

Bucaramanga, Santander - 2026-06-01

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202605280838

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 el proceso de atención del día 24/05/2026 en la Sede Foscal Internacional, 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.

Es importante mencionar que, los procesos de atención en recepción y toma de muestras se realizan conforme a la asignación de turnos y al flujo operativo del servicio. No obstante, en algunos momentos pueden presentarse variaciones en los tiempos de espera debido a factores propios de la atención, como la complejidad de algunos procesos, validaciones administrativas, condiciones particulares de los usuarios o requerimientos asistenciales que demanden mayor tiempo.

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.