	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	CÓDIGO:	DE-DEAJU-FR-047
	FORMATO INFORME DE SUPERVISIÓN BIENES Y SERVICIOS EN GENERAL - CONTRATOS, CONVENIOS U ÓRDENES DE COMPRA	VERSIÓN No.	01
		VIGENCIA:	13-03-2026

1. DATOS GENERALES DEL CONTRATO O CONVENIO

Unidad y/o Dependencia	**ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR 5114**
Fecha del informe	Dia: 04 Mes: 06 Año: 2026
Tipo de informe	Parcial: X Final:
Periodo evaluado	Mes: Mayo Año: 2026
Número de Contrato/Convenio	009-00-MDN-CGFM-DGSA-FAC-JEFSA-CACOM4-ESM5114-2026
Contratista/Cooperante	IPS CLINICA ESPECIALIZADA PREVIRED SAS
Objeto	SUMINISTRO DE LENTES Y MONTURAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANIDAD MILITAR 5114 DE CACOM 4
Valor del Contrato/Convenio	$ 12.000.000,00
Fecha Suscripción	Día: 27 Mes: 03 Año: 2026
Plazo de Ejecución	Día: 30 Mes: 11 Año: 2026
Forma de Pago	Se efectuará mediante pagos parciales, proporcionales a los bienes recibidos a entera satisfacción por parte del supervisor del contrato y de acuerdo a los trámites administrativos a que haya lugar dentro de los 45 días siguientes, de conformidad con la disponibilidad del Programa Anual Mensualizado de Caja del ESM5114. El trámite de pago iniciará, con la presentación de la correspondiente factura acompañada de la certificación de pago de aportes parafiscales, seguridad social y riesgos laborales.

Fecha de corte	Valor	PAC
31 MAYO 2026	De acuerdo a facturación y recibo a satisfacción del suministro de lentes y monturas.	Dentro de los 45 días siguientes de la facturación.
31 JULIO 2026		
30 SEPTIEMBRE 2026		
30 NOVIEMBRE 2026		PAC diciembre 2026 y/o cuentas por pagar 2026, pagaderas en el primer trimestre del 2027

Notas:

1. El pago al Contratista se realizará previa presentación de la facturación, el acta de recibo a satisfacción suscrito por el Supervisor del Contrato y demás trámites administrativos a que haya lugar. Por lo tanto, la Entidad no se hace responsable por las demoras presentadas en el trámite para el pago al Contratista cuando ellas fueren ocasionadas por encontrarse incompleta la documentación de soporte o no ajustarse a cualquiera de las condiciones establecidas en el Contrato.
2. Para la realización de los pagos por parte del Ministerio de Defensa – Fuerza Aeroespacial Colombiana se requiere la acreditación, por parte del revisor fiscal o del representante legal (según aplique), de que el contratista se encuentra al día en el pago de los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, cuando a ello haya lugar, dentro de los últimos seis (06) meses.
3. Cuando de conformidad con lo establecido en el artículo 114-1 del Estatuto Tributario, las personas

	jurídicas o las personas naturales empleadoras se encuentren exentas de realizar los aportes al SENA e ICBF deberán presentar certificación en donde se manifieste dicha situación la cual se entenderá prestada bajo la gravedad del juramento. 4. La Entidad hará las retenciones a que haya lugar sobre cada pago, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes sobre la materia. 5. El pago en las fechas establecidas estará sujeto a la aprobación previa de PAC por parte del Ministerio de Hacienda y Crédito Público. 6. La forma de pago establecida no será obstáculo para que, una vez cumplida la entrega a satisfacción, EL MINISTERIO pueda efectuar el pago con anterioridad, si llegare a existir disponibilidad de recursos en el PAC y así lo acepta EL CONTRATISTA. El desembolso se efectuará, previo el cumplimiento de los trámites administrativos, sin necesidad de modificar el presente contrato y mediante decisión unilateral del MINISTERIO.

2. CUMPLIMIENTO CONDICIONES INICIO EJECUCIÓN CONTRATO O CONVENIO

Registro Presupuestal	No.: 1626 Dia: 27 Mes: 03 Año: 2026
Oficio Aprobación Vigencias Futuras (si aplica)	No.: Dia: Mes: Año: NO APLICA
Registro Presupuestal VF	No.: Dia: Mes: Año: NO APLICA
Aprobación Garantía de Cumplimiento	Dia: 30 Mes: 03 Año: 2026
Aprobación Garantía RCE	Dia: Mes: Año: NO APLICA
Aprobación - Otras Garantías (Póliza Calidad y Correcto Funcionamiento)	Dia: 30 Mes: 03 Año: 2026
Acta de Inicio de Ejecución (si aplica)	Dia: 01 Mes: 04 Año: 2026

3. MODIFICATORIOS / SUSPENSIONES

NO APLICA.

