

Bogotá D.C.,

CONCEPTO SSPD-OJ-2026-016

Señor
XXXXXXXXXXXX

Ref. Solicitud de concepto¹

COMPETENCIA

De conformidad con lo establecido en el numeral 2 del artículo 11 del Decreto 1369 de 2020², la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - Superservicios es competente para “...absolver las consultas jurídicas externas relativas al régimen de los servicios públicos domiciliarios”.

ALCANCE DEL CONCEPTO

Se precisa que la respuesta contenida en este documento corresponde a una interpretación jurídica general de la normativa que conforma el régimen de los servicios públicos domiciliarios, razón por la cual los criterios aquí expuestos no son de obligatorio cumplimiento o ejecución, tal

¹ Radicado

TEMA: MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Subtemas: Atención y trámite de peticiones, quejas y recursos por el prestador de servicios públicos domiciliarios –Procedencia de pronunciamiento por la Superservicios

² “Por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”.

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

como lo dispone el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011³, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015⁴.

Por otra parte, la Superservicios no puede exigir que los actos o contratos de un prestador de servicios públicos domiciliarios se sometan a su aprobación previa, ya que de hacerlo incurriría en una extralimitación de funciones, así lo establece el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.

CONSULTA

A continuación, se transcribe la consulta elevada:

“PRIMERO: *Que, en ejercicio de las facultades previstas en la Ley 142 de 1994 y en la Ley 1755 de 2015, se sirva emitir un concepto técnico-jurídico sobre el modelo de atención al usuario implementado por la Compañía (...) en el Departamento del (...), dando respuesta de fondo a las comunicaciones CD-2024-1784 de 22 de julio de 2024 y CD-2025-2847 de 17 de marzo de 2025.*

SEGUNDO: *Que en dicho concepto se pronuncie expresamente sobre si el número, ubicación, cobertura y horarios de las oficinas presenciales, rutas móviles y demás canales de atención al usuario de (...) cumplen los exigencias legales y regulatorias vigentes en materia de atención, tramitación de PQR, accesibilidad y calidad del servicio, teniendo en cuenta las condiciones de ruralidad, dispersión geográfica y brechas de conectividad del territorio.*

TERCERO: *Que se indique, en criterio de esa Superintendencia, si tales condiciones territoriales imponen al prestador la necesidad de ajustar, ampliar o fortalecer su esquema de atención al usuario para garantizar el acceso efectivo de los usuarios a los mecanismos de información, PQR y defensa de sus derechos.*

CUARTO: *Que, en cumplimiento de los artículos 14 y 28 de la Ley 1755 de 2015, la respuesta a esta consulta sea emitida dentro del término legal y contenga un pronunciamiento claro, completo y motivado sobre los puntos aquí planteados.”*

NORMATIVA Y DOCTRINA APLICABLE

Constitución Política

Ley 142 de 1994⁵

Ley 1437 de 2011⁶

Ley 1564 de 2012⁷

Ley 1755 de 2015⁸

Concepto SSPD-OJ-2011-450A

Concepto SSPD-OJ-2025-74

Concepto Unificado SSPD-OJ-2010-15, actualizado el 19 de agosto de 2025

CONSIDERACIONES

³ “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

⁴ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

⁵ “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones.”

⁶ “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

⁷ “Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones.”

⁸ “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

De forma previa se aclara que, en sede de consulta y en el marco de lo señalado en el artículo 28 de la Ley 1437 de 2011 no es procedente realizar pronunciamientos particulares frente a casos concretos.

Asimismo, la Superintendencia ha señalado de manera reiterada que no es competente para revisar, aprobar o pronunciarse sobre los modelos de gestión interna de los prestadores, incluyendo el manejo de las PQRS, a través de conceptos jurídicos emitidos por su Oficina Asesora Jurídica. En todo caso, en cuanto concierne a la existencia del mismo, su aplicación y demás aspectos normativos respecto de dichos modelos, corresponde a las Superintendencias Delegadas en ejercicio de sus facultades de inspección, vigilancia y control (IVC) adelantar las actuaciones concernientes, en el marco de sus competencias.

