

Bucaramanga, Santander - 2026-05-13

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202605090721

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:

Con el fin de realizar una trazabilidad adecuada y dar gestión oportuna al caso relacionado con el servicio de toma de muestras a domicilio, es indispensable contar con los datos completos del usuario, tales como nombre completo y número de identificación. Debido a que esta información no fue suministrada, no fue posible efectuar una validación detallada de los hechos reportados.

Sin embargo, reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento de nuestros procesos y servicios, orientados a garantizar una atención segura, oportuna y de calidad para todos 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
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.