI S.A ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN."

EL PRESIDENTE DE METROCALI S.A ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN, en ejercicio de las facultades conferidas en la Escritura 0580 del 25 de febrero de 1.999, Ley 1755 de 2015 de conformidad con el Decreto de Nombramiento No. 4112.010.20.0853 del 23 de abril de 2020, y acta de posesión 0260 del 04 de mayo del 2020, en ejercicio de todas las actividades y,

CONSIDERANDO

Que METRO CALI S.A. Acuerdo de reestructuración, es una empresa Industrial y Comercial del Estado, constituida por escritura pública número 0580 del 25 de febrero de 1999, con autonomía administrativa y presupuestal con facultad especial para auto reglamentarse con los controles propios del Estado sin desbordar la ley en cumplimiento del artículo 2 de la Constitución política de Colombia, la cual tiene por objeto la ejecución de todas las actividades previas, concomitantes y posteriores para construir y poner en operación el Sistema Integrado de Transporte Masivo-Mio-de Santiago de Cali;

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.

Que el artículo 23 de la Constitución Política dispone: "*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución*".

Que la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, dispuso en el artículo 22 la organización para el trámite interno y decisión de las peticiones.

Que el numeral 19 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002 señala que es un deber de todo servidor público dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.

Que el Decreto 019 del 2012, en sus artículos 12, 13 y 14, determinan que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.

RESOLUCIÓN NÚMERO 912.110. 252
(Noviembre 08 del 2021)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN NUMERO 912.110.160 DEL 24 ABRIL DE 2019, Y SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ANTE METRO CALI S.A ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN "

Que el numeral 20 del artículo 37 de la ley 1952 del 2019 (Código General Disciplinario) incluye entre los deberes de los servidores públicos "*Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los reglamentos internos sobre trámites del derecho de petición.*"

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 12 de julio de 2011, establece que: *"En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar, y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*".

Que de acuerdo con las estrategias para la construcción del "Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" en su cuarto componente "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano" establece que las entidades deben asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, por lo cual Metro Cali S.A. Acuerdo en restructuración, debe contar con las herramientas tecnológicas de recepción, radicación y registro de documentos, que está establecido en el manual de Atención al Ciudadano SC-M-01_2_F1_SC-M-01. el cual se hace necesario ajustar a las nuevas disposiciones legales.

Así mismo, en cumplimiento de la norma en cita, la Presidencia de la República expidió el Decreto 2641 de 2012, el cual es establece los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones. quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Que mediante la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 se reguló el Derecho de Petición y se sustituyó el titulo II capítulos I, II y III del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Que el artículo 22 de la mencionada ley establece que las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que, mediante Resolución No. 912.110.160 del 24 de abril del 2019, se establece el reglamento para la tramitación de las peticiones y la atención de quejas, reclamos y sugerencias de Metro Cali S.A. Acuerdo de reestructuración, que está establecido en el procedimiento SC-2-P-01, el cual se hace necesario ajustar a las nuevas disposiciones legales.

Que el literal H del artículo 11 de la ley 1712 del 6 de marzo de 2014 indica que todo sujeto obligado deberá publicar en su página web oficial, en una sección particular indefinida con nombre de Transparencia "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado de manera proactiva.

Que de conformidad el artículo 52 del Decreto 0103 del 20 de enero del 2015 y en concordancia con lo establecido en el literal h) del artículo 11 de la ley 1712 de 2014, "los sujetos obligados deberán publicar los informes de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta.

Que de conformidad al DECRETO 1166 DE 2016 se "Adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

Que en cumplimiento del Decreto 1499 del 2017, se establece el Modelo integrado de Planeación y Gestión -MIPG que es un marco de referencia para dirigir, planear y ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la dimensión tercera (3) "Gestión Con valores para el resultado" Se incluye la Política de Servicio al Ciudadano" cuyo propósito es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, así como las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción desarrollada en la dimensión quinta (5) "Información y Comunicación"

Que la Ley 2080 del 2021, por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo dispone conforme al artículo 1:" modificar *los numerales 1 y 9 y adiciónese los numerales 10 y 11 al artículo 5 de la Ley 1437 del 2011*".

La Presidencia de la República, en cabeza de Iván Duque Márquez, expidió el Decreto 491 del 2020, en ocasión a que la Organización Mundial de la Salud - OMS declaró el actual brote de enfermedad por coronavirus COVID-19 como una pandemia, esencialmente por la velocidad de su propagación y la escala de trasmisión. Para las entidades públicas fue necesario tomar medidas pertinentes para ampliar o suspender los términos cuando el servicio no se pueda prestar de

forma presencial o virtual sin afectar derechos fundamentales ni servicios públicos esenciales por tal razón, al indicar el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo que, «Salvo norma legal especial, y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse en los términos establecidos.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO: Regular el trámite interno de los derechos de petición que se formulen ante Metro Cali S.A. Acuerdo de Reestructuración, dentro del marco de su competencia constitucional y legal, en concordancia con lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la ley 1755 de 2015.

