

Bogotá D.C., 4 diciembre de 2025

**Señor(a):**  
**Anónimo**  
**Ciudad**

**Asunto:** Respuesta PQR **3539759**

Respetada señor(a) Anónimo, reciba un cordial saludo de parte de ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.

Queremos informarle que, a partir de los sucesos descritos en su petición y luego de la investigación interna el Concesionario, el día de los hechos no recibió reporte alguno del evento relatado por usted en su misiva.

Sin embargo, es importante para nosotros compartirle que, desde el proceso de Talento Humano, se está fortaleciendo la inducción a operadores, reforzando la importancia sobre las relaciones humanas, el buen servicio, la conducción segura y preventiva, en aras de qué conductas como las que nos informa no se repliquen.

Adicionalmente revisando la información suministrada, le comunico que ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S. en beneficio de aclarar todos los eventos sucedidos con nuestros operadores le invita acercase a nuestra aseguradora para presentar la respectiva reclamación, sin que esto implique la asunción de ningún tipo de responsabilidad.

Al presentar la reclamación, el beneficiario deberá acreditar la ocurrencia del siniestro de conformidad con el Artículo 1077 del Código de Comercio, mediante la utilización de todos los medios probatorios legalmente establecidos en la ley colombiana para el efecto, podrá presentar en especial los siguientes documentos:

Documentos por parte del Tercero Afectado:

- Formato de solicitud de Indemnización por RCE DBT, o declaración escrita informando la ocurrencia del siniestro, detallando fecha de ocurrencia, lugar de ocurrencia y una breve descripción de los hechos.  
([https://www.segurosmondial.com.co/media/02\\_AF\\_DAN%CC%83OS\\_LESIONES\\_HOMICIDIOS\\_.pdf](https://www.segurosmondial.com.co/media/02_AF_DAN%CC%83OS_LESIONES_HOMICIDIOS_.pdf))
- Fotocopia del documento de identificación del afectado.
- Facturas originales de los gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, etc., no cubiertos por el seguro obligatorio SOAT, ADRES ni por ningún sistema de seguridad social.
- Copia o resumen de la historia clínica, si de igual forma se presentó algún tipo de atención por la EPS, certificación de esta y los tratamientos realizados.
- Dictamen del Médico Legal en el cual se indique la incapacidad y las secuelas.
- Certificación de la compañía que atendió el cual se indique la fecha del accidente, nombre del lesionado y el valor indemnizado
- Fotografías o videos de la ocurrencia del hecho.

Nota: La anterior documentación debe ser radicada en su totalidad, en la Calle 33 No. 6B24, a nombre de SEGUROS MUNDIAL, Vicepresidencia Jurídica y de Indemnizaciones o al correo [rcpublico@segurosmundial.com.co](mailto:rcpublico@segurosmundial.com.co).

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento no sin antes recordar nuestra disponibilidad para absolver cualquier duda que pueda sobrevenir.

## **ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.**