**MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL**
**COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES**
**EJÉRCITO NACIONAL**
**DISPENSARIO MEDICO ORIENTE**

Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

Villavicencio, Meta, 16 abril de 2026

Señores
VIVIR IPS SAS

Carrera 49 no. 94-80
Bogota, D.C.

Asunto: Informe de incumplimientos contractuales – Contrato No.191- DMORI-2026

Con toda atención, me permito informar, en mi calidad de supervisora del Contrato No. 191 DMORI- 2026, los inconvenientes reportados por los usuarios en relación con la prestación de los servicios domiciliarios, los cuales hacen parte de las obligaciones a cargo del contratista.

A continuación, se citan y analizan dichas obligaciones conforme a lo establecido contractualmente:

## 1. Entrega de historia clínica

"*La entidad contratada debe garantizar el envío por correo electrónico o WhatsApp al familiar y/o cuidador la historia clínica, una vez haya finalizado la consulta médica para que el familiar realice el proceso de transcripción y respectiva entrega de medicamentos en el DMORI"*

Al respecto, se evidencia incumplimiento, toda vez que la entidad no está realizando el envío de la historia clínica conforme a lo pactado, lo que ha generado retrasos en la dispensación de medicamentos requeridos por los pacientes.

**2. Suministro de insumos y atención por auxiliar de enfermería**

"*Serán a cargo del contratista el suministro de insumos de procedimientos de enfermería (Solución Salina normal, lactato de ringer, destroza ,jabón quirúrgico, yodopoima espuma y solución, buretrol ,hojas de bisturí, Gasas Estériles, Guantes de manejo, guantes estériles, tapabocas, Fixomull, micropore, colagenasa, sulfapltafura sin, vaselina, apósitos hidrocoloides, sondas Nelaton, sondas Foley, equipo de micro o macrogoteo,equipo de venoclisis, bolsas de drenaje, conectores, vencocat, jeringas desechables de diferentes centímetros, aplicadores, baja lenguas, lidocaína, sondas de succión para Terapia Respiratoria, succionador, compresor de aire, Kit Nebulización adulto y pediátrico, Mascara Oxigeno, Cánula Nasal, sondas nelaton, guardián (contenedor de agujas). En el caso de paso de sonda nasogástrica y cuidados de traqueostomia se debe Incluirlos insumos básicos propios del procedimiento. Estos insumos estarán contemplados dentro del valor del procedimiento o atención, no habrá lugar a cobros adicionales. También se deben suministrar los insumos de bioseguridad (guantes, tapabocas y bata) para TODOS los profesionales que prestan el servicio de atención domiciliaria.*"

Caso puntual: el paciente Andrés Gustavo Salazar, quien requiere cateterismo tres (3) veces al día, manifiesta que los insumos no son entregados de manera completa ni oportuna, lo que lo obliga a asumir su adquisición. Esta situación contraviene lo estipulado contractualmente, ya que corresponde a la IPS garantizar el suministro integral de dichos insumos tanto al paciente como al personal que realiza el procedimiento.

Se debe reconocer al paciente el valor que pagó por los insumos utilizados en el procedimiento. Sin embargo, esta situación no debió presentarse, ya que es responsabilidad de la empresa prestadora garantizar la entrega completa de todos los insumos necesarios para la adecuada realización del procedimiento.

Adicional los insumos de terapia respiratoria de los pacientes no se han suministrado hasta la fecha

**3. Dotación de equipos para la atención domiciliaria**

"*Todos los profesionales que prestan atención domiciliaria deben llevar los elementos y equipos necesarios para realizar la valoración y procedimientos o terapias según sea el caso (computador portátil o Tablet, Báscula, Tallimetro, Metro, Fonendoscopio, Tensiómetro, pulsooximetro, termómetro, Material Didáctico y Elementos de protección personal (guantes, tapabocas) para cada uno de las*

*Terapias, según la necesidad y patologías de cada uno de los pacientes del programa de atención domiciliaria."*

Se ha evidenciado que los médicos realizan las consultas domiciliarias sin los equipos requeridos, particularmente sin dispositivos (computador portátil) para el registro clínico, lo que genera incertidumbre en los pacientes respecto a la calidad y oportunidad del registro de la atención.

## 4. Talento humano

*"el equipo interdiciplinario del programa de atención domiciliaria – hospitalización en casa, deberá contar con el siguiente personal: Medico General, Fisioterapeuta, Terapeuta Respiratoria, Terapeuta del lenguaje con experiencia en deglución , Terapeuta Ocupacional, Enfermera Jefe, Auxiliar de enfermería, Nutricionista y psicóloga, este equipo deberá tener experiencia mínimo de un año en atención domiciliaria- hospitalización en casa y/o cuidado paliativo, para verificar esta condición el contratista se obliga a presentar mínimo die (10) hojas de vida de auxiliar de enfermería y 03 hojas de vida correspondiente a jefes de enfermería, cinco (05) hojas de vida de cada uno de las profesiones que estén dentro de la oferta inicial (médico general, Fisioterapeuta, terapeuta respiratoria, terapeuta del lenguaje, terapeuta ocupacional, nutricionista, psicología) y cuya experiencia sea mayor a un año, en caso de cambio de personal durante la ejecución del contrato, se deberá presentar hoja de vida con soporte de experiencia al supervisor del mismo, quien avalara dicha vinculación si cumple la experiencia mínima requerida."*

Se observa que actualmente varios pacientes no se les ha iniciado manejo terapéutico lo que evidencia un posible incumplimiento en la disposición del talento humano.

Adicionalmente, se solicitó a la señora Leydy Zambrano, identificada como líder del programa, información relacionada con los contratos del personal asistencial, sin que a la fecha se haya recibido respuesta, lo cual dificulta la verificación del cumplimiento de esta obligación.

