



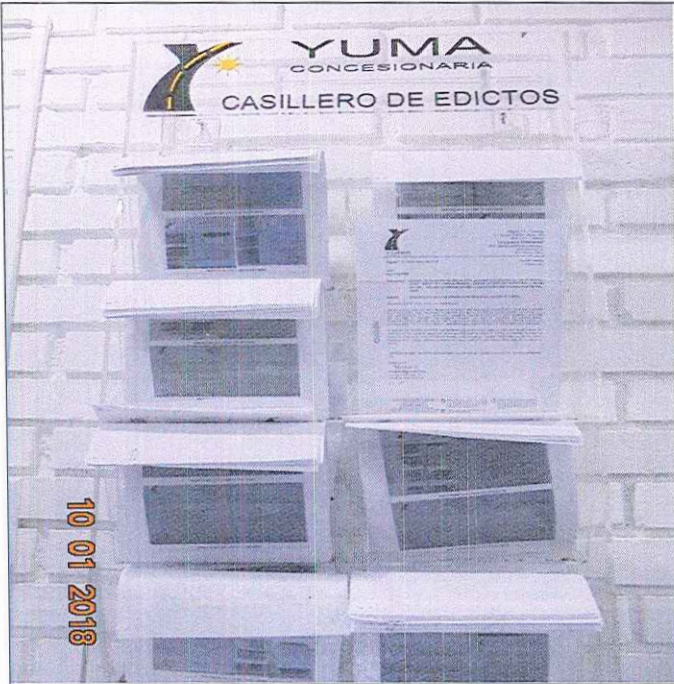
Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

10	01	2018
----	----	------

 Lugar **Oficina Atención al Usuario Bosconia**



Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 89 Ofc. 201
 PBX: (+57) 1 7058610
 Línea gratuita: 015000-945566
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.052-2

Bogotá D.C., 10 de enero de 2018 YC-CRT-64158
 Página 1 de 1

Señor
KEVIN DURAN

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 04 de Enero de 2018 (R_18647).

Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2017 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, fue atendido por una recolectora a las 6:15 a.m., en el carril 1, especifica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que ésta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos un

EDICTOS DE LA R_18647 YC-CRT-64158

Bogotá D.C., 10 de enero de 2018 YC-CRT-64158
 Página 1 de 1

Señor
KEVIN DURAN

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 04 de Enero de 2018 (R_18647).

Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2017 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 6:15 a.m., en el carril 1, especifica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que ésta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos un

Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 89 Ofc. 201
 PBX: (+57) 1 7058610
 Línea gratuita: 015000-945566
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.052-2

Bogotá D.C., 10 de enero de 2018 YC-CRT-64158
 Página 1 de 1

Señor
KEVIN DURAN

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 04 de Enero de 2018 (R_18647).

Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2017 se dirige en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 6:15 a.m., en el carril 1, especifica que fue en el turno 3, a quien le solicitó que le diera las devoluciones en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que ésta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos un

EDICTOS DE LA R_18647 YC-CRT-64158



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., 10 de enero de 2018

YC-CRT- 64158

Página 1 de 1

Señor
KEVIN DURAN

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 04 de Enero de 2018 (R_18647).

Respetado Señor Duran, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos indica que el día 04/01/2017 se dirigía en sentido La Gloria-El Difícil. Explica al llegar a la estación de peaje de El Difícil, en sentido oriental, fue atendido por una recolectora a las 5:15 a.m., en el carril 1, específica que fue en el turno 3, a quien le solicito que le diera las devueltas en "sencillo", sin embargo, ostenta que ésta le respondió de manera hostil. Finalmente, señala que este tipo de trato a los usuarios de la vía no contribuye de manera positiva a la concesionaria y que no es la primera vez que ésta misma recolectora tiene un comportamiento inadecuado.

Al respecto nos permitimos informar que se realizó seguimiento a su queja, de ante mano le ofrecemos una disculpa por las molestias generadas, como es política de la compañía brindar un servicio de calidad a todos los usuarios de la vía, tomaremos el caso y aplicaremos las medidas disciplinaria que se encuentran establecidas en nuestro reglamento interno de trabajo. Con el fin que hechos como este se no vuelvan a repetir.

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Aterramente,


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 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.