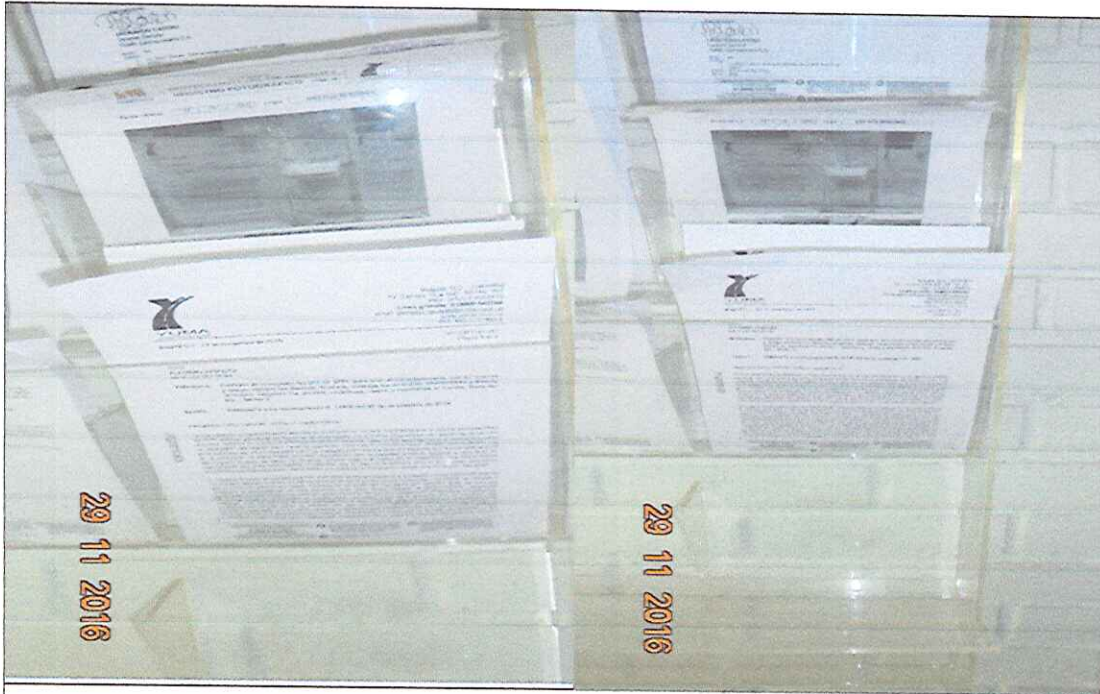
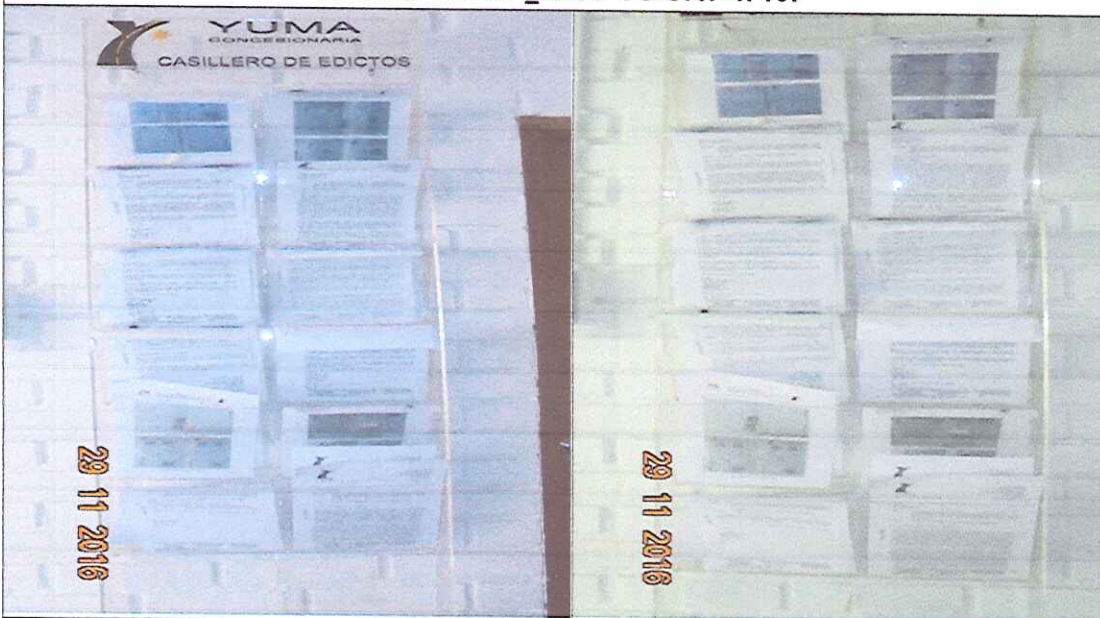


