

Bogotá D.C., 15 de julio de 2026.

Señor:
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 4713462026

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 remitido al proceso de Operaciones para la verificación correspondiente.

Una vez realizado el análisis, se confirmó que el operador no efectuó la parada en el punto correspondiente, tal como fue indicado en su comunicación.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación pudo haberle ocasionado y ofrecemos disculpas por las molestias generadas. En consecuencia, se adoptarán las acciones correctivas correspondientes y se adelantará un proceso de capacitación con el operador, con el fin de reforzar el cumplimiento de las paradas establecidas y fortalecer la calidad en la prestación del servicio.

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.