

Bogotá D.C., 7 de abril de 2026.

Señor:
ANÓNIMO.
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 2121922026.

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

En atención a los hechos descritos en su solicitud, queremos informarle que el caso fue escalado al Centro de Control, área responsable de supervisar las rutas y autorizar desvíos en situaciones que puedan afectar la seguridad o la movilidad.

Tras la revisión, se evidenció que el operador realizó el desvío sin autorización previa, por lo que se programó para la respectiva capacitación.

Lamentamos sinceramente los inconvenientes que esta situación pudo ocasionarle. Sin embargo, queremos compartirle que, desde el proceso de Talento Humano, se está fortaleciendo la inducción a operadores, reforzando la importancia de ofrecer un servicio al cliente de calidad y de respetar el trazado establecido para cada servicio, 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.