 <p>Agencia Nacional de Infraestructura</p>	Concesión: PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3	 <p>YUMA YUMACONCESIONARIA</p>
	REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB-08	

Fecha: (d-m-a) 29 11 2016 Lugar OAU FIJA BOSCONIA



EDICTOS DE LA R_15475 YC-CRT-47167



EDICTOS DE LA R_15475 YC-CRT-47167



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., 29 de noviembre de 2016

YC-CRT-47167
Página 1 de 2

Señor
ALFONSO VÁSQUEZ
Móvil 302 251 81 63

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_15475 del 05 de noviembre de 2016.

Respetado Señor Vásquez, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 04 de noviembre de 2016, tuvo un percance en horas de la madrugada vía el Difícil Magdalena, en donde se volcó una volqueta, ostentando que le fue prestado el servicio de grúa, pero no fue posible sacar el vehículo porque se necesitaba otro equipo para hacer la operación. Expresa su inconformidad, debido que contrató una grúa particular por tres horas para sacar la volqueta pero resulta que el inspector le informó que la grúa de la concesión se encontraba ocupada atendiendo dos accidentes y debía esperar a que ésta se desocupara, la grúa de apoyo no le pudo esperar más y el inspector le manifestó que debía llamar nuevamente otra grúa para realizar el rescate, por lo que no le parece, que si yo cuento con cierta maquinaria pesada para poder darle apoyo a la grúa de la Concesión, tenga que contratar otra grúa.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 04 de noviembre de 2016 sobre la ruta Bosconia – El Difícil, se identificó que el vehículo referido por usted, inicialmente no pudo ser rescatado por nuestra grúa, ya que era necesaria la participación de una segunda grúa para poder realizar el procedimiento requerido, regresando nuestro equipo a la base con el compromiso de cuando estuviera en el sitio la grúa particular de la cual usted se encontraba en consecución, nos daba aviso para apoyarle con la novedad. Sin embargo, una vez estando la grúa particular en el sitio, nuestra grúa se encontraba atendiendo dos accidentes de tránsito sobre el corredor vial, que requerían atención prioritaria para garantizar la movilidad sobre éste, por lo que fue necesario esperar a que el vehículo tipo grúa terminara la atención de estos eventos y posteriormente continuar brindándole el apoyo en el rescate de acuerdo a las condiciones establecidas, que contemplaba la necesidad de un segundo vehículo tipo grúa por la zona

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



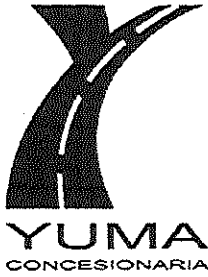
Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6 PM. Sábados 8AM a 2 PM.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Ariguaní, Chinguaná, 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. - 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., 29 de noviembre de 2016

YC-CRT-47167

Página 2 de 2

donde se ubicada el vehículo siniestrado, situación que no podía solventarse con vehículos de otros tipos.

Finalmente, informamos que esta Concesionaria prestó la colaboración por usted requerida con la participación simultánea de una segunda grúa suministrada por usted y terminando el rescate del automotor con el apoyo de dos volquetas, dejándolo a un lado de la vía y retirándose del lugar por sus propios medios. Como soporte del servicio brindado a su vehículo se presenta el formato firmado por usted, donde además evalúa como bueno el servicio prestado por nosotros.

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, el tratamiento de datos personales de datos por parte del usuario, propietario y/o poseedor de un vehículo perteneciente a YUMA CONCESIONARIA S.A. para obtener los datos personales que se le piden en el presente formato de información se le otorga para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión No. 007 de 2010, entre los cuales, se encuentran la de permitir información a la entidad contratante, representantes, autoridades de vigilancia y control, dicho dato, así como realizar las demás actividades de marketing, estadística y/o investigación de acuerdo con Yuma Concesionaria S.A.




REPORTE ELABORADO POR: 
 FIRMA DEL USUARIO: 



Es necesario indicar que la atención a los usuarios de la vía se realiza acorde al protocolo definido por esta Concesionaria para este tipo de servicios, de manera gratuita y ecuaníme, sin discriminación alguna. Esperamos de esta forma haber atendido sus inquietudes y agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,


LEONARDO CASTRO
 Gerente General
 Yuma Concesionaria S.A.

Elaboró: EAM
 Revisó: HCV

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 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 Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6 PM. 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, 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 Mariángela y Loma del Balsamo.