Por lo anterior, los conceptos emitidos por la Oficina Asesora Jurídica en respuesta a consultas, constituyen orientaciones generales, sin carácter obligatorio o vinculante, por lo cual, un pronunciamiento que extralimite la funciones asignadas podrá conllevar a un incumplimiento de lo consagrado en el parágrafo 1 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001, el cual establece que le está prohibido a esta Superintendencia exigir que los actos o contratos de los prestadores se sometan a su aprobación previa. La norma establece:

ARTÍCULO 79. FUNCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA. <Artículo modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001. El nuevo texto es el siguiente:> Las personas prestadoras de servicios públicos y aquellas que, en general, realicen actividades que las haga sujetos de aplicación de las Leyes 142 y 143 de 1994, estarán sujetos al control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos. Son funciones de esta las siguientes:

(...)

PARÁGRAFO 1. En ningún caso, el Superintendente podrá exigir que ningún acto o contrato de una empresa de servicios públicos se someta a aprobación previa suya. (...) (resaltado fuera de texto)

Aunado a lo anterior, a esta Superintendencia no le fue concedida facultades de creación o expedición normativa frente al caso particular, menos aún, considerando que todo lo referente al trámite de peticiones en el marco de los servicios públicos domiciliarios se encuentra reglado en la Ley 142 de 1994 de forma especial, con remisión expresa en el artículo 153 ibídem a normas vigentes sobre el particular, las cuales se encuentran supeditadas y desarrolladas de forma general en la Ley 1437 de 2011, actual CPACA. Código de procedimiento que establece normas de orden público, de obligatorio cumplimiento, por cuanto afecta el interés general y el acceso a la justicia, de conformidad con el artículo 13 de la Ley 1564 de 2012 el cual menciona:

*“ARTÍCULO 13. OBSERVANCIA DE NORMAS PROCESALES. Las normas procesales son de orden público y, por consiguiente, de obligatorio cumplimiento, y **en ningún caso podrán ser derogadas, modificadas o sustituidas por los funcionarios o particulares, salvo autorización expresa de la ley. (...)**”* (resaltado fuera de texto)

En este contexto, no se hace procedente para esta Superintendencia, a partir de un concepto, determinar de forma expresa la aprobación o legalidad de un modelo de atención al usuario desarrollado por un prestador de servicios públicos domiciliarios, ya que: i) además de no ser procedente este aspecto a través de un concepto, ii) no es una función que corresponda a esta

Superintendencia, estándole prohibido, además, exigir que los actos de un prestador se sometan a su aprobación previa y iii) el artículo 84 de la Constitución establece la prohibición de las autoridades públicas de exigir permisos o requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho o actividad, cuando hayan sido reglamentados de forma general. La norma consagra:

“ARTICULO 84. Cuando un derecho o una actividad hayan sido reglamentados de manera general, las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para su ejercicio.”

Ahora bien, en cuanto refiere a los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios de presentar peticiones, quejas y recursos ante un prestador de dichos servicios, el numeral 1 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, establece que en su relación con las autoridades toda persona tiene el derecho fundamental, instituido en el artículo 23 de la Constitución Política, de presentar peticiones.

En materia de servicios públicos domiciliarios, el suscriptor, ya sea persona natural o jurídica, con la que el prestador ha celebrado el contrato de dichos servicios, así como el usuario, persona que se beneficia con la prestación del servicio público domiciliario, tal como lo indican las definiciones de los numerales 14.31 y 14.33 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994, cuentan con el derecho a solicitar y obtener información oportuna de los prestadores, respecto de las actividades y operación involucrada en la prestación de estos, como lo dispone el numeral 9.4 del artículo 9 ibídem, el cual menciona:

“ARTÍCULO 9 DERECHO DE LOS USUARIOS. <Aparte entre paréntesis cuadrados [...] adicionado mediante FE DE ERRATAS. El texto corregido es el siguiente:> Los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, además de los consagrados en el Estatuto Nacional del Usuario y demás normas que consagren derechos a su favor, [siempre que no contradigan esta ley, a]:

(...)

