



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., 08 de septiembre de 2017

YC-CRT-59828

Página 1 de 2

Señor
OSCAR HERNÁNDEZ
Móvil 323 590 54 19
Valledupar - Cesar

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 requerimiento R_18005 del 25 de Agosto de 2017.

Respetado Señor Hernández, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual manifiesta que desea reportar un mal servicio de la grúa, el cual le fue prestado el día 25 de agosto de 2017 en la vía que conduce de Bosconia – Pueblo Nuevo, aproximadamente en el km 15. Informando que llegó la grúa pequeña, pero no pudo montar el carro porque era doble llanta, luego solicitaron la grúa grande y al llegar el operador, le dijo que no lo podía llevar porque su carro era pequeño. Tipo de vehículo, buseta blanca de placas XVP804.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros, e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 25 de agosto de 2017 sobre la ruta Bosconia – El Difícil, se identificó que el vehículo referido por usted, fue atendido a las 15:40 horas por nuestro personal en el PR 09+000 de la Ruta 8003, diagnosticándole daño en el motor, condición no reparable bajo la atención de primeros auxilios mecánicos, siendo necesario su traslado en grúa a un lugar seguro o cercano en donde pudiera recibir asistencia o solucionar el percance, al momento de llegar la grúa al lugar, se identifica que el usuario ya había procedido a desvararse en el sitio, soltando parte del motor del vehículo; razón por la cual el concesionario se abstiene de realizar el traslado del vehículo, hasta tanto se organicen las piezas del vehículo que se encontraban sueltas, a lo que el usuario informa que será remolcado por otro vehículo y no necesita el servicio de la Grúa.

Se adjunta registro fotográfico como evidencia de las partes desmontadas del automotor.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Línea de atención y emergencias

018000 945566

Correo electrónico: 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, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM. Sábados 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: Ariguaní, Chiriquaná, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Mariángola y Loma del Balsamo.

Bogotá D.C., 08 de septiembre de 2017

YC-CRT-59828
Página 2 de 2



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: EAMI
Revisó: JPR

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Línea de atención y emergencias

018000 945566

Correo electrónico: 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, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6 PM. Sábados 8AM a 2PM.



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



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Argüení, Chiriguaná, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Mariangola y Loma del Balsamo.