



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

YC-CRT-14432

Bogotá, Marzo 13 de 2014

Página 1 de 1

Señor
BRAYAN MANJARREZ SANTIAGO

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 su queja recibida el día 26 de Febrero de 2014 (R_07324).

Respetado Señor Manjarrez, Cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento del asunto, donde manifiesta que el día 26 de Febrero estando en espera para pagar el peaje de La Loma, la señora Carmen García (recolectora que lo atendió), le cobra y se porta de manera grosera. Expresa que estas empresas deben implantar medidas especiales de atención al cliente.

Al respecto informamos, que haciendo el seguimiento al caso reportado por usted se evidencio inadecuada aplicación del protocolo de atención al usuario, por lo que se tomaron las acciones disciplinarias respectivas.

Manifestamos 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: ACV
Revisó: PAR/OLA