

# 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° 05\_839000495\_20200430

Teniendo en cuenta las disposiciones del Gobierno Nacional sobre el Aislamiento Social para evitar el contagio del COVID 19 y en virtud al cumplimiento de las acciones programadas incluidas en nuestro Plan de Acción del año 2020, decidimos adelantar desde el día 27 de abril al 5 de mayo del 2020 consultas por medios tecnológicos para conocer las inquietudes, peticiones y reclamos de los representantes de las Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU en los municipios del Departamento de La Guajira donde opera, este tema estaba programado para el mes de mayo del presente año, pero lo adelantamos, aplazando el tema previsto en el mes de abril, relacionado con la Participación Social en Salud de los pueblos indígenas y la Habilitación de las EPSI y las IPSI solicitado por el Presidente de la Asociación Nacional de usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, señor ANGEL SOLANO AREVALO.

También dejamos constancia que la EPSI ANAS WAYUU, había dispuesto hacer uso de una de las plataformas tecnológicas que se encuentran disponible en internet para hacer la socialización del tema antes mencionado pero al consultar con los representantes de las Alianzas de Usuarios nos informan que no cuentan en su gran mayoría con medios tecnológicos con alcances para hacer video conferencias, por lo que se decidió el usar del correo electrónico y/o llamadas a sus teléfonos móviles.

Es preciso aclarar que para que todos participaran, se envió antes por correo electrónico (para los cuenta con este medio) o se llamó por vía telefónica a cada uno de los representantes con el fin de que expusieran sus peticiones, también se precisa que no todos entregaron la información por lo que se decide dejar en acta los nombres, apellidos y planteamientos de las personas que enviaron o entregaron sus comentarios al respecto del tema solicitado y las respuesta que se le dieron:

Proponentes	PQR	Institución Comprometida	Gestión y Acciones de mejora
Ancisar Estrada Sierra, Representante de los afiliados en condición de discapacidad Vicente Bocanegra, Secretario; Jairo Polo, Vocal y Offer Lima, representante de los pacientes de alto costo miembros activos de la Asociación Nacional y	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Suministro incompleto de medicamentos a los usuarios.</li><li>2. Disponibilidad de medios no presenciales para la programación de citas, no</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. IPSI Sumuywajat</li><li>2. IPSI Karaquita</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Requerir a la IPS Sumuywajat el suministro de medicamentos y además solicitar intervención del Facilitador de Calidad de la EPSI para seguimiento y evaluación del servicio de farmacia.</li><li>2. Requerir a la IPSI Karaquita para que disponga medios no presenciales para la programación de las citas.</li></ol>



# 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



de Alianzas de Usuarios de la EPSI y de la IPSI SUMUYWAJAT y de la ESE Hospital San José del municipio de Maicao	contestan las llamadas telefónicas.		
Elida Esther Pushaina Vicepresidente y María del Carmen Gonzalez, Se Secretaria de la Alianza de Usuarios del Municipio de Uribia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suministro de pasajes de manera oportuna.</li> <li>• Sugiere mantener los medios virtuales para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios y así evitar el contagio del COVID 19</li> </ul>	EPSI ANAS WAYUU	Requerir a la Dirección de Servicios de Salud de la EPSI ANAS WAYUU, revisar proceso de suministro de tickets para que este se efectué de manera oportuna.
Nicolás Enrique Salas-Presidente, Víctor Molina-Vicepresidente, Zamir Jose Ramos-Tesorero, Juan Antonio Bonivento-Vocal y Carlos Vicente Socarras-Fiscal de la Alianza de Usuarios de la Ciudad de Riohacha D.T.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconvenientes para el cargue de documentos y gestionar respuestas a su requerimiento a través de la plataforma tecnológica dispuesta por la EPSI como mecanismo no presenciales para evitar la visita de los afiliados a las oficinas SÍAU</li> </ul>	EPSI ANAS WAYUU.	A través del dialogo vía telefónica que sostuvieron los representantes de la Alianza de usuarios con las funcionarias de la EPSI de manera inmediata se les responde comunicándoles y sensibilizándoles sobre el uso de la herramientas, también se le informa que si se presentan inconvenientes con el envío de documentos por la plataforma pueden contactarse con la entidad se les entrega un número de teléfono de contacto. 7286798
Jorge Ramirez, Hudis Pushaina y Carmen Ipuana de la Alianza de Usuarios del municipio de Albania	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción por los servicios recibidos de la EPSI ANAS WAYUU y su red de servicios</li> </ul>	EPSI ANAS WAYUU	No aplica

