

Bogotá D.C., 19 de marzo de 2020

YC-CRT-89073
Página 1 de 2

Señor

Harold Suarez

Móvil: 322 5334187

Dirección: Urb. La Ceiba, Manzana 7, casa 22
Valledupar, Cesar

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 del 5 de marzo de 2020 – R_22101.

Respetado Señor Suarez reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 5 de marzo de 2020, se quedó varado en un vehículo de placas SID307 entre Mariangola y Aguasblancas, expresando su inconformidad con la atención brindada por nuestros funcionarios, ya que le fue negado el servicio de grúa hacia la ciudad de Valledupar.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros e indagado con el personal que le brindó la asistencia en la vía, se identificó que el vehículo al cual hace referencia, fue atendido por nuestro personal de carro taller a las 11:25h horas en el PR 70+400 de la Ruta 8003, diagnosticándole problema en el motor, condición no reparable bajo la atención de primeros auxilios mecánicos.

Ante dicho diagnóstico, le fue ofrecido el servicio de grúa de la Concesionaria, el cual consiste en retirar el vehículo y trasladarlo hasta la población más cercana en donde el usuario pueda quedar en un lugar seguro y solucionar su percance, que para este caso en particular correspondía a la población de Bosconia (Cesar). Sin embargo, este movimiento no fue aceptado por usted y se procedió a registrar este evento como cerrado, toda vez que desistió de los servicios ofrecidos.

Siendo las 13:47h usted vuelve a requerir el servicio a través de nuestra línea de atención al usuario, manifestando que se encontraba en Aguasblancas y solicita el servicio de grúa para el traslado de su vehículo hasta la ciudad de Valledupar.

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



Oficina de Atención al Usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Clénaga, en los peajes de Puente Plato, La Loma, El Diffcil y Valencia de Jesús.
Horario de atención: Lunes a viernes de 8 a.m a 6 p.m. sábados de 8 a.m. a 2 p.m.



Oficina de Atención al Usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de Ariguaní, Nueva Granada, Plato y en las Inspecciones de Policía de Chiriguaná, El paso, Bosconia, Mariangola y Caracolí

Síguenos en twitter:



@rutadelsoltram3



Bogotá D.C., 19 de marzo de 2020

YC-CRT-89073
Página 2 de 2

En ese orden de ideas, es pertinente aclarar, tal y como le fue explicado por nuestras operadoras que atendieron su llamado; que el desistimiento por parte del usuario a los servicios ofrecidos, para el Concesionario se entiende como un evento cerrado, por tal motivo el servicio de grúa solicitado nuevamente no fue prestado, ya que se trataba de la misma avería por la cual había rechazado el servicio inicialmente.

Agradecemos haber contactado por este medio a la Oficina de Atención al Usuario de Yuma Concesionaria S.A.

Atentamente,

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO
YUMA Concesionaria S.A. En Reorganización

Elaboró: EMI
Revisó: HCV



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



Oficina de Atención al Usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Clénaga, en los peajes de Puente Plato, La Loma, El Diffcil y Valencia de Jesús.
Horario de atención: Lunes a viernes de 8 a.m a 6 p.m. sábados de 8 a.m. a 2 p.m.



Oficina de Atención al Usuario Móvil: Recorre los municipios del AID del proyecto.



Buzones Satélites: Ubicados en las Administraciones Municipales de Ariguaní, Nueva Granada, Plato y en las Inspecciones de Policía de Chiriguaná, El paso, Bosconia, Mariangola y Caracolí

Síguenos en twitter:

 **@rutadelsoltram3**