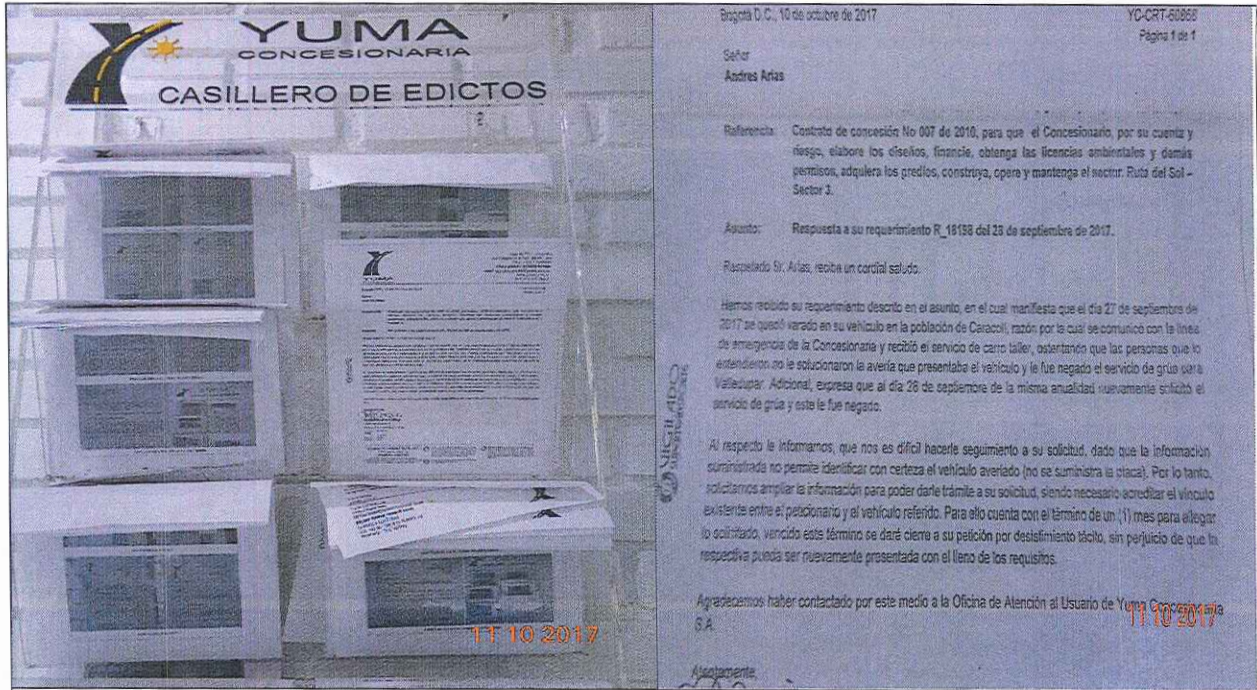
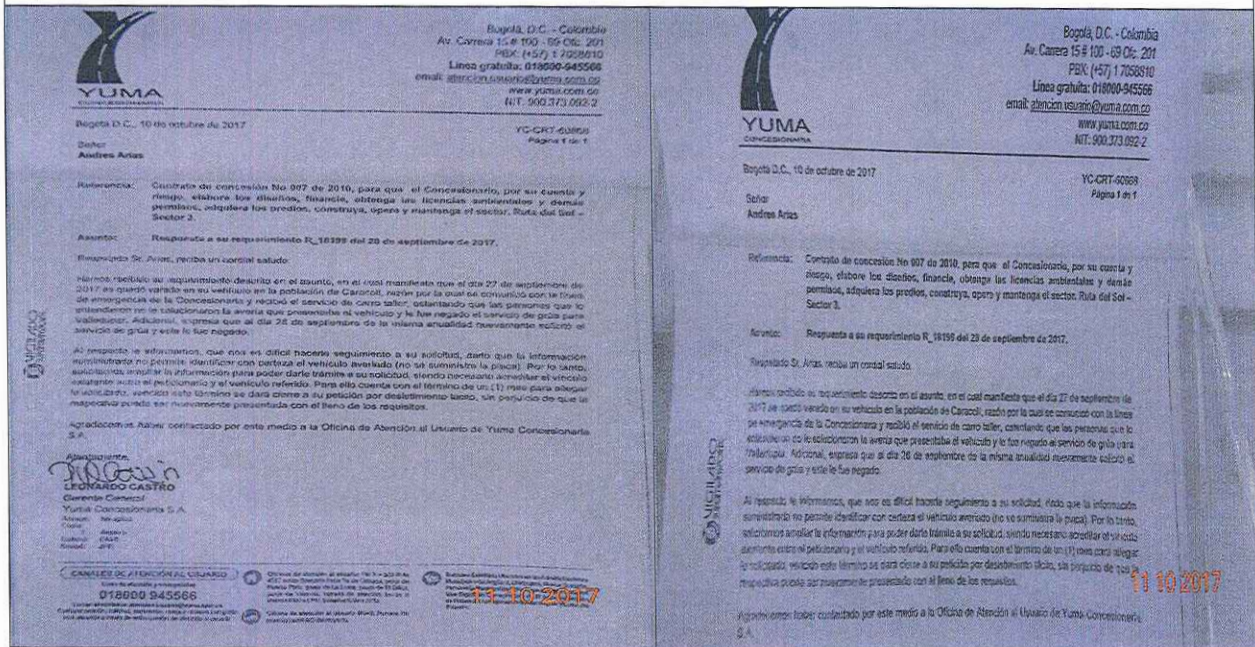


Fecha: (d-m-a) 11 / 10 / 2017    Lugar Oficina Atención al Usuario Bosconia



**EDICTOS DE LA R\_18198 YC-CRT-60868**



**EDICTOS DE LA R\_18198 YC-CRT-60868**



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](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 10 de octubre de 2017

YC-CRT-60868

Página 1 de 1

Señor  
**Andres Arias**

**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\_18198 del 28 de septiembre de 2017.

Respetado Sr. Arias, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 27 de septiembre de 2017 se quedó varado en su vehículo en la población de Caracolí, razón por la cual se comunicó con la línea de emergencia de la Concesionaria y recibió el servicio de carro taller, ostentando que las personas que lo entendieron no le solucionaron la avería que presentaba el vehículo y le fue negado el servicio de grúa para Valledupar. Adicional, expresa que al día 28 de septiembre de la misma anualidad nuevamente solicitó el servicio de grúa y este le fue negado.

Al respecto le informamos, que nos es difícil hacerle seguimiento a su solicitud, dado que la información suministrada no permite identificar con certeza el vehículo averiado (no se suministra la placa). Por lo tanto, solicitamos ampliar la información para poder darle trámite a su solicitud, siendo necesario acreditar el vínculo existente entre el peticionario y el vehículo referido. Para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado, 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.

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.

Anexos: No aplica

Copia:

1. Archivo

Elaboró: EAMI

Revisó: JPR

#### 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 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: 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 Mariángola y Loma del Balsamo.