# 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



<p>Mariela Muñoz y Elena Cantillo de la Alianza de Usuarios del municipio de Barrancas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción por los servicios recibidos de la red de servicios por la atención en el domicilio</li> </ul>	<p>ESE Hospital Nuestra Señora del Pilar</p>	<p>No aplica</p>
<p>Leonor Casta Lopez, Vocal y Mariela Pushaina de la Alianza de Usuarios del municipio de Distracción.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios no cuentan con los medios tecnológicos para gestionar a través de la plataforma tecnológica para hacer requerimientos sobre la servicios de salud</li> <li>Solicita que la ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar disponga de medios virtuales para prestar servicios</li> </ul>	<p>EPSI ANAS WAYUU</p> <p>ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar</p>	<p>Se le dan instrucciones a la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, para que también reciba solicitudes a través de la red social washat y así mismo lo socialice con los usuarios que se comuniquen con la oficina SIAU.</p> <p>La ESE Hospital San Rafael, dispone de la línea de teléfono móvil 3135003872 para asignar citas para teleconsultas.</p>
<p>Alianza de Usuarios del municipio de Manaure</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Que las IPSI del municipio de Manaure, publiquen ampliamente los medios no presenciales para la programación de citas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IPSI ANOUTA WAKUAIPA</li> <li>IPSI ANASHI WAYA</li> <li>ESE HOSPITAL ARMANDO PABON</li> </ul>	<p>Solicitar a las IPS la publicación de los números de teléfonos dispuestos, los horarios de atención al público y 3135097186, 3157835738 así como los medios no presenciales con que cuenta las instituciones para programar citas.</p>

## COMPROMISOS:

La EPSI ANAS WAYUU, se les envía copias de esta acta a las diferentes instituciones comprometidas en los requerimientos para que tomen las acciones de mejoramiento, así mismo a las distintas áreas de la EPSI que hacen seguimiento y auditoria a la red de servicio para lo de su pertinencia y a los representantes de las Alianzas de Usuarios en respuesta a sus inquietudes, reclamos y sugerencias, y

**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



EPSI que hacen seguimiento y auditoria a la red de servicio para lo de su pertinencia y a los representantes de las Alianzas de Usuarios en respuesta a sus inquietudes, reclamos y sugerencias, y los que no cuenten con correos electrónico se hará por medio de llamadas de teléfonos y/o red social washat.

Para mayor constancia de la consulta realizada se adjunta notificación y copia del envío por correo electrónico de este documento.

**Nota aclaratoria:** Esta información se recibió desde el día 28 de abril hasta el 6 de mayo del presente año.

## Delsy Henandez Iguaran

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhenandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** viernes, 08 de mayo de 2020 10:26 a.m.  
**Para:** 'veeduriaensludmaicao@outlook.es'; 'orlomez@gmail.com'; 'adrianam06082013@gmail.com'; 'delka1958@hotmail.com'; 'bocanegradeorovicenteabad@hotmail.com'; 'martinezyolimar77@gmail.com'; 'maritzagonzalez0907@gmail.com'; 'marcelaepiayue@gmail.com'; '1976marielam@gmail.com'; 'ftovar1940@gmail.com'; 'Dipatogu25@gmail.com'; 'yorgsan16@gmail.com'; 'wilmara92@hotmail.com'; 'leonorcatalopezvallecilla@gmail.com'; 'lpuanal99@gmail.com'; 'yeimisvides@gmail.com'; 'ancizarestada400@gmail.com'; 'henryjoelbruges1968@hotmail.com'; 'Jorgeanrami96@gmail.com'; 'jowenicol@hotmail.com'; 'jowenicol@gmail.com'; 'lmercedesmolina@uniguajira.edu.co'; 'Zamir21ramos@gmail.com'; 'Carsoca23@gmail.com'  
**CC:** 'Clara Ines'; 'barrancas@epsianaswayuu.com'; 'distraccion@epsianaswayuu.com'; 'Antonio Epieyu'; 'TERESA URIANA'; 'MAURA ANAS WAYUU URIBIA'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** RE: ACTA 05\_839000495\_20200430 CONSULTA Y RESPUESTAS A RECLAMOS, INQUIETUDES Y SUGERENCIAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA EPSI Y RED PRESTADORA  
**Datos adjuntos:** 05\_839000495\_20200430.pdf

Buenos días señores Alianzas de usuarios:

Después de recibir información relacionada con los reclamos, inquietudes y sugerencias de parte de algunos de ustedes por diferentes medios, para su conocimiento y fines pertinentes me permito adjuntar Acta N° 05\_839000495\_20200430, en ésta registramos sus planteamientos así como las respuestas a cada uno de ellos, las cuales para algunos casos ya las funcionarias que les contactaron le dieron respuesta, a las que no se les dio respuesta, se puede leer en este documento que serán remitidas a las IPSI, ESE y EPSI comprometidas para las acciones de mejoramiento.

