

Bucaramanga, Santander - 2026-04-10

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202604040501

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 al caso relacionado con el proceso de atención del día 04/04/2026 en la Sede Piedecuesta, es necesario contar con los datos completos del paciente (nombre completo y número de identidad). Al no disponer de esta información, no fue posible realizar la verificación detallada de los hechos mencionados.

No obstante, se realizó la verificación de la información relacionada con los oratorios de atención, con el objetivo de garantizar una atención oportuna y de calidad para todos nuestros usuarios.

Recordamos que nuestros canales de atención se encuentran a su disposición para ampliar la información sobre el reporte realizado o atender cualquier inquietud adicional que pueda surgir.

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

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.