



Bogotá, 19/02/2015

Al contestar, favor citar en el asunto, este

No. de Registro 20155500149271



20155500149271

Señor

Representante Legal y/o Apoderado(a)

**TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO SA EN LIQUIDACION JUDICIAL
CARRERA 10 No. 5640 LOCAL 7 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 6
GIRON (SAN JUAN DE) - SANTANDER**

ASUNTO: NOTIFICACIÓN POR AVISO

De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Puertos y Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **33117** de **18/12/2014** por la(s) cual(es) se **ABRE** una investigación administrativa a esa empresa.

De conformidad con el artículo 69 de la Ley 1437 de 2011 por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se remite para lo pertinente copia íntegra de la(s) resolución(es) en mención, precisando que las mismas quedarán debidamente notificadas al finalizar el día siguiente a la fecha de entrega del presente aviso en el lugar de destino.

Adicionalmente, me permito informarle que los recursos que legalmente proceden y las autoridades ante quienes deben interponerse los mismos, se relacionan a continuación:

Procede recurso de reposición ante el Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Procede recurso de apelación ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Procede recurso de queja ante el Superintendente de Puertos y Transporte dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación.

SI NO

Si la(s) resolución(es) en mención corresponden a una(s) apertura de investigación, procede la presentación de descargos, para cuya radicación por escrito ante la Superintendencia de Puertos y Transporte cuenta con el plazo indicado en la parte resolutoria del acto administrativo que se anexa con el presente aviso.

Sin otro particular.

CAROLINA DURAN RODRIGUEZ
Coordinador Grupo Notificaciones

Anexo: Lo enunciado.

Proyectó: Yoana Sanchez

C:\Users\karollea\Desktop\ABRE.odt

7

REPÚBLICA DE COLOMBIA



MINISTERIO DE TRANSPORTE
SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTE

RESOLUCIÓN No. **03.3117** Del **17.01.2014**

Por la cual se abre investigación administrativa en contra de la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT9001323170.

EL SUPERINTENDENTE DELEGADO DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR

En ejercicio de las facultades legales y en especial las que le confiere el numeral 9 del artículo 44 del Decreto 101 de 2000, numerales 9 y 13 del artículo 14 del Decreto 1016 de 2000, artículos 3,4, 6 y 10 del Decreto 2741 de 2001 y artículo 9 del Decreto 173 de 2001.

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 41 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 3 del Decreto 2741 de 2001, se delega en la Superintendencia de Puertos y Transporte "Supertransporte", la función de inspeccionar, vigilar y controlar la aplicación y el cumplimiento de las normas que rigen el sistema de tránsito y transporte.

Que acorde con lo preceptuado en el artículo 42 del Decreto 101 de 2000, modificado por el artículo 4 del Decreto 2741 de 2001, son sujetos de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Puertos y Transporte "Supertransporte", las personas jurídicas con o sin ánimo de lucro, las empresas unipersonales y las personas naturales que presten el servicio público de transporte.

Que en virtud de lo previsto en el numeral 9 del artículo 14 del Decreto 1016 de 2000 modificado por el artículo 10 del Decreto 2741 de 2001 la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor tiene entre otras, la función de asumir de oficio o a solicitud de cualquier autoridad o persona interesada, la investigación de las violaciones de las normas relativas al transporte terrestre de conformidad con la legislación vigente.

Que de conformidad con lo previsto en el Título I Capítulo IX de la Ley 336 de 1996 y artículo 51 del Decreto 3366 de 2003, establece: "Cuando se tenga conocimiento de una infracción a las normas de transporte, la Autoridad Competente abrirá investigación..."

"Por la cual se abre investigación administrativa en contra de la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170"

Hechos

Las Autoridades de Tránsito y Transporte en cumplimiento de sus funciones legales, elaboraron y trasladaron a esta Entidad el Informe Único de Infracción de Transporte No. 369995 de fecha **05 de febrero de 2013**, impuesto al vehículo de placa **SSZ-073**, el cual transportaba mercancía para la empresa de transporte terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170, la cual al parecer, permitió la prestación del servicio sin el correspondiente manifiesto único de carga, contrariando lo consagrado por el artículo 27 y 28 del Decreto 173 de 2001 y el numeral 4° del Artículo 52 del Decreto 3366 de 2003, lo anterior se configura en una presunta transgresión del código de infracción 556 del artículo 1° de la Resolución No. 10800 de 2003, en concordancia con lo normado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996.

