

Bucaramanga, Santander - 2026-07-15

ASUNTO: Respuesta a Petición, Queja o Reclamo (PQR) Anónima con Radicado No. 202607071054

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:

De acuerdo con la situación reportada, en relación al proceso de atención del día 07/07/2026 en la Sede Foscal Internacional, nos permitimos informar que, al realizar la trazabilidad de su caso, se evidenció que el retraso en la prestación del servicio obedeció a una interrupción temporal en la plataforma de verificación y autorización de su medicina prepagada, el cual se requiere para validar la cobertura de sus exámenes.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la correspondiente retroalimentación con el personal involucrado, con el fin de fortalecer la comunicación con los usuarios y garantizar que, ante eventualidades derivadas de fallas en sistemas externos al laboratorio, se brinde información clara, oportuna y transparente sobre el estado del proceso.

Lamentamos sinceramente cualquier percepción negativa que haya surgido respecto a nuestros servicios y ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados. Nos comprometemos a seguir mejorando nuestros procesos de atención y comunicación para evitar que situaciones similares se repitan en el futuro.

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.