



CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN
CAPACITACIONES TRIMESTRALES
CUARTO TRIMESTRE

| PROVINCIA, Y TEMA DE CAPACITACIÓN | MESES/ PARTICIPANTES | | | |
|--|----------------------|-----------|------------|------------|
| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| BOCAS DEL TORO | 36 | 90 | 140 | 266 |
| Factores Claves de las expectativas del usuario | 12 | | | |
| 10 estrategias para la satisfacción del cliente | 12 | | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | 53 | 3 | |
| La cara de la autoestima | | | 77 | |
| Desarrollando mi labor con mística y sentido de pertenencia | | | 60 | |
| Inducción de nuevos funcionarios | | 37 | | |
| La comunicación y el poder de escuchar | 12 | | | |
| COCLÉ | 340 | 80 | 61 | 481 |
| ¿Qué Satisface un Usuario? | 26 | 9 | 10 | |
| Ambientes Seguros de Trabajo | 10 | | 10 | |
| Atención al Cliente para la mejora de la Calidad de Atención | 7 | | | |
| Autoestima | 9 | | | |
| Deberes y Derecho de los Pacientes | 55 | | | |
| Desarrollando mi labor con mística y sentido de pertenencia | | | 7 | |
| Estilos de Vida Saludable | 8 | | 15 | |
| Higiene y seguridad social | | 25 | | |
| Importancia del Ser Escuchado | 25 | | | |
| La cara de la autoestima | | | 13 | |
| Las 10 estrategias para la satisfacción del usuario | | 11 | | |
| Manejo de Estrés Laboral | 9 | | | |
| Motivación, Construyendo Relaciones Efectivas y Asertivas en Equipo de Trabajo | 52 | | | |
| Pausas Activas | 19 | | | |
| Reglamento Interno de Personal | 55 | | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | | 6 | |
| Salud Mental y su impacto en la pandemia | 20 | | | |
| Servicio Profesional Competente | 35 | | | |
| Trato de Calidad | | 35 | | |
| Una Queja, Un Regalo | 10 | | | |
| COLÓN | 103 | 90 | 136 | 329 |
| Desarrollando mi labor con mística y sentido de pertenencia | | | 30 | |
| Estrategias para la satisfacción del cliente | 20 | | | |
| Higiene de Mano | 20 | 31 | | |
| Importancia del equipo de protección personal | 8 | | | |
| Inducción de nuevos funcionarios | | 13 | 49 | |
| La cara de la autoestima | | 22 | 57 | |
| Limpieza de superficie y desinfección | 16 | | | |
| Que satisface a un usuario | 23 | | | |
| Servicio Profesional Competente | 16 | | | |
| Una queja un regalo | | 24 | | |



CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN
CAPACITACIONES TRIMESTRALES
CUARTO TRIMESTRE

| PROVINCIA, Y TEMA DE CAPACITACIÓN | MESES/ PARTICIPANTES | | | |
|---|----------------------|------------|--------------|--------------|
| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| CHIRIQUÍ | 437 | 34 | 36 | 507 |
| Ambientes de trabajo seguro | 81 | | | |
| Factores Claves de las expectativas del usuario | 43 | | | |
| Importancia de ser escuchado | 19 | | | |
| Inducción de nuevos funcionarios | 21 | | | |
| Las 10 estrategias para la satisfacción del usuario | | 34 | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | | 36 | |
| Sentirse bien, impacta en la atención de otros | 156 | | | |
| Servicio Profesional Competente | 39 | | | |
| Trato de Calidad | 39 | | | |
| Una queja un regalo | 39 | | | |
| HERRERA | 109 | 90 | | 199 |
| ¿Que satisface a un usuario? | 2 | 22 | | |
| Atención al Cliente para la mejora de la Calidad de la Atención | 20 | | | |
| Covid, 19, Mitos y Verdades | 11 | | | |
| Estrés laboral | | 20 | | |
| La importancia de ser escuchado | 25 | 14 | | |
| Pausas Activas | 39 | | | |
| Servicios Profesional Competente | 4 | | | |
| Trato de Calidad | 8 | 22 | | |
| Un regalo, una queja | | 12 | | |
| LOS SANTOS | 35 | 60 | 75 | 170 |
| Atención al cliente para mejorar la calidad de atención | 3 | | | |
| Factores claves en la expectativa de un usuario | | 11 | | |
| Importancia de Ser Escuchado | 8 | | | |
| Las 10 estrategias para la satisfacción del usuario | | 9 | | |
| Las 10 estrategias para la satisfacción del usuario | 4 | | | |
| Que Satisface al Usuario | 8 | | | |
| Resiliencia en tiempos de COVID - 19 | | | 41 | |
| Resportes del Sistema SAFIRO | | | 16 | |
| Una Queja un Regalo | | | 10 | |
| Servicio Profesional Competente | | | 4 | |
| Factores Claves para la Expectativa al Usuario | | | 4 | |
| | | | | |
| Servicios Profesional Competente | | 6 | | |
| Trato de Calidad | 6 | 4 | | |
| Una Queja Un Regalo | 6 | 10 | | |
| PANAMÁ | 690 | 499 | 1,047 | 2,236 |
| ¿Qué satisface un usuario? | 92 | | | |
| 10 estrategias para la satisfacción del usuario | 56 | 29 | | |
| Comunicación efectiva | | 21 | | |



CAJA DE SEGURO SOCIAL
DIRECCIÓN EJECUTIVA NACIONAL DE RECURSOS HUMANOS
DIRECCIÓN NACIONAL DE EDUCACIÓN
CAPACITACIONES TRIMESTRALES
CUARTO TRIMESTRE

| PROVINCIA, Y TEMA DE CAPACITACIÓN | MESES/ PARTICIPANTES | | | |
|---|----------------------|------------|------------|--------------|
| | OCTUBRE | NOVIEMBRE | DICIEMBRE | TOTAL |
| Desarrollando mi labor con mística y sentido de pertenencia | | 118 | 395 | |
| Factores claves en la expectativa de un usuario | 107 | 24 | | |
| Gestión de Cambio | 29 | | | |
| Importancia de ser escuchado | 50 | | | |
| La cara de la autoestima | | 107 | 364 | |
| Liderazgo en la Gestión Pública | 32 | | | |
| Negociación y Resolución de conflicto | | 30 | | |
| Políticas Públicas y Movilidad Humana | 27 | | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | 168 | 288 | |
| Servicio Profesional Competente | 38 | 2 | | |
| Trato de Calidad | 138 | | | |
| Una queja un regalo | 121 | | | |
| PANAMÁ OESTE | 91 | 36 | 79 | 206 |
| 10 estrategias para la satisfacción del cliente | 19 | | | |
| Atención al Cliente para mejorar la Calidad del Servicio | 22 | | | |
| Factores Claves de la Expectativa del Usuario | 21 | | | |
| Importancia de ser escuchado | | 12 | | |
| Qué Satisface un Usuario | 22 | | | |
| Trato de Calidad | 7 | | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | | 79 | |
| Una queja un regalo | | 24 | | |
| VERAGUAS | 225 | 120 | 220 | 565 |
| Reforzamiento Medidas de Prevención y Trazabilidad COVID-19 | 225 | | | |
| Resiliencia en tiempo de COVID-19 | | 120 | 220 | |
| | | | | |
| TOTAL | | | | 4,959 |

Observación:

Fuente: Dirección Nacional de Educación (Departamentos de: Capacitación, Planificación y Evaluación Educativa y Tecnología e Innovación Educativa).