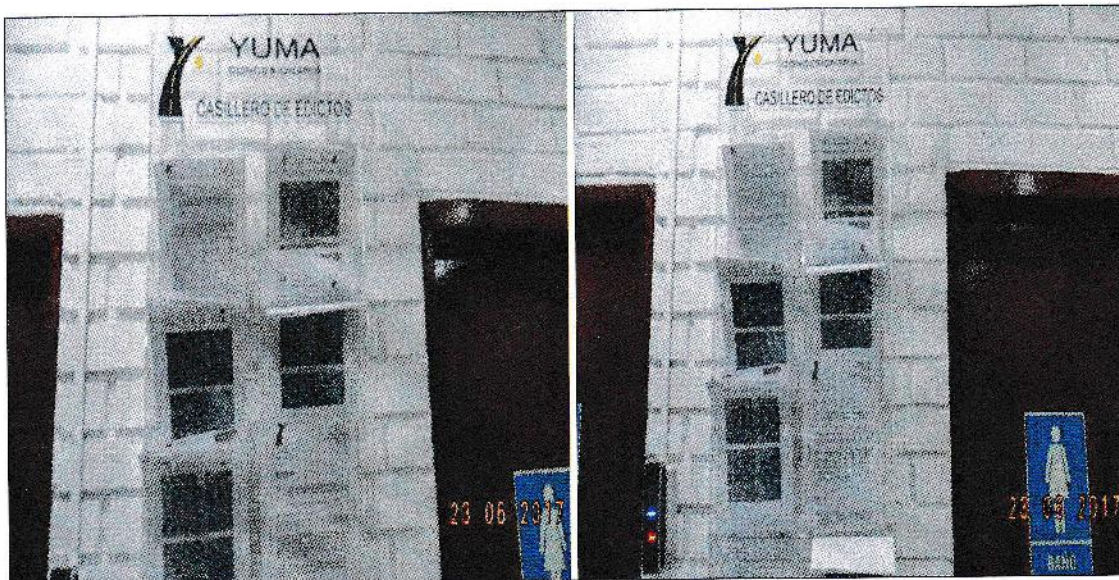
 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	Concesión: PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3	 <p>YUMA CORPORACION FINANCIERA</p>
	REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB-08	

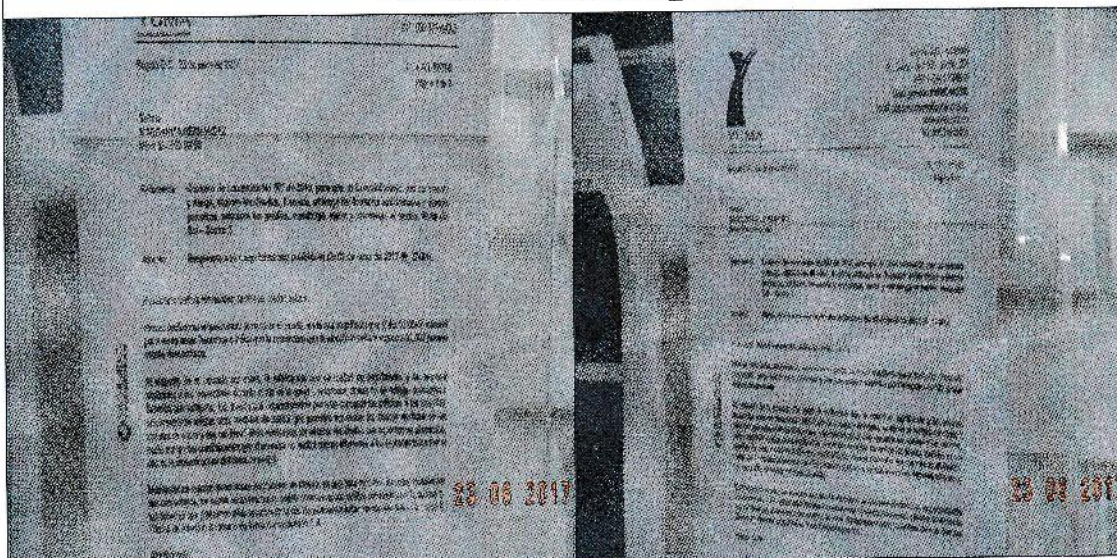
Fecha: (d-m-a)

23	06	2017
----	----	------

 Lugar **Oficina Atencion al Usuario Bosconia**



PUBLICACION EDICTO R_17481



PUBLICACION EDICTO R_17481



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-56709

Página 1 de 1

Señora
MARGARITA HERNANDEZ
Móvil 304 663 98 59

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 día 03 de junio de 2017 (R_17481).

Respetada Señora Hernandez, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 03/06/17 transitó por nuestro peaje Tucurinca e indica que la recolectora que le atendió le regalara \$2.000 porque estaba descuadrada.

Al respecto de lo indicado por usted, le notificamos que se realizó un seguimiento a los arqueos realizados a los recolectores durante el día de la queja y anteriores, donde no se reflejan sobrantes o faltantes que reflejarían los dineros que supuestamente por este concepto les solicitan a los usuarios, adicionalmente existen otras medidas de control que permiten supervisar los dineros recibidos en las casetas de cobro y que tan bien fueron verificadas sin obtener resultados que soporten su afirmación, razón por la cual consideramos que el personal no realiza cobros diferentes a los reglamentarios por el uso de la infraestructura vial (tasa de peaje).

Manifestamos nuestro compromiso permanente de mejora, ya que para nosotros son muy importantes sus comentarios, los cuales serán tenidos en cuenta como un aporte valioso para optimizar la calidad de los servicios que prestamos a los usuarios de la vía. 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 Busconia hacia Yé 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: Arguán, Chiriguán, 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.