## 5. Coordinación del servicio

" *La entidad contratista debe contar con un solo coordinador o enlace para la coordinación de todas las actividades propias del contrato (terapias y servicio de enfermería) , con línea telefónica que garantice comunicación inmediata con el coordinador del programa y el supervisor del contrato del DMORI ante cualquier*

*requerimiento."*

Se reciben de manera reiterada quejas de los usuarios, quienes manifiestan que las líneas telefónicas suministradas no son atendidas, o que reciben respuestas automáticas generadas de un sistema sin solución efectiva.

Esta situación también afecta la gestión de la supervisión, dado que no se cuenta con un canal claro y eficiente para la resolución de inconformidades y requerimientos.

## 6. Procesos administrativos y de facturación

No ha sido posible identificar claramente al responsable del proceso de facturación. Según lo indicado por la señora Leydy Zambrano, este proceso se maneja desde Bogotá, sin que se haya suministrado un contacto directo. En la sede de Villavicencio únicamente se cuenta con una gestora, lo que dificulta la articulación administrativa entre la IPS y el DMORI.

**Conclusión**
Se evidencia una inconformidad reiterada por parte de los usuarios frente a la prestación de los servicios, así como incumplimientos en obligaciones contractuales esenciales. Se percibe una falta de organización tanto en el componente asistencial como administrativo, lo cual está afectando la calidad del servicio y la atención a los pacientes del programa.

**Requerimiento**
En virtud de lo anterior, se solicita a la entidad contratista dar respuesta a las quejas e inconformidades presentadas por los usuarios y la supervisión del contrato dentro de un término máximo de cinco (5) días hábiles, informando de manera detallada las acciones de mejora a implementar.

Lo anterior, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y contractuales a que haya lugar. La ausencia de respuesta será considerada como causal de incumplimiento contractual.

Sin otro particular se deja constancia del presente informe al Señor Teniente Coronel Alexander Jiménez Torregrosa - Director Dispensario Médico Oriente y al señor Mayor Juan Sebastián Salazar Ñañez - Oficial Gestión Administrativa y Financiera DMORI, para los fines pertinentes.

Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

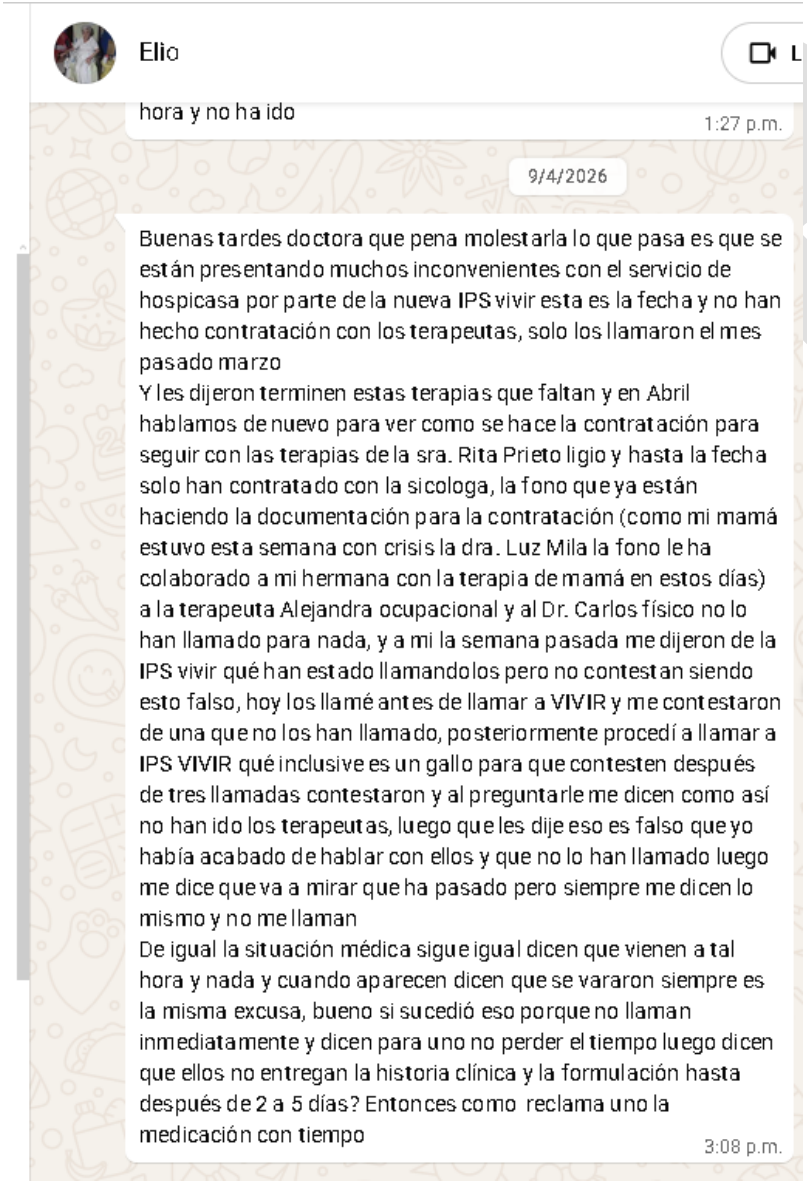
A continuación, se adjunta las quejas e inconformidades que expresan los cuidadores en relación al servicio prestado.