Es importante aclarar, que aunque no contamos con los registros de sus firmas se adjunta a esta acta la evidencia del envíos a sus correos electrónicos de la comunicación de solicitud de sus inquietudes y sugerencias enviada por este mismo medio el día 27 de abril del presente año.

Estaremos atentos a sus inquietudes.

Cordialmente,



### DELSY HERNÁNDEZ IGUARAN

Jefe SIAU  
Sistema de Información al Usuario  
Dirección de Servicios en Salud  
PBX. (5) 7254147 Exti 127  
dhenandez@epsianaswayuu.com  
Calle 17 No. 16 - 37, Maicao - La Guajira  
www.epsianaswayuu.com

## Delsy Henandez Iguaran

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhenandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** lunes, 27 de abril de 2020 10:54 a.m.  
**Para:** 'veeduriaensludmaicao@outlook.es'; 'orlomez@gmail.com'; 'adrianam06082013@gmail.com'; 'delka1958@hotmail.com'; 'bocanegradeorovicenteabad@hotmail.com'; 'martinezyolimar77@gmail.com'; 'maritzagonzalez0907@gmail.com'; 'marcelaepiayue@gmail.com'; '1976marielam@gmail.com'; 'ftovar1940@gmail.com'; 'Dipatogu25@gmail.com'; 'yorgsan16@gmail.com'; 'wilmara92@hotmail.com'; 'leonorcatalopezvallecilla@gmail.com'; 'lpuanal99@gmail.com'; 'yeimisvides@gmail.com'; 'ancizarestada400@gmail.com'; 'henryjoelbruges1968@hotmail.com'; 'Jorgeanrami96@gmail.com'; 'jowenicol@hotmail.com'; 'jowenicol@gmail.com'; 'lmercedesmolina@uniguajira.edu.co'; 'Zamir21ramos@gmail.com'; 'Carsoca23@gmail.com'  
**CC:** 'Clara Ines'; 'barrancas@epsianaswayuu.com'; 'distraccion@epsianaswayuu.com'; 'Antonio Epleyu'; 'TERESA URIJANA'; 'MAURA ANAS WAYUU URIBIA'  
**Asunto:** RECIBO SUS INQUIETUDES Y SUGERENCIAS POR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE LA EPSI Y RED PRESTADORA POR ESTE CORREO ELECTRONICO Y POR LOS TELEFONOS DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL USUARIO

### Seguimiento:

#### Destinatario

#### Lectura

'veeduriaensludmaicao@outlook.es'  
'orlomez@gmail.com'  
'adrianam06082013@gmail.com'  
'delka1958@hotmail.com'  
'bocanegradeorovicenteabad@hotmail.com'  
'martinezyolimar77@gmail.com'  
'maritzagonzalez0907@gmail.com'  
'marcelaepiayue@gmail.com'  
'1976marielam@gmail.com'  
'ftovar1940@gmail.com'  
'Dipatogu25@gmail.com'  
'yorgsan16@gmail.com'  
'wilmara92@hotmail.com'  
'leonorcatalopezvallecilla@gmail.com'  
'lpuanal99@gmail.com'  
'yeimisvides@gmail.com'  
'ancizarestada400@gmail.com'  
'henryjoelbruges1968@hotmail.com'  
'Jorgeanrami96@gmail.com'  
'jowenicol@hotmail.com'  
'jowenicol@gmail.com'  
'lmercedesmolina@uniguajira.edu.co'  
'Zamir21ramos@gmail.com'  
'Carsoca23@gmail.com'

**Destinatario****Lectura**

'Clara Ines'

'barrancas@epsianaswayuu.com'

'distraccion@epsianaswayuu.com'

'Antonio Epleyu'

'TERESA URIANA'

'MAURA ANAS WAYUU URIBIA'

Leído: 27/04/2020 12:21 p.m.

Leído: 27/04/2020 11:33 a.m.

Leído: 28/04/2020 09:36 a.m.

Leído: 29/04/2020 12:47 p.m.

Leído: 27/04/2020 12:00 p.m.

