

Bogotá D.C., 5 de abril de 2026.

Señor:
ANÓNIMO.
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 1948612026.

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

En atención a su reporte, nos permitimos informarle que el caso se escaló al proceso de Operaciones, para llevar a cabo las gestiones pertinentes. Tras el análisis correspondiente se evidencia que el operador no efectuó la parada correspondiente, conforme a lo manifestado por usted. Lamentamos los inconvenientes que esto le causó y ofrecemos nuestras disculpas por las molestias que esta situación pudo ocasionarle.

Tomaremos las acciones correctivas correspondientes y se iniciará un proceso de capacitación con el operador involucrado, con el fin de reforzar la importancia de ofrecer un servicio al cliente de calidad y de respetar las paradas establecidas para cada ruta, a fin de que estos posibles eventos no se repitan.

Finalmente, en atención a que no se atiende integralmente el requisito establecido en el numeral 2 del Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, por carecer la petición de una dirección física, de correo electrónico y/o que por algún motivo no se pudo entregar en la dirección física mencionada y/o en el correo electrónico proporcionado, y en concordancia con el artículo 69 ibídem, esta respuesta podrá ser consultada en nuestra página web <https://www.sumasas.com/>, durante un término de cinco (5) días a partir de la fecha de emisión de este documento.

Agradecemos la oportunidad que nos brindan al compartir sus inquietudes, ya que estas son una valiosa fuente de mejora para nosotros.

Cordialmente,

ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S. EN REORGANIZACIÓN