Consideraciones del Despacho

Teniendo en cuenta que esta Entidad es competente para adelantar las actuaciones administrativas a que hubiere lugar, en los eventos en que personas naturales o jurídicas, infrinjan de manera directa o indirecta las normas regulatorias del transporte en el territorio nacional, se hace imperativo, con fundamento en el Informe Único de Infracción de Transporte que se enuncia en el acápite de pruebas, abrir investigación administrativa, previo el análisis jurídico y probatorio que se presenta a continuación:

Fundamento normativo:

El hecho generador de la presunta infracción, transgrede la siguiente normatividad:

Resolución 10800 de diciembre 12 de 2003, artículo 1°, código 556,

Artículo 1°. CODIFICACIÓN.- la codificación de las infracciones a las normas de transporte público terrestre automotor será las siguientes:

CODIGO 556

"**PERMITIR** la prestación del servicio sin el correspondiente Manifiesto Único de Carga."

Ley 336 del 20 de diciembre de 1996, artículo 46, literal e, indica:

Artículo 46: Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

e) En todos los demás casos de conductas que no tengan asignada una sanción específica y constituyan violación a las normas del transporte".

Decreto 173 de 2001, por el cual se reglamenta el servicio público terrestre automotor de carga,

Decreto 3366 de 2003, Por el cual se establece el régimen de sanciones por infracciones a las normas de Transporte Público Terrestre Automotor y se determinan unos procedimientos.

RESOLUCIÓN No.

033117 Del 10/01/2014

"Por la cual se abre investigación administrativa en contra de la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170".

Pruebas

Informe Único de Infracción de Transporte

DOCUMENTO	FECHA	PLACA
IUIT No. 369995	05 de febrero de 2013	SSZ-073

Teniendo como soporte el Informe de Infracción de Transporte señalado, este Despacho, considera que existe mérito para abrir investigación administrativa e imputar el siguiente cargo:

Formulación de cargos

Cargo Único: La empresa de transporte público terrestre automotor de carga, identificada con NIT 9001323170, presuntamente transgredió lo dispuesto en el código de infracción No. 556 del artículo 1º de la Resolución No. 10800 de 2003, en concordancia con lo normado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, según las probanzas allegadas al presente procedimiento.

Así las cosas, del Informe Único de Infracción de Transporte antes relacionado, surge evidencia suficiente que permite deducir con alto grado de racionalidad, la presunta violación a las normas mencionadas y en atención a lo estipulado en el artículo 50 de la Ley 336/96 esta Superintendencia se encuentra en la obligación legal y constitucional de abrir investigación administrativa a fin de determinar la posible responsabilidad de la empresa investigada.

En el evento de comprobarse la violación a la normatividad aludida, ello dará lugar a la imposición de la sanción señalada en el parágrafo del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, que al tenor establece:

Artículo 46.-Con base en la graduación que se establece en el presente artículo, las multas oscilarán entre 1 y 2000 salarios mínimos mensuales vigentes teniendo en cuenta las implicaciones de la infracción y procederán en los siguientes casos:

Parágrafo.-Para la aplicación de las multas a que se refiere el presente artículo se tendrán en cuenta los siguientes parámetros relacionados con cada modo de transporte:

a) transporte terrestre de uno (1) a setecientos (700) salarios mínimos mensuales vigentes;

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Abrir investigación administrativa a la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170, por presunta transgresión; del código de infracción No.556 del artículo 1º de la Resolución No. 10800 de 2003, en

RESOLUCIÓN No.

03.3117 Del 18: DIC 2016

"Por la cual se abre investigación administrativa en contra de la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170".

concordancia con lo normado en el literal e) del artículo 46 de la Ley 336 de 1996, con fundamento en los argumentos expuestos en la parte motiva de esta Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Tener como pruebas las documentales señaladas en la parte motiva de la presente Resolución.

