



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., 23 de junio de 2017

YC-CRT-56699

Página 1 de 1

Señor
WILSON JUJO
Móvil 322 633 79 30

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 telefónica recibida el 02 de junio del 2017 (R_17477).

Respetado Señor Juyo, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, el cual refiere que a su paso por el peaje La Loma el día 02 de junio de 2017 no le fue entregado el cambio completo, situación que también se le presentó anteriormente.

Al respecto informamos, que en revisión de los arqueos realizados a los recolectores en turno para la fecha referida por usted, no se obtuvo un valor sobrante que reflejara el dinero que supuestamente no le fue entregado, razón por la cual el cambio entregado a usted corresponde al correcto. No obstante y en atención a sus observaciones se realizó la retroalimentación al personal recolector de nuestras estaciones de peaje, con el fin de mejorar los servicios prestados a los usuarios del proyecto Ruta del Sol Sector 3.

Resaltamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un aviso que les recuerda a los usuarios verificar su cambio antes de retirarse de la ventanilla para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted y permitir que se puedan tomar las acciones correctivas a que hubiese lugar.

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

Atentamente,


LEONARDO CASTRO
Gerente General
Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: ACV
Revisó: PAR

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 Clénaga, 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, Chiriguáná, 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.



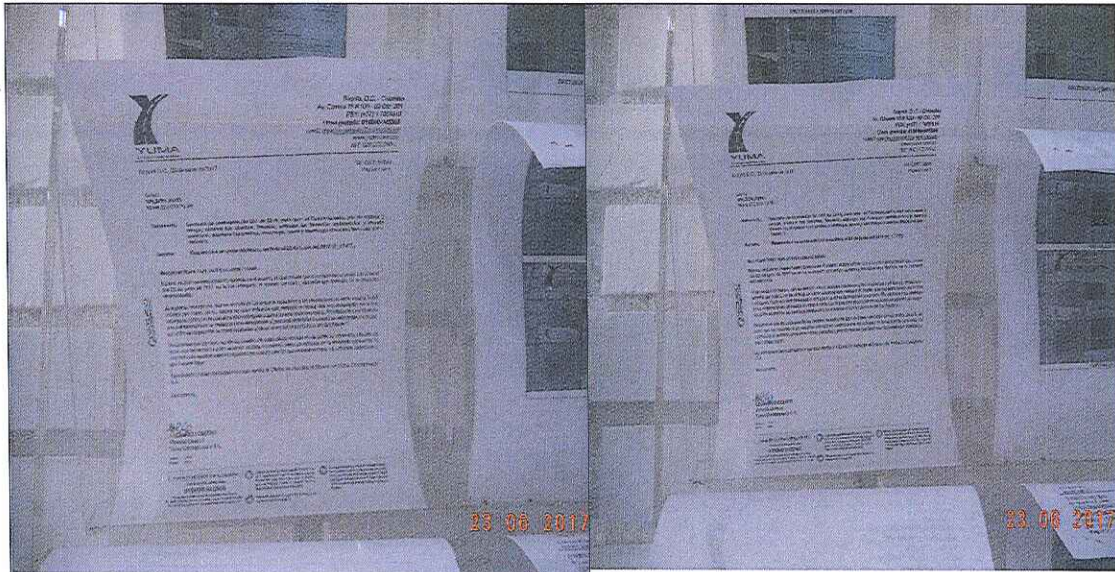
Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

23 06 2017

Lugar OAU FIJA BOSCONIA



EDICTOS DE LA R_17477 YC-CRT-56699



EDICTOS DE LA R_17477 YC-CRT-56699