

Bogotá D.C., 10 de julio de 2026.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 4675882026

Respetado(a) señor(a) Anónimo, reciba un cordial saludo de parte de la 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 la fecha y hora exacta de la ocurrencia de los hechos, esto con el fin de identificar e individualizar el comportamiento 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.

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.