

Ficha Técnica De Actividad

Nombre de la actividad:

“Calidad en Atención al Ciudadano. Nivel 2”

Programa:

Desarrollo de Competencias para la Función Pública

Modalidad:

Virtual Tutorado (por cupo)

Tipo de Convocatoria:

Cerrada

Destinatarios:

Se encuentra destinado a todas y todos agentes de la administración pública que sean responsables de áreas de atención al público de manera directa o indirecta.

Requisitos para Participar:

- Contar con un dispositivo con conexión a Internet y posibilidad de ver documentos PDF, Word, etc.
- Ser responsable de áreas de atención al público de organismos provinciales o municipales.

Objetivos:

- Concientizar sobre los aspectos actitudinales de la atención y el relacionamiento con los ciudadanos: la subjetividad de la percepción, el impacto de la actitud personal y la postura interior.
- Profundizar sobre aspectos claves en la atención y el servicio al ciudadano, qué hacer y qué no hacer.
- Trabajar sobre la atención de quejas, reclamos y sugerencias, para transformarlas en fuente de conocimiento organizacional.
- Concientizar sobre el impacto de la buena calidad en la atención y el servicio a los ciudadanos, y su alcance dentro de la organización.
- Brindar herramientas de gestión para la mejora de la calidad de la atención.

Contenido:

1. Las expectativas y satisfacción en servicio del ciudadano
2. Calidad y optimización del proceso.
3. Protocolo y Teletrabajo.

Duración:

Carga Horaria 15 horas reloj.