PRIMER MODIFICATORIO	
Fecha firma Modificatorio	Dia: Mes: Año:
Objeto de la Modificación	(Conforme justificación Plataforma)
Valor Adicionado / reducción (Si aplica)	
Nuevo Valor Contrato	
Nuevo Plazo ejecución (Si aplica)	Dia: Mes: Año:
Registro Presupuestal Ajustado	No. Día: Mes: Año:
Aprobación Garantía Cumplimiento Modificatorio (si aplica)	Dia: Mes: Año:
Aprobatorio Garantía RCE Modificatorio (si aplica)	Dia: Mes: Año:
Aprobación - Otras Garantías	Dia: Mes: Año:

PRIMERA SUSPENSIÓN	
Fecha firma	Día: Mes: Año:
Objeto de la Suspensión	(Conforme justificación)

Reinicio	Día: Mes: Año:
Observaciones	NO APLICA

4. PERSONAL REQUERIDO PARA LA EJECUCION DEL CONTRATO O CONVENIO (EXIGIDO EN LAS ESPECIFICACIONES TÉCNICAS)

NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	OTROS (TARJETA PROFESIONAL/TÍTULO PROFESIONAL O TÉCNICO)
Mónica Viviana Cuervo Santana	Optómetra	52.978.497
Sandra Murillo Penagos	Coordinadora	38.144.395
Leidy Viviana Leyva	Asesora de ventas	1.110.503.966

5. ESTADO DE EJECUCIÓN (PLAZO VS CUMPLIMIENTO)

Avance Físico	25,0 %
Avance en Tiempo	25,0%
Estado del Contrato/Convenio	En ejecución: X Ejecutado: Suspendido:
Cumplimiento general	Sí X No

6. ESTADO FINANCIERO

Valor del Contrato/Convenio	$ 12.000.000,00
Valor y Porcentaje de Pagos realizados	$[0] ([0] %)
Valor y Porcentaje de Pagos pendientes de realizar	$[1.810.000,00] ([100] %)

Pago No.	Fecha Acta Recibo a Satisfacción	No Factura y Fecha	Valor Tramitado	No Orden de Pago y fecha	Valor Pagado
1	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2					
				Total Pagos	

ANEXOS SOPORTES DEL PAGO O PAGOS REALIZADOS DENTRO DEL PERIODO ANALIZADO EN EL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN (SOPORTES DE LA FACTURACIÓN). A la fecha está pendiente por radicar factura con corte 31 mayo 2026.

7. CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL (Contratista / Entidad)

Objeto contractual	Cumple: X No cumple: No aplica:
Cronograma (Adjuntar)	Cumple: No cumple: No aplica: X
Especificaciones técnicas	Cumple: X No cumple: No aplica:
Pólizas vigentes y aprobadas en la Plataforma SECOP II	Cumple: X No cumple: No aplica:
Obligaciones contractuales generales y especificas	Cumple: X No cumple: No aplica:
Clausula Catalogación	Cumple: No cumple: No aplica: X
Clausula Offset Cuando aplique, el supervisor del contrato	Cumple: No cumple: No aplica: X

garantizará y hará seguimiento que el contratista suscriba con el Ministerio de Defensa, el correspondiente Convenio Marco Offset y dejar constancia de esto en sus informes de supervisión y acta de liquidación. Si el contrato no establece la obligación OFFSET, en este numeral indicar NO APLICA.	
Cargue facturas en Plataforma SECOP II	Cumple: X No cumple: No aplica:
Otras obligaciones de ejecución (ponderables, entregables etc.).	Cumple: No cumple: No aplica: X
Acta de Liquidación o Constancia de No Liquidación	Cumple: X No cumple: No aplica:
Otros	Explicar

7.1.1 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS E INFORME DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL CONTRATISTA DENTRO DEL PERIODO ANALIZADO EN EL PRESENTE INFORME DE SUPERVISIÓN

Durante el mes de mayo de 2026, se garantizó la atención de once (11) usuarios mediante valoración por optometría, con la consecuente ordenación de lentes y/o monturas, las cuales fueron entregadas a satisfacción en el transcurso del mismo periodo.