SMSM. María Fernanda Avendaño Jiménez
Supervisora contrato 191- DMORI-2026

DMORI

**RITA PRIETO**

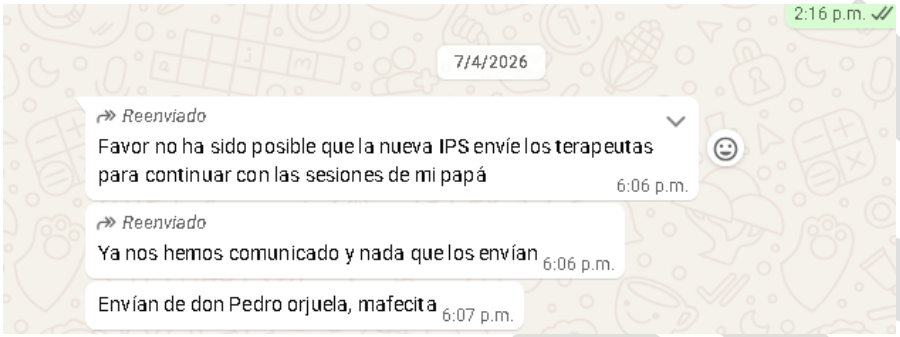

Elio
hora y no ha ido
1:27 p.m.
9/4/2026
Buenas tardes doctora que pena molestarla lo que pasa es que se están presentando muchos inconvenientes con el servicio de hospicasa por parte de la nueva IPS vivir esta es la fecha y no han hecho contratación con los terapeutas, solo los llamaron el mes pasado marzo
Y les dijeron terminen estas terapias que faltan y en Abril hablamos de nuevo para ver como se hace la contratación para seguir con las terapias de la sra. Rita Prieto ligio y hasta la fecha solo han contratado con la sicologa, la fono que ya están haciendo la documentación para la contratación (como mi mamá estuvo esta semana con crisis la dra. Luz Mila la fono le ha colaborado a mi hermana con la terapia de mamá en estos días) a la terapeuta Alejandra ocupacional y al Dr. Carlos físico no lo han llamado para nada, y a mi la semana pasada me dijeron de la IPS vivir qué han estado llamandolos pero no contestan siendo esto falso, hoy los llamé antes de llamar a VIVIR y me contestaron de una que no los han llamado, posteriormente procedí a llamar a IPS VIVIR qué inclusive es un gallo para que contesten después de tres llamadas contestaron y al preguntarle me dicen como así no han ido los terapeutas, luego que les dije eso es falso que yo había acabado de hablar con ellos y que no lo han llamado luego me dice que va a mirar que ha pasado pero siempre me dicen lo mismo y no me llaman
De igual la situación médica sigue igual dicen que vienen a tal hora y nada y cuando aparecen dicen que se vararon siempre es la misma excusa, bueno si sucedió eso porque no llaman inmediatamente y dicen para uno no perder el tiempo luego dicen que ellos no entregan la historia clínica y la formulación hasta después de 2 a 5 días? Entonces como reclama uno la medicación con tiempo
3:08 p.m.

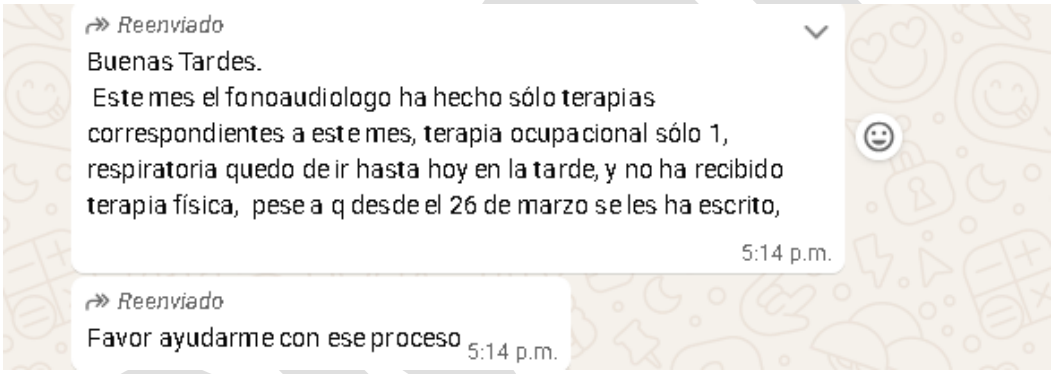
Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25



