

1001-07.01-01827-26

Tuluá, 26 de agosto del 2026

ASUNTO: Respuesta a solicitud anónima relacionada con la prestación del servicio.

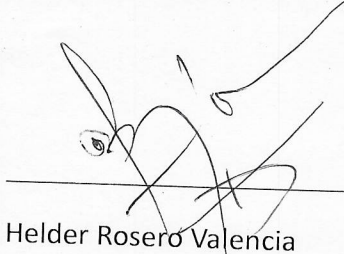
Cordial saludo,

En atención a su comunicación, agradecemos que haya puesto en conocimiento las situaciones presentadas durante su experiencia en nuestras instalaciones. Para SIMUT S.A.S. es de gran importancia conocer la percepción de nuestros usuarios, ya que este tipo de manifestaciones nos permite identificar oportunidades de mejora y fortalecer continuamente la calidad del servicio.

Respecto a la percepción relacionada con la atención preferencial a los tramitadores, nos permitimos aclarar que SIMUT S.A.S. no establece ningún tipo de favoritismo o atención preferencial hacia los tramitadores. Estos usuarios realizan sus solicitudes de citas y turnos mediante los mismos mecanismos establecidos para los demás ciudadanos y deben cumplir con los requisitos y procedimientos definidos para cada trámite.

No obstante, teniendo en cuenta la percepción manifestada en su PQRS respecto a la atención brindada por el personal de portería, se realizará el llamado de atención correspondiente, con el propósito de fortalecer la calidad del servicio y garantizar a los usuarios una atención cordial, así como información clara, oportuna y precisa sobre el trámite o servicio requerido.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio basado en los principios de respeto, igualdad, transparencia, orientación adecuada y atención de calidad. Agradecemos su observación, la cual será tomada en cuenta como una oportunidad para revisar y fortalecer nuestros procesos de atención al ciudadano.


Helder Rosero Valencia
Gerente administrativo