ARTICULO TERCERO: NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución por conducto de la Secretaria General de la Superintendencia de Puertos y Transporte al Representante Legal y/o quien haga sus veces, de la empresa de transporte público terrestre automotor de carga **TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL**, identificada con NIT 9001323170, con domicilio en la **GIRON, SANTANDER**, en la dirección **CRA. 10 NO. 56-40 LC. 7 - 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 6, TELÉFONO 6460010, CORREO ELECTRÓNICO jcastro@multicargo.com.co** o en su defecto por aviso de conformidad con los artículos 66 y siguientes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Copia de la comunicación a que se refiere el presente artículo y la constancia de envío y recibo de la misma, deberá ser remitida a la Superintendencia Delegada de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor para que forme parte del respectivo expediente, así como también del acto de notificación personal o por aviso, según el caso.

ARTÍCULO CUARTO: Correr traslado al investigado por un término de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la notificación del presente acto administrativo, para que por escrito responda los cargos aquí formulados, solicite y aporte las pruebas que considere pertinentes y conducentes para el esclarecimiento de los hechos. Al ejercer su derecho de defensa cite en el asunto el número de Informe Único de Infracciones de Transporte.

ARTÍCULO QUINTO: **Contra** la presente Resolución **NO** procede recurso alguno, según lo establecido por el artículo 50 de la Ley 336 de 1996.

Dada en Bogotá D.C., a los

03.3117

18: DIC 2016

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



RONALDO NEGRETTE GARCIA

Superintendente Delegado de Tránsito y Transporte Terrestre Automotor

Revisó: Luis Fernando Garibello / Coordinador Grupo IUIT
Revisó: William Paba - Diana Mejía
Proyecto: Astrid Díaz / Plan Contingencia
Admón. Rodríguez - Jaque

INFORME DE INFRACCIONES DE TRANSPORTE No. 369995

1. FECHA Y HORA

AÑO		MES				HORA								MINUTOS	
2013	01	02	03	04	00	01	02	03	04	05	06	07	00	10	
	05	06	07	08	08	09	10	11	12	13	14	15	20	30	
015	09	10	11	12	16	17	18	19	20	21	22	23	40	50	



República de Colombia
Ministerio de Transporte



Libertad y Orden

POLICIA DE CARRETERAS

2. LUGAR DE LA INFRACCION

VIA KILOMETRO O SITIO DIRECCION Y CIUDAD

VIA RIO FRUITADO - CALIAMA KM 14600 ZONA LET

3. PLACA (MARQUE LAS LETRAS)

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z

4. PLACA (MARQUE LOS NUMEROS)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

5. EXPEDIDA

BLANCA

6. SERVICIO

PARTICULAR

PUBLICO

7. CODIGO DE INFRACCION

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

8. CLASE DE VEHICULO

AUTOMOVIL	CAMION
BUS	MICROBUS
BUSETA	VOQUETA
CAMPERO	CAMION TRACTOR
CAMIONETA	OTRO
MOTOS Y SIMILARES	

10. DATOS DEL CONDUCTOR

DOCUMENTO DE IDENTIDAD
CC. 91068304

LICENCIA DE CONDUCCION
68679-788665 LC3

EXPEDIDA 30-05-11 VENCE 30-05-14

NOMBRES Y APELLIDOS
LUIS SANCHEZ OLIVEROS

DIRECCION TELEFONO
CALLE 10 #56-40 BLANCA GALLUOL

9. PROPIETARIO DEL VEHICULO

BANCO COPIAERIA
MULTIBANCA COPIAERIA S.A.

11. NOMBRE DE LA EMPRESA, ESTABLECIMIENTO EDUCATIVO O ASOCIACION DE PADRES DE FAMILIA (RAZON SOCIAL)

MULTICARBO Nit. 900.132.317-0

12. LICENCIA DE TRANSITO

10002733259

13. TARJETA DE OPERACION

NU

14. DATOS DEL AGENTE

NOMBRES Y APELLIDOS
PI SOLANO RANGEL OSCAR

PLACA No.
92218

ENTIDAD
DITRA-PONAL

NOTA: EL AGENTE DE TRANSITO O DE POLICIA DE CARRETERAS QUE RECIBA DIRECTA O INDIRECTAMENTE DINERO O DADIVAS PARA RETARDAR U OMITIR ACTO PROPIO DE SU CARGO, INCURRIRA EN PRISION SEGUN LO ESTABLECIDO EN EL CODIGO PENAL (CONCLUSION-COHECHO).