CAPITULO I

DISPOSCIONES GENERALES

ARTÍCULO 2. ALCANCE: Desarrollar los trámites internos que deben cumplir las dependencias que conforman la estructura orgánica de Metro Cali S. A. Acuerdo en reestructuración, para la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, que los ciudadanos formulen ante la entidad, y que se relacionen con el cumplimiento de su misión institucional, al igual que la gestión interna y externa de respuesta oportuna a cargo de los concesionarios dentro de las obligaciones contradas por Metro Cali S.A. Acuerdo en restructuración para tal fin, por ser esta una responsabilidad exclusiva tanto de los operadores que prestan servicio como de la entidad que efectúa el recaudo y la tecnología.

ARTÍCULO 3. CLASIFICACIÓN DE LAS PETICIONES: Las peticiones se clasifican en:

1. Interés General
2. Interés Particular
3. Información
4. Consulta
5. Queja
6. Sugerencia

7. Denuncia
8. Reclamo
9. Felicitaciones

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES: Para efectos de la aplicación del presente reglamento, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Petición: Es un derecho que la Constitución Política de Colombia en su artículo 23 ha concedido a los ciudadanos para que estos puedan presentar peticiones a las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta solución regulado por la ley 1755 de 2015.

Dirección, oficina o funcionario competente: Es aquella, o aquel que, de conformidad con el manual de funciones y competencias de la entidad, se le ha asignado el asunto sobre el cual versa la petición, actualmente Metro Cali S.A. mediante Resolución No. 912.110.459 del 17 de Septiembre de 2018, creó la Oficina de Atención Al Ciudadano, adscrita a la Dirección Comercial y Servicio al Cliente quien es la encargada de diseñar, implementar y ejecutar estrategias y políticas para la administración del Sistema de Atención de PQRSDF, recibidas a través de los canales de atención especializados de acuerdo a la normativa vigente para el cumplimiento de planes, programas y proyectos de la Entidad

Derecho de petición de interés general: El derecho de petición de interés general podrá ser ejercido por toda persona natural, jurídica, grupo, organización o asociación en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes, normalmente por razones de interés público.

Derecho de petición de interés particular: Cualquier ciudadano podrá formular peticiones respetuosas ante Metro Cali S.A. Acuerdo en reestructuración, buscando respuesta oportuna, a una situación que afecta los intereses individuales, y puede formularse verbalmente o por escrito.

Derecho de petición de información: Facultad que tienen los ciudadanos de solicitar y obtener acceso a la información que corresponde a la naturaleza y finalidad de Metro Cali S.A. Acuerdo en reestructuración, incluyendo la expedición de copias y desglose de documentos a su costa de acuerdo con las tarifas fijadas para tal efecto por la entidad.

Certificación: Es un documento que garantiza la verdad de un documento o evento de conformidad con los registros confirmados en Metro Cali S.A.

Certificado No CO13.14529

Derecho de formulación de consultas: El derecho de petición de consulta previsto en el Código Contencioso Administrativo permite que las personas soliciten ante las autoridades que brinden un concepto sobre la materia que está a su cargo. El Consejo de Estado precisa que el concepto dado por la autoridad en respuesta a una consulta no constituye un acto administrativo dado que se trata simplemente de orientaciones u opiniones que brindan las autoridades.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades

Queja: Es la manifestación de inconformidad, en relación de un hecho o situación irregular en el comportamiento de un servidor público, o la negligencia en el actuar de una autoridad administrativa o en la prestación del servicio en desarrollo de las funciones públicas.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad, o en la prestación de un servicio o la realización de un proceso que se encuentra establecido.

Sugerencia: Es la manifestación de una propuesta o idea, para mejorar un servicio o la gestión de la entidad.

Cliente o usuario: Persona o institución que recibe un bien o un servicio

CICAC: (Centro de Información, Capacitación y Atención al Cliente), son espacios concebidos para que los usuarios resuelvan inquietudes, acerca del Sistema Integrado de Transporte Masivo –MIO- de Santiago de Cali, con el propósito de que presenten peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones y denuncias

Contact Center: (Centro de contacto), oficina centralizada usada con el propósito de recibir y transmitir un amplio volumen de gestiones las cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como fax, e-mail, chat, mensajes de texto y mensajes multimedia entre otros.

