	PROTOCOLO ATENCIÓN USUARIOS TARIFA ESPECIAL PEAJES RIO BOGOTÁ Y EL CORZO	Código	PR-TIE-005
		Versión	001
		Fecha	29/05/2024
		Página	Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer el mecanismo, pautas y medios de atención a los usuarios de la vía Bogotá (Fontibón)-Facatativá-Los Alpes interesados en obtener la tarifa especial otorgada por el INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVIAS para el pago en las estaciones Río Bogotá y El Corzo, así como a los usuarios que ya se encuentran beneficiados con dicha tarifa.

2. ALCANCE

Aplica para el otorgamiento del beneficio de Tarifa Especial en los peajes Río Bogotá y El Corzo, operadas por la Unión Temporal Peajes Nacionales, en cumplimiento del Anexo No. 1 - Adicional No. Dos (02) y Modificación Número Cuatro (04) de 2024 al Contrato de Concesión No. 1702 de 2021 suscrito con el INSTITUTO NACIONAL DE VÍAS - INVIAS.


3. PROGRAMACIÓN CITAS PARA TRÁMITES RELACIONADOS CON TARIFA ESPECIAL

Los usuarios deben ingresar a la página web www.utpeajesnacionales.com.co, a través del botón



“Tarifa Especial RB y Corzo”.

Al ingresar, encontrarán los requisitos y el paso a paso para la obtención del beneficio, así como los formularios que deben descargar e imprimir para radicar el trámite el día y hora de la cita.


Al final de la sección, el solicitante debe ingresar mediante el botón  “Ingresar aquí para programar tu cita” para ser dirigido a la aplicación de agendamiento de citas, y una vez en el sitio, debe registrarse o autenticarse dependiendo si es la primera vez que ingresa, o si ya cuenta con usuario y contraseña para navegar en la plataforma. Una vez haya ingresado deberá seguir las indicaciones del mismo sistema, el cual le guiará para programar la cita.

El día y hora de la cita, el solicitante deberá asistir al CAU-Río Bogotá, ubicado pasando la estación de Peaje Río Bogotá en el kilómetro 0+800 mts. en el costado derecho de la vía Bogotá (Fontibón) – Facatativá – Los Alpes, para presentar los formularios y documentos que correspondan al trámite que desea realizar.

4. ATENCIÓN A USUARIOS EN EL CAU (CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO) - RIO BOGOTÁ

Al llegar al CAU - Río Bogotá, el usuario será atendido inicialmente por el guarda o vigilante de turno, quien verificará que el solicitante esté registrado en la lista de citas de la jornada y le permitirá el ingreso al CAU para que tome asiento y espere su turno para ser atendido. Es importante resaltar que el ingreso al CAU se permite al solicitante siempre y cuando se encuentre incluido en la lista, y la hora de llegada corresponda a la programada en el sistema. Si el solicitante llega tarde a la cita, el ingreso se permitirá, pero la atención estará sujeta a la espera de un espacio disponible que no interfiera con la atención de los usuarios que sí cumplen su cita en la hora establecida.

Una vez es el turno de ser atendido, uno de los funcionarios de la Unión Temporal Peajes Nacionales llamará al solicitante para que se acerque al módulo y recibirá la documentación presentada por el mismo, revisando que corresponda con el trámite que desea realizar. Una vez termine la atención, en caso de corresponder a una solicitud de obtención del beneficio por primera vez o reposición, el

	PROTOCOLO ATENCIÓN USUARIOS TARIFA ESPECIAL PEAJES RIO BOGOTÁ Y EL CORZO	Código	PR-TIE-005
		Versión	001
		Fecha	29/05/2024
		Página	Página 2 de 3

solicitante recibirá el soporte de radicación a través de un sticker que contiene el número, fecha y hora de radicado, número de documento de identidad del solicitante, placa del carro, fecha y hora de radicado.

En caso de que la cita programada sea para reclamar la TIE aprobada, el usuario deberá asistir con el vehículo al CAU-Río Bogotá, el cual deberá parquear en la bahía ubicada frente al CAU, en donde le será instalada la tarjeta en el vidrio panorámico del carro, por parte del personal de la Unión Temporal Peajes Nacionales.

Antes de la instalación de la TIE, el usuario deberá ingresar al CAU y diligenciar el **Comprobante de Entrega y Recibo de Tarjeta de Identificación Electrónica -TIE** y la **Encuesta de Satisfacción Beneficiarios de la Tarifa Especial** que le serán suministradas por el funcionario que le atienda en el módulo correspondiente.

5. ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA

Los usuarios de la vía que requieren atención a sus inquietudes relacionadas con trámites de Tarifa Especial pueden comunicarse al número que aparece en la sección Tarifa Especial RB y Corzo de la página web www.utpeajesnacionales.com.co, en donde serán atendidos por el personal de la Unión Temporal Peajes Nacionales que labora en esta área de la compañía y que por su amplio conocimiento en el tema podrá solucionar dudas e inquietudes, y recibir sugerencias, quejas o felicitaciones a través de este medio.