15. INMOVILIZACION

PATIOS	TALLER	PARQUEADERO
--------	--------	-------------

16. OBSERVACIONES

5. TRANSPORTE DE LA UNIDAD REGISTRO 9149302 MARCA MANIFIESTA CARGA # 191063-17 EMPRESA MULTICARBO Nit. 900.132.317 VIGIANDO PES 2000 Y PES 3900 YA QUE MANIFIESTA TRANSPORTAR 120 66615 Y MANIFIESTA 9249307

17. ESTE INFORME SE TENDRA COMO PRUEBA PARA EL INICIO DE LA INVESTIGACION ADMINISTRATIVA POR PARTE DE INDIQUE EL NOMBRE DE LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE

SUPERINTENDENCIA DE PUERTOS Y TRANSPORTES.

FIRMA DEL AGENTE

FIRMA DEL CONDUCTOR

FIRMA DEL TESTIGO

Bajo gravedad de juramento

CENE

CC No. 9155886

AUTORIDAD DE TRANSITO

[Inicio](#) [Consultas](#) [Estadísticas](#) [Reporte de Veedurías](#)

[Cambiar Contraseña](#) [Cerrar Sesión DONALDOMEGRTE](#)

Registro Mercantil

La siguiente información es reportada por la cámara de comercio y es de tipo informativo.

Razón Social	TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A. EN LIQUIDACIÓN JUDICIAL
Sigla	
Cámara de Comercio	BUCARAMANGA
Número de Matrícula	0000138104
Identificación	NIT 900132317 - 0
Último Año Renovado	2013
Fecha de Matrícula	20070206
Fecha de Vigencia	20261114
Estado de la matrícula	ACTIVA
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD COMERCIAL
Tipo de Organización	SOCIEDAD ANONIMA
Categoría de la Matrícula	SOCIEDAD ó PERSONA JURIDICA PRINCIPAL ó ESAL
Total Activos	41323644000.00
Utilidad/Perdida Neta	826775000.00
Ingresos Operacionales	37831043000.00
Empleados	350.00
Afiliado	No

Actividades Económicas

* 4923 - Transporte de carga por carretera

Información de Contacto

Municipio Comercial	GIRON / SANTANDER
Dirección Comercial	CRA. 10 NO. 56-40 LC. 7 - 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 6
Teléfono Comercial	6460010
Municipio Fiscal	GIRON / SANTANDER
Dirección Fiscal	CRA. 10 NO. 56-40 LC. 7 - 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 6
Teléfono Fiscal	6460010
Correo Electrónico	jcastro@multicargo.com.co

Información Propietario / Establecimientos, agencias o sucursales

Tipo	Número	Razón Social	Cámara de Comercio RM	Categoría	RM	RUP	ESAL	RIT
C.C.		TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO S.A.	BUCARAMANGA	Establecimiento				

Página 1 de 1

Mostrando 1 - 1 de 1

[Ver Certificado de Existencia y Representación Legal](#)

[Ver Certificado de Matrícula Mercantil](#)

Nota: Si la categoría de la matrícula es Sociedad ó Persona Jurídica Principal ó Sucursal por favor solicite el Certificado de Existencia y Representación Legal. Para el caso de las Personas Naturales, Establecimientos de Comercio y Agencias solicite el Certificado de Matrícula.

[Representantes Legales](#)



CONFECAMARAS - Gerencia Registro Único Empresarial y Social Carrera 13 No 26A - 47 of 502 Bogotá, Colombia s/RVWED02



Superintendencia de Puertos y Transporte
República de Colombia

Prosperidad
para todos

Bogotá, 02/02/2015

Al contestar, favor citar en el asunto este
No. de Registro 20155500095351



20155500095351

Señor

Representante Legal y/o Apoderado (a)

TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO SA EN LIQUIDACION JUDICIAL
CARRERA 10 No. 5640 LOCAL 7 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 6
GIRON (SAN JUAN DE) - SANTANDER

ASUNTO: CITACION NOTIFICACION

Respetado(a) señor(a):


De manera atenta, me permito comunicarle que la Superintendencia de Puertos y Transporte, expidió la(s) resolución(es) No(s) **33117 de 18/12/2014** por la(s) cual(es) se **ABRE** una investigación administrativa a esa empresa.