Ventanilla Única: Es el espacio físico donde los ciudadanos pueden radicar sus solicitudes y realizar todos los trámites concernientes a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, y denuncias dirigidas directamente a Metro Cali S.A.

CAPITULO II

PRESENTACION DE PETICIONES Y ACTUACIONES

ARTÍCULO 5. Canales para la recepción de PQRSDF:

Son los canales establecidos por Metro Cali S.A. Acuerdo en reestructuración, a través de los cuales las entidades, los servidores públicos y los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre temas competencia del SITM-MIO, así:

• Canal Electrónico: Medios electrónicos dispuestos por Metro Cali S.A Acuerdo de restructuración, a través del cual se pueden formular las PQRSD

- Formulario electrónico dispuesto en la página web.

- Chat institucional disponible en la página web: www.Mio.com.co

- Email designado para la atención de derechos de petición de información: servicioalusuario@mio.com.co o ventanillaunica@metrocali.gov.co

-Redes sociales activas: verbigracia, Facebook (Metrocali MIO), Twitter (@Metrocali), infoMIo WhatsApp:(3113086000), Instagram: (metrocali_mio)

• Canal Escrito: Conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico, formulario electrónico, buzón de sugerencias y fax

• Canal Presencial: Permite el contacto directo con el Contact Center en el primer nivel de servicio, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a peticiones quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones o recibir las mismas de manera verbal adelantando el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

• Canal Telefónico: Medio de comunicación verbal a través del cual pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, las cuales serán recepcionadas por el Contact Center, instancia que adelantará el trámite de radicación, en el evento de ser necesario.

ARTÍCULO 6. Presentación: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a Metro Cali S.A., en forma verbal o escrita, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución.

Toda actuación que inicie cualquier persona ante Metro Cali S.A. Acuerdo en reestructuración implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovida por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible por la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.

ARTÍCULO 7. Peticiones Verbales: Se debe tener en cuenta lo siguiente:

1. Se formulan directamente por la persona en el momento de la atención personalizada o telefónica brindada y, de ser posible, se resuelven de manera inmediata en la misma forma que se presentaron

2. Cuando no fuere posible atender inmediatamente, se hará la atención personalizada y se diligenciará el formato establecido en la Oficina de Atención al Ciudadano, el cual será radicado en el punto de atención establecido en Metro Cali. S.A. Acuerdo de reestructuración

3. Cuando la petición requiera de cierta formalidad, el encargado de brindar la atención podrá solicitar que se presente de forma escrita, suministrando al peticionario un formato sugerido para tal efecto; cuando la persona manifieste no saber escribir, el funcionario o colaborador diligenciará el formato, con los datos que el ciudadano suministre, dejando constancia de tal situación. Estas peticiones seguirán el trámite de las peticiones escritas

4. Cuando la petición verbal sea formulada a un funcionario que no tiene la competencia para resolverla, este deberá remitir al interesado, en forma inmediata, a la dependencia que deba conocer del asunto para que el funcionario competente atienda la petición verbal y dé respuesta de la misma. En todo caso, no podrá darse un tratamiento distinto a la petición presentada de forma verbal de las escritas, en relación con los elementos estructurales del derecho de petición.

5. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. En caso de que la entidad no cuente con intérpretes en

su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y se grabará el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta.

ARTÍCULO 8. Peticiones escritas: Son las presentadas en medio escrito. Deben radicarse en la Ventanilla única de Metro Cali S.A. Acuerdo de reestructuración o en los CICAC, bien sea de forma directa, o por intermedio de apoderado o representante. También puede hacerse de manera virtual en las páginas www.metrocali.gov.co y www.mio.com.co o a través de los correos electrónico servicioalusuario@mio.com.co o ventanillaunica@metrocali.gov.co

Las PQRS que se reciban a través del uso de las redes sociales, canales de atención dispuestos por la entidad, deberán ser reenviadas de manera ordenada sin perder el hilo al correo de servicioalusuario@mio.com.co con copia al jefe de la oficina de Atención al Ciudadano, para ser incorporadas al sistema de registro de PQRS organizando la comunicación, interna y externa, a través de estructuras claras y procesos optimizados.

Las peticiones escritas o verbales se recibirán en días laborales en el horario de atención al público, en la ventanilla única de Metro Cali S.A., de 7.30 a.m. a 5.30 p.m., en los CICAC, que se encuentran ubicados en la estación intermedia de Cañaveralejo (Calle 5 con 51), Terminal Andrés Sanín (Calle 75 con Carrera 19), Terminal Menga (Av. 3N- CI70N), Terminal Calipso (Calle 36 entre Carrera 28D y 29) y en Metro Cali S.A., en la (Calle 25N # 2F - 136.).

