



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](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá, D.C., Junio 13 de 2014

YC-CRT-17617

Página 1 de 2

Señor

**WILLIAM ROPERO MEDINA**

Barrio Villa Mónaco

Barranquilla

wiliamropero68@hotmail.com

Cel: 3212516015

**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.

**Asunto:** Respuesta a su Requerimiento R\_08221 de 31 de mayo de 2014.

Cordial Saludo,

Hemos recibido su requerimiento del 31 de mayo de 2014, mediante el cual manifiesta que se quedó varado en el autobús de placas XVM248 con más de 32 niños a bordo antes de llegar a Mariangola, siendo aproximadamente la 1:30 a.m., para lo cual lo abordó un carro taller de placas 268, quienes le tomaron los datos personales y los de su vehículo con una actitud inapropiada, quedando de reportar el servicio y volver a auxiliarlo, lo cual nunca ocurrió y luego los encontró en el peaje durmiendo.

Una vez verificados nuestros registro podemos constatar su información en cuanto a la atención recibida por parte de nuestro carro taller y los desplazamientos realizados durante la madrugada del 31 de mayo de 2014, por lo que queremos informarle que es deber de nuestro personal brindar el apoyo en primeros auxilios mecánicos a todos los usuarios que lo requieran, cuando transitan por las vías a cargo de Yuma Concesionaria S.A., prestando sus servicios gratuitos de manera atenta y cordial. Al respecto, estamos adelantando la investigación de lo sucedido para esclarecer la aparente conducta inapropiada de nuestro personal tomando las medidas disciplinarias a que haya lugar.

Para Yuma Concesionaria S.A., también es muy importante la seguridad vial de nuestros usuarios, razón por la cual, queremos recordarle que el Código Nacional de Tránsito (Ley 769 de 2002) en su Capítulo III, Artículo 85 establece: "... *Los vehículos de servicio público colectivo de radio de acción metropolitano, distrital o municipal, no podrán aprovisionar combustible mientras que estén prestando el servicio*", y lo invitamos cívicamente a cumplir con la norma.

**CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Línea de atención y emergencias

**018000 945566**

Correo electrónico: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
Cualquier petición, solicitud, sugerencia, queja o reclamo con gusto será atendida a través de estos canales de atención al usuario



Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517. Salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM. Sábados 8AM a 2PM. Peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes, Miércoles y Viernes 8 AM a 2 PM.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



**Buzones Satélites:** Ubicados en las Administraciones Municipales de: El Paso, Arigüani, Chiriguana, Nueva Granada, Inspección del Policía del corregimiento de Aguas Blancas y en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo.



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](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá, D.C., Junio 13 de 2014

YC-CRT-17617

Página 2 de 2

Su aporte es muy valioso para mejorar la calidad de nuestra atención y 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.

Elaboró: GAGC  
Revisó: HCV/PAR



#### CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Línea de atención y emergencias

**018000 945566**

Correo electrónico: [atencion.usuario@yuma.com.co](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
Cualquier petición, solicitud, sugerencia, queja o reclamo con gusto será atendida a través de estos canales de atención al usuario



**Oficinas de atención al usuario:** PR 3 + 500 Ruta 4517. Salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil.  
Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM.  
Sábados 8AM a 2PM.  
Peaje de Valencia.  
Horario de atención: Lunes, Miércoles y Viernes 8AM a 2PM.



**Oficina de atención al usuario Móvil:** Recorre los municipios del AID del proyecto.



**Buzones Satélites:** Ubicados en las Administraciones Municipales de: El Paso, Ariguaní, Chiriguana, Nueva Granada, Inspección del Policía del corregimiento de Aguas Blancas y en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo.