



NIT. 800.223.206-1

CAPACITACIONES
SEDES: BIENESTAR IPS
DEPARTAMENTO MAGDALENA
Santa Marta: 47001
Ciénaga: 47189
El Banco: 47245
Pivijay:47551
Plato:47555
Fundación: 47288

1. TEMA: REINDUCCIÓN PROCESOS ÁREA DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO

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 líneas de 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. ¿Cómo 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. ¿Quiénes somos? | 1.2.1. Reseña histórica 1.2.2. Misión, visión, políticas, valores y objetivos institucionales, unidades de negocio, planeación estratégica 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, etnias, LGTBI, otros) |

Resultados de las Evaluaciones:

| CIUDAD | META | RESULTADO | RESULTADO (%) |
|-------------|------|-----------|---------------|
| Santa Marta | 6490 | 5915 | 91% |
| Ciénaga | 1390 | 1215 | 87% |
| Banco | 680 | 560 | 82,4% |

| | | | |
|-----------|-----|-----|-------|
| Pivijay | 360 | 305 | 85% |
| Plato | 330 | 275 | 83,3% |
| Fundación | 480 | 425 | 89% |

1.1 Participación

