

Bucaramanga, Santander - 2026-05-20

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202605160779

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 la atención para la realización de exámenes de laboratorio, 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.

No obstante, es importante precisar que, en aquellos casos en los que las siglas o denominación de los exámenes ordenados no sean claras o no puedan relacionarse con los servicios ofertados por el laboratorio, se hace necesario realizar la validación de la información con el fin de garantizar una correcta interpretación y procesamiento de la solicitud, priorizando la seguridad y calidad en la atención brindada al usuario.

Reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento de nuestros procesos y servicios. 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.