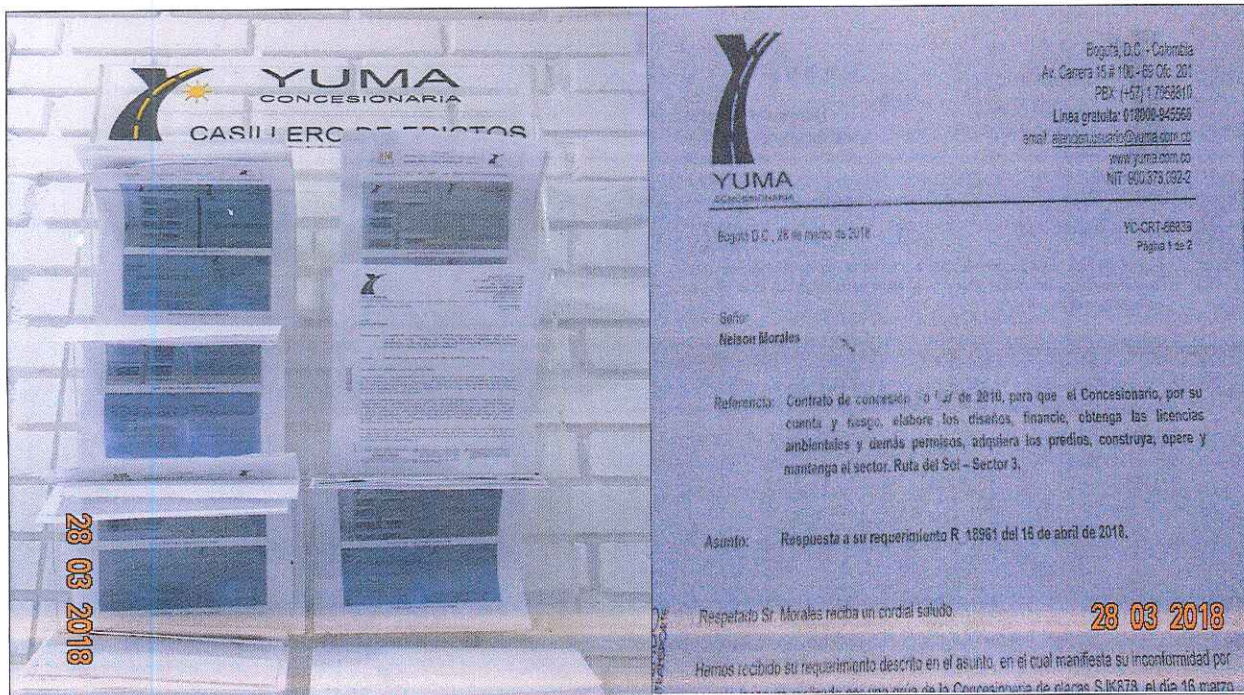


Fecha: (d-m-a) 

28	03	2018
----	----	------

 Lugar **Oficina Atención al Usuario Bosconia**



Bogotá, D.C. - Colombia  
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Of. 201  
 PBX: (+57) 1 7058810  
 Línea gratuita: 018000-945566  
 email: [atencionusuario@yuma.com.co](mailto:atencionusuario@yuma.com.co)  
 www.yuma.com.co  
 NIT: 600.373.092-2

YUMA  
 CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2018 YC-CRT-66839  
Página 1 de 2

Señor  
**Nelson Morales**

Referencia: Contrato de concesión 0177 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\_18961 del 16 de abril de 2018.

Respetado Sr. Morales reciba un cordial saludo. **28 03 2018**

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta su inconformidad por

**EDICTOS DE LA R\_18961 YC-CRT-66839**

CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2018 YC-CRT-66839  
Página 1 de 2

Señor  
**Nelson Morales**

Referencia: Contrato de concesión 0177 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\_18961 del 16 de abril de 2018.

Respetado Sr. Morales reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta su inconformidad por un acto inseguro realizado por una grúa de la Concesionaria de placas SJK578, el día 16 marzo de 2018 aproximadamente a las 09:17 horas mientras se movilizaba en sentido vía El Copey - Bosconia expresando: "no puedo concebir que un tipo que sea de una concesión vía de seguridad haga una situación de esas".

