



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



Código 060



SC2109-1



SA357-1



OS105-1

Bucaramanga, Santander - 2026-01-13

**ASUNTO:** Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202601070026

**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:

Para llevar a cabo un seguimiento adecuado del caso relacionado con la oportunidad en el despacho de hemocomponentes, es fundamental contar con los datos completos del paciente (nombre completo y número de identidad) con el fin de poder realizar la trazabilidad correspondiente por medio de nuestros sistemas de información. Al no disponer de estos datos, no fue posible realizar un seguimiento detallado del caso específico.

No obstante, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio, con el objetivo de garantizar una atención oportuna y de calidad para nuestros usuarios, donantes y sus familias.

De igual forma, recordamos que nuestros canales de atención se encuentran a su disposición para profundizar sobre el reporte realizado y resolver cualquier inquietud adicional.

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,

**Andrea Camila Rincón Bustos**

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

Vigilado Supersalud



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



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. 202315100000010-5 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