

Bogotá D.C., 30 de marzo de 2026.

Señor:
ANÓNIMO.
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 3769663.

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, no se evidencia la acción señalada por parte del operador, ni conductas que permitan asociarlo con los hechos descritos.

Adicionalmente, queremos 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, las medidas de seguridad que se deben tomar durante la obturación de puertas, así como la conducción segura y preventiva, además de promover la importancia de conducir cumpliendo los protocolos de operación de la ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S. y TRANSMILENIO S.A., 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. En estos términos, damos respuesta a su petición, agradeciendo la oportunidad que nos brinda al permitirnos conocer sus inquietudes, ya que son para nosotros una oportunidad de mejora.

Cordialmente,

ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S. EN REORGANIZACIÓN