

Bogotá D.C. 3 de marzo de 2025.

**Señor:**  
**ANÓNIMO.**  
Ciudad

**Asunto:** Respuesta a PQR 2975013.

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

Queremos informarle que, a partir de los sucesos descritos en su petición, identificamos al operador que el 25 de febrero, a las 11:29 horas, operaba el móvil Z80-4303, el cual fue citado el 27 de febrero para escuchar su versión.

Es importante para nosotros compartirle que teniendo en cuenta su reporte y luego de la investigación interna, se realizó un proceso de sensibilización al operador acerca de la relevancia 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.

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 una respuesta de fondo a su petición, agradecemos la oportunidad que nos brinda de conocer sus inconformidades, pues son para nosotros una oportunidad de mejora.

Cordialmente,

**ORGANIZACIÓN SUMA S.A.S. EN REORGANIZACIÓN**