Parágrafo primero: Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración, con el fin de garantizar la prestación eficiente del servicio al ciudadano, podrá establecer otros canales y horarios para la recepción de PQRS en la Entidad, previa recomendación de la Oficina de Atención al Ciudadano.

Parágrafo segundo: Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias -PQRS- que se reciban por un medio diferente a los establecidos por la Entidad, deben ser remitidas por el (la) servidor (a) público (a) que las reciba, a la Oficina de Atención al Ciudadano para ser incorporadas al sistema de registro de PQRS organizando la comunicación, interna y externa, a través de estructuras claras y procesos optimizados.

ARTÍCULO 9. Contenido de las peticiones: Las peticiones, quejas o reclamos deberán contener por lo menos:

1. La designación de la autoridad a la que se dirige

2. Nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o

apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de la identidad y datos para la notificación de la respuesta. El peticionario también podrá elegir por cualquiera de los siguientes medios que se le envié la respuesta ya sea vía WhatsApp, dirección o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica

3. Objeto de la petición

4. Razones en las que fundamenta su petición.

5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.

6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Parágrafo Primero: Cuando en la formulación de la petición se actúe por medio de apoderado, este deberá adjuntar el poder respectivo.

Parágrafo segundo: Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración, a través del funcionario asignado para el desarrollo de esta función, tiene la obligación de examinar integralmente la petición, y en ningún caso la estimará incompleta por falta de requisitos o documentos que no se encuentren dentro del marco jurídico vigente y que no sean necesarios para resolverla.

ARTÍCULO 10. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: En virtud del principio de eficacia, cuando la entidad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de tramite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, Metro Cali S.A., decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 11. Desistimiento expreso de la petición: Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.

ARTÍCULO 12. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas: Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverá peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

ARTÍCULO 13. Atención prioritaria de peticiones: Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración, dará atenciónprioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocados.

Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la entidad deberá adoptar de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista para el ejercicio de su actividad se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 14. Atención preferencial: La Entidad dará atención preferencial, a los niños, niñas y adolescentes y se tendrá prelación por los infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y adultos mayores

Los servidores de la Entidad prestarán atención prioritaria a las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición. Si la petición la realiza un periodista, para el ejercicio de su actividad, se tramitará preferencialmente.

ARTÍCULO 15. Funcionarios sin competencia: Cuando se dirige la petición a Metro Cali S.A., y este no es el competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. La entidad, dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario, o en caso de no existir funcionario competente así se le comunicará.

CAPITULO III

TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES

ARTÍCULO 16. Término para resolver las distintas modalidades de peticiones: Las peticiones que se presenten en Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración, se resolverán dentro de los siguientes términos:

- Para cualquier petición, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse: Dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones.

- Peticiones de documentos y de información deberán resolverse: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a Metro Cali S.A., en relación con las materias a su cargo deberán resolverse: Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción

- Las quejas deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- Los reclamos deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

- Las sugerencias deberán resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Parágrafo primero: Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración debe informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término

señalado en la ley, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

Parágrafo segundo: Las peticiones que ingresen bajo modalidad de PQRS y se relaciones con asuntos regidos por normas especiales, se resolverán dentro los termino estipulados por las mismas, en este caso, la dependencia responsable del trámite, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, el trámite que se le dará y el término en el que será suministrada la respuesta.

ARTÍCULO 17. Organización para el trámite interno y decisión: El procedimiento interno de las peticiones que le corresponda resolver a Metro Cali S.A. Acuerdo de reestructuración, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a cargo de la entidad, será el que se señala a continuación:

PETICIONES CON EL APLICATIVO SEVENET

ETAPA	ACTIVIDAD CONFORME AL INSTRUCTIVO SC-2-P-01-I-01	RESPONSABLE
1	Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones, consulta, sugerencias y denuncias. por canales de atención presencial o virtual (Correo electrónico) Cuando la recepción de las peticiones sea verbal y no fuere posible atender inmediatamente, se diligenciará en el formato (**SC-2-P-01-F-02 - Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos Metro Cali S.A v.1**) en la oficina de Atención al ciudadano y se radicara en Ventanilla Única.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Ventanilla Única – CICAC

