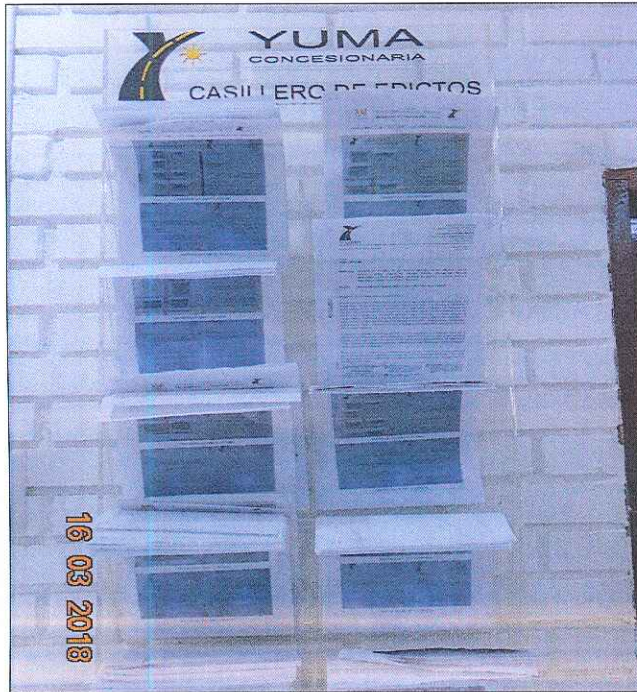




Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a) **16** **03** **2018** Lugar **Oficina Atención al Usuario Bosconia**



Bogotá D.C. 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66581
Página 1 de 2

Señor
Javier Cárdenas

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_18912 del 05 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Cárdenas reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en donde manifiesta que el 4 de marzo de 2018, se quedó varado en un vehículo (no suministra placas) entre Santa Ana Magdalena y Bosconia, aproximadamente a 5 km de la Gloria, expresado que solicitó el servicio de asistencia del Concesionario y le informaron que no le podían prestar el servicio porque se encontraba fuera del proyecto vial. Orientado que llevo el carro empujado hasta la Gloria y se comunicó nuevamente al Concesionario y nuevamente le negaron el servicio porque la novedad ya había sido reportada. Así mismo informa que llamó a la Policía y estos llamaron al carro taller, quienes llegaron pero tampoco le prestaron el servicio. Aduciendo que le toca buscar una grúa particular para que le llevara el vehículo hasta Bosconia.

16 03 2018

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 placas) sin embargo le informamos que Yuma Concesionaria presta sus servicios de asistencia en la vía a todos los usuarios que transitan por nuestro corredor vial (San Roque - Ye de Gineaga y El

EDICTOS DE LA R_18912 YC-CRT-66581

Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Cto. 201
 PBX: (+57) 1 7059810
 Línea gratuita: 018000-945666
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66581
Página 1 de 2

Señor
Javier Cárdenas

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_18912 del 05 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Cárdenas reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en donde manifiesta que el 4 de marzo de 2018, se quedó varado en un vehículo (no suministra placas) entre Santa Ana Magdalena y Bosconia, aproximadamente a 5 km de la Gloria, expresado que solicitó el servicio de asistencia del Concesionario y le informaron que no le podían prestar el servicio porque se encontraba fuera del proyecto vial. Orientado que llevo el carro empujado hasta la Gloria y se comunicó nuevamente al Concesionario y nuevamente le negaron el servicio porque la novedad ya había sido reportada. Así mismo informa que llamó a la Policía y estos llamaron al carro taller, quienes llegaron pero tampoco le prestaron el servicio. Aduciendo que le toca buscar una grúa particular para que le llevara el vehículo hasta Bosconia.

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 placas), sin embargo le informamos que Yuma Concesionaria presta sus servicios de asistencia en la vía a todos los usuarios que transitan por nuestro corredor vial (San Roque - Ye de Gineaga y El

16 03 2018

Atención al Usuario
 018000 945666

Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Cto. 201
 PBX: (+57) 1 7059810
 Línea gratuita: 018000-945666
 email: atencion.usuario@yuma.com.co
 www.yuma.com.co
 NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018 YC-CRT-66581
Página 1 de 2

Señor
Javier Cárdenas

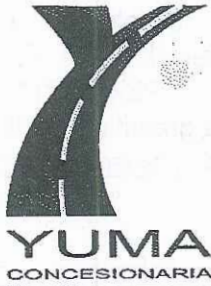
Referencia: Contrato de concesión No 007 de 2010, para que el Concesionario, por su cuenta y riesgo, elabore los diseños, financie, obtenga las licencias ambientales y demás permisos, adquiera los predios, construya, opere y mantenga el sector Ruta del Sol - Sector 3.

Asunto: Respuesta a su requerimiento R_18912 del 05 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Cárdenas reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en donde manifiesta que **16-03-2018** quedó varado en un vehículo (no suministra placas) entre Santa Ana Magdalena y Bosconia, aproximadamente a 5 km de la Gloria, expresado que solicitó el servicio de asistencia del Concesionario y le informaron que no le podían prestar el servicio porque se encontraba fuera del

EDICTOS DE LA R_18912 YC-CRT-66581



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., 15 de marzo de 2018

YC-CRT-66581
Página 1 de 2

Señor
Javier Cárdenas

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_18912 del 05 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Cárdenas reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en donde manifiesta que el 4 de marzo de 2018, se quedó varado en un vehículo (no suministra placas) entre Santa Ana Magdalena y Bosconia, aproximadamente a 5 km de la Gloria, expresado que solicitó el servicio de asistencia del Concesionario y le informaron que no le podían prestar el servicio porque se encontraba fuera del proyecto vial. Ostentado que llevo el carro empujado hasta la Gloria y se comunicó nuevamente al Concesionario y nuevamente le negaron el servicio porque la novedad ya había sido reportada. Así mismo informa que llamó a la Policía y estos llamaron al carro taller, quienes llagaron pero tampoco le prestaron el servicio. Aduciendo que le toco buscar una grúa particular para que le llevara el vehículo hasta Bosconia.

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 placas); sin embargo le informamos que Yuma Concesionaria presta sus servicios de asistencia en la vía a todos los usuarios que transitan por nuestro corredor vial (San Roque – Ye de Ciénaga y El Carmen de Bolívar - Valledupar).

Es de anotar, que de acuerdo a lo manifestado por usted, el servicio solicitado corresponde a una avería que se presentó por fuera del proyecto vial Ruta del Sol Sector 3, por tal motivo, y de acuerdo a nuestras obligaciones contractuales, no podemos prestar el servicio por encontrarse fuera del corredor concesionado.

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 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, 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.



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

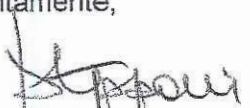
Bogotá D.C., 15 de marzo de 2018

YC-CRT-66581

Página 2 de 2

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: EAMI
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, Chiriguará, 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.