



Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3

REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

16 07 2018

Lugar

Oficina de Atención Al Usuario, Bosconia



16 07 2018

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

YUMA
CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 12 de julio de 2018 YC-CRT- 70143
Página 1 de 1

Señores
MARY LUZ BARBOSA
FERNANDO CARMANDA
Móvil: 3104298443

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 09 de Julio de 2018 (R_ 19484).

Respetados Señores, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) que el conductor de un vehículo de la empresa Berlina identificado con número 3127 y placas SOQ 569, refiere que indica que el día 09/07/2018 se dirige en sentido Fundación-Barranquilla y que al transitar por la estación de peaje de Tucurínca, específicamente por el carril 3, turno 2, sentido Norte, realizó el pago de su tarifa y le hicieron falta cinco mil pesos (\$ 5.000**) a sus vueltos; aduce que esta situación se debió a que en la caseta se encontraba otra persona conversando con la recolectora mientras hacia el recaudo respectivo. Manifiesta no querer perjudicar a la recolectora y que busca se le recomiende tener más cuidado.

16 07 2018

EDICTOS DE LA R_19484 YC-CRT-70143

Bogotá D.C., 12 de julio de 2018 YC-CRT- 70143
Página 1 de 1

Señores
MARY LUZ BARBOSA
FERNANDO CARMANDA
Móvil: 3104298443

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 09 de Julio de 2018 (R_ 19484).

Respetados Señores, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) como el conductor de un vehículo de la empresa Berlina identificado con número 3127 y placas SOQ 569, refiere que indica que el día 09/07/2018 se dirige en sentido Fundación-Barranquilla y que al transitar por la estación de peaje de Tucurínca, específicamente por el carril 3, turno 2, sentido Norte, realizó el pago de su tarifa y le hicieron falta cinco mil pesos (\$ 5.000**) a sus vueltos; aduce que esta situación se debió a que en la caseta se encontraba otra persona conversando con la recolectora mientras hacia el recaudo respectivo. Manifiesta no querer perjudicar a la recolectora y que busca se le recomiende tener más cuidado.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidenció que en el arqueo realizado al Recolector que lo atendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje Tucurínca (...) para que le sean devueltos los \$5.000, para ello cuenta con el término de un (1) mes para que se deslindamiento.

16 07 2018

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

YUMA
CONCESIONARIA

Bogotá D.C., 12 de julio de 2018 YC-CRT- 70143
Página 1 de 1

Señores
MARY LUZ BARBOSA
FERNANDO CARMANDA
Móvil: 3104298443

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 09 de Julio de 2018 (R_ 19484).

Respetados Señores, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta (...) como el conductor de un vehículo de la empresa Berlina identificado con número 3127 y placas SOQ 569, refiere que indica que el día 09/07/2018 se dirige en sentido Fundación-Barranquilla y que al transitar por la estación de peaje de Tucurínca, específicamente por el carril 3, turno 2, sentido Norte, realizó el pago de su tarifa y le hicieron falta cinco mil pesos (\$ 5.000**) a sus vueltos; aduce que esta situación se debió a que en la caseta se encontraba otra persona conversando con la recolectora mientras hacia el recaudo respectivo. Manifiesta no querer perjudicar a la recolectora y que busca se le recomiende tener más cuidado.

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidenció que en el arqueo realizado al Recolector que lo atendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje Tucurínca con su identificación, para que le sean devueltos los \$5.000, para ello cuenta con el término de un (1) mes para que se deslindamiento a partir del día de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el fin de los requisitos.

Le recordamos que en cada una de las casetas de cobro de la estación 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.

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.

16 07 2018

EDICTOS DE LA R_19484 YC-CRT-70143

Bogotá D.C., 12 de julio de 2018

YC-CRT- 70143

Página 1 de 1

Señores
MARY LUZ BARBOSA
FERNANDO CARMANDA
Móvil: 3104298443

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 09 de Julio de 2018 (R_19484).

Respetados Señores, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido el requerimiento del asunto, en el cual nos manifiesta" (...)como el conductor de un vehículo de la empresa Berlina identificado con número 3127 y placas SOQ 569; refiere que indica que el día 09/07/2018 se dirigía en sentido Fundación-Barranquilla y que al transitar por la estación de peaje de Tucurínca, específicamente por el carril 3, turno 2, sentido Norte, realizo el pago de su tarifa y le hicieron falta cinco mil pesos (\$ 5.000^{oo}) a sus vueltos; aduce que está situación se debió a que en la caseta se encontraba otra persona conversando con la recolectora mientras hacia el recaudo respectivo. Manifiesta no querer perjudicar a la recolectora y que busca se le recomiende tener más cuidado."

Al respecto nos permitimos informar que revisada la novedad reportada, se evidencio que en el arqueo realizado al Recolector que lo atendió se obtuvo un valor sobrante que reflejó el dinero que no le fue entregado, razón por la cual deberá acercarse a la estación de peaje Tucurínca con su identificación, para que le sean devueltos los \$5.000; para ello cuenta con el término de un (1) mes para allegar lo solicitado a partir del recibo de esta comunicación, vencido este término se dará cierre a su petición por desistimiento tácito, sin perjuicio de que la respectiva pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos.

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 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: Arigüaní, 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 Mariangola y Loma del Balsamo.