

Bucaramanga, Santander - 2026-07-02

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202606261016

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 brindar una gestión oportuna al caso relacionado con el proceso de toma de muestras, es indispensable contar con los datos completos de los usuarios, tales como nombre completo y número de identificación.

No obstante, se realizó la revisión del proceso de toma de muestras, reforzando la importancia de la aplicación de los correctos preanalíticos del laboratorio, como medida preventiva para fortalecer la seguridad del paciente.

Reiteramos nuestro compromiso con la prestación de un servicio seguro, oportuno y de calidad, y recordamos que nuestros canales de atención se encuentran disponibles para ampliar cualquier información o atender inquietudes adicionales.

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



Higuera Escalante & CIA S.A.S.

Damos Resultados



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.


Vigilado Supersalud

P B X : 6 0 7 6 7 8 7 8 7 0

W W W . H I G U E R A E S C A L A N T E . C O M

Sede C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre A Piso 2 Módulo 215
Floridablanca

Sede VIP C.M. Carlos Ardila Lülle
Torre B Piso 4 Módulo 39
Floridablanca

Sede Foscal Internacional
Cl. 57 N° 23-99 Piso 0 Cons.10
Floridablanca

Sede Cabecera
Cl. 48 N° 32-25
Bucaramanga

Centro comercial de la Cuesta
Piso 2- Local 217
Sede Piedecuesta

Sede San Gil
Cra.17 N° 35-46 Local 206
Centro Comercial San Gil Plaza

Sede Cúcuta
Av. 9E N° 7-50
Riviera