

Fecha: (d-m-a)

09 11 2017

Lugar **Oficina de Atención Al Usuario, Bosconia**



Bogotá, D.C. - COLOMBIA
Av. Carrera 15 # 100 - 89 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 noviembre de 2017 YC-CRT-62318
Página 1 de 2

Señor
Luis Fernando Castillo

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_18346 del 27 de octubre de 2017.

Respetado Sr. Castillo reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual manifiesta que el día 27 de octubre de 2017, se quedó varado frente de la estación de Policía de Valencia de Jesús, en un vehículo placas TFO443, ostentando que lleva 4 horas esperando el servicio de grúa, y no le ha

09 11 2017

EDICTOS DE LA R_18346 YC-CRT-62318

YUMA
CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 09 de noviembre de 2017 YC-CRT-62318
Página 1 de 2

Señor
Luis Fernando Castillo

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_18346 del 27 de octubre de 2017.

Respetado Sr. Castillo reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual manifiesta que el día 27 de octubre de 2017, se quedó varado frente de la estación de Policía de Valencia de Jesús, en un vehículo placas TFO443, ostentando que lleva 4 horas esperando el servicio de grúa, y no le ha permitido el tránsito. Adicional informa que ha marcado tres veces a línea de atención de emergencia, y la persona que le contestó le informó que la grúa se encontraba realizando un servicio para la vía de Bosconia. Por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuando haya el servicio de la grúa.

En el presente caso, respecto al caso expuesto en su requerimiento, que una vez revisados los expedientes, e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 27 de octubre de 2017, frente a la vía Bosconia - Valodupar, no evidenciamos que para el día 27 de octubre de 2017, se hubiera presentado el problema que ha planteado, ya que el día 27 de octubre de 2017, se presentó un problema de congestión en la vía de Bosconia, por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuando haya el servicio de la grúa.

En el presente caso, respecto al caso expuesto en su requerimiento, que una vez revisados los expedientes, e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 27 de octubre de 2017, frente a la vía Bosconia - Valodupar, no evidenciamos que para el día 27 de octubre de 2017, se hubiera presentado el problema que ha planteado, ya que el día 27 de octubre de 2017, se presentó un problema de congestión en la vía de Bosconia, por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuando haya el servicio de la grúa.

09 11 2017

Bogotá D.C., 09 de noviembre de 2017 YC-CRT-62318
Página 1 de 2

Señor
Luis Fernando Castillo

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_18346 del 27 de octubre de 2017.

Respetado Sr. Castillo reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual manifiesta que el día 27 de octubre de 2017, se quedó varado frente de la estación de Policía de Valencia de Jesús, en un vehículo placas TFO443, ostentando que lleva 4 horas esperando el servicio de grúa, y no le ha permitido el tránsito. Adicional informa que ha marcado tres veces a línea de atención de emergencia, y la persona que le contestó le informó que la grúa se encontraba realizando un servicio para la vía de Bosconia. Por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuando haya el servicio de la grúa.

09 11 2017

Al respecto le informamos, sobre el caso expuesto en su requerimiento, que una vez revisados los expedientes, e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 27 de octubre de 2017, frente a la vía Bosconia - Valodupar, no evidenciamos que para el día 27 de octubre de 2017, se hubiera presentado el problema que ha planteado, ya que el día 27 de octubre de 2017, se presentó un problema de congestión en la vía de Bosconia, por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuando haya el servicio de la grúa.

EDICTOS DE LA R_18346 YC-CRT-62318

Bogotá D.C., 09 de noviembre de 2017

YC-CRT-62318

Página 1 de 2

Señor
Luis Fernando Castillo

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_18346 del 27 de octubre de 2017.

Respetado Sr. Castillo reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual manifiesta que el día 27 de octubre de 2017, se quedó varado frente de la estación de Policía de Valencia de Jesus, en un vehículo de placas TFO443, ostentando que lleva 4 horas esperando el servicio de grúa, y no le han solucionado el problema; Adicional informa que ha marcado tres veces a línea de atención de emergencia, y la persona que le contestó le informo que la grúa se encontraba realizando un servicio para la vía de Bosconia. Por lo que se le hace muy desagradable esperar por cuatro horas el servicio de la grúa.

Al respecto le informamos, sobre el caso expuesto en su requerimiento, que una vez revisados nuestros registros, e indagado con el personal que se encontraba laborando el día 27 de octubre de 2017 sobre la ruta Bosconia – Valledupar, se evidencio que para este día a las 08:26 horas usted se comunicó con nuestra línea de atención al usuario solicitando asistencia en la vía, a las 08:45 horas nuestro personal de carro taller llega hasta su ubicación en el PR 94+100 de la Ruta 8003, diagnosticándole problemas en el 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 en 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 ciudad de Valledupar. Sin embargo, nuestro personal le informo que nuestra grúa en el momento

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



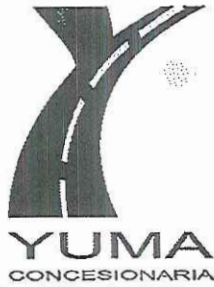
Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8AM a 6PM. Sábados 8AM a 2PM.



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



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Ariguaní, Chiguana, 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., 09 de noviembre de 2017

YC-CRT-62318

Página 2 de 2

se encontraba atendiendo otra novedad sobre la vía, y que una vez estuviese disponible, se acercaría hasta su ubicación para asistirlo.


A las 11:13 horas nuevamente se vuelve a comunicar a la línea 018000 solicitando el servicio, y nuestra operadora le comunico que la grúa aún no había finalizado el procedimiento, reiterándole que tan pronto terminara el servicio que estaba atendiendo, se dirigía hasta su ubicación para realizar el traslado de su vehículo. Una vez finalizado este servicio, la grúa se desplazó hasta su ubicación y se procedió con el traslado del vehículo en mención hasta la ciudad de Valledupar, conforme a su solicitud.

En cuanto a la demora manifestada, cabe resaltar que para la mañana de este día en particular hubieron varios servicios que se atendieron, ocasionando ciertos retrasos en alguno de ellos, tal cual como le fue informado por el Centro de Control de Comunicación.

Aclarado lo anterior, consideramos que le fue prestada la asistencia requerida por usted, bajo las condiciones definidas en el protocolo de primeros auxilios mecánicos, en cumplimiento de las obligaciones contractuales descritas en el contrato de concesión.

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: EAMI
Revisó: JPR

VIGILADO
SUPERTRANSPORTE

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 Ciénega, 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.