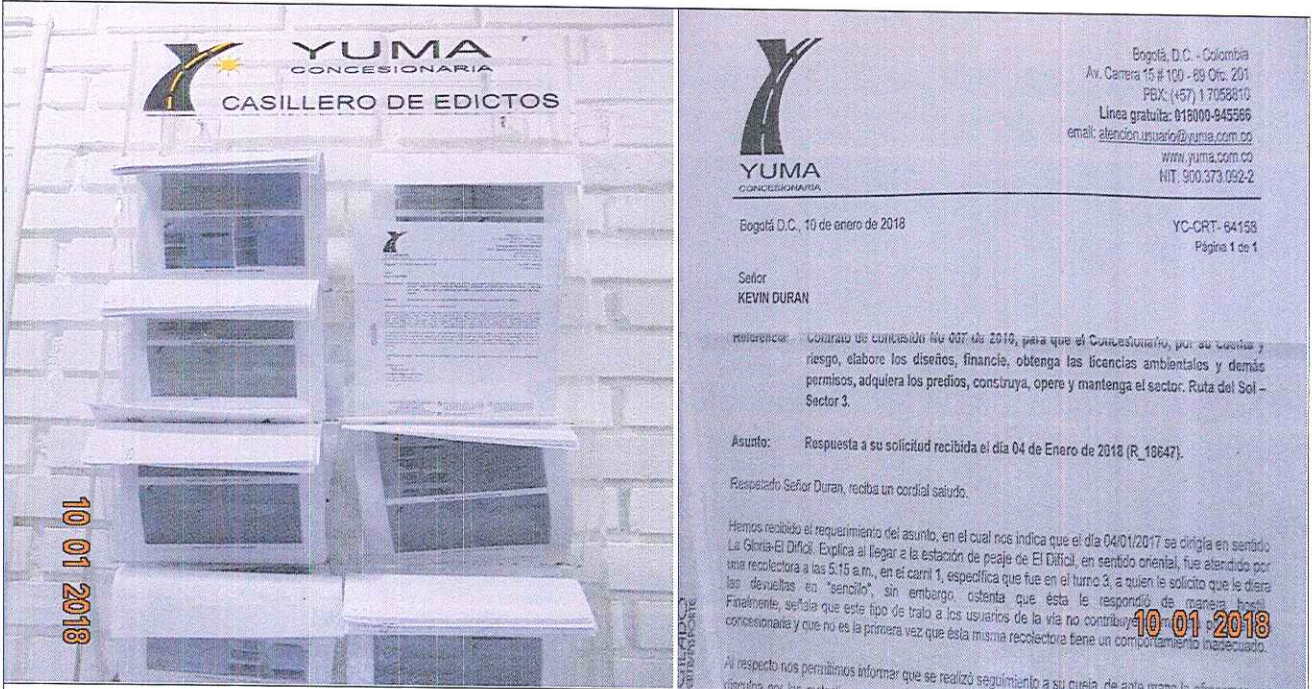


Fecha: (d-m-a) 

10	01	2018
----	----	------

 Lugar 

Oficina Atención al Usuario Bosconia
--------------------------------------



Bogotá, D.C. - Colombia  
Av. Carrera 15 # 100 - 89 Ofc. 201  
PBX: (457) 17058810  
Línea gratuita: 015000-945566  
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., 10 de enero de 2018 YC-CRT-64158  
Página 1 de 1

Señor  
**KEVIN DURAN**

**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 solicitud recibida el día 04 de Enero de 2018 (R\_18647).

Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2018 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 5:15 a.m., en el carril 1, específica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que esta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos una visita por las instalaciones.

**EDICTOS DE LA R\_18647 YC-CRT-64158**

<p>Bogotá D.C., 10 de enero de 2018 <span style="float: right;">YC-CRT-64158 Página 1 de 1</span></p> <p>Señor <b>KEVIN DURAN</b></p> <p><b>Referencia:</b> 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.</p> <p><b>Asunto:</b> Respuesta a su solicitud recibida el día 04 de Enero de 2018 (R_18647).</p> <p>Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.</p> <p>Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2018 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 5:15 a.m., en el carril 1, específica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que esta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.</p> <p>Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos una visita por las instalaciones generadas, como es política de la compañía brindar un servicio de calidad todos los usuarios de la vía, tomaremos el caso y aplicaremos las medidas disciplinarias que se aplican en nuestras instalaciones en nuestro reglamento interno de trabajo. Con el fin que hechos como éste se no vuelvan a repetir.</p> <p style="text-align: center;"><b>10 01 2018</b></p> <p>Atendamos a través de este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.</p>	<p style="text-align: right;">Bogotá, D.C. - Colombia Av. Carrera 15 # 100 - 89 Ofc. 201 PBX: (457) 17058810 Línea gratuita: 015000-945566 email: <a href="mailto:atencion.usuario@yuma.com.co">atencion.usuario@yuma.com.co</a> <a href="http://www.yuma.com.co">www.yuma.com.co</a> NIT: 900.373.092-2</p> <p>Bogotá D.C., 10 de enero de 2018 <span style="float: right;">YC-CRT-64158 Página 1 de 1</span></p> <p>Señor <b>KEVIN DURAN</b></p> <p><b>Referencia:</b> 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.</p> <p><b>Asunto:</b> Respuesta a su solicitud recibida el día 04 de Enero de 2018 (R_18647).</p> <p>Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.</p> <p>Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2018 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 5:15 a.m., en el carril 1, específica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que esta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.</p> <p>Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos una visita por las instalaciones generadas, como es política de la compañía brindar un servicio de calidad todos los usuarios de la vía, tomaremos el caso y aplicaremos las medidas disciplinarias que se aplican en nuestras instalaciones en nuestro reglamento interno de trabajo. Con el fin que hechos como éste se no vuelvan a repetir.</p> <p>Atendamos a través de este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.</p> <p style="text-align: center;"><b>10 01 2018</b></p>
---	--

**EDICTOS DE LA R\_18647 YC-CRT-64158**



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., 10 de enero de 2018

YC-CRT- 64158

Página 1 de 1

Señor  
**KEVIN DURAN**

**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 solicitud recibida el día 04 de Enero de 2018 (R\_18647).

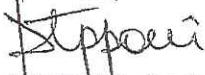
Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2017 se dirigía en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 5:15 a.m., en el carril 1, específica que fue en el turno 3, a quien le solicito que le diera las devueltas en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que ésta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos una disculpa por las molestias generadas, como es política de la compañía brindar un servicio de calidad a todos los usuarios de la vía, tomaremos el caso y aplicaremos las medidas disciplinaria que se encuentran establecidas en nuestro reglamento interno de trabajo. Con el fin que hechos como este se no vuelvan a repetir.

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,

  
**FRANCESCO STOPPONI**  
Representante legal (S)  
Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: DBQ  
Revisó: JPR

**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, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6PM. 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: Ariguaní, 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.