9.4. Solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. (...) (resaltado fuera de texto)

En este sentido, el artículo 152 de la Ley 142 de 1994 reconoce como de la esencia del contrato de servicios públicos domiciliarios, el derecho de los usuarios a presentar peticiones, quejas y recursos ante el prestador del servicio de que se trate, al señalar:

“ARTÍCULO 152. DERECHO DE PETICIÓN Y DE RECURSO. Es de la esencia del contrato de servicios públicos que el suscriptor o usuario pueda presentar a la empresa peticiones, quejas y recursos relativos al contrato de servicios públicos.

Las normas sobre presentación, trámite y decisión de recursos se interpretarán y aplicarán teniendo en cuenta las costumbres de las empresas comerciales en el trato con su clientela, de modo que, en cuanto la ley no disponga otra cosa, se proceda de acuerdo con tales costumbres”. (resaltado fuera de texto)

En cuanto al trámite de dicha solicitud, el artículo 153 ibídem dispuso que las peticiones y recursos deberán ser tramitados de acuerdo con las normas que se encuentren vigentes en materia del derecho de petición, las cuales están actualmente contenidas en la Ley 1755 de 2015.

Ahora bien, es importante manifestar que este derecho se puede ejercer sin la necesidad de un apoderado y presentarse de forma verbal, por escrito, o mediante cualquier medio tecnológico o electrónico disponible conforme con la normativa aplicable.

A su vez, las autoridades están obligadas a proporcionar información oportuna y orientación adecuada sobre los requisitos necesarios para presentar estas solicitudes, resaltando que este derecho se encuentra garantizado en todo momento, cumpliendo a su vez con los principios que rigen las actuaciones administrativas, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), el cual determina:

“ARTÍCULO 3. PRINCIPIOS. Todas las autoridades deberán interpretar y aplicar las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios consagrados en la Constitución Política, en la Parte Primera de este Código y en las leyes especiales.

Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad. (...)
(resaltado fuera de texto)

Sobre el particular y a manera de ejemplo, el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 establece respecto del trámite de las peticiones, el contenido o requisitos que deben contener las mismas, aspecto de procedibilidad en el marco de las peticiones de servicios públicos domiciliarios, en consideración de lo señalado en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994. La norma menciona:

“ARTÍCULO 16. CONTENIDO DE LAS PETICIONES. <Artículo modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015. El nuevo texto es el siguiente:> Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. <Numeral CONDICIONALMENTE exequible> Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax 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. El objeto de la petición.*
- 4. Las 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 1o. La autoridad 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, que no sean necesarios para resolverla o que se encuentren dentro de sus archivos.

PARÁGRAFO 2o. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.” (resaltado fuera de texto)

En este contexto, es preciso mencionar que el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020, atribuyeron a esta Superintendencia las funciones de inspección, vigilancia y control sobre los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en general, en cuanto al cumplimiento de la normativa a la cual se encuentran sujetas las personas que prestan los servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias.

Así, el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 152 ibídem, establece la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en cuanto a constituir “*Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos*”, en la cual se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios.

Sobre el particular, esta Superintendencia se ha pronunciado en múltiples oportunidades, así como definido líneas conceptuales unificadas, dentro de las cuales se cuenta el Concepto Unificado SSPD-OAJ-2010-15, actualizado el 19 de agosto de 2025 el cual menciona:

“(…) es de resaltar que uno de los derechos de las personas ante las autoridades, es el de presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, por lo que corresponde a las autoridades informar los canales disponibles para recibirlas, bien sea de forma escrita, verbal o a través de los medios electrónicos que para el efecto se hayan dispuesto.

