

Bucaramanga, Santander - 2026-01-19

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202601170055

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 del servicio en la Sede Foscal Internacional correspondiente al día 07-01-2025, es fundamental contar con los datos completos del usuario (nombre completo y número de identidad) con el fin de asegurar la gestión correspondiente. Al no disponer de esta información, no fue posible realizar un seguimiento detallado de los hechos mencionados.

No obstante, reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua del servicio, con el objetivo de garantizar una atención de calidad para nuestros usuarios 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



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