

Bogotá D.C., 15 de julio de 2026.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 3997652

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

En atención a su comunicación, agradecemos la información suministrada y lamentamos los inconvenientes presentados.

Le informamos que su caso fue remitido al área de Operaciones para la verificación correspondiente. Como resultado del análisis realizado, se efectuó la respectiva retroalimentación al operador, reiterando la importancia de cumplir con los protocolos establecidos para la atención e ingreso de personas en condición de discapacidad y adultos mayores, así como de brindar un servicio oportuno, respetuoso e incluyente.

De igual manera, desde el área de Talento Humano se continúan fortaleciendo los procesos de formación dirigidos a los operadores, con énfasis en la prestación de un servicio de calidad, la atención adecuada a poblaciones con necesidades específicas y la correcta aplicación de los protocolos establecidos, con el propósito de prevenir la ocurrencia de situaciones similares.

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.