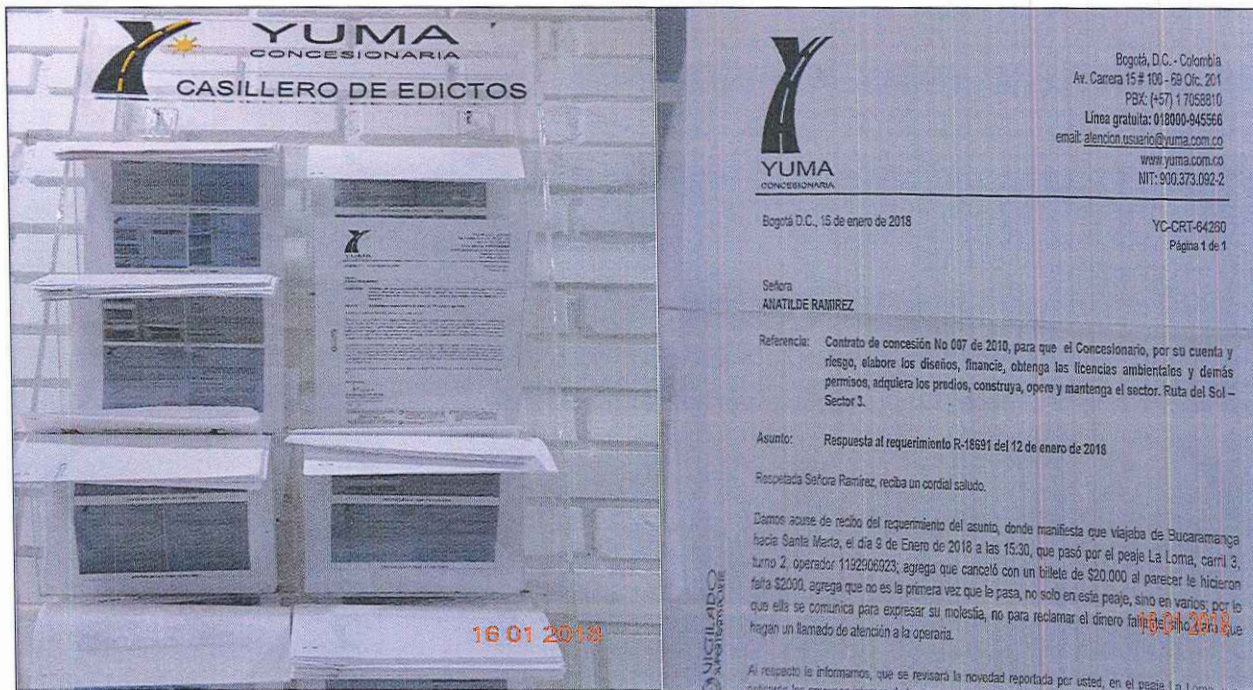



Fecha: (d-m-a) 16 / 01 / 2018    Lugar Oficina Atención al Usuario Bosconia



**EDICTOS DE LA R\_18691 YC-CRT-64260**

<p>Bogotá D.C., 16 de enero de 2018</p> <p style="text-align: right;">YC-CRT-64260 Página 1 de 1</p> <p>Señora <b>ANATILDE RAMIREZ</b></p> <p>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.</p> <p>Asunto: Respuesta al requerimiento R-18691 del 12 de enero de 2018</p> <p>Respetada Señora Ramirez, reciba un cordial saludo.</p> <p>Damos acuse de recibo del requerimiento del asunto, donde manifiesta que viajaba de Bucaramanga hacia Santa Marta, el día 9 de Enero de 2018 a las 15:30, que pasó por el peaje La Loma, camil 3, turno 2, operador 1192906923; agrega que canceló con un billete de \$20.000 al parecer le hicieron falta \$2000, agrega que no es la primera vez que le pasa, no solo en este peaje, sino en varios, por lo que ella se comunica para expresar su molestia, no para reclamar el dinero faltante sino para que hagan un llamado de atención a la operaria.</p> <p>Al respecto le informamos, que se revisará la novedad reportada por usted, en el peaje La Loma, y se aplicarán los procesos internos de la empresa para estos casos. Sin embargo, le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un aviso en el cual se les informa a los usuarios verificar su cambio, y su ticket antes de retirarse de la ventanilla, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permitir que se puedan tomar acciones correctivas a que hubiese lugar.</p>	<div style="text-align: right;"> <p>Bogotá, D.C. - Colombia          Av. Carrera 15 # 100 - 89 Ofc. 201          PBX: (457) 1 7058810          Línea gratuita: 018000-845566          email: <a href="mailto:atencion.usuario@yuma.com.co">atencion.usuario@yuma.com.co</a>          www.yuma.com.co          NIT: 900.373.092-2</p> </div> <p>Bogotá D.C., 16 de enero de 2018</p> <p style="text-align: right;">YC-CRT-64260 Página 1 de 1</p> <p>Señora <b>ANATILDE RAMIREZ</b></p> <p>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.</p> <p>Asunto: Respuesta al requerimiento R-18691 del 12 de enero de 2018</p> <p>Respetada Señora Ramirez, reciba un cordial saludo.</p> <p>Damos acuse de recibo del requerimiento del asunto, donde manifiesta que viajaba de Bucaramanga hacia Santa Marta, el día 9 de Enero de 2018 a las 15:30, que pasó por el peaje La Loma, camil 3, turno 2, operador 1192906923; agrega que canceló con un billete de \$20.000 al parecer le hicieron falta \$2000, agrega que no es la primera vez que le pasa, no solo en este peaje, sino en varios, por lo que ella se comunica para expresar su molestia, no para reclamar el dinero faltante sino para que hagan un llamado de atención a la operaria.</p> <p>Al respecto le informamos, que se revisará la novedad reportada por usted, en el peaje La Loma, y se aplicarán los procesos internos de la empresa para estos casos. Sin embargo, le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un aviso en el cual se les informa a los usuarios verificar su cambio, y su ticket antes de retirarse de la ventanilla, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permitir que se puedan tomar acciones correctivas a que hubiese lugar.</p> <p style="text-align: right;">   <b>FRANCISCO STOPPONI</b>          Representante Legal (C)          YUMA Concesionaria S.A.          16 01 2018       </p>
---	---

**EDICTOS DE LA R\_18691 YC-CRT-64260**



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., 16 de enero de 2018

YC-CRT-64260

Página 1 de 1

Señora  
**ANATILDE RAMIREZ**

**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 al requerimiento R-18691 del 12 de enero de 2018

Respetada Señora Ramirez, reciba un cordial saludo.

Damos acuse de recibo del requerimiento del asunto, donde manifiesta que viajaba de Bucaramanga hacia Santa Marta, el día 9 de Enero de 2018 a las 15:30, que pasó por el peaje La Loma, carril 3, turno 2, operador 1192906923; agrega que canceló con un billete de \$20.000 al parecer le hicieron falta \$2000, agrega que no es la primera vez que le pasa, no solo en este peaje, sino en varios; por lo que ella se comunica para expresar su molestia, no para reclamar el dinero faltante sino para que hagan un llamado de atención a la operaria.

Al respecto le informamos, que se revisará la novedad reportada por usted, en el peaje La Loma, y se aplicarán los procesos internos de la empresa para estos casos. Sin embargo, le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un aviso, en el cual se les informa a los usuarios verificar su cambio, y su tiquete antes de retirarse de la ventanilla, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permitir que se puedan tomar acciones correctivas a que hubiese lugar.

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

Atentamente,

**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](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 Ciénega, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Diñcil, 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, 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 Mariángola y Loma del Balsamo.