2	Radicación y asignación número deradicado indicando fecha y hora. Nota: Como medida de control interno de la Oficina de Atención al Ciudadano se asignará un número consecutivo de ventanilla única, cuyo alcance de respuesta se origina en las dependencias de la Entidad.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Ventanilla Única- CICAC
3	Digitalizar el documento y remitirlo a la oficina de Atención al Ciudadano con copia a los posibles responsables del área competente, de manera inmediata.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Ventanilla Única- CICAC
4	Recibir el documento clasificarlo y asignarlo a la dependencia correspondiente (máximo hasta el día siguiente de su recepción).	Oficina de Atención al Ciudadano
5	Si la petición no amerita respuesta técnica y se puede atender con una respuesta tipo por ser recurrente en una misma tipología, dar respuesta y archivar los soportes correspondientes, de lo contrario enviarlo a la dependencia responsable de dar respuesta oportuna dentro de los términos señalados en el artículo 15 de la presente resolución.	Oficina de Atención al Ciudadano
6	Cuando se envía la PQRSD a la dependencia responsable de dar respuesta y está encuentra que la competencia para resolver la misma recae en otra dependencia de la Entidad, debe dar traslado motivado por correo electrónico al competente al momento de la asignación del trámite, lo cual deberá ser registrado enel sistema de información dispuesto por la entidad	Funcionario y/o contratista adscrito a la Oficina Atención al Ciudadano. Funcionario y/o contratista adscrito de cada dependencia para dar respuesta a la petición.

Código QR No CO12345

	En todo caso, deberá tenerse en cuenta que el plazo con que cuenta la entidad para responder la PQRSD se contabiliza a partir del día siguiente de haberse recepcionado y asignado su respectiva radicación	(Resolución número 1.10.134 de abril 19 de 2013).
7	Si la respuesta compete a más de una dependencia el funcionario de Oficina de Atención al Ciudadano. deberá direccionar de acuerdo con el tema, a cada dependencia responsable de la respuesta, haciendo un seguimiento a la misma, remitiendo al correo electrónico recordatorio de envío de la respuesta al funcionario responsable para la consolidación (ver numeral 9) antes del vencimiento del término legal para contestarla de manera oportuna.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Oficina Atención al Ciudadano. Funcionario de cada dependencia para dar respuesta a la petición (Resolución número 1.10.134 de abril 19 de 2013).
8	Si la petición está incompleta por falta de información o documentos, dar respuesta solicitando la información faltante. En este caso se requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un mes.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Oficina Atención al Ciudadano.
9	En el caso del numeral 7, donde varias dependencias, según sus funciones y competencias deban proyectar respuestas a peticiones contenidas en un mismo escrito, deberá ser consolidada por aquella por la que a través del aplicativo de gestión documental le sea repartido el original por ser esta responsable de atender la mayor parte de las peticiones o conforme a la asignación otorgada por la Oficina de Atención al Ciudadano. El responsable de consolidar las respuestas deberá validar que estén resueltos todos los puntos de la petición, obtener firmas de los responsables previa aprobación y vistos	Funcionario adscrito de cada dependencia de dar respuesta a la petición. (Resolución número 1.10.134 de abril 19 de 2013).

	Buenos de los profesionales que proyectaron la respuesta de cada dependencia junto con el visto bueno del jefe o superior jerárquico	
10	Generar alertas a los líderes del proceso PQRS para responder antes del vencimiento del término legal. Elaborar oportunamente la respuesta a la petición que se ha asignado a su usuario en el aplicativo Sevenet. En todo caso es obligación de todos los responsables revisar permanentemente sus correos institucionales, y atender las alertas generadas por la oficina de Atención al Ciudadano para garantizar que las peticiones a su cargo sean contestadas de manera oportuna.	Funcionario y/o contratista adscrito a la Oficina Atención al Ciudadano Funcionario responsable de cada dependencia de dar respuesta a lapetición. (Resolución número 1.10.134 de abril 19 de 2013).
11	Radicar y entregar a correspondencia a la Dirección Financiero y Administrativo para su trámite de envío. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, al igual que desatender las prohibiciones estipuladas y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la Ley 1437 de 2011 o la que la modifique, adicione o sustituya, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.	Funcionario y/o contratista adscrito responsable de cada dependencia para darrespuesta a la petición.