En consecuencia debe acercarse a la Secretaria General de esta Entidad, ubicada en la Calle 63 No. 9A-45 de la ciudad de Bogotá, con el objeto que se surta la correspondiente notificación personal; de no ser posible, ésta se surtirá por aviso de conformidad con el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

En los eventos en que se otorgue autorización para surtir la notificación personal, se debe especificar los números de las resoluciones respecto de las cuales autoriza la notificación, para tal efecto en la página web de la entidad www.supertransporte.gov.co, link "**Resoluciones y edictos investigaciones administrativas**" se encuentra disponible un modelo de autorización, el cual podrá ser tomado como referencia. Así mismo se deberá presentar copia del decreto de nombramiento y acta de posesión, si es del caso.

En el caso que desee hacer uso de la opción de realizar el trámite de notificación electrónica para futuras ocasiones, usted señor(a) representante legal deberá diligenciar en su totalidad la autorización que se encuentra en el archivo Word anexo a la Circular 16 del 18 de junio de 2012 la cual se encuentra en la página web de la Entidad www.supertransporte.gov.co en el link "**Circulares Supertransporte**" y remitirlo a la calle 63 No. 9A-45 de la ciudad de Bogotá.

Sin otro particular.


CAROLINA DURAN RODRIGUEZ
Coordinadora Grupo Notificaciones

Transcribió: FELIPE PARDO PARDO

C:\Users\FelipePardo\AppData\Local\Temp\80258391_2015_02_02_17_46_39.odt



Libertad y Orden

Superintendencia de Puertos y Transporte
República de Colombia

PROSPERIDAD
PARA TODOS

Representante Legal y/o Apoderado
TRANSPORTE MULTIMODAL DE CARGA MULTICARGO SA E
LIQUIDACION JUDICIAL
CARRERA 10 No. 5640 LOCAL 7 8 EDIFICIO MERCAGAN KILOMETRO 8
GIRON (SAN JUAN DE)-SANTANDER



Servicio Postal
Nacional S.A.
NET 000 002517 8
00 20 0 90 A 30
Línea Mail 01 8000 1
210

REMITENTE

Número/Razón Social:
SUPERINTENDENCIA DE
PUERTOS Y TRANSPORTES
PUERTOS Y TRANS
Dirección: CALLE 63 BA 45

Ciudad: BOGOTÁ D.C.

Departamento: BOGOTÁ D.C.

Código Postal: 1102312

Envío: RN320703491CO

DESTINATARIO

Número/Razón Social:
TRANSPORTE MULTIMODAL
CARGA MULTICARGO SA E

Dirección: CARRERA 10 No. 56
LOCAL 7 8 EDIFICIO MERCAGAN
KILOMETRO 8

Ciudad: GIRON

Departamento: SANTANDER

Código Postal:

Fecha Pre-Admisión:
24/02/2015 15:47:38

At: Atención al Cliente 00203 del 22
Nº de Mensaje (para 0051) de 32

Sticker de Devolución

472 Motivos de Devolución

Desconocido	OTROS	Apartado Clausurado
Dirección Errada		Cerrado
No Reclamado		No Existe Número
Refusado		Fallecido
No Reside		No Contactado
		Fuerza Mayor

<p>Intento de entrega No. 1</p> <p>Fecha: 24/02/2015 15:47:38</p> <p>Hora: 15:47:38</p> <p>Nombre legible del distribuidor: Calet Díaz Jacome</p> <p>C.C.: 12 981.737</p> <p>Sector: 12 981.737</p> <p>Centro de Distribución:</p> <p>Observaciones:</p>	<p>Intento de entrega No. 2</p> <p>Fecha:</p> <p>Hora:</p> <p>Nombre legible del distribuidor:</p> <p>C.C.:</p> <p>Sector:</p> <p>Centro de Distribución:</p> <p>Observaciones:</p>
---	---

RN-OP-01-003-FR-001 / Versión 2 F-9385

Oficina principal - calle 63 No. 9ª - 45 Bogotá D.C
Centro de Conciliación Superintendencia de Puertos y Transporte - Calle 37 No. 28 B - 21 - Bog
BOGOTÁ D.C. Línea Atención al Ciudadano 01 8000 015015