

Bogotá D.C., 21 de abril de 2026.

**Señor:**  
**ANÓNIMO.**  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a PQR 2601172026.

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

En atención a su requerimiento queremos informarle 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 respetar las paradas establecidas para cada servicio, a fin de que estos posibles eventos no se repitan.

Adicionalmente, respetuosamente le invitamos a reportar futuras conductas contrarias a la prestación del servicio, brindando el número o placa del móvil involucrado en los hechos ya que la ruta T11 es compartida con el concesionario masivo capital, esto con el fin de identificar e individualizar el caso y generar el debido proceso de mejora.

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, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus inconformidades, pues son para nosotros una oportunidad de mejora.

**ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S.**