12	Cargar la respuesta en el aplicativo de gestión documental (SEVENET) una vez se reciba la constancia de entrega del recibido de la respuesta al derecho de petición.	Funcionario y/o contratista responsable de cada dependencia, debe cargar la respuesta a SEVENET de la petición hasta por un término de 5 días a partir del vencimiento del plazo legal
13	Verificar que la respuesta esté debidamente cargada en el aplicativo de gestión documental	Oficina de Atención al Ciudadano
14	Cerrar el caso en aplicativo de gestión documental	Oficina de Atención al Ciudadano
15	Elaborar el reporte de acuerdo con la información suministrada en el aplicativo de gestión documental de los trámites realizados de los derechos de petición recibidos, sobre el estado actual de los derechos de petición abiertos, cerrados o cancelados.	Oficina de Atención al Ciudadano
16	Notificar a los directores y jefes de área responsables de atender oportunamente los derechos de petición, y a la oficina de Control Interno, el estado actual de los mismos de acuerdo con los reportes realizados. Nota: De los derechos de petición vencidos en términos se le hará aviso al Presidente de Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración	Oficina de Atención al Ciudadano
17	Archivar copia de la respuesta con la constancia de envío junto con la respectiva petición. Cada líder del proceso PQRSFD debe	Oficina de Atención al Ciudadano Persona adscrita responsable de cada dependencia para dar

Certificado No CO12.4536

	entregar una relación detallada de las respuestas físicas los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la oficina de Atención al Ciudadano.	respuesta a la petición.
18	Si la respuesta no fue entregada al peticionario por dirección errada o cambio de dirección, se fijará un aviso que contendrá la respuesta de la petición en la página web de la entidad y en la cartelera de Metro Cali S.A., por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso. Este aviso tendrá un control tanto a la fijación como la desfijación de Control Interno En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.	Oficina de Atención al Ciudadano. Oficina de Control Interno

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS CON LA PLATAFORMA OTRS

ETAPA	ACTIVIDAD CONFORME AL INSTRUCTIVO SC-2-P-01-I-02	RESPONSABLE
1	Recibir la petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación o denuncia por canales de atención virtuales o electrónicos (Correo electrónico, teléfono, Fax, Pagina Web, App MIO y Redes sociales habilitados) o de manera presencial en cualquiera de los Puntos de Atención establecidos.	Contact Center CICAC Redes Sociales
2	Una vez recibida la QRSFD por los canales de atención virtuales o electrónicos como presencial se asigna número de radicación para su distribución.	Contact Center

3	Revisar si la PQRSFD interpuesta es competencia de Metro Cali S.A. Acuerdo de Restructuración o de los concesionarios. Si no es competencia el Contact Center cras el caso en la plataforma, le informa de inmediato al usuario si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, si obró por escrito, que la Entidad no es competente.	Contact Center Metro Cali S.A Concesionarios de Transporte Utryt
4	Validar si la solicitud es de respuesta inmediata por parte del Contact Center o si se requiere ser escalado a: Metro Cali, Concesionarios de Transporte o UTRYT para su conocimiento y elaboración de la respuesta.	Contact Center
5	Cuando la QRSDF sea escalado a Metro Cali. La oficina de Atención al Ciudadano revisará la plataforma OTRS y dará traslado al área competente para que se realice la respuesta.	Oficina Atención al Ciudadano
6	Generar las alertas correspondientes antes del vencimiento de la QRSDF al área competente para que se responda de manera oportuna	Oficina Atención al Ciudadano
7	Elaborar oportunamente la respuesta al QRS que se ha asignado a su cuenta en la OTRS de forma clara y congruente En todo caso es obligación de todos los responsables revisar permanentemente sus correos institucionales, y atender las alertas generadas por la oficina de Atención al Ciudadano para garantizar que las peticiones a su cargo sean contestadas de manera oportuna	Metro Cali S.A Concesionarios Utryt

8	Para aquellos casos en que sea necesario articular la respuesta entre varias áreas o empresas se debe elaborar y procurar proyectarla conjuntamente.	Concesionarios Metro Cali S. A
9	Consolidar la respuesta en los términos de ley evitando así incurrir en acciones jurídicas que puedan generar tutelas para la Entidad y/o sanciones con relación a los funcionarios.	Contratista asignado áreas de Metro Cali S.A y/o Concesionarios
10	Enviar la respuesta al Contact Center a través de la herramienta OTRS para que sea enviada al solicitante por el mismo medio.	Contratista asignado áreas de Metro Cali S.A y/o Concesionarios
11	Recibir la respuesta elaborada por el área competente y enviarla al usuario cerrando el caso.	Contact Center
12	Verificar si existen PQRSDF pendientes por cerrar por las diferentes áreas o empresas con el propósito de garantizar la respuesta en los términos de Ley.	Contratista asignado Oficina de Atención al Ciudadano
13	Reportar a los líderes de proceso de cada concesionario con periodicidad de 15 días los QRS pendientes.	Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano
14	Responder por medio del correo informando los casos pendientes, al igual que los casos que no proceden.	Encargados PQRS concesionarios
15	Realizar y notificar a los líderes de procesos de los concesionarios las tipologías recurrentes correspondientes a cada mes. Informe por medio del cual se valida y verifica el comportamiento de los QRSDF.	Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano
16	Responder el informe de las tipologías recurrentes con planes de acción por parte de los concesionarios con el fin de mejorar la prestación del servicio.	Líderes de los concesionarios

17	Realizar el seguimiento a los planes de acción para su respectiva supervisión.	Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano
18	Archivar el informe de los planes de acción con el informe de tipologías para las supervisiones correspondientes.	Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano

ARTÍCULO 18. Forma de respuestas a las peticiones.

