

Bogotá D.C., 18 de octubre de 2016

YC-CRT-45211

Página 1 de 2

Señora  
**ENOHEMIA OCHOA**  
Tel. (5) 5 89 42 20  
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\_15118 del 05 de octubre de 2016

Respetada Señora Ochoa, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que es la Gerente de Transmipueblo, empresa de transporte que viaja a Mariangola, Aguas Blancas y Valencia; manifiesta que uno de sus vehículos de placas UWP628 se varó inicialmente en Mariangola desde hace dos días y el conductor se lo llevó halado hasta el peaje de Valencia de Jesús sin autorización, ostentando que el operador de la grúa que estaba en ese lugar no quiso prestar el servicio de traslado hasta Valledupar porque inicialmente ya le habían ofrecido el servicio de traslado hasta Bosconia, a lo que pregunta, ¿que no entiende por qué razón no le llevan el vehículo hasta Valledupar que es donde va hacer reparado?.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 03 de octubre de 2016 sobre la ruta Bosconia – Valledupar, se identificó que el vehículo referido por usted, fue atendido a las 07:45 horas por nuestro personal de carro taller en el PR 69+400 de la Ruta 8003, diagnosticándole daños en la culata del motor, condición no reparable bajo la atención de primeros auxilios mecánicos.

Ante dicho diagnóstico, le fue ofrecido el servicio de grúa de la Concesión, el cual consiste retirar el vehículo y trasladarlo hasta la población más cercana en donde el usuario pueda quedar en un lugar seguro y solucionar su percance, que para este caso en particular correspondía a la población de Bosconia. Sin embargo, este movimiento no fue aceptado por el conductor y se procedió a registrar este evento como cerrado.

**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 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 Mariangola y Loma del Balsamo.

Bogotá D.C., 18 de octubre de 2016

YC-CRT-45211

Página 2 de 2

Por otra parte, es de aclarar que para efectos del servicio de grúa, que es un complemento del servicio de carro taller, éste no se prestó por las condiciones arriba expresadas relacionadas con el desistimiento por parte del usuario a los servicios ofrecidos.

Como soporte del servicio brindado a su vehículo, se presenta el formato firmado por el conductor, donde evalúa como bueno el servicio prestado por la concesión.

ENCUESTA			
SEÑOR USUARIO EL SERVICIO QUE YUMA CONCESIONARIA LE BRINDA ES TOTALMENTE GRATUITO			
MARQUE EL CONCEPTO QUE MEJOR DEFINE EL SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO
	ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO
	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO

De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, al momento del diligenciamiento de datos por parte del usuario, propietario y/o peticionario se autoriza expresamente a YUMA CONCESIONARIA S.A. para conservar los datos personales que se le piden en el presente formato. La información será utilizada para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión No. 007 de 2010, entre las cuales, se encuentran la de remitir información a la entidad contratante, interventoría, autoridades de vigilancia y control, entre otras, así como realizar las demás actividades de mercado, estadística y administración que requiera Yuma Concesionaria S.A.

*José María Hernández*  
 REPORTE ELABORADO POR

*[Firma]*  
 FIRMA DEL USUARIO

VIGILADO SUPERTRANSPORTE

Esperamos de esta forma haber atendido su requerimiento y agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,

*[Firma]*  
**LEONARDO CASTRO**  
 Gerente General  
 Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: EAMI  
 Revisó: HCV

**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 atendido 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 Díficil, 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, 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.