



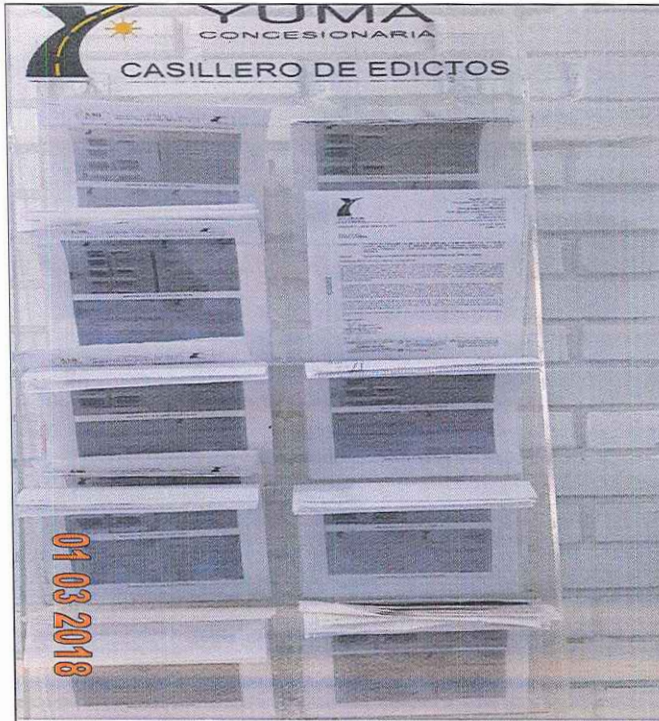
Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

01 03 2018

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



YUMA CONCESIONARIA
 Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 89 Cto. 201
 PBX: (+57) 1 7056810
 Línea gratuita: 018000-945566
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2018 YC-CRT-65963
 Página 1 de 1

Señor Usuario
DAIRO LLOREDA

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los planos, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los terrenos, construya, opere y mantenga el sector: Ruta del Sol - Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 19 de Febrero de 2018 (R_18856).

Respetado Señor Blanco: reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 19/02/2018 se dirigió en Sentido Valledupar-Barranquilla, en un bus de placas WEO 333, razón por la que transitó por la estación de peajes de Valencia y pago en el carril 1, pero al salir de la tarifa correspondiente con un billete de denominación de \$50.000 y que dentro de sus vueltas le fue dado un billete de \$20.000, afirma que ha intentado cancelar con él los valores de las otras estaciones de peaje pero no se lo han recibido, pues éste se encuentra incompleto y le hacen falta unos números de la serie. Manifiesta que se comunica para informar la situación.

Al respecto nos permitimos informar que el personal recolector que labora en las estaciones de peaje pertenecientes al proyecto Ruta del Sol Sector 3 a cargo de Yuma Concesionaria S.A., se encuentran prohibido recibir o entregar billetes en condiciones de mal estado (rotos). Adicionalmente, tienen a su disposición por talles, servidors, computadores que no existe prueba que permita determinar con certeza que fue en la estación de peaje citada en donde se le entregó el billete citado en mal estado.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un ventilador, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permite que así puedan contar adecuadamente haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,
FRANCESCO STOPPONI
 Representante Legal (S)
 Yuma Concesionaria S.A.

TEL: 01800 945566
 FAX: 17056810

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO
 Línea gratuita y gratuita
 018000 945566
 Correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Sitio web: www.yuma.com.co
 Atención presencial: www.yuma.com.co
 Atención telefónica: 01800 945566
 Atención por correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Atención por chat: www.yuma.com.co

01 03 2018

EDICTOS DE LA R 18856 YC-CRT-65963

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2018 YC-CRT-65963
 Página 1 de 1

Señor Usuario
DAIRO LLOREDA

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los planos, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los terrenos, construya, opere y mantenga el sector: Ruta del Sol - Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 19 de Febrero de 2018 (R_18856).

Respetado Señor Blanco: reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 19/02/2018 se dirigió en Sentido Valledupar-Barranquilla, en un bus de placas WEO 333, razón por la que transitó por la estación de peajes de Valencia y pago en el carril 1, pero al salir de la tarifa correspondiente con un billete de denominación de \$50.000 y que dentro de sus vueltas le fue dado un billete de \$20.000, afirma que ha intentado cancelar con él los valores de las otras estaciones de peaje pero no se lo han recibido, pues éste se encuentra incompleto y le hacen falta unos números de la serie. Manifiesta que se comunica para informar la situación.

