

# ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA  
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001  
Nit: 839.000.495-6



## ACTA N° 12\_839000495\_20171201

En la Ciudad de Riohacha La Guajira el día 1 de diciembre del 2017 a las 8:45 a.m. en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la EPSI ANAS WAYUU, se llevó a cabo mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, en las que participaron representantes de Asociación Nacional de Afiliados WANAWAS WAKUAIPA y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Riohacha, y Maicao y los funcionarios de la EPSI ANASWAYUU teniéndose en cuenta el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Bienvenida y Presentación de los participantes
- 3.- Mesa de trabajo: Petición, Quejas y Reclamos de los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.
- 4.- Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- 5.- Compromisos y sugerencias

### DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor Vicente Bocanegra De Oro de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios.

2. Los asistentes hacen su presentación, representan en su gran mayoría a la Alianza de Usuarios por el municipio de Riohacha.

### 3.- Mesa de Trabajo:

Para iniciar la mesas de trabajo se explica la metodología a utilizar durante el desarrollo de la actividad, permitiendo que todos los asistentes participen con la exposición de sus reclamos, opiniones y sugerencias para lo cual los funcionarios de la EPSI ANAS WAYUU que asisten tendrán las respuestas y/o aclaraciones según sean los casos que se presenten. A continuación se describen las intervenciones de los asistentes en cada uno de los eventos que se llevaron a cabo.

- El señor Nicolás Enrique Salas Rodríguez, Presidente de la Alianza de Usuarios del municipio de Riohacha, manifiesta que se siente satisfecho con los servicios prestado por la EPSI ANAS WAYUU, solo sugiere que se amplíe la sala de espera de las oficinas.
- Por otra parte, el señor Carlos Socarras, Vicepresidente de la Alianza de Usuarios, indica que hay inconvenientes para programar las citas especializadas en Barranquilla, ya que no contestan los teléfonos las IPS, resaltan que el visita las IPS en Riohacha y las oficinas de la EPSI ANAS WAYUU y consulta con los usuarios a cerca del servicio que reciben y encuentran que hay satisfacción por parte de éstos.





- El señor Jacobo Roys, Tesorero de la Alianza de Usuarios sugiere que la EPSI ANA WAYUU, les colabore con los carne de identificación y chalecos como miembros de la alianza de usuarios, para no tener inconvenientes cuando visitan la red de servicios para realizar veeduría.
- La señora Katherin Rodriguez Villanueva, Vocal de la Alianza de usuarios pide que se aumente el número de horas de odontología en la IPSI ASOCABILDOS, porque muchos usuarios le informan que no se están dando oportunamente las citas. También resalta que los usuarios les informan que reciben muy buena atención por parte de ésta institución y que lo único que sugiere es aumentar las horas en el servicio de odontología.

#### 4.- RESPUESTAS:

En respuesta a la primera intervención, la funcionaria Delsys Hernandez Iguarán, Jefe de Atención al usuario, responde que la EPSI, está haciendo nuevamente las gestiones para buscar otro local mucho más amplio, les informa, que todos ya conocen que se hizo cambio para la actual sede en el mes de marzo del presente año, porque la anterior era más pequeña, que al aumentar el número de afiliados por los traslados ante el retiro forzoso de varias EPS, nos queda insuficiente para abarcar el número de visitantes. Reitera que se hacen las acciones necesarias para buscar una sede más amplia y cómodas para darles confort a los usuarios.

Con respecto a la segunda intervención, se les indica que ante los inconvenientes con la programación de las citas, las funcionarias de Atención al Usuario de la EPSI ANAS WAYUU, están en la obligación de hacer las gestiones para atender este servicio, que ellas deben apoyarse con el Centro de Atención de la sede principal para que se gestione de manera oportuna las citas. También se aclara que hay citas que son de prioridad y eso no dan espera como por ejemplo paciente de una enfermedad con cáncer, una embarazada un menor de edad y/o un adulto mayor; pero hay otras que no requieren prioridad, también se les recuerda que hay subespecialidades que no son fácil de conseguir por el poco recurso especializado en la región y por eso son demoradas las citas.

A la tercera intervención se le da respuesta manifestándoles que se realizaran las gestiones ante la Dirección Administrativa y Financiera de la EPSI con el fin de conseguir los chalecos con la identificación como Alianza de Usuarios.

Se responde a la última intervención, que se presentará ante la Gerencia de la IPS ASOCABILDOS la sugerencia para que se revise y se tomen las acciones relacionadas con el aumento de número de horas odontología y se dé oportunidad a los pacientes de estos servicios.

La funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, les recomienda hacer extensiva a los usuarios que conozcan los derechos y deberes de los afiliados y del paciente, para que hagan un buen uso de los servicios de salud y del plan de beneficios. También se les sugiere ayudar



**ANAS WAYUU E.P.S.I**  
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA  
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001  
Nit: 839.000.495-6



a que se respete a los funcionarios ya que se ha dado casos en la que hay maltrato verbal y exigencia de parte de algunos afiliados que están por fuera de las normas vigentes.

**6. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:**

- Se enviará oficio a la Gerencia de la IPSI ASOCABILDOS, solicitándoles revisión del servicio de odontología y se tomen las acciones de mejoramiento y se dé oportunidad en la atención.
- Realizar por parte de los miembros de las alianzas de usuarios visitas y veeduría a la red de servicios, informando previamente a la EPSI los inconvenientes que se encuentren, frente a esto por su parte la EPSI tomara las acciones de mejoramiento.

La reunión concluye a las 10: 30 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.

Código: FO-730-10  
 Versión: 1.0  
 Página: 1 de 1  
 Creado: 14/12/2015  
 Actualizado: 14/12/2015

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Rohachá

Fecha: 01. Diciembre 2017

Tema: Temas Trámites  
 Pedidos, Cuentas y Reportes de los usuarios  
 Herramienta: Reportes de  
Reportes de los usuarios

| Nº | Nombre          | Apellidos         | Nº de identificación | Dirección      | Celular/Telefono | Correo a la que Reportar | Primer o Último                |
|----|-----------------|-------------------|----------------------|----------------|------------------|--------------------------|--------------------------------|
| 1  | Nicolás Enrique | Salas Robinson    | 13.884922            | Calle 228822   | 315722482        | maswagu                  | OWP                            |
| 2  | Katherine Rabel | Robinson Wilmeria | 57.292176            | KR55#114H34    | 3218397575       | maswagu                  | Katherine Robinson             |
| 3  | Ally Bavis      | Corier            | 33339242             | Calle #10113   | 3043027290       | maswagu                  | Ally Bavis                     |
| 4  | Fredy Robayo    |                   | 1388409              | Calle 2-23     | 315722482        | maswagu                  | Fredy Robayo                   |
| 5  | Carla           | Soranas           | 17800626             | Calle #141B    | H2-91            | 3166092844               | Carla Soranas                  |
| 6  | Franca          | Soranas S.        | 5188329              | Calle 2341802  | 3002311345       | maswagu                  | Franca Soranas                 |
| 7  | Francisco José  | Becerra de Dios   | 15.235727            | Calle 5795C    | 316237459B       | maswagu                  | Francisco José Becerra de Dios |
| 8  | Dulys           | Hernandez         | 36001                | Calle #1416-37 | 3169034433       | maswagu                  | Dulys Hernandez                |
| 9  |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 10 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 11 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 12 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 13 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 14 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 15 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 16 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |
| 17 |                 |                   |                      |                |                  |                          |                                |



**ANAS WAYUU E.P.S.I**  
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA  
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001  
Nit: 839.000.495-6



SAU-730-0514

Maicao, 2 de diciembre de 2017



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

**2-91945**

Fecha y hora de envío 2017-12-04 08:00

Doctor  
**FRED GAMEZ MOLINA**  
Gerente  
IPSI ASOCABILDOS  
Riohacha

**Asunto: Reconocimiento y sugerencia Alianza de usuarios**

Cordial Saludo:

El día 1 de diciembre del presente año en reunión sostenida con la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y Alianza de Usuarios del municipio de Riohacha, recibimos reconocimiento de los representantes de esta organización por los servicios recibidos por parte de la IPSI ASOCABILDOS, razón por la cual la hacemos extensiva a usted como gerente de la institución.

Así mismo, se realizó sugerencia sobre el aumento de números de horas para el servicio de odontología ya que consideran que las citas programadas están hasta para un mes y más, por lo que recomendamos respetuosamente se revise y se tomen las acciones que se consideren necesarias con el fin de brindar este servicio con oportunidad, teniendo en cuenta las normas vigentes.

Agradecemos de antemano su respuesta en el menor tiempo posible.

Atentamente,

**DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**  
Jefe de Información y Atención al Usuario

*[Handwritten signature]*  
14/12/17  
3:55 pm.