Asimismo, se efectuó la entrega a satisfacción de ocho (8) lentes y/o monturas correspondientes a los pacientes valorados en el mes de abril de 2026.

SUMINISTRO DE LENTES Y MONTURA 2025

FECHA	NOMBRE	CC	ITEM LENTES	VALOR	ITEM MONTURA	VALOR	VALOR TOTAL
18/04/2026	EYDERMAN CALDERON MORA	14139324	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	AURELIO ROMERO MAYORGA	14238919	ITEM 14 Lente Bifocal Esfera Negativa Cualquier Add Hast	$ 95.000		$ 0	$ 95.000
18/04/2026	ALVARO PAEZ SUAREZ	5895510	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	VALERIE SOFIA CHOCONTA CASTRO	1028952294	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	JUAN SEBASTIAN CHOCONTA CASTRO	1118368091	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	JOSSUA STIVEN CHOCONTA CASTRO	1028948477	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	TATIANA CASTRO ESPITIA	1117511202	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
18/04/2026	JOHANA PATRICIA QUINTERO	1106888826	ITEM 14 Lente Bifocal Esfera Negativa Cualquier Add Hast	$ 95.000		$ 0	$ 95.000
8/05/2026	GERMAN PAEZ LANDIEZ	19128997	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	ADRIANA SOFIA ARIAS	1075539859	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	JUAN ESTEBAN VARGAS	1077720546	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/08/2026	FABIO LOPEZ	1001885636	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	INES BERNAL	24476507	ITEM 25 Monofocal Esfera Mayor De +2,00/-2,00	$ 75.000			$ 75.000
8/05/2026	MARIA BERNAL	39526529	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	IVAN ROCERO MORENO	12997242			ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 75.000
8/05/2026	ARALI DEL PILAR BURBANO	59816046	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	TATIANA TRIVIÑO	1072706542	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	LUZ YAMILE COY	46384321	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000
8/05/2026	GERARDO HERRERA	3041016	ITEM 2 Esfera Cilindro +2,00-2,00 Cilindro +2,00/-2,00	$ 23.000	ITEM 30 Montura Metal	$ 75.000	$ 98.000

7.1.2 DESCRIPCIÓN DETALLADA DE TRABAJOS PENDIENTES Y OBSERVACIONES

- Garantizar la continuidad en la ejecución del objeto del contrato, asegurando la prestación oportuna y sin interrupciones de los servicios y entregables pactados.

Observación:
Se adjunta al presente informe la PQR radicada por concepto de inconformidad en la prestación de los servicios. Al respecto, se deja constancia de que la entidad contratista surtió el trámite correspondiente, procediendo con la notificación de la respuesta de fondo y la resolución de la reclamación dentro de los términos perentorios establecidos por la ley.

8. INCUMPLIMIENTOS / NOVEDADES (Contratista / Entidad)

Contratista	Sí: ___No: __x__
Entidad	Sí: ___No: __x__

9. SEGUIMIENTO A RIESGOS (MATRIZ)

¿Riesgos materializados?	Sí: No: x
¿Posible materialización de riesgos?	Sí: No: x

Observaciones: No se materializo ningún riesgo

10. DATOS DESTINO FINAL DE LOS BIENES Y /O SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO O CONVENIO

Ingreso a Almacén	Sí __ No _x_
No. soporte y fecha (SAP)	No. soporte Fecha Dia: Mes: Año:
Dependencia destino final del bien o servicio	NO APLICA
Observaciones	NO APLICA

11. CONCLUSIÓN EJECUTIVA

Durante el periodo evaluado, el contratista garantizó el cumplimiento de la jornada de atención programada para el mes de mayo de 2026 en el ESM CACOM-4. En dicho ciclo, se surtió la valoración por optometría de once (11) usuarios, procediendo con la entrega a satisfacción de sus respectivos lentes y monturas. Asimismo, se completó la entrega de los ocho (8) dispositivos pendientes del mes de abril 2026.