Muy buenos días señores Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios:

Por las medidas tomadas por el Gobierno Nacional hemos decidido postergar la actividad de socialización de la **Ley 691 del 2001** y **Decreto 1848 del 2017** referidas a los procesos de participación de los pueblos indígenas en la organización de sus sistema de salud y la habilitación de las EPSI y la IPSI programada para el día 30 de abril del presente año para el mes de junio y adelantar la actividad del mes de mayo que refiere a mesa de trabajo para atender las inquietudes y sugerencias que tengan al respecto de los servicios de salud que están brindado la EPSI y su red de prestadores.

Sus inquietudes y sugerencias las pueden enviar por este medio o contactar por vía telefónica a las respectivas Oficinas de Atención al Usuario de la EPSI ANAS WAYUU en sus municipios o también por la red social washat, antes del 30 de abril del presente año.

La información que recibamos se registrara en un acta con los soportes de sus comunicaciones y las respuestas que le daremos.

Por este medio también se le hará llegar las respuesta a sus inquietudes y sugerencias, dentro de los diez días hábiles después de ser recibida por la entidad.

Cordialmente,

**DELSY HERNÁNDEZ IGUARAN**

Jefe SIAU

Sistema de Información al Usuario

Dirección de Servicios en Salud

PBX. (5) 7254147 Ext. 127

dhernandez@epsianaswayuu.com

Calle 17 No. 16 - 37, Maicao - La Guajira

www.epsianaswayuu.com

## Delsy Henandez Iguaran

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** lunes, 11 de mayo de 2020 08:48 a.m.  
**Para:** 'ipsisumuywajat@hotmail.com'; 'ipsikaraquita@hotmail.com';  
'hapl\_manauere@hotmail.com'; 'siaumanaure.anoutaips@gmail.com';  
'siaumsumuywajat@gmail.com'; 'coordinacionmanauere@anashiwaya.com'  
**CC:** 'mheras@epsianaswayuu.com'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN RESPUESTA A PQR DE ALIANZAS DE USUARIOS DE LA EPSI ANAS WAYUU  
**Datos adjuntos:** NOTIFICACIONES DE CONVOCATORIA Y RESPUESTA A PQR.pdf; 05\_839000495\_20200430.pdf

Buenas tardes señores Gerentes IPSI:

Del 27 de abril a 5 de mayo adelantamos consulta para conocer las inquietudes y sugerencias de los representantes de las Alianzas de Usuarios, los comentarios se recibieron por llamadas telefónicas y/o correos electrónicos después de hacer la notificación a través de sus correos.

La información que suministraron los representantes de las Alianzas de Usuarios quedaron registradas en el Acta N° 05\_839000495\_20200430, la cual adjuntamos para el conocimiento, revisión y toma de acciones de mejoramiento, la cuales deben ser notificadas a nuestra entidad por este medio a los tres (3) días hábiles después de recibir esta comunicación.

Cordialmente,



### DELSY HERNÁNDEZ IGUARAN

Jefe SIAU  
Sistema de Información al Usuario  
Dirección de Servicios en Salud  
PBX. (5) 7254147 Ext. 127  
dhernandez@epsianaswayuu.com  
Calle 17 No. 16 - 37, Maicao - La Guajira  
www.epsianaswayuu.com

**De:** Delsy Henandez Iguaran [mailto:dhernandez@epsianaswayuu.com]

**Enviado el:** viernes, 08 de mayo de 2020 03:22 p.m.

**Para:** 'ipsisumuywajat@hotmail.com' <ipsisumuywajat@hotmail.com>; 'siaumanaure.anoutaips@gmail.com' <siaumanaure.anoutaips@gmail.com>; 'coordinacionmanauere@anashiwaya.com' <coordinacionmanauere@anashiwaya.com>; 'hapl\_manauere@hotmail.com' <hapl\_manauere@hotmail.com>; 'ipsikaraquita@hotmail.com' <ipsikaraquita@hotmail.com>

**CC:** 'siaumsumuywajat@gmail.com' <siaumsumuywajat@gmail.com>; 'mheras@epsianaswayuu.com' <mheras@epsianaswayuu.com>; 'Juan Carlos Jaramillo' <jjaramillo@epsianaswayuu.com>; 'GRACE CARO' <gcaro@epsianaswayuu.com>

**Asunto:** ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN RESPUESTA A PQR DE ALIANZAS DE USUARIOS DE LA EPSI ANAS WAYUU

Buenas tardes señores Gerentes IPSI: