

Bucaramanga, Santander - 2026-06-24

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202606190971

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:

Teniendo en cuenta que la manifestación fue presentada de manera anónima y no se cuenta con información que permita identificar plenamente al usuario o las fechas exactas de atención, no fue posible realizar una validación detallada de los hechos reportados.

No obstante, se efectuó la revisión correspondiente con el personal del área involucrada. Como resultado, se evidenció que la asignación de turnos para usuarios prioritarios se realiza de acuerdo con los lineamientos establecidos, según el orden de llegada de los pacientes que también presentan esta condición.

De igual forma, se socializó con el personal involucrado la importancia de mantener una comunicación clara, empática y respetuosa durante la atención, fortaleciendo las acciones orientadas a brindar un servicio humanizado y de calidad.

Recordamos que nuestros canales de atención se encuentran disponibles para ampliar la información relacionada con el caso reportado y atender 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.