

Bogotá D.C., 13 de abril de 2026.

**Señor:**  
**ANÓNIMO.**  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a PQR 2194892026.

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

Tomando en cuenta su reporte se escaló el caso al proceso de Operaciones, para llevar a cabo las gestiones pertinentes.

Tras la a revisión del video del móvil, se evidencia que el operador realiza una observación a algunos usuarios solicitando la validación del pasaje, teniendo en cuenta que en el paradero se encontraban algunos menores con intención de ingresar sin realizar la validación del pasaje correspondiente.

El operador actúa conforme al procedimiento, siendo claro en la indicación de validar el pasaje; si bien esta situación generó molestia en algunos usuarios, en ningún momento se evidencia un trato grosero o inadecuado por parte del operador.

Estas medidas se toman respetuosamente para invitar a identificar la importancia de validar el pasaje y conocer las disposiciones del Manual del Usuario del Sistema respecto a la evasión del pago, para más información ingrese a <https://www.transmilenio.gov.co/publicaciones/149132/manual-del-usuario/>.

Finalmente, 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 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.

**ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.**

