



Concesión:  
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3



REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08

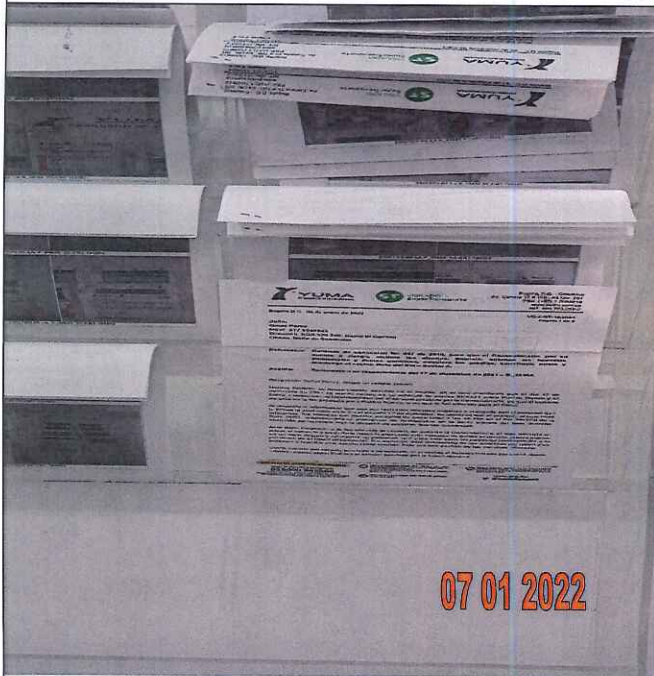
Fecha: (d-m-a)

07 01 2022

Lugar Oficina de Atención Al Usuario, Bosconia



EDICTOS DE LA R\_32359 YC-CRT-109834



EDICTOS DE LA R\_32359 YC-CRT-109834



Bogotá D.C., 06 de enero de 2022

YC-CRT-109834

Página 1 de 2

Señor

**Omar Perez**

Móvil: 317 5948942

Dirección: KDX 376 240, Barrio El Camino

Ocaña, Norte de Santander

**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 17 de diciembre de 2021 – R\_32359.

Respetado Señor Perez, reciba un cordial saludo.

Hemos recibido su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta que el día 17 de diciembre de 2021 se quedó varado en su vehículo de placas XKE221 entre Pueblo Nuevo y El Difícil, expresando su inconformidad por el servicio prestado por la Concesionaria, ya que el servicio de grúa no le fue prestado para Pueblo Nuevo, si no que le fue ofrecido para El Difícil.

Al respecto le informamos que una vez revisados nuestros registros e indagado con el personal que le brindó la asistencia en la vía el pasado 17 de diciembre, se identificó que el vehículo al cual hace referencia, fue atendido por nuestro personal de carro taller a las 15:25h en el PR 79+500 de la Ruta 8002, diagnosticándole problemas de Rodamiento en la llanta trasera del lado derecho, 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 El Difícil (Magdalena). 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.

Como soporte del servicio brindado a su vehículo se presenta el formato firmado por usted, donde además evalúa como BUENO el servicio prestado por la Concesionaria.

**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



Oficina de Atención al Usuario: PR 3 + 500 Ruta 4517 salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga, en los peajes de Puente Plato, La Loma, El Difícil 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., 06 de enero de 2022

YC-CRT-109834  
 Página 2 de 2

ENCUESTA					
<b>SEÑOR USUARIO EL SERVICIO QUE YUMA CONCESIONARIA LE BRINDA ES TOTALMENTE GRATUITO</b>					
MARQUE EL CONCEPTO QUE MEJOR DEFINE EL SERVICIO	CALIDAD DEL SERVICIO	<input type="checkbox"/> EXCELENTE	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
	ATENCIÓN RECIBIDA POR PARTE DEL PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO	<input type="checkbox"/> EXCELENTE	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
	EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN	<input type="checkbox"/> EXCELENTE	<input checked="" type="checkbox"/> BUENO	<input type="checkbox"/> REGULAR	<input type="checkbox"/> MALO
<p>De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, al momento del suministro de datos por parte del usuario, propietario y/o peticionario, autoriza expresamente con la firma de este formato para que Yuma Concesionaria S.A. de manera voluntaria, previa, informada e inequívoca, trate y conserve sus datos personales, requeridos en el presente formato; de acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la cual puede ser consultada en nuestra página WEB www.yuma.com.co. La información será utilizada para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Concesión No.007 de 2010, entre las cuales, se encuentran la de remitir información a la entidad contratante, interventoría, autoridades de vigilancia y control, entre otras, así como realizar las demás actividades de mercadeo, estadística y administración que requiera Yuma Concesionaria S.A. y demás previstas en la Política. Usted puede conocer, actualizar, rectificar, suprimir la información suministrada o revocar la autorización otorgada, a través de los canales de atención al usuario dispuestos por Yuma Concesionaria, correo electrónico: atencion.usuario@yuma.com.co, oficina de atención al usuario: Centro de Control de Operaciones PR 3 +500, Ruta 4517, salida Bosconia hacia Ye de Ciénaga; línea gratuita de atención: 018000 945566.</p>					

  
 FIRMA DEL USUARIO

Es pertinente aclarar, que para efectos del servicio de grúa, que es un complemento del servicio de carro taller, éste no se prestó por las condiciones arriba expresadas relacionadas con el desistimiento por parte del usuario a los servicios ofrecidos.

Aclarado lo anterior, consideramos que le fue brindada la asistencia requerida por usted, bajo las condiciones definidas en el protocolo de primeros auxilios mecánicos, en cumplimiento de las obligaciones contractuales descritas en el contrato de concesión.

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

Atentamente,

**SISTEMA DE ATENCION 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 Ciénaga, en los peajes de Puente Plato, La Loma, El Difícil 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 Chiriguáná, El paso, Bosconia, Mariangola y Caracolí

Síganos en twitter:

 **@rutadelsoltram3**