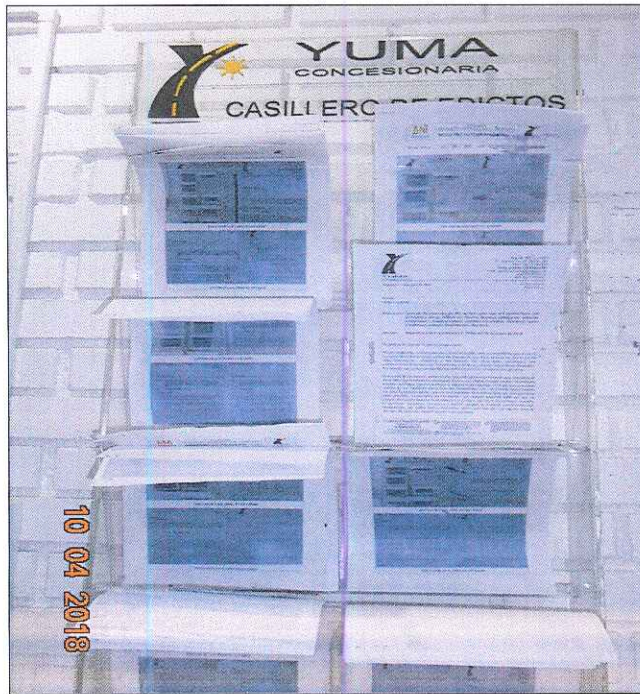




Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3
REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a) **10 04 2018** Lugar **Oficina Atención al Usuario Bosconia**



Bogotá D.C., 06 de abril de 2018 YC-CRT-67017
Página 1 de 2

Néstor Suarez

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_19008 del 26 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Suarez reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 26 de marzo de 2018, se quedó varado en el peaje de Tucurínca, expresando que le solicitaron unas herramientas prestadas a los señores del carro taller, ostentando que posteriormente le quitaron las herramientas y se fueron del sitio sin haberse desvarado. Expresando que aunque se encontraba varado no necesitó el servicio de carro taller.

10 04 2018

Al respecto le informamos, sobre el caso expuesto en su requerimiento, que el servicio de carro taller que brinda el Concesionario, tiene como política principal prestar los servicios

EDICTOS DE LA R_19008 YC-CRT-67017

YUMA
 CONCESIONARIA

Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Of. 201
 PBX: (+57) 1 7058810
 Línea gratuita: 018000-945566
 email: atencionusuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
 NIT: 900.370.052.2

Bogotá D.C., 06 de abril de 2018 YC-CRT-67017
Página 1 de 2

Néstor Suarez

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_19008 del 26 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Suarez reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 26 de marzo de 2018, se quedó varado en el peaje de Tucurínca, expresando que le solicitaron unas herramientas prestadas a los señores del carro taller, ostentando que

10 04 2018

YUMA
 CONCESIONARIA

Bogotá, D.C. - Colombia
 Av. Carrera 15 # 100 - 69 Of. 201
 PBX: (+57) 1 7058810
 Línea gratuita: 018000-945566
 email: atencionusuario@yuma.com.co
www.yuma.com.co
 NIT: 900.370.052.2

Bogotá D.C., 06 de abril de 2018 YC-CRT-67017
Página 1 de 2

Néstor Suarez

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_19008 del 26 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Suarez reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 26 de marzo de 2018, se quedó varado en el peaje de Tucurínca, expresando que le solicitaron unas herramientas prestadas a los señores del carro taller, ostentando que posteriormente le quitaron las herramientas y se fueron del sitio sin haberse desvarado. Expresando que aunque se encontraba varado no necesitó el servicio de carro taller.

Al respecto le informamos, sobre el caso expuesto en su requerimiento, que el servicio de carro taller que brinda el Concesionario, tiene como política principal prestar los primeros auxilios mostrados (medicina básica o simple) a los usuarios de la vía que presentan averías en sus vehículos, por lo tanto las herramientas con que cuentan estos móviles son para la atención de los usuarios que requieren de nuestros servicios, que para este caso particular, su problema no fue resuelto por nuestro personal, toda vez que el personal de nuestros centros de acuerdo a lo expresado por usted. Sin embargo, nuestros colaboradores estuvieron atentos para asistirle durante la jornada, prestándole unas herramientas, las cuales fueron necesarias realizar una vez se tuvo tiempo para la atención de un evento sobre el corredor concesionario.

10 04 2018

EDICTOS DE LA R_19008 YC-CRT-67017

Bogotá D.C., 05 de abril de 2018

YC-CRT-67017

Página 1 de 2

Señor
Néstor Suarez

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_19008 del 26 de marzo de 2018.

Respetado Sr. Suarez reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 26 de marzo de 2018, se quedó varado en el peaje de tucurica, expresando que le solicito unas herramientas prestadas a los señores del carro taller, ostentando que posteriormente le quitaron las herramientas y se fueron del sitio sin haberse desvarado. Expresando que aunque se encontraba varado no necesitó el servicio de carro taller.

Al respecto le informamos, sobre el caso expuesto en su requerimiento, que el servicio de carro taller que brinda el Concesionario, tiene como objeto principal prestar los primeros auxilios mecánicos (mecánica básica o simple) a los usuarios de la vía que presenten averías en sus vehículos, por lo tanto las herramientas con que cuentan estos móviles son para la atención de los usuarios que requieren de nuestros servicios; que para éste caso particular, su percance no fue resuelto por nuestro personal, toda vez que no requirió de nuestra atención de acuerdo a lo expresado por usted. Sin embargo, nuestros trabajadores estuvieron atentos para asistirle durante la novedad, prestándole unas herramientas, las cuales fueron necesarias retirar, una vez se tuvo reporte para la atención de un evento sobre el 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



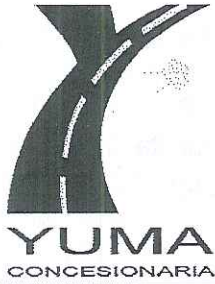
Oficinas de atención al usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Clénega, peaje de Puente Plato, peaje de La Loma, peaje de El Difícil, peaje de Valencia. Horario de atención: Lunes a Viernes 8 AM a 6 PM. Sábados 8 AM a 2 PM.



Oficina de atención al usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de: Ariguaní, Chiriguana, 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
www.yuma.com.co
NIT: 900.373.092-2

Bogotá D.C., 05 de abril de 2018

YC-CRT-67017

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, 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.