



Concesión:
PROYECTO RUTA DEL SOL - SECTOR 3

REGISTRO FOTOGRÁFICO FPSB- 08



Fecha: (d-m-a)

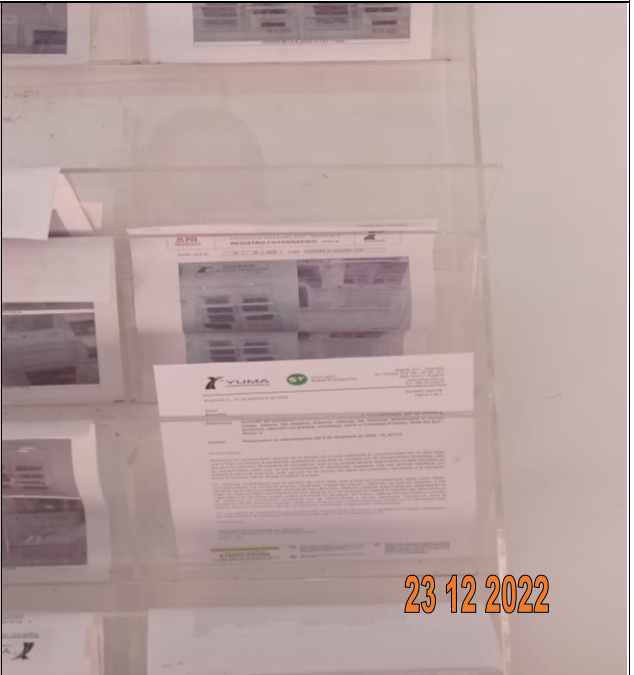
23 12 2022

Lugar

ATENCIÓN AL USUARIO - CCO



EDICTO YC-CRT-122218 R_36174



EDICTO YC-CRT-122218 R_36174

Bogotá D.C., 23 de diciembre de 2022

YC-CRT-122218

Página 1 de 1

Señor
Anónimo

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 2 de diciembre de 2022 – R_36174.

Cordial saludo,

Recibimos su requerimiento descrito en el asunto, en el cual manifiesta su inconformidad con el carro taller que le llevo a prestarle la asistencia, expresando que éste no contaba con las herramientas necesarias para desvarar su vehículo. Al respecto le informamos, que no es posible hacerle seguimiento al caso expuesto en su requerimiento, dado que no fue suministrada la información necesaria que nos permita identificar con certeza el vehículo averiado; toda vez que no se incluyó los datos del conductor, las placas y la ubicación sobre el corredor vial en donde presentó la avería.

No obstante, aclaráramos que el servicio de carro taller que brinda la Concesionaria, tiene como objeto principal prestar los primeros auxilios mecánicos (mecánica básica o atención de averías simples) a los usuarios de la vía que presenten averías en sus vehículos, siempre y cuando ésta pueda ser reparable en el lugar; en caso contrario, se ofrece el servicio de grúa, el cual consiste en realizar el traslado del vehículo a un lugar seguro en donde el usuario pueda solucionar su percance. Así mismo, ratificamos que nuestros móviles de asistencia se encuentran equipados con las herramientas y demás elementos necesarios para la prestación de los primeros auxilios mecánicos, al igual que nuestro personal cuenta con la idoneidad para prestar este tipo de auxilios, dando cumplimiento a nuestras obligaciones contractuales.

Sin otro particular procedemos con el cierre del requerimiento del asunto y 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 Clénaga, en los peajes de Puente Plato, La Loma, El Difícil, Tucurínca y Valencia de Jesús.
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. - Sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.



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



Buzones satélites: Ubicados en las administraciones municipales de Ariguani, Nueva Granada, Plato y Zambrano, en las personerías municipales de El Copey, Algarrobo, Fundación y Aracataca, en las inspecciones de policía de Chiriguaná, El Paso, Bosconia, Mariangola, y Guamachito, además, de un buzón ubicado en la Institución Educativa Carlos García Mayorca de La Aguja y en la comunidad Afrodescendiente de Caracol.

Siganos en Twitter: [@rutadelsoltram3](https://twitter.com/@rutadelsoltram3)