Al respecto nos permitimos informar que el personal recolector que labora en las estaciones de peaje pertenecientes al proyecto Ruta del Sol Sector 3 a cargo de Yuma Concesionaria S.A., se encuentran prohibido recibir o entregar billetes en condiciones de mal estado (rotos). Adicionalmente, tienen a su disposición por talles, servidors, computadores que no existe prueba que permita determinar con certeza que fue en la estación de peaje citada en donde se le entregó el billete citado en mal estado.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un ventilador, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permite que así puedan contar adecuadamente haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,
FRANCESCO STOPPONI
 Representante Legal (S)
 Yuma Concesionaria S.A.

TEL: 01800 945566
 FAX: 17056810

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO
 Línea gratuita y gratuita
 018000 945566
 Correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Sitio web: www.yuma.com.co
 Atención presencial: www.yuma.com.co
 Atención telefónica: 01800 945566
 Atención por correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Atención por chat: www.yuma.com.co

01 03 2018

YUMA CONCESIONARIA
 Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 89 Cto. 201
 PBX: (+57) 1 7056810
 Línea gratuita: 018000-945566
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 28 de febrero de 2018 YC-CRT-65963
 Página 1 de 1

Señor Usuario
DAIRO LLOREDA

Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los planos, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los terrenos, construya, opere y mantenga el sector: Ruta del Sol - Sector 3.

Asunto: Respuesta a su solicitud recibida el día 19 de Febrero de 2018 (R_18856).

Respetado Señor Blanco: reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el día 19/02/2018 se dirigió en Sentido Valledupar-Barranquilla, en un bus de placas WEO 333, razón por la que transitó por la estación de peajes de Valencia y pago en el carril 1, pero al salir de la tarifa correspondiente con un billete de denominación de \$50.000 y que dentro de sus vueltas le fue dado un billete de \$20.000, afirma que ha intentado cancelar con él los valores de las otras estaciones de peaje pero no se lo han recibido, pues éste se encuentra incompleto y le hacen falta unos números de la serie. Manifiesta que se comunica para informar la situación.

Al respecto nos permitimos informar que el personal recolector que labora en las estaciones de peaje pertenecientes al proyecto Ruta del Sol Sector 3 a cargo de Yuma Concesionaria S.A., se encuentran prohibido recibir o entregar billetes en condiciones de mal estado (rotos). Adicionalmente, tienen a su disposición por talles, servidors, computadores que no existe prueba que permita determinar con certeza que fue en la estación de peaje citada en donde se le entregó el billete citado en mal estado.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de las estaciones de peaje se encuentra ubicado un ventilador, para evitar la ocurrencia de eventos como el reportado por usted, y permite que así puedan contar adecuadamente haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,
FRANCESCO STOPPONI
 Representante Legal (S)
 Yuma Concesionaria S.A.

TEL: 01800 945566
 FAX: 17056810

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO
 Línea gratuita y gratuita
 018000 945566
 Correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Sitio web: www.yuma.com.co
 Atención presencial: www.yuma.com.co
 Atención telefónica: 01800 945566
 Atención por correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co
 Atención por chat: www.yuma.com.co

01 03 2018

EDICTOS DE LA R 18856 YC-CRT-65963



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., 28 de febrero de 2018

YC-CRT- 65963

Página 1 de 1

Señor Usuario
DAIRO LLOREDA

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 19 de Febrero de 2018 (R_18856).

Respetado Señor Blanco reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) "que el día 19/02/2018 se dirige en Sentido Valledupar-Barranquilla, en un bus de placas WEO 333; razón por la que transitó por la estación de peajes de Valencia y pago en el carril 1, tupo 3 el valor de la tarifa correspondiente con un billete de denominación de \$50.000 y que dentro de sus vueltos le fue dado un billete de \$20.000, afirma que ha intentado cancelar con él los valores de las otras estaciones de peaje pero no se lo han recibido, pues éste se encuentra incompleto y le hacen falta unos números de la serie. Manifiesta que se comunica para informar la situación."

Al respecto nos permitimos informar que el personal recolector que labora en las estaciones de peaje pertenecientes al proyecto Ruta del Sol Sector 3 a cargo de Yuma Concesionaria S.A., se encuentra debidamente entrenado para la detección de billetes en mal estado y/o falso. Adicionalmente tienen prohibido recibir o entregar billetes en condiciones de mal estado (rotos). Aclarado lo anterior y en atención a la información por usted suministrada, consideramos que no existe prueba que permita determinar con certeza que fue en la estación de peaje citada en donde se le entregó el supuesto billete en mal estado.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de la 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 a 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
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 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, Chiriguaná, Nueva Granada, Personería Municipal de El Paso, en el Salón Comunal Vive Digital del Corregimiento de El Bajo, Inspección de Policía del corregimiento de Marlanga y Loma del Balsamo.