12. FIRMA (S)

Nombre del Supervisor **(Indicar si Principal o Suplente)**	T2. ACERO CRUZ ERIKA ANDREA Suplente	**C.C.** 1.109.385.592
Acto Administrativo Nombramiento	RESOLUCIÓN No.001 del 09 enero de 2026	
Acta entrega fecha	03-05-2026	
Tipo Novedad	CURSO DE ASCENSO	
Dependencia:	ESM 73449851482	
Firma	FIRMA	

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	GH-JEFSA-FR
	FORMATO PARA RECEPCIONAR PQRSD JEFATURA SALUD FAC	Versión No:	03
		Vigencia:	10-12-202

FUERZA: _____ ESM: _____ FECHA EVENTO: Mayo 8-26

DATOS DEL AFECTADO Fecha de nacimiento: Día 24 Mes 05 Año 26

TIPO DE DOCUMENTO :
CC X TI ___ CE ___ PA ___ RC ___
No. Documento: _____

Nombre Completo: Luz Yamile Coy Mol
Teléfono: 3114513981
Correo electronico: Yamile Coy
Dirección de residencia Base Aerea Cacom 4.

Datos Representante Legal y/o apoderado
Nombres y Apellidos: _____ Document
Identidad: _____ Teléfono: _____ Parentesco _____ Dirección Residencia:
Correo electrónico: _____

TIPO DE SOLICITUD

Petición X Queja ___ Reclamo ___ Sugerencia ___ Felicitación ___ Denuncia ___

MEDIO DE RESPUESTA Correo Electronico: _____ Dirección de Correspondencia Física: _____

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Yo Yamile Coy con CC. 46.384.311. deseo poner un
queja o sugerencia por lo ocurrido durante u
cita de optometria Realizada el dia de hoy Mayo 8
lugar Sanidad cacom4. optica. Previredo Duran
la atención Solicite Conocer y obtener copia de
mi formula para las gafas para la auxiliar ma
que no se podra mostrar ni entregar, situaci
que considero irregular. Ya que la formula hace
de mí y mi historial clinico y de la form
medica. a la cual tengo todo derecho como p
Adicionalmente. observe insistencia en la comp
de gafas en la mesa se veia hasta el vou
y hasta me hablaron de un credito a tiempo
Vi mucha preción hacia los pacientes para
adquirir el producto dentro del establecimien
viendo el caso solicite lo Real solo el apo
Fuerza aerea. Cel Basico que me ajusteran m

¿ANEXA DOCUMENTOS SOPORTES?: SI ___ NO ___ Número de folios: _____ ¿Cuáles?:

en solo eso y aun así seguia insistiendo
¿TIENE ALGUNA CONDICION DE DISCAPACIDAD? SI: _____ NO: _____ ¿Cuál? : _____
dinero para aportar. me decia la auxilia
que no compre entonces que yo tenia so
escoger lo que ella medejo y no lo que
visto en la mesa desde temprano a t
tuvimos acceso a la mesa. la ve

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:		
En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos person el tratamiento de mis datos personales suministrados en el presente documento de acuerdo con las normas aplicables. Además, se i información suministrada será tratada por la Jefatura de Salud Fuerza Aérea como responsable del tratamiento. La entidad prop seguridad, privacidad y confidencialidad de los datos sensibles o personales que se hayan recogido para los fines de la presente solicitu su debida custodia, uso, circulación y supresión.		
ACEPTO TERMINOS Y CONDICIONES: _____ NO ACEPTO TERMINOS Y CONDICIONES: _____		
RECEPCIÓN DE LA INFORMACIÓN		
MEDIO UTILIZADO		
PERSONAL_____ TELEFONO _____ BUZON DE SUGERENCIAS _____		
FUNCIONARIO QUE RECIBE:		
UNIDAD - DEPENDENCIA:_____ FECHA DE RECEPCIÓN: Día___ Mes___ Año _____		
TRAMITE Y/O SEGUIMIENTO DE LA INFORMACIÓN		
FECHA	ACTIVIDAD REALIZADA	RESPONSABLE

por lo anteror solicito.

Explicación formal sobre la negativa de m entrega de formula visual.

2 Copia completa de mi formula, a m historial clinico, Relacionada con la Val de Optometria. para entregar a onco

(3) Revisión de los procedimientos ustedes. Fuerza aerea. como tal a dicho co

(4) Que se garantice el Respeto a los derechos de los pacientes.

Quedo atenta a una pronta Respuesta.

Luz Yamile Coy Molano.
cc. 46.384.321.
3114313981.

