

Bucaramanga, Santander - 2026-04-07

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202603290477

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:

De acuerdo con la trazabilidad del proceso de atención en la Unidad Móvil de Banco de Sangre, se llevó a cabo la respectiva retroalimentación con el personal involucrado, reforzando los lineamientos relacionados con el trato adecuado hacia los donantes, la comunicación asertiva y el acompañamiento adecuado en el diligenciamiento de la documentación, especialmente en los casos en que se presenten dificultades.

Lamentamos sinceramente cualquier percepción negativa que esta situación haya podido generar frente a nuestros servicios y ofrecemos disculpas por los inconvenientes ocasionados.

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



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



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