



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



Código 060



SC2109-1



SA357-1



OS105-1

Bucaramanga, Santander - 2025-10-15

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202510090024

A quien corresponda / Ciudadano(a) Anónimo(a):

Cordial saludo.

En respuesta a la petición manifestada ante **Higuera Escalante & CIA S.A.S.** y una vez analizado el caso por parte del equipo de SERVICIO AL CLIENTE, nos permitimos informar:

En relación con la observación sobre el horario para la toma de muestras a domicilio, es importante que nuestros usuarios conozcan nuestros modelos de atención. En este caso, el servicio de toma de muestras a domicilio es un valor agregado del laboratorio Higuera Escalante que permite mejorar la accesibilidad y la comodidad de nuestros usuarios.

El modelo de atención para la toma de muestra extramural establece que los usuarios pueden ser agendados entre las 5:00 A.M y las 9:00 A.M. La ruta se ajusta de acuerdo a las condiciones de los exámenes (muestras de múltiple venopunción como lo son las curvas de tolerancia y exámenes con pre y post carga de glucosa, exámenes con horas de toma específicas, entre otros).

Durante la confirmación del servicio, se proporciona un rango estimado más corto de esta franja horaria, sin comprometerse con una hora exacta, ya que pueden surgir variables logísticas o externas que afecten el cumplimiento puntual del horario. De esta forma, buscamos evitar generar falsas expectativas y garantizar una mejor experiencia para nuestros usuarios.

Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de los servicios para ofrecer siempre la mejor atención posible.

Higuera Escalante & Cía. S.A.S. agradece sinceramente el interés demostrado al compartir su observación, la cual representa una valiosa oportunidad para mejorar continuamente y seguir elevando nuestros estándares de calidad y satisfacción hacia nuestros usuarios.

Atentamente,

Vigilado Supersalud

P B X : 6 0 7 6 7 8 7 8 7 0

W W W . H I G U E R A E S C A L A N T E . C O M

Sede C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre A Piso 2 Módulo 215
Floridablanca

Sede VIP C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre B Piso 4 Módulo 39
Floridablanca

Sede Foscal Internacional
Cl. 57 N° 23-99 Piso 0 Cons.10
Floridablanca

Sede Cabecera
Cl. 48 N° 32-25
Bucaramanga

Centro comercial de la Cuesta
Piso 2- Local 217
Sede Piedecuesta

Sede San Gil
Cra.17 N° 35-46 Local 206
Centro Comercial San Gil Plaza

Sede Cúcuta
Av. 9E N° 7-50
Riviera



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



Andrea Camila Rincón Bustos

Líder de servicio al cliente
Higuera Escalante & CIA S.A.S

Nota: Según lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud, en su Circular Externa No. 2023151000000010-5 de 2023, en caso de no estar conforme con la respuesta que le hemos dado, usted podrá elevar consulta ante la correspondiente dirección de salud departamental, distrital o local, sin perjuicio de la competencia prevalente y excluyente que le corresponde a la Supersalud como autoridad máxima en materia de inspección, vigilancia y control.

Vigilado Supersalud

P B X : 6 0 7 6 7 8 7 8 7 0

W W W . H I G U E R A E S C A L A N T E . C O M

Sede C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre A Piso 2 Módulo 215
Floridablanca

Sede VIP C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre B Piso 4 Módulo 39
Floridablanca

Sede Foscal Internacional
Cl. 57 N° 23-99 Piso 0 Cons.10
Floridablanca

Sede Cabecera
Cl. 48 N° 32-25
Bucaramanga

Centro comercial de la Cuesta
Piso 2- Local 217
Sede Piedecuesta

Sede San Gil
Cra.17 N° 35-46 Local 206
Centro Comercial San Gil Plaza

Sede Cúcuta
Av. 9E N° 7-50
Riviera