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

SOLICITUD RADICADA

Solicitud

Hash	QRJXK4659
Radicado Unico	352016
Primer Nombre	LUZ
Segundo Nombre	YAMILE
Primer Apellido	COY
Segundo Apellido	MOLANO
Tipo Identificación	CC
Identificación	46384321
Teléfono fijo	3114513981
Celular	3114513981
Email	yamilesol@hotmail.com
Dirección	ZR CASA FISCAL 32
Lugar residencia	Colombia> Tolima> Melgar.
Lugar afiliación	Colombia> Tolima> Melgar.
Medio de Recepción	Buzón de sugerencias
Medio de Respuesta	Correo electrónico
Persona que radica	Persona natural
Fecha de Creación	2026-05-15 15:04:25
Descripción solicitud	=== SOLICITUD ORIGINAL === Yo Yamile Coy con CC 46.384.321 deseo poner una queja o sugerencia por lo ocurrido durante una cita de optometría realizada el día de hoy mayo 8/26 lugar sanidad CACOM 4 óptica Previred. Durante la atención solicité conocer y obtener copia de mi fórmula para los gafas, pero la auxiliar manifestó que no se podía mostrar ni entregar, situación que considero irregular, ya que la fórmula hace parte de mí y mi historial clínico y de la formulación médica, a la cual tengo todo derecho como paciente. Adicionalmente, observé insistencia en la compra de gafas en la mesa. Se veía mucho el voucher y hasta me hablaron de un crédito a tiempo indefinido. Vi mucha presión hacia los pacientes para adquirir el producto dentro del establecimiento, viendo el caso solicité lo real, solo el apoyo de Fuerza Aérea, lo básico que me ajustara mi fórmula en solo eso y aun así seguía mostrándome de dinero para ajustar, me decía la auxiliar que no comprara entonces que yo tenía solo escoger lo que ella me dijo y no lo que estaba visto en la mesa desde temprano. A todos los que tuvimos acceso a la mesa, la verdad me dio mal gusto y por eso escogí lo básico. Considero que esta situación vulnera mis derechos como usuaria del servicio de salud, especialmente el derecho a recibir información clara y acceso a mis resultados médicos y exámenes. Por lo anterior solicito: Expresen formal sobre la negativa de mi entrega de fórmula visual. Copia completa de mi fórmula y mi historial clínico, relacionado con la valoración de optometría, para entregar a oncología. Revisión de los procedimientos de ustedes, Fuerza Aérea, como tal a dicho contratista. Que se garantice el respeto a los derechos de los pacientes. Quedo atenta a una pronta respuesta. Luz Yamile Coy Molano CC. 46.384.321 314 312 9891 yamilecoy@hotmail.com
Grupo perteneciente	Ninguno
Dependencia	JEFATURA DE SALUD FUERZA AEROESPACIAL> MELGAR> JEFSA - CACOM04
Grupo Etario	Adultez (19- 59 años)
Tipo usuario	Beneficiario

DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR

SOLICITUD RADICADA

Género	Femenino
Grupo Etnico	No aplica
Tecnología en salud	No aplica
Patología	Otras patologías no especificadas

Estado Actual

Estado	Abierto
Tipo de Solicitud	PETICIÓN
Asunto	ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN > TRÁMITES Y SERVICIOS

Documentos Anexos

Código QR para seguimiento

Radicado unico: 352016 Generado el: 2026-05-15 15:04:25

Ibagué; 22 de mayo de 2026

Señores:
FUERZA ÁEREA ESM CACOM 4
Melgar, Tolima

Asunto: Respuesta a traslado PQR – Usuaria Luz Yamile Coy Molano
Contrato: Suministro de lentes y monturas – ESM CACOM 4

En atención al traslado por competencia realizado por el Establecimiento de Sanidad Militar CACOM 4, respecto a la reclamación interpuesta por la usuaria Luz Yamile Coy Molano, nos permitimos dar respuesta de fondo en los siguientes términos:

1. **Sobre la presunta negativa en la entrega de la fórmula**

Previred se permite aclarar que la valoración optométrica hace parte del proceso técnico necesario para la adecuada elaboración de los lentes, en cumplimiento del objeto contractual de suministro de lentes y monturas. En este sentido, la consulta de optometría se incluye sin costo como parte del proceso técnico requerido para la correcta formulación y adaptación del producto final, sin que ello implique la prestación independiente de servicios clínicos ni la generación de documentos como producto contractual autónomo.

En relación con la entrega de la fórmula visual:

- No existe dentro del alcance contractual la obligación expresa de entrega de la fórmula como producto independiente.
- Sin embargo, la información derivada de la atención corresponde a datos personales de carácter clínico.