**PEDRO JOSÉ ORJUELA**

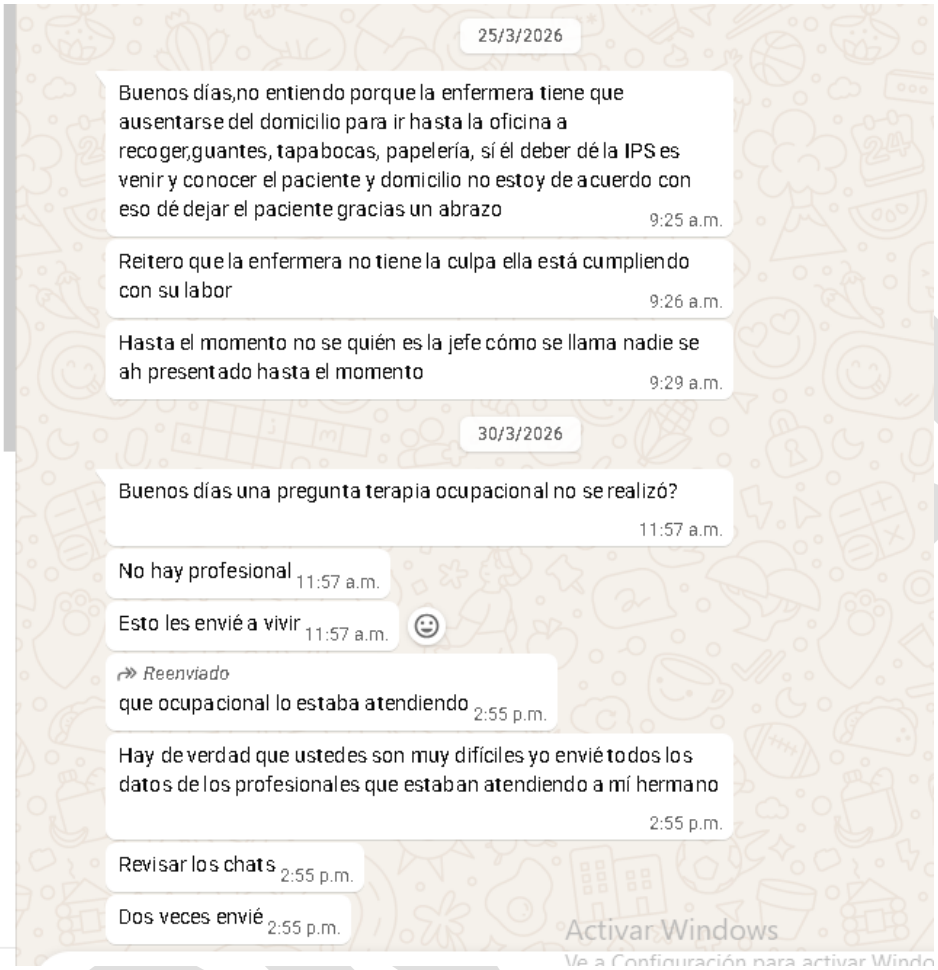



**NICOLAS VILLARRAGA**

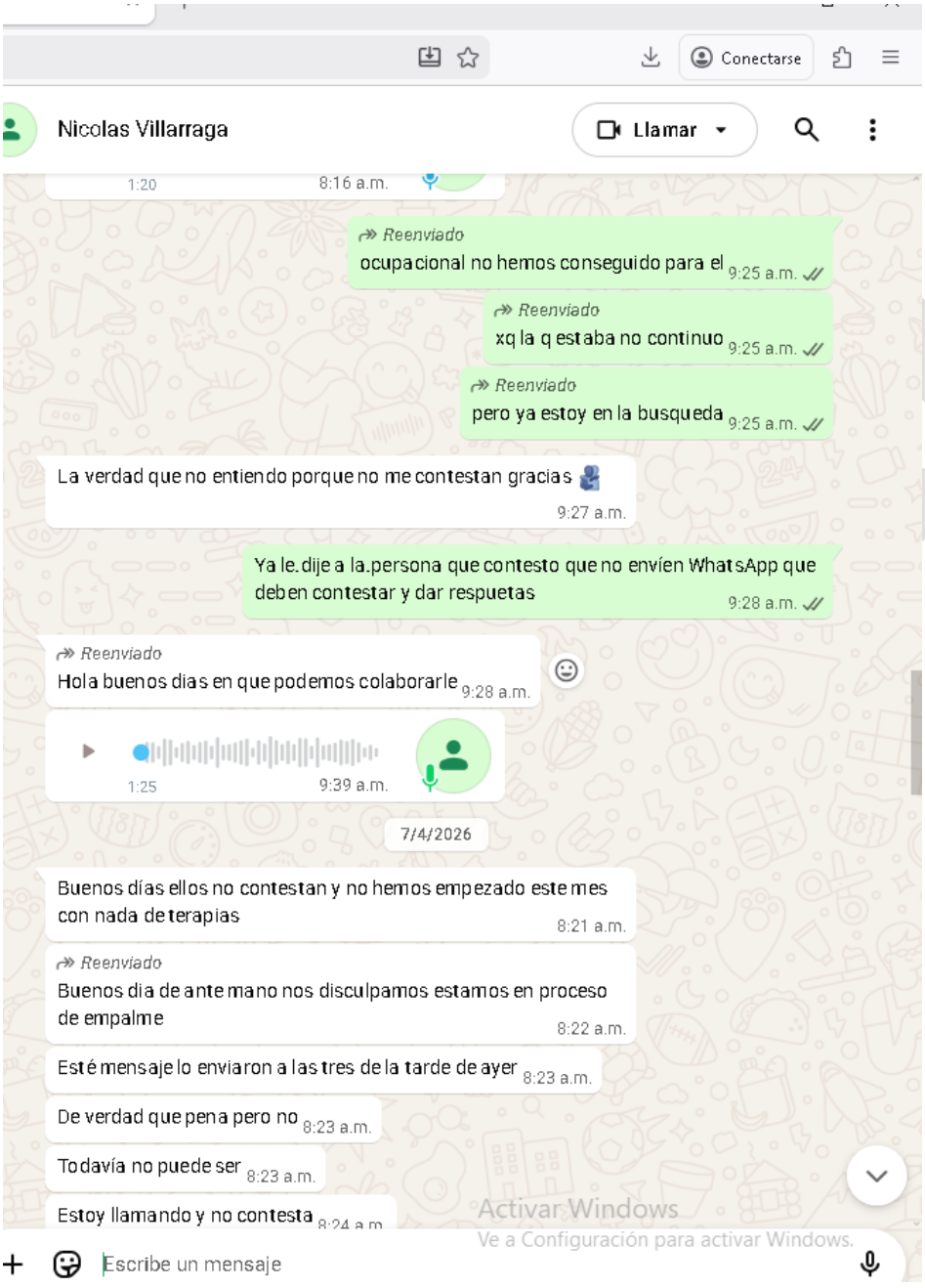
Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25



