

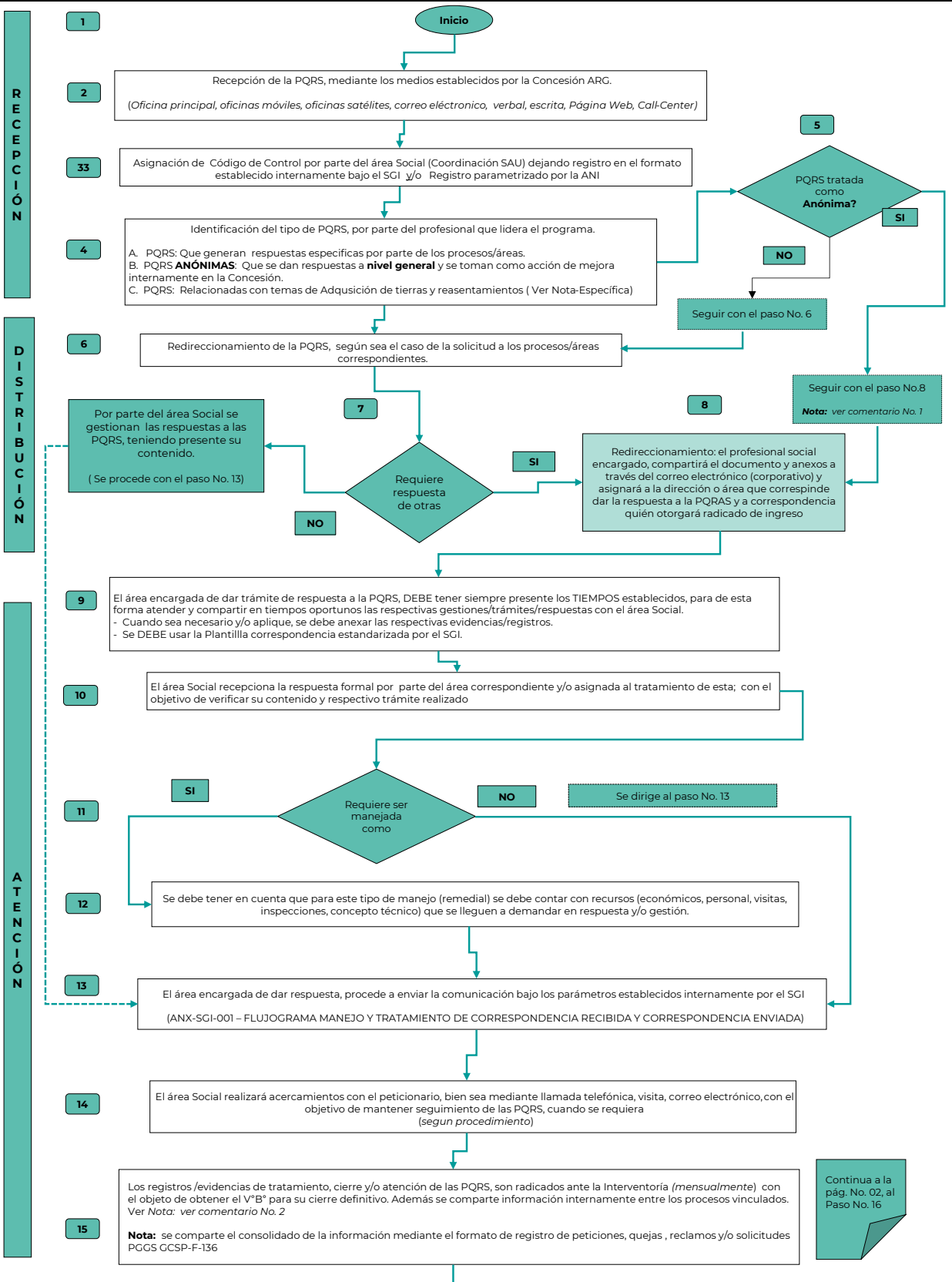


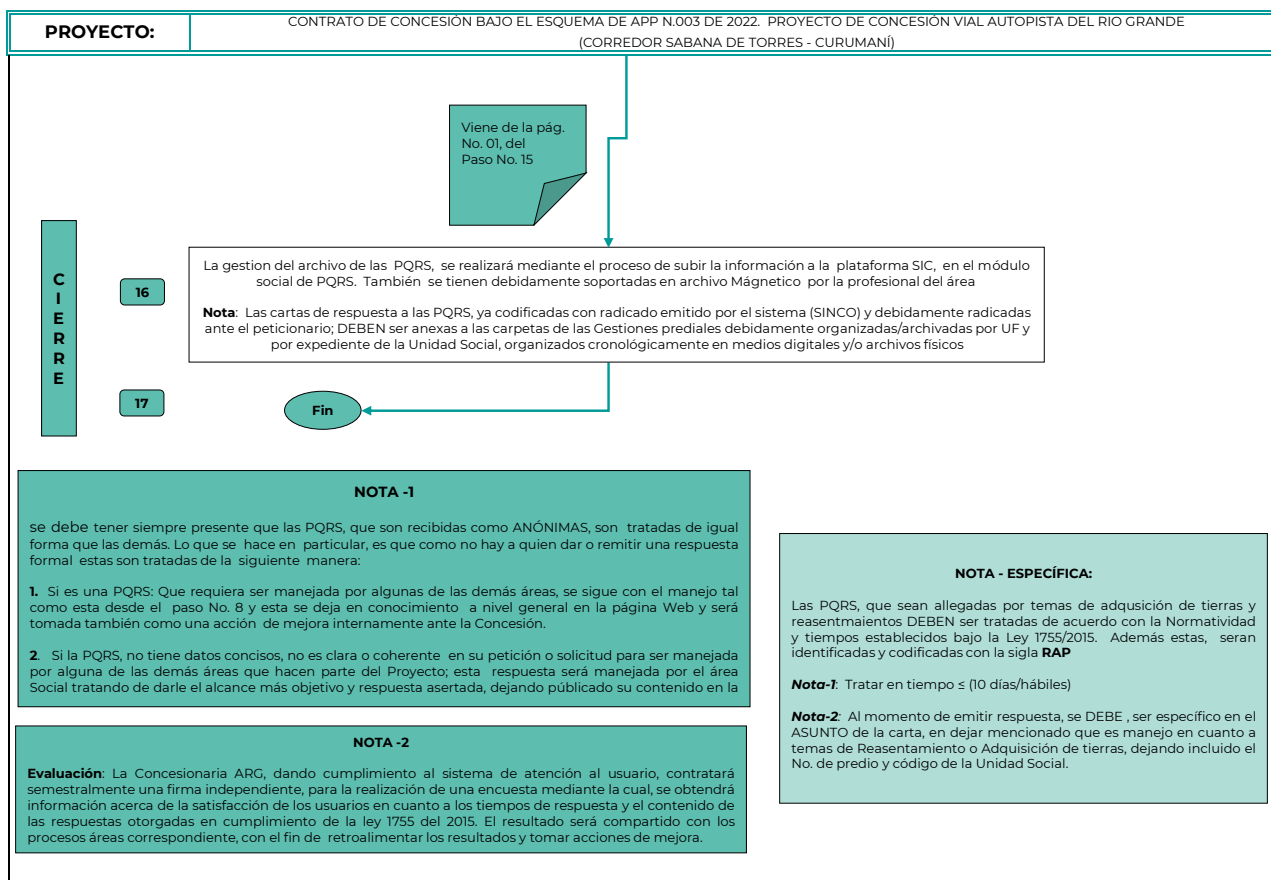
## FLUJOGRAMA ATENCIÓN AL USUARIO/ MANEJO DE PQRS

ANX-SOC-001  
VERSIÓN: 09  
FECHA: 05/06/2026

PROYECTO:

CONTRATO DE CONCESIÓN BAJO EL ESQUEMA DE APP N.003 DE 2022. PROYECTO DE CONCESIÓN VIAL AUTOPISTA DEL RIO GRANDE  
(CORREDOR SABANA DE TORRES - CURUMANÍ)





| ELABORADO POR:         |                                                            |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| NOMBRE:                | DORINA MARÍA GUERRA MARTÍNEZ<br>GERMAN LOPEZ HERNANDEZ     |                                                                                     |
| CARGO:                 | COORDINADOR ATENCIÓN AL USUARIO<br>COORDINADOR SGI/CALIDAD |  |
| FECHA:<br>(DD/MM/AAAA) | 5/06/2026                                                  |                                                                                     |
|                        |                                                            | FIRMA                                                                               |

| APROBADO POR:          |                                 |
|------------------------|---------------------------------|
| NOMBRES:               | CAROL VIVIANA ZAPATA<br>CARDONA |
| CARGO:                 | DIRECTORA SOCIAL                |
| FECHA:<br>(DD/MM/AAAA) | 5/06/2026                       |