

Bogotá D.C., 23 de abril de 2026.

Señor:
ANÓNIMO.
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 3834516.

Respetado(a) señor(a) Anónimo, reciba un cordial saludo de parte de 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 la operadora no efectuó la parada correspondiente debido a una situación imprevista presentada. 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 la operadora involucrada, 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.

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.