Lo anterior, como ya fue mencionado en el presente concepto, en atención a la naturaleza del derecho de petición, ya que este fue catalogado por el constituyente de 1991, como un derecho fundamental, toda vez que tiene la característica principal de haberse constituido como la garantía de carácter individual más importante con que cuentan los administrados en nuestro país, para poder interactuar con las autoridades administrativas, y por tanto, para tener una relación jurídica más directa con la Administración.

En ese sentido, la atención que brinden los prestadores de servicios públicos a los usuarios, en su carácter de autoridades (particulares que cumplen funciones administrativas), debe realizarse de manera respetuosa, oportuna y garantizando los derechos que les asisten a estos, motivo por el cual, en el marco del contrato de servicios públicos, es obligatorio que los prestadores propendan por su protección, a través de la atención de las peticiones, quejas y recursos, de acuerdo con la normativa y el contrato respectivo.

Para el cumplimiento de la obligación de garantizar la atención de las peticiones, quejas y recursos, los prestadores deben tener en cuenta las particularidades de su área de prestación del servicio. A título netamente ilustrativo, deberán tener en cuenta las condiciones geográficas, de acceso a canales digitales, conexiones remotas, distancia de las viviendas a los puntos de atención y demás particularidades poblacionales, de modo que los canales presenciales y no presenciales dispuestos garanticen la recepción y atención de las PQRS a todos sus usuarios.

Al respecto, la Corte Constitucional en Sentencia T-230 del 07 de julio de 2020 señaló lo siguiente:

“(…) 4.5.6.1.4. De lo que se advierte hasta el momento, queda claridad respecto del deber de las autoridades de garantizar la atención personal al público y de disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, incluyendo para ello el uso de medios alternativos. De esta manera, las autoridades deben contar con vías suficientes que les permitan a las personas elegir entre medios físicos y electrónicos para formular sus solicitudes. En todo caso, cabe resaltar que los medios tecnológicos por sí solos no constituyen canales suficientes para garantizar el pleno desarrollo del derecho en mención, por cuanto, si bien los avances en materia de TIC han sido amplios, **no todas las personas disponen hoy en día de los recursos o herramientas necesarias –como un computador– para lograr su plena efectividad. En ese sentido, resulta imperativo que se mantengan aún las vías físicas.**

(…)

En el caso de las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos, es fundamental que se preste atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios y que la respuesta a sus solicitudes sea pronta, oportuna y calificada. De igual forma, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben llevar una relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron a las mismas.

Por otra parte, en orden a garantizar los derechos de los usuarios, las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos deben estar abiertas al público todos los días hábiles **y las empresas fijarán en el contrato de condiciones uniformes todas las condiciones de funcionamiento de dichas oficinas.** En cuanto a su organización, aunque el régimen de servicios públicos no determina la estructura organizacional de las Oficinas de PQR'S (sic), ni su ubicación dentro de la organización de las empresas, debe tenerse en cuenta que, dada la importancia de la labor desarrollada por las Oficinas de PQR'S, esas Oficinas deben ser del más alto nivel en la empresa, y las personas que las dirijan, así como las encargadas de resolver las peticiones, quejas y recursos deben ser profesionales capacitados con el fin de brindar buena atención y respuestas oportunas y de fondo.