La línea habilitada es (601) 7438250.




The screenshot shows a web browser window with the URL <https://utpeajesnacionales.com.co/tarifa-especial-peaje-rio-bogota-y-el-corzo/>. The page features a navigation menu with items like INICIO, QUIÉNES SOMOS, PROYECTO, PEAJES Y TARIFAS, ACTUALIDAD, ENLACES UTPN, and CONTACTO. A large green banner contains the text: "SI TIENES DUDAS O INQUIETUDES, ESCRIBENOS" followed by the email address tarifaspeciales@utpeajesnacionales.com.co and the phone number [601 7438250](tel:6017438250). Above the banner, a message states: "Si tu solicitud es aprobada, deberás programar una cita para «Reclamar tarjeta»".

6. ATENCIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO

Los usuarios de la vía interesados en realizar trámites de Tarifa Especial también podrán remitir sus inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones a la dirección electrónica tarifasespecial@utpeajesnacionales.com.co, las cuales serán atendidas en el menor tiempo posible para que los usuarios puedan contar con este como un medio seguro y oportuno para obtener respuesta.

La dirección de correo se encuentra publicada también en la sección Tarifa Especial RB y Corzo en

	PROTOCOLO ATENCIÓN USUARIOS TARIFA ESPECIAL PEAJES RIO BOGOTÁ Y EL CORZO	Código	PR-TIE-005
		Versión	001
		Fecha	29/05/2024
		Página	Página 3 de 3

la página web www.utpeajesnacionales.com.co, como se evidencia en la captura de pantalla que se muestra en el numeral anterior.

7. ATENCIÓN POR MEDIO ESCRITO TRADICIONAL

Los usuarios podrán radicar comunicaciones escritas a través de las cuales pueden hacer solicitudes respetuosas, o manifestar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en el CAU – Río Bogotá de lunes a viernes (no festivos) en horario de 8 a.m. a 4 p.m., previa identificación con el guarda o vigilante de turno. La comunicación será radicada por personal del CAU y tendrá respuesta otorgada por la Unión Temporal Peajes Nacionales o quien corresponda (es posible que se deba trasladar por competencia), dentro de los términos legales establecidos para cada tipo de solicitud.

8. ATENCIÓN USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MUJERES EMBARAZADAS O ADULTOS MAYORES

El CAU- Río Bogotá está habilitado para la atención de personas que se movilizan en silla de ruedas, así como también cuenta con asientos de prioridad para mujeres embarazadas y adultos mayores.

Aunque cada usuario debe programar una cita y ser atendido a una hora determinada, si en el CAU se encuentran personas con estas condiciones, el personal de la Unión Temporal Peajes Nacionales tratará de otorgar prioridad con consentimiento de los demás usuarios que se encuentren en espera de ser atendidos en la sala, en caso de que lleguen antes de la hora de su cita o después de ella.

Lo que es muy importante resaltar, es que aun cuando un usuario presente alguna de estas condiciones, si no está incluido en la lista de atención del día **no podrá ser atendido**. Así mismo, en caso de no cumplir con los requisitos establecidos para la obtención del beneficio, este no podrá ser otorgado.

En caso de que las fechas disponibles para citas se encuentren distantes y por su situación de discapacidad, enfermedad o alguna condición que implique un traslado permanente del usuario para cumplir con compromisos médicos, este podrá radicar una solicitud en el CAU-Río Bogotá o enviarla por correo electrónico al correo tarifasespecial@utpeajesnacionales.com.co, solicitando una cita con prioridad, para lo cual deberá adjuntar la certificación del médico tratante o los soportes que acrediten la necesidad de priorizar su atención.

De esta manera, la solicitud será evaluada por el Director de Categoría Especial para determinar su viabilidad de acuerdo con los soportes remitidos para ejecutar la programación de una cita por excepción en el sistema de citas, la cual deberá ser aprobada en segunda instancia por el Director del Proyecto o quien este designe, para garantizar la transparencia del proceso.

9. SEDE DE ATENCIÓN PARA TRAMITES DE TARIFA ESPECIAL Y HORARIOS ESTABLECIDOS

El único lugar en donde se atienden trámites relacionados con la Tarifa Especial para las estaciones de peaje Río Bogotá y El Corzo, de la vía Bogotá (Fontibón)- Facatativá – Los Alpes, operados por Unión Temporal Peajes Nacionales, es el CAU - Río Bogotá ubicado en el KM 0+800 mts., en el costado derecho de la vía Bogotá - Mosquera, los días lunes, martes y jueves de 8 a.m. a 1 p.m.

Para radicar correspondencia, el horario de atención es de lunes a viernes (no festivos) entre las 8 a.m. y las 4 p.m.