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros, sobre el caso expuesto en su requerimiento, se identificó que para este día, de acuerdo al monitoreo satelital realizado a nuestros móviles, no se evidenció ningún movimiento fuera de lo normal por parte de la grúa, por lo que le indicamos a usted en algún momento vuelva a detectar este tipo de incidencias, informando inmediatamente a uno de nuestros operadores en la línea 018000945566 Cívica 0, en la cual podrá hacerle llegar las pruebas pertinentes que nos permita tomar las acciones que correspondan a las que tenga lugar.

No obstante, teniendo en cuenta sus observaciones, se procederá a realizar una retroalimentación a seguridad vial al personal que presta sus servicios de asistencia en la vía, con el fin de mejorar las formas de ingreso y salida de los vehículos a las usinas que prestamos por el sector Ruta del Sol Sector 3.

**28 03 2018**

Bogotá, D.C. - Colombia  
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Of. 201  
 PBX: (+57) 1 7058810  
 Línea gratuita: 018000-945566  
 email: [atencionusuario@yuma.com.co](mailto:atencionusuario@yuma.com.co)  
 www.yuma.com.co  
 NIT: 600.373.092-2

YUMA  
 CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2018 YC-CRT-66839  
Página 1 de 2

Señor  
**Nelson Morales**

Referencia: Contrato de concesión 0177 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\_18961 del 16 de abril de 2018.

Respetado Sr. Morales reciba un cordial saludo.

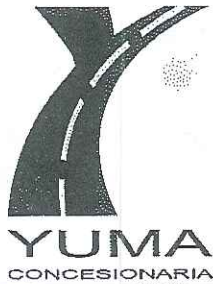
Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta su inconformidad por un acto inseguro realizado por una grúa de la Concesionaria de placas SJK578, el día 16 marzo de 2018 aproximadamente a las 09:17 horas mientras se movilizaba en sentido vía El Copey - Bosconia expresando: "no puedo concebir que un tipo que sea de una concesión vía de seguridad haga una situación de esas".

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros, sobre el caso expuesto en su requerimiento, se identificó que para este día, de acuerdo al monitoreo satelital realizado a nuestros móviles, no se evidenció ningún movimiento fuera de lo normal por parte de la grúa, por lo que le indicamos a usted en algún momento vuelva a detectar este tipo de incidencias, informando inmediatamente a uno de nuestros operadores en la línea 018000945566 Cívica 0, en la cual podrá hacerle llegar las pruebas pertinentes que nos permita tomar las acciones que correspondan a las que tenga lugar.

No obstante, teniendo en cuenta sus observaciones, se procederá a realizar una retroalimentación a seguridad vial al personal que presta sus servicios de asistencia en la vía, con el fin de mejorar las formas de ingreso y salida de los vehículos a las usinas que prestamos por el sector Ruta del Sol Sector 3.

**28 03 2018**

**EDICTOS DE LA R\_18961 YC-CRT-66839**



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., 28 de marzo de 2018

YC-CRT-66839

Página 1 de 2

Señor  
**Nelson Morales**

**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\_18961 del 16 de abril de 2018.

Respetado Sr. Morales reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta su inconformidad por un acto inseguro realizado por una grúa de la Concesionaria de placas SJK878, el día 16 marzo de 2018 aproximadamente a las 09:17 horas mientras se movilizaba en sentido vial El Copey – Bosconia, expresando... *“no puedo concebir que un tipo que sea de una concesión vial de seguridad haga una situación de esas”*.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros, sobre el caso expuesto en su requerimiento, se identificó que para este día, de acuerdo al monitoreo satelital realizado a nuestros móviles; no se evidenció ningún movimiento fuera de lo normal por parte de la grúa, por lo que le indicamos, si usted en algún momento vuelve a detectar este tipo de conductas, informarlo inmediatamente a una de nuestras operadoras en la línea 018000945566 Opc. 3, en lo posible haciendo allegar las pruebas pertinentes que nos permita tomar las acciones disciplinarias a las que haya lugar.

No obstante, teniendo en cuenta sus observaciones, se procederá a realizar una retroalimentación en seguridad vial al personal que presta los servicios de asistencia en la vía, con el fin de disminuir los factores de riesgos y salvaguardar la integridad física de los usuarios que transitan por el proyecto vial Ruta del Sol Sector 3.

**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 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 Mariángola 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](mailto:atencion.usuario@yuma.com.co)  
[www.yuma.com.co](http://www.yuma.com.co)  
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 28 de marzo de 2018

YC-CRT-66839

Página 2 de 2

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A. y ratificamos el compromiso de mejora continua, apoyados en los valiosos aportes de los usuarios de la vía.

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](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 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: Anguán, 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.