Dado que el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 25 y 26 del C.C.A. establecen que las peticiones pueden ser de carácter verbal, ello implica **que la empresa debe contar con mecanismos que permitan al usuario hacer reclamos por esta vía y que permitan, igualmente, la atención de manera personalizada por funcionarios del prestador que estén lo suficientemente preparados para brindar una atención amable y real a los usuarios y en muchas ocasiones, cuando ello sea posible, recibir de manera inmediata una respuesta verbal a su petición.**

Finalmente, debe tenerse en cuenta que la existencia e implementación de mecanismos adicionales como las líneas telefónicas gratuitas, el correo tradicional o electrónico, buzones de reclamación, encuestas de satisfacción del servicio, formatos de sugerencias para mejorar el servicio, no permiten a las empresas sustraerse de su obligación constitucional y legal de brindar atención personal y directa al usuario a través de las oficinas de PQR'S. (…)" (resaltado fuera de texto)

Conforme con el Concepto en cita, es de mencionar que las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos constituidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben garantizar atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de dichos servicios. De igual forma, estas oficinas deben estar abiertas al público todos los días hábiles, conforme con las condiciones de funcionamiento que definan los prestadores en sus contratos de condiciones uniformes.

Así mismo, es importante mencionar que los canales de atención son complementarios entre sí y no excluyentes, de tal manera que a través de estos se garanticen derechos de rango constitucional, como el debido proceso, contradicción, petición, entre otros, en consideración de las diferentes particularidades que rodeen la prestación del servicio en cada zona, lo cual debe por propender el acceso al derecho del ejercicio de la presentación y trámite de la petición.

Lo anterior, debe conllevar como fin último a que los prestadores fortalezcan los diferentes medios de atención, ya sean virtuales, físicos o telefónicos, facilitando canales para el reporte de daños y/o situaciones de emergencia o inconformidad, entre otros, que puedan poner en riesgo la vida y la integridad física de las personas, lo cual permita garantizar una atención oportuna durante situaciones de orden público complejo.

CONCLUSIONES

De acuerdo con las consideraciones expuestas, se presentan las siguientes conclusiones:

- No se hace procedente para esta Superintendencia, a partir de un concepto, determinar de forma expresa la aprobación o legalidad de un modelo de atención al usuario desarrollado por un prestador de servicios públicos domiciliarios, ya que: i) además de no ser procedente este aspecto a través de un concepto, ii) no es una función que corresponda a esta Superintendencia, estándole prohibido, además, exigir que los actos de un prestador se sometan a su aprobación previa y iii) el artículo 84 de la Constitución establece la prohibición de las autoridades públicas de exigir permisos o requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho o actividad, cuando hayan sido reglamentados de forma general.
- El artículo 153 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 152 ibídem, establece la obligación de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en cuanto a constituir "*Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos*", en la cual se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones, reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios.
- Las Oficinas de Peticiones, Quejas y Recursos que constituyan los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben garantizar atención personalizada y directa a cada uno de los usuarios de dichos servicios. De igual forma, estas Oficinas deben estar abiertas al público todos los días hábiles, conforme a las condiciones de funcionamiento que definan los prestadores en sus contratos de condiciones uniformes.
- En sitios donde no sea posible garantizar la atención personal y directa al usuario, se podrá realizar mediante líneas telefónicas gratuitas, correo tradicional o electrónico y demás mecanismos procedentes. Sin embargo, en aquellos territorios particulares donde circunstancias de tipo socio-económico, geográfico, entre otras, pueden hacer que el acceso a ciertos canales (internet o aplicaciones móviles) sea limitado, es deber del prestador garantizar la atención presencial, en el marco de lo consagrado en la Constitución Política, Ley 142 de 1994 y la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015.

- Los canales de atención son complementarios entre sí y no excluyentes, de tal manera que a través de ellos se garanticen derechos de rango constitucional como el debido proceso, contradicción, petición, entre otros.

Finalmente, le informamos que esta Superintendencia ha puesto a disposición de la ciudadanía un sitio de consulta al que usted puede acceder en la dirección electrónica <https://www.superservicios.gov.co/Normativa/Compilacion-juridica-del-sector>, donde encontrará la normativa, jurisprudencia y doctrina sobre los servicios públicos domiciliarios, así como los conceptos emitidos por esta entidad.

Cordialmente,

OLGA LUCIA MORENO GONZÁLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica