

Bogotá D.C. 16 de diciembre del 2024.

Señor:

ANÓNIMO.

luisofia2104@gmail.com

Ciudad

Asunto: Respuesta a PQR 5324492024.

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

Es importante para nosotros compartirle que tomando en cuenta su reporte se escaló el caso al proceso de Operaciones, para llevar a cabo las gestiones pertinentes.

Además, queremos compartirle 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 de respetar las paradas establecidas para cada ruta, 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