



**Autopista del Rio Grande S.A.S.**  
Nit.: 901.607.093-1  
Calle 93 B No. 19 – 21. Piso 3.  
Bogotá, D.C. Colombia  
Tel. +(601)7424880  
[www.autopistadelriogrande.com.co](http://www.autopistadelriogrande.com.co)

Bogotá, D.C., 24 de octubre de 2024

ARG-2024-02983

Señor  
**SOLICITANTE ANONIMO**  
Ciudad.

**Referencia:** Contrato de Concesión No. 003-2022, del corredor “SABANA DE TORRES - CURUMANI” (el “Contrato”).

**Asunto:** Respuesta a la queja anónima, recibida en la oficina de Atención al Usuario, con radicado de ingreso PRQS-491, del 22 de octubre de 2024.

Respetado señor Solicitante:

En atención a la comunicación del Asunto, este Concesionario se permite indicarle que, según los programas internos de capacitación al personal encargado de las actividades de recolección en las estaciones de peaje, se realizarán las debidas capacitaciones y talleres, enfocados a mejorar las capacidades de *Atención al Usuario*, y manejo de situaciones de estrés, por parte de nuestro personal operativo.

De esta forma, y con el ánimo de la mejora continua, esperamos brindarle cada día, un mejor servicio a todos los usuarios de nuestro corredor vial.

Atentamente;

 **GERMÁN DE LA TORRE LOZANO**  
Gerente General

Proyectó: R.O.R.  
Revisó: J.C.F.H. – A.R.R.  
Aprobó: G.D.T.L.  
Anexo: NO  
CC Ingeniero Juan Carlos Rengifo Ramirez. Gerente de Proyectos VEJ – ANI. [contactenos@ani.gov.co](mailto:contactenos@ani.gov.co)  
Ingeniero William Enrique Malaver Bello. Director Interventoría. Consorcio Concesiones por Colombia. [concesionesporcolombia.int@gmail.com](mailto:concesionesporcolombia.int@gmail.com)

