



Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3

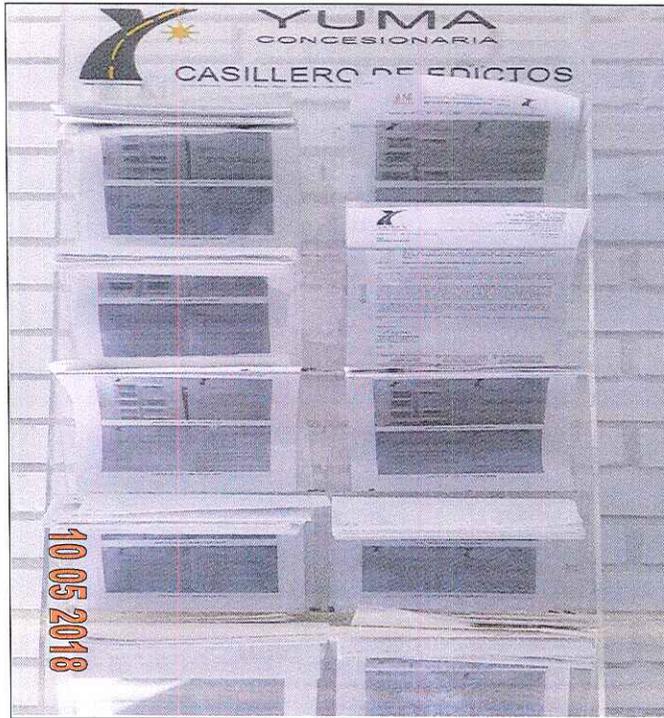
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

10 05 2018

Lugar: Oficina de Atención Al Usuario, Bosconia



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

YUMA
CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 09 de mayo de 2018 YC-CRT-68207
Página 1 de 1

Señor
ANDRES VARGAS

Referencia: documento de concesión No 267 de 2016, 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 26 de Abril de 2018 (R_19146).

Respetado Señor Vargas, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que acaba de pasar por el Peaje de La Loma, Carril 2, No. de Tiquete 739904 en una buseta de Cooperan No. 360 de placas SSX 3427 manifiesta que canceló el peaje con un billete de \$50.000 y solo le dieron cambio de \$2.000, por lo que le hacen falta \$2.000.

10 05 2018

EDICTOS DE LA R_19146 YC-CRT-68207

YUMA
CONCESIONARIA

Bogotá D.C. - Colombia
Av. Carrera 15 # 100 - 69 Ofc.
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., 09 de mayo de 2018 YC-CRT-68207
Página 1 de 1

Señor
ANDRES VARGAS

Referencia: documento de concesión No 267 de 2016, 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 26 de Abril de 2018 (R_19146).

Respetado Señor Vargas, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que acaba de pasar por el Peaje de La Loma, Carril 2, No. de Tiquete 739904 en una buseta de Cooperan No. 360 de placas SSX 3427 manifiesta que canceló el peaje con un billete de \$50.000 y solo le dieron cambio de \$2.000, por lo que le hacen falta \$2.000.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencia que en los archivos realizados al recaudador que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que tal vez el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$2.000, para ello cuenta con el término de un (1) mes para atender lo solicitado.

10 05 2018

Bogotá D.C., 09 de mayo de 2018 YC-CRT-68207
Página 1 de 1

Señor
ANDRES VARGAS

Referencia: documento de concesión No 267 de 2016, 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 26 de Abril de 2018 (R_19146).

Respetado Señor Vargas, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que acaba de pasar por el Peaje de La Loma, Carril 2, No. de Tiquete 739904 en una buseta de Cooperan No. 360 de placas SSX 3427 manifiesta que canceló el peaje con un billete de \$50.000 y solo le dieron de cambio \$39.500, por lo que le hacen falta \$2.000.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencia que en los archivos realizados al recaudador que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que tal vez el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$2.000, para ello cuenta con el término de un (1) mes para atender lo solicitado.

10 05 2018

EDICTOS DE LA R_19146 YC-CRT-68207

Bogotá D.C., 09 de mayo de 2018

YC-CRT- 68207

Página 1 de 1

Señor
ANDRES VARGAS

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 26 de Abril de 2018 (R_19146).

Respetado Señor Vargas, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta" (...) que acaba de pasar por el Peaje de La Loma, Carril 2, No. de Tiquete 739804 en una buseta de Cooperan No. 360 de placas SSX 362; manifiesta que canceló el peaje con un billete de \$50.000 y solo le dieron de cambio \$39.300, por lo que le hacen falta \$2.000."

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en los arqueos realizados al recolector que lo entendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje La Loma con su identificación, para que le sean devueltos los \$2.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos.

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

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

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 8AM a 6 PM. Sábados 8AM 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, Chiriguana, 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.