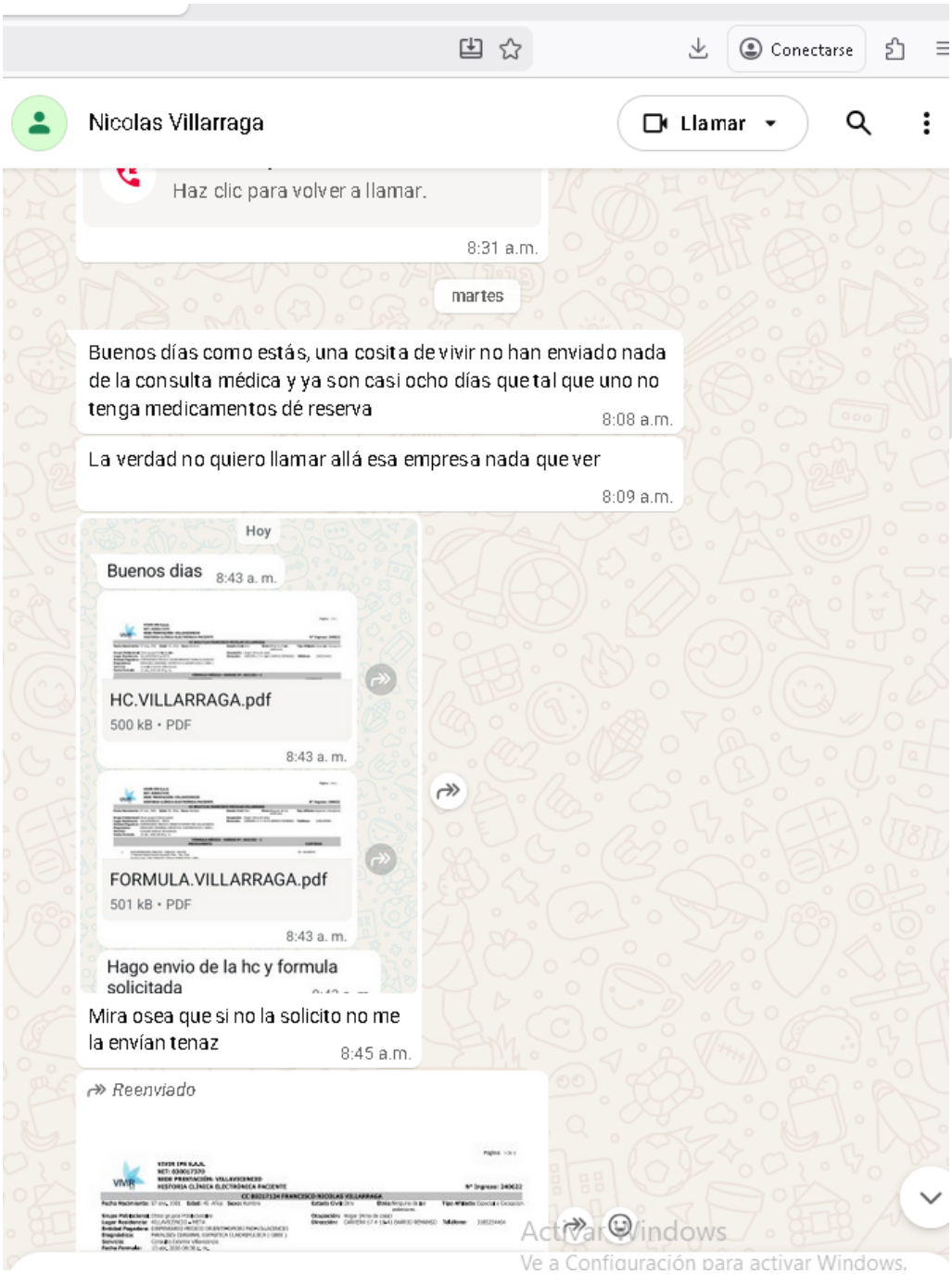
Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25



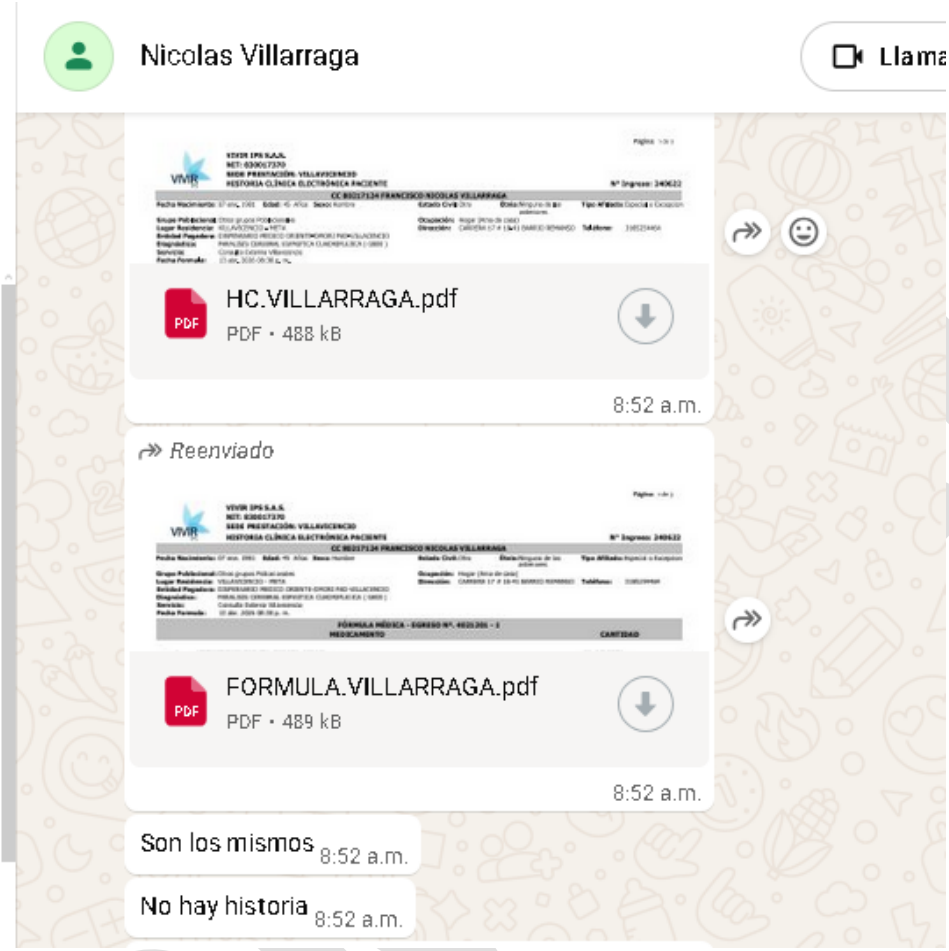
Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25



