



Bogotá, D.C. - Colombia
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc. 201
PBX: (+57) 1 7058810
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., enero 15 de 2014

YC-CRT-12831

Página 1 de 2

Señor
JOSE ROMERO
Móvil 321 315 02 46

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los diseños, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector. Ruta del Sol – Sector 3.

Asunto: Respuesta a queja telefónica interpuesta el día 02 /01/13 (R_07022).

Respetado señor Romero, cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento descrito en el asunto donde se queja debido a la ineficiencia de las personas de los peajes las cuales son demasiado lentas. Informa que estamos escasos de personas, notifica que lleva 2 horas y media en la fila del peaje (entendemos que se refiere al Peaje La Loma).

Teniendo en cuenta que no contamos con la hora exacta de su paso por la estación, ni la descripción de su vehículo, ni el sentido de circulación; no fue posible hacer un seguimiento específico y preciso a su caso. No obstante y de manera general, a continuación le informamos el transcurrir del día de recaudo por usted citado en el peaje La Loma.

Para el día por usted citado se obtuvo las siguientes estadísticas de atención de vehículos en la estación de peaje La Loma:

FECHA	HORA		TRAFICO POR CATEGORIAS									TOTAL
	DE	A	C.I	C.II	C.III	C.IV	C.V	E.A	E.G	E.R		
02-Ene	12	13	332	24	7	34	16	0	0	0	413	
02-Ene	13	14	210	23	7	21	13	0	0	0	274	
02-Ene	14	15	1.252	43	18	24	276	0	0	0	1.613	
02-Ene	15	16	346	26	16	28	31	0	0	0	447	
02-Ene	16	17	317	56	18	49	46	0	0	0	486	
02-Ene	17	18	280	43	20	58	45	0	0	2	446	

FUENTE: Informes horarios – YUMA Concesionaria S.A.

Así las cosas y teniendo en cuenta que en esta estación se cuenta con tres (3) carriles, el tiempo de circulación entre vehículos por carril fue de 25 segundos en un flujo mixto (con vehículos de carga que representan aproximadamente el 30% del tráfico circulante). De acuerdo a lo anterior es claro que esta Concesionaria mantiene permanentemente programas de contingencia para las temporadas de alto flujo vehicular con la oportuna revisión y verificación por parte de la Interventoría que la Agencia Nacional de



Bogotá, D.C. - Colombia
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc. 201
PBX: (+57) 1 7058810
Línea gratuita: 018000-945566
email: atencion.usuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., enero 15 de 2014

YC-CRT-12831

Página 2 de 2


Infraestructura contrató. Resaltamos que las acciones ejecutadas para agilizar el paso de los vehículos por la estación de peaje incluyeron la venta de boletería fuera de las casetas de cobro con personal de apoyo, actividad que se realizó durante todo el día, para la cual se usó una boletería diferente a la habitual.

Adicionalmente, se resalta que en cercanías a la estación de peaje La Loma, se encontraban realizando en coordinación con la Policía de Tránsito y Transporte el despeje de la vía, ya que en horas de la mañana (a las 10:00 horas aproximadamente), se presentó un accidente de tránsito a 1.5 Km de la estación de peaje (es decir, entre el peaje y el municipio de Bosconia) que ocasionó el cierre temporal de la vía mientras se adelantaron las labores correspondientes a este tipo de evento, generando represamiento vehicular elevado debido a la gran cantidad de vehículos que se encontraban circulando sobre el corredor y luego el paso restringido a un solo carril, razón por lo cual la normal operación de la estación de peaje se vio seriamente afectada como usted lo indicó; de igual forma en horas de la tarde (a las 15:35 horas) se presentó otro accidente en la vía a 4 Km de la estación (nuevamente entre el peaje y el municipio de Bosconia), causado por un tractocamión que transportaba una sustancia química y presentaba fuga, lo que ocasionó el acordonamiento de la zona mientras la empresa transportadora realizaba la limpieza y corrección de la fuga, generando tránsito a un solo carril.

En conclusión, el evento por usted reportado no se debió a la operación a cargo de la estación de peaje sino a eventualidades sobre la vía en cercanías al peaje que no son previsibles y que no son imputables a esta Concesionaria, sin embargo, como medida preventiva se implementaron varios puntos de cobro móviles para agilizar el paso de los vehículos por la estación de peaje, con el fin de atender los factores antes descritos como el incremento del flujo vehicular circulante por la estación debido a la ocurrencia de eventos asociados a accidentes de tránsito que hicieron que la congestión vehicular existente fuera superior a lo previsible. Acorde a la situación del tráfico presentado el número de puntos de pago se aumentaron, agilizando el paso por la estación de peaje.

Manifetamos nuestro compromiso continuo en mejorar la prestación de nuestros servicios. Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,


LEONARDO CASTRO
Gerente General
YUMA Concesionaria S.A.

Copia:

1. Archivo

Elaboró: HCV

Revisó: OLA/PAR