BIENESTAR I.P.S.

NIT. 800.223.206-1

SEDES: BIENESTAR IPS
Código DIVIPOLA 08758
MUNICIPIO: SOLEDAD
ATLÁNTICO

1. TEMA: REINDUCCIÓN PROCESOS ÁREA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DELUSUARIO

Fecha de la capacitación: Ciclo de Formación del 9 de agosto al 27 de octubre 2022.

Área Responsable: Servicio y Experiencia del Usuario

Modalidad: Virtual

Temas: Procesos SIAU, Humanización del servicio, el ser, . PPSS. Deberes y Derechos
Población objeto: Dirección Regional, Coordinación Administrativa, Coordinación de sede, Asistente Administrativo, Auxiliar de línea de frente, auxiliar OAU, orientador, trabajador social de la regional.
Objetivo: Reinducción procesos SIAU y humanización del servicio a personal de líneasde frente y atención al usuario de las diferentes Sedes de Atención a Nivel Nacional
Ponente: Cielo Flórez – Directora Regional de Servicio y Experiencia del Usuario

1.1 Socialización del proceso a las sedes

Correo electrónico agosto 1 de 2022

1.2 Cronograma

Mes	Semana	Temas Principales	Subtemas
Agosto	Semana 2	1.1. ¿Cómo funciona el SGSS?	1.1.1. ¿Como está integrado el Sistema General de Seguridad Social en 1.1.2. ¿Cuál es el objetivo del Sistema General de Seguridad Social en 1.1.3. ¿Cómo se accede al Sistema General de Seguridad Social en Salu 1.1.4. Actores del SGSSS 1.1.5. Deberes y Derechos del Usuario del SGSSS 1.1.6. Normatividad vigente
Agosto	Semana 2	1.2. ¿Quienes somos?	1.2.1. Reseña histórica 1.2.2. Misión, visión, politicas, valores y objetivos institucionales, unidades de negocio, planeación estrategica 1.2.3. Mapa de procesos y ¿Qué áreas conforman Bienestar IPS y porqué son importantes?
Agosto	Semana 3	1.3. Modelo de atención Bienestar IPS	1.3.1.Modelo de atención BIENESTAR IPS

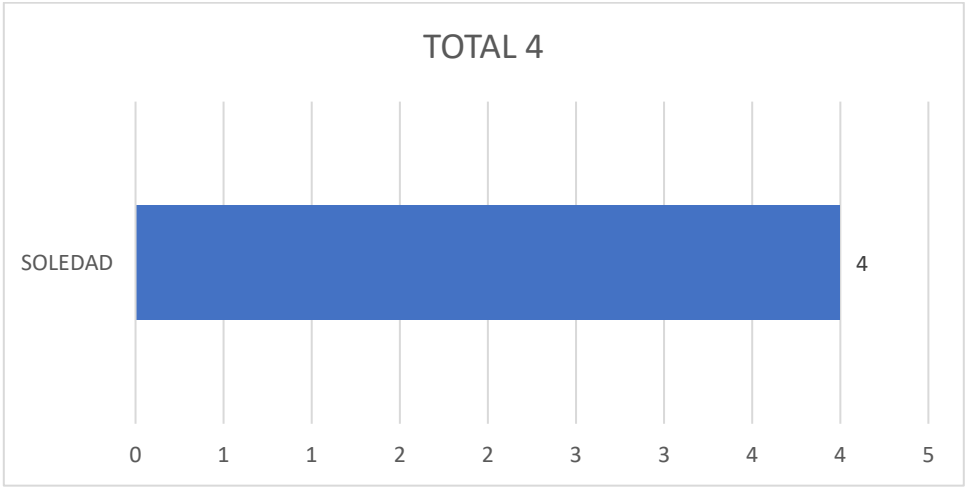
Mes	Semana	Temas Principales	Subtemas
Agosto	Semana 3	2.1. ¿Qué papel juega en la estructura organizacional?	2.1.1. Misión, vision, objetivos
Agosto - Septiembre	Semana 4 y 1	2.2. Key Performance Indicators KPI	2.2.1. Indicadores de servicio y experiencia del usuario
Septiembre	Semana 1	2.3 Journey Map	2.3 Journey Map- Ruta de atención del usuario
Septiembre	Semana 2	2.4. Procesos SIAU	2.4.1a. Trámite de PQRSD 2.4.1b. Encuestas de Satisfacción 2.4.1c. Buzón de sugerencias
Septiembre	Semana 4	2.5. Política de Participación Social en Salud	2.5.1. Mecanismos de participación ciudadana 2.5.2 Asociación de Usuarios
Septiembre	Semana 5	2.6. Canales de atención	2.6.1. Canales de atención presenciales 2.6.2 Canales de atención no presenciales 2.6.3 Proceso de asignación de citas (incluye proceso de activación de usuarios, consulta no programada, cancelación y reprogramación)

Mes	Semana	Temas Principales	Subtemas
Octubre	Semana 1	3.1. Autoconocimiento personal	3.1.1. SER (Habilidades blandas) 3.1.2. HACER y SABER HACER (Habilidades duras)
Octubre	Semana 3	3.2. Política de Humanización	3.2.1. Política de Humanización organizacional (trato digno y humanizado, comprensión, empatía, compasión, sonreír)
Octubre	Semana 3	3.3 Protocolo de servicio	3.3.1. Protocolo de servicio
Octubre	Semana 4	3.4. Protocolo de atención con enfoque incluyente y diferencial	3.4.1. Protocolo de atención con enfoque diferencial para poblaciones caracterizadas (discapacitados, víctimas, etnías, LGTBI, otros)

Resultados de las Evaluaciones:

REGIONAL	META	RESULTADO	RESULTADO (%)
SOLEDAD	940	870	92,6%

1.1 Participación



2. TALLER HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

FECHA: 3 de Septiembre 2022

Lugar: Comfamiliar cra 43

Público objetivo: Personal Administrativo sedes Barranquilla y Soledad de Bienestar IPS

Número de Asistentes: 92

Formador: Lina Herrera (NUEVA EPS)

COMFAMILIAR
Atlántico
BIENESTAR I.P.S.
bienestaripsips.com

ReconoSER

ReconoSER

Qué significa...
Para ti
qué es
ReconoSER