Al contestar, cite este número

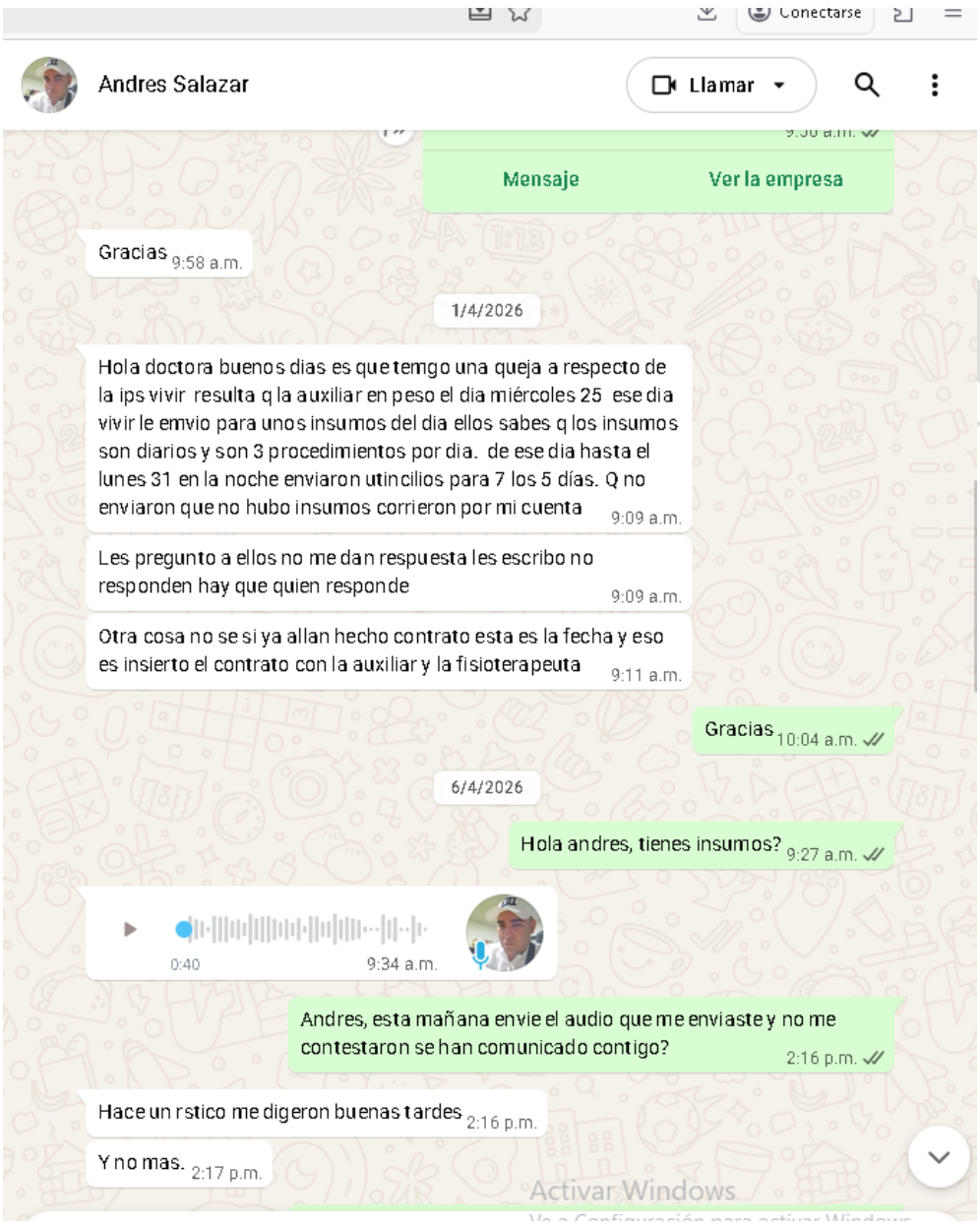
Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25



Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

## ANDRES GUSTAVO SALAZAR




Conectarse
Andres Salazar
Llamar
2:05 p.m.
Los q yo le comenté q me a tocado comprar y los q enviaron por 7 días ya se agotaron
2:06 p.m.
Listo gracias 2:15 p.m.
le acabe de reenviar lo de tus insumos a la jefe, vamos a ver que responden
2:16 p.m.
Yo les dige esta mañna que me llamaron 2:17 p.m.
Ayer
0:04 8:35 a.m.
0:45 8:36 a.m.
0:27 9:04 a.m.
Ok 9:04 a.m.
Si hasta el dia de antier el pasado lunes me llamaron los de vivir me digeron si podia hacer una cuenta de cobro para devolverme lo que yo abia gastado en los insumos y hasta hoy no me an devuelto nda . Y ese mismo dia enviaron insumos para los cateterismos pero vimos con la auxiliar y no se para cuantos dias vienen exactamente pero esta incompleto pues hace falta insumos si es para un mes
9:08 a.m.
Mas que todo guantes estériles son 3 por dia osea para el mes serian 90 o 93 y solo enviaron 33
9:11 a.m.
Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

**ELIAS APONTE**

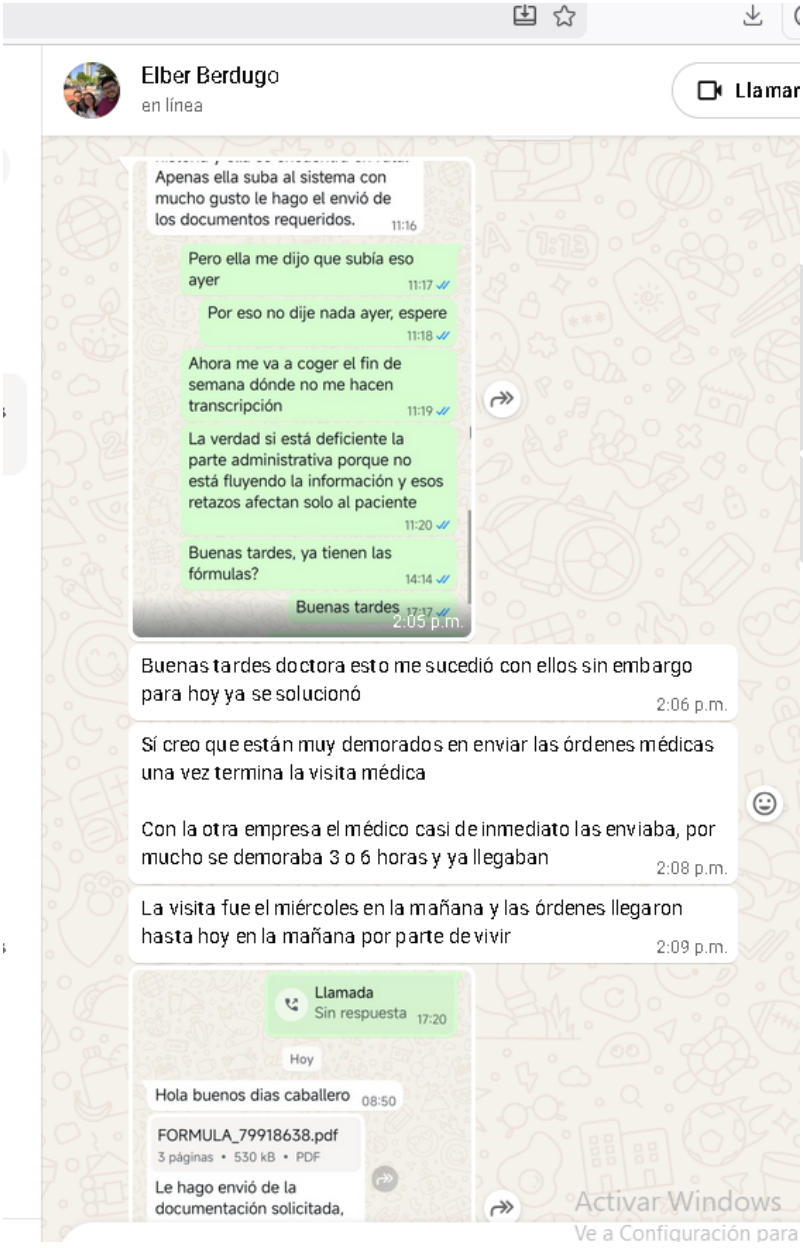



DMORI

Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

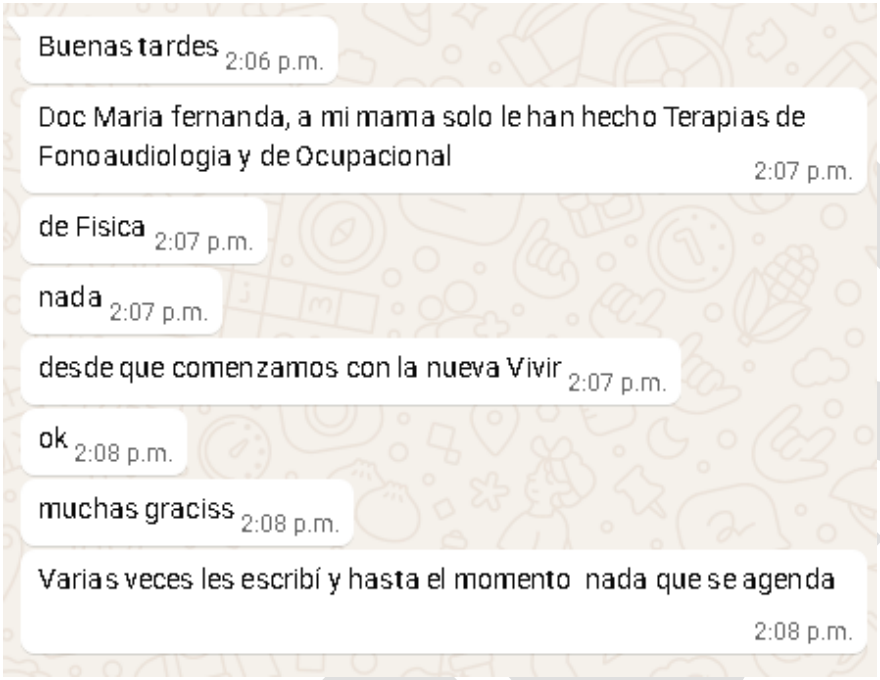
## ELBER BERDUGO



Al contestar, cite este número

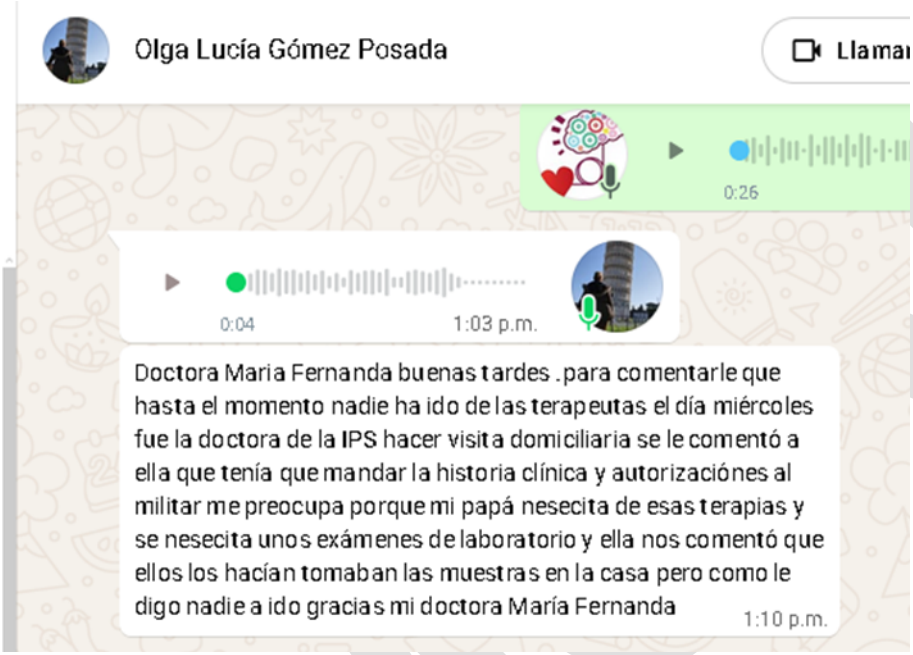
Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25

**MARIA INAMAINA REY**

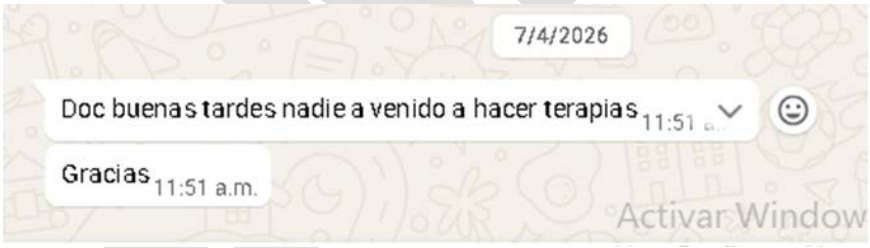



DMORI

**HERNADO GOMEZ**



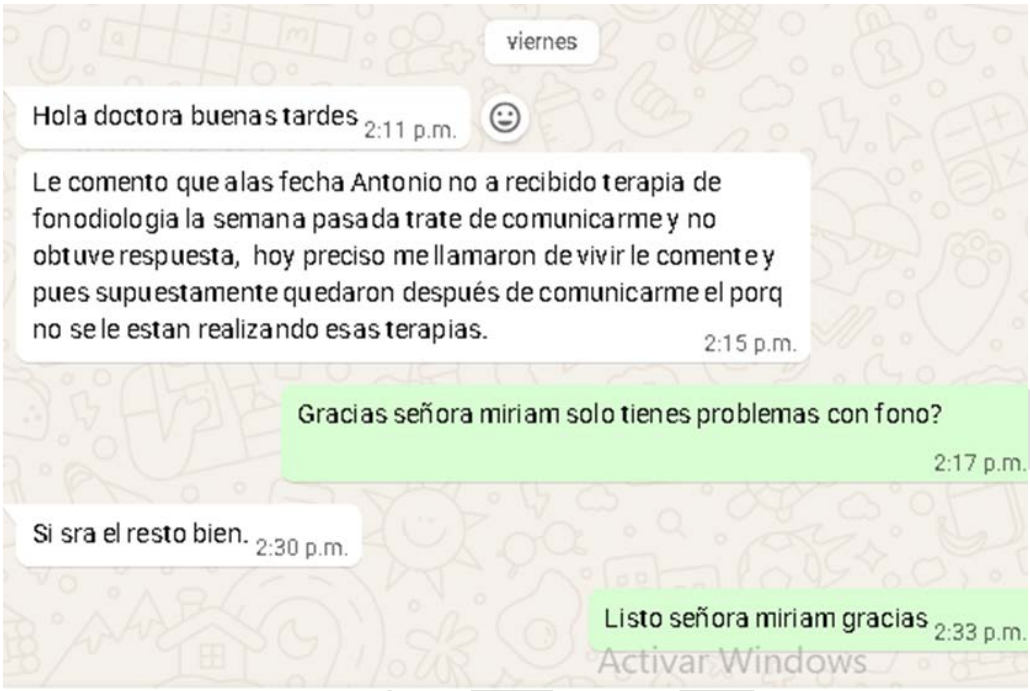

**JUAN CAMILO CADENA**




**ANTONIO AVILA**

Al contestar, cite este número

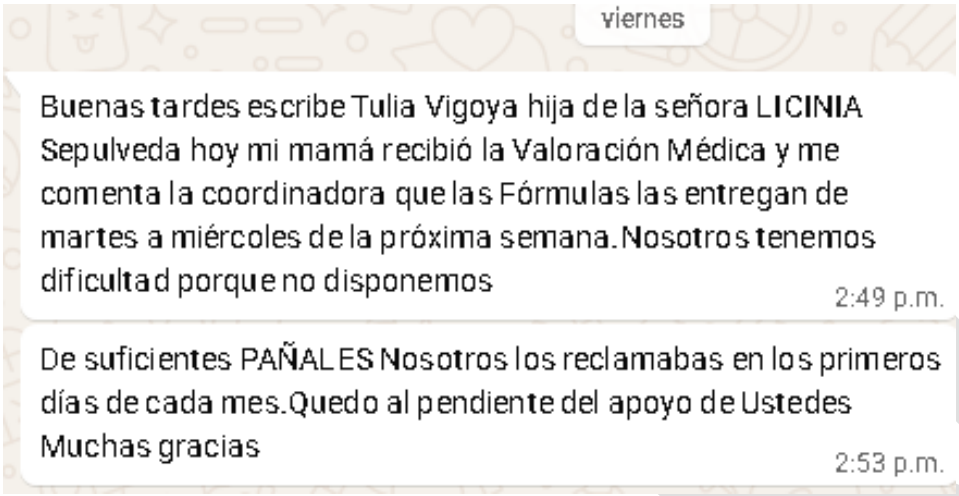
Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25




**LICINA SEPULVEDA**

Al contestar, cite este número

Radicado No. **2026331000811131**: MDN-COGFM-COEJC-SECEJ-JEMGF-COPER-DISAN-DMORI-29.25




DMORI