Peticiones telefónicas o presenciales: Las peticiones verbales, virtuales, presenciales o telefónicas podrán responderse de la misma forma en la que fueron presentadas, si es posible inmediatamente dejando constancia de la atención y respuesta brindada.

En el caso de no contestarse en forma inmediata, serán remitidas a la dirección de correspondencia que el interesado haya indicado en el derecho de petición. Las peticiones escritas por medio virtual se contestarán por la misma vía.

Si el interesado no relaciona una dirección de correspondencia, o si la respuesta no ha podido ser entregada por causas no atribuibles a Metro Cali S.A., la respuesta será publicada en la página web de la entidad, por la dependencia que ha generado la respuesta,

se enviará a través de correo electrónico al funcionario encargado de la oficina de Atención al Ciudadano.

Cuando más de diez (10) personas formulen peticiones análogas, de información. de interés general o de consulta, Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración podrá dar una única respuesta que publicará en un diario de amplia circulación, la pondrá es su página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

CAPITULO IV

INFORMACIONES Y DOCUMENTOS RESERVADOS

ARTÍCULO 19. Reserva de documentos: Solo tendrán carácter reservado las informaciones y documentos expresamente sometidos a reserva por la Constitución Política o la Ley, y, en especial:

1. Los relacionados con la defensa o seguridad nacional.

2. Las instrucciones en materia diplomática o sobre negociaciones reservadas.

3. Los que involucren derechos a la privacidad e intimidad de las personas, incluidas en las hojas de vida, la historia laboral y los expedientes pensionales y demás registros de personal que obren en los archivos de las instituciones públicas o privadas, así como la historia clínica.

4. Los relativos a las condiciones financieras de las operaciones de crédito público y tesorería que realice la nación, así como a los estudios técnicos de valoración de los activos de la nación. Estos documentos e informaciones estarán sometidos a reserva por un término de seis (6) meses contados a partir de la realización de la respectiva operación.

5. Los datos referentes a la información financiera y comercial, en los términos de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

6. Los protegidos por el secreto comercial o industrial, así como los planes estratégicos de las empresas públicas de servicios públicos.

7. Los amparados por el secreto profesional.

8. Los datos genéticos humanos.

Parágrafo. Para efecto de la solicitud de información de carácter reservado, enunciada en los numerales 3, 5, 6 y 7 solo podrá ser solicitada por el titular de la información, por sus apoderados o por personas autorizadas con facultad expresa para acceder a esa información.

ARTÍCULO 20. Rechazo de las peticiones de información por motivo de reserva: Toda decisión que rechace la petición de informaciones o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones legales que impiden la entrega de información o documentos pertinentes y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de informaciones o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente. La restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 21. Insistencia del solicitante en caso de reserva: Si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales, departamentales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente la petición formulada.

Para ello, el funcionario respectivo enviará la documentación correspondiente al

tribunal o al juez administrativo, el cual decidirá dentro de los diez (10) días siguientes. Este término se interrumpirá en los siguientes casos:

1. Cuando el tribunal o el juez administrativo solicite copia o fotocopia de los documentos sobre cuya divulgación deba decidir, o cualquier otra información que requieran, y hasta la fecha en la cual las reciba oficialmente.

2. Cuando la autoridad solicite, a la sección del Consejo de Estado que el reglamento disponga, asumir conocimiento del asunto en atención a su importancia jurídica o con el objeto de unificar criterios sobre el tema. Si al cabo de cinco (5) días la sección guarda silencio, o decide no avocar conocimiento, la actuación continuará ante el respectivo tribunal o juzgado administrativo.

Parágrafo. El recurso de insistencia deberá interponerse por escrito y sustentado en la diligencia de notificación, o dentro de los diez (10) días siguientes a ella.

ARTÌCULO 22. Inaplicabilidad de las excepciones: El carácter reservado de una información o de determinados documentos, no será oponible a las autoridades judiciales, legislativas, ni a las autoridades administrativas que, siendo constitucional o legalmente competentes para ello, los soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.

Corresponde a dichas autoridades asegurar la reserva de las informaciones y documentos que lleguen a conocer en desarrollo de lo previsto en este artículo.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 23. Del alcance de los conceptos: Salvo disposición legal en contrario, los conceptos emitidos por Metro Cali S.A., como respuesta a peticiones realizadas en ejercicio del derecho a formular consultas no serán de obligatorio cumplimiento o ejecución.

ARTÍCULO 24. Reproducción de documentos: En ningún caso el precio de las copias podrá exceder el valor de la reproducción. Los costos de la expedición de las copias correrán por cuenta del interesado en obtenerlas.

El valor de la reproducción no podrá ser superior al valor comercial de referencia en el mercado.

ARTÍCULO 25. Pago de fotocopias: Cuando se solicite la expedición de copias y superen la cantidad de veinte (20) folios, el peticionario deberá cancelar previamente el costo de las mismas, de acuerdo a los valores establecidos en la Resolución que expedida por la Entidad, o la que la modifique o derogue, haciendo la respectiva consignación, en la proporción de incremento del índice de precios al consumidor de acuerdo con el artículo 3 de la ley 242 de 1995.

El competente para el trámite del asunto indicará al peticionario, verbalmente o por escrito, que para la entrega de las fotocopias debe cancelar previamente el valor de las mismas. El peticionario contará con un plazo máximo de un (1) mes a partir del recibo de la comunicación por parte de la Entidad para efectuar el pago, de lo contrario se entenderá que desiste de su solicitud y en consecuencia se procederá a su archivo.

Una vez el interesado presente el recibo de comprobante de pago, y previa verificación del valor consignado correspondiente al número de fotocopias solicitadas, se procederá a su entrega.

Parágrafo: Del pago de las fotocopias se exceptúan los organismos que ejercen vigilancia y control político, disciplinario y fiscal.

ARTÍCULO 26. Peticiones entre autoridades: Cuando una autoridad formule una petición de información o de documentos a Metro Cali S.A. acuerdo de reestructuración, esta deberá resolverla en un término no mayor de diez (10) días. En los demás casos, resolverá las solicitudes dentro de los plazos previstos en el artículo 15 de la presente resolución

ARTÍCULO 27. Requerimientos de Órganos de Control: Los requerimientos formulados a Metro Cali por los Entes de Control serán asignados inicialmente a la Oficina de Control Interno, quién hará la designación al funcionario responsable de atenderlo, haciendo el seguimiento correspondiente para que se resuelva en el término, que será el indicado en el mismo requerimiento o de no contenerlo, a más tardar dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de su recibo.

El documento de respuesta con la constancia de recibido del respectivo Órgano de Control, deberá ser remitido a la Oficina de Control Interno para su archivo de acuerdo con la tabla de retención documental.

ARTÍCULO 28. Falta disciplinaria: La falta de atención a las peticiones, el incumplimiento de los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata la presente resolución, constituirán falta disciplinaria para el servidor público de Metro Cali S.A., y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el código único disciplinario.

ARTÍCULO 29. Normas aplicables: Las situaciones no previstas en esta reglamentación, se regirá por lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, Ley 1564 de 2012, Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011 y demás normas que la modifiquen adicionen o reformen

ARTICULO 30. Vigencia: El presente reglamento rige a partir de su comunicación y deroga la Resolución No. 912.110.160 del 24 de abril de 2.019, y demás disposiciones que le sean contrarias.

metrocali

RESOLUCIÓN NÚMERO 912.110. 252
(Noviembre 08 del 2021)

"POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN NUMERO 912.110.160 DEL 24 ABRIL DE 2019, Y SE ESTABLECE EL REGLAMENTO INTERNO PARA LA RECEPCIÓN Y EL TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES PRESENTADAS ANTE METRO CALI S.A ACUERDO DE REESTRUCTURACIÓN.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Santiago de Cali, a los ocho (8) días del mes de noviembre de 2021.

OSCAR JAVIER ORTIZ CUELLAR
Presidente Metro Cali S.A.

Proyectó / Elaboró: Laura Marcela Marin – oficina de Atencion al Ciudadano
Revisó: Einer Antony Trujillo Martinez- Jefe Oficina de Atención al Ciudadano
María José Cardona Castelblanco – Director Comercial y Servicio al Cliente
Aprobó: Alba Lucero Urrea Grisales – Secretaria General y Asuntos Juridicos
Original: Carpeta Secretaria General y Asuntos Juridicos
Copia: Carpeta Dirección Comercial y Servicio al Cliente

Certificado № CO-211528