En ese sentido, Previred no niega la entrega de la información al titular, sino que esta se realiza bajo los protocolos de validación de identidad y protección de datos personales.

No obstante, y con el fin de garantizar los derechos del usuario, se procederá a facilitar la entrega de la fórmula visual directamente a la paciente, dejando el respectivo soporte.

2. Sobre la historia clínica y documentación solicitada

La historia clínica y sus soportes se encuentran amparados por reserva legal, por lo cual:

- Solo pueden ser entregados al titular o a un tercero autorizado.
- No pueden ser suministrados a terceros sin cumplimiento de requisitos legales.

En consecuencia, Previred se encuentra en disposición de realizar la entrega de dicha información a la usuaria, conforme a los procedimientos establecidos.

3. Sobre la presunta presión comercial

Previred aclara que durante la atención:

- El personal brinda orientación técnica basada en las necesidades visuales del paciente.
- Se informan alternativas de lentes y posibles mejoras (ej. tratamientos adicionales como antirreflejo, transición u otras), en cumplimiento del deber de información.

Es importante precisar que:

- El subsidio otorgado por la Fuerza Aeroespacial cubre un valor base.
- Algunas tecnologías o mejoras no están incluidas dentro del contrato.
- La decisión de adquirir productos adicionales es totalmente voluntaria del usuario.

En ningún momento se condiciona la prestación del servicio a la compra de productos adicionales, ni se obliga al usuario a adquirirlos. No obstante, se realizará retroalimentación al personal para reforzar que la orientación brindada no sea interpretada como presión comercial.

4. Sobre la supuesta limitación en la variedad de monturas

De acuerdo con las especificaciones técnicas del contrato:

- El contratista debe garantizar disponibilidad y variedad de monturas para selección del usuario.

Se aclara que:

- Las monturas exhibidas corresponden a muestras para elección del usuario.
- El contrato no establece la exhibición ni entrega inmediata de lentes como producto terminado.
- Los lentes oftálmicos son elaborados de manera personalizada, conforme a la formulación de cada paciente.

En consecuencia:

- Todos los usuarios tienen acceso a la misma variedad de monturas.
- La disponibilidad no se ve afectada por el orden de atención.
- El producto final es fabricado posteriormente, conforme a la necesidad individual de cada usuario.

5. Sobre el requerimiento de control de inventario y exhibición

Previred manifiesta que cumple con las condiciones técnicas del contrato en cuanto a disponibilidad y variedad de monturas.

No obstante, y en atención al requerimiento del ESM CACOM 4, se evaluará la implementación de mejoras en:

- Identificación técnica visible de las monturas
- Organización del proceso de selección
- Optimización de la experiencia del usuario

Sin que ello implique reconocimiento de incumplimiento contractual.

6. Acciones adoptadas

Con el fin de fortalecer la prestación del servicio, Previred implementará:

- Refuerzo en protocolos de comunicación al usuario
- Claridad en la diferenciación entre asesoría técnica y decisión de compra
- Ajustes en el proceso de exhibición de monturas
- Entrega de documentación clínica bajo procedimiento formal

7. Cierre

Previred reitera su compromiso con el cumplimiento contractual, la calidad en la prestación del servicio y el respeto por los derechos de los usuarios.

Se remitirá copia de la respuesta a la usuaria junto con los soportes de entrega de la información solicitada, para efectos de control y cierre de la PQR en la plataforma DIGSA dentro de los términos establecidos

Cordialmente,

DIEGO FERNANDO MONCAYO CHAVES
Representante Legal
CC. 80098075

+57 311 4513981

Hoy

Buenos dias Sra Luz Yamili Coy le hablamos de la optica de previred

Editado 10:12 a.m.


IPS CLINICA ESPECIALIZADA PREVIRED SAS

Fórmula de Optometría — Paciente:CC 46384321 — LUZ YAMILE COY MOLANO

foroptometria_IDCUPGIMUR.pdf

1 página · PDF · 9 kB

10:12 a.m.

HISTORIA CLINICA MEDICAL.docx

DOCX · 12 kB

10:12 a.m.

Hacemos envio de su respectiva historia y formula de optometria solicitada en el PQR a la Fuerza Aerea

10:13 a.m.

Escribe un mensaje

26°C ESP 10:14 a. m. 25/05/2026