

Bogotá D.C., 10 de julio de 2026.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 4461832026

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

En atención a su reporte, le informamos que el caso fue escalado al área de Operaciones para realizar las gestiones correspondientes. Tras el análisis efectuado, se evidenció que el operador no realizó la parada correspondiente, conforme a lo indicado en su comunicación.

Lamentamos los inconvenientes ocasionados y ofrecemos disculpas por las molestias que esta situación pudo haberle generado.

En consecuencia, se adoptarán las acciones correctivas pertinentes y se llevará a cabo un proceso de retroalimentación y capacitación con el operador involucrado, con el fin de reforzar la importancia de prestar un servicio de calidad y atender las paradas establecidas para cada recorrido, evitando que situaciones similares se presenten nuevamente.

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.