

# GUÍA DIDÁCTICA CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## Presentación

En la atención a la ciudadanía conocer y dominar técnicas de comunicación es fundamental.

El emisor (trabajador) emite una información, la forma en que lo hace y su contenido (cómo transmite y qué transmite) son las principales herramientas que posee para prestar un servicio a las personas que demandan su atención.

## Descripción

De la calidad de la información y de la calidad del mensaje que se envíe a la ciudadanía va a depender la imagen y la opinión que la sociedad tenga de sus servicios públicos.

Influye mucho en esa opinión la imagen que exteriorice el servicio y la atención al ciudadano.

## Características



Modalidad

E-learning.



Duración

20h.

## Contacto



# CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## Objetivos

---

- Definir el procedimiento general para atender a la ciudadanía bajo parámetros de calidad.
- Aplicar pautas de comportamiento que facilitan la atención a la ciudadanía: sabe escuchar para atender y comprender, directa e indirectamente a la ciudadanía.
- Utilizar adecuadamente la comunicación en el aspecto profesional, procesando la naturaleza de la situación y aplicando unas técnicas y normas.
- Establecer procedimientos de gestión que permitan obtener la satisfacción de la ciudadanía.
- Sensibilizar sobre la importancia de la calidad en la atención y satisfacción de la ciudadanía.
- Utilizar adecuadamente las nuevas herramientas de comunicación para reforzar la actitud del servicio.
- Evitar que se produzcan reclamaciones o en su caso aprender a gestionarlas adecuadamente.
- Proporcionar pautas para la atención a las personas que presentan alguna discapacidad.
- Saber identificar correctamente que se entiende por información administrativa.
- Profundizar en el desarrollo de técnicas y herramientas para lograr la calidad total.

# CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## Programa

20 horas	CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
1 horas	Conceptos generales.
1 horas	La comunicación.
5 horas	Los elementos del proceso de comunicación.
3 horas	La percepción de la ciudadanía.
1 horas	La atención a la ciudadanía y la escucha activa.
1 horas	Principales perfiles psicológicos de la ciudadanía.
1 horas	Finalidad de la calidad del servicio.
1 horas	Fidelización de la ciudadanía.
1 horas	Los diez mandamientos de una óptima atención al cliente.
1 horas	Reclamaciones y sugerencias.
1 horas	La comunicación en la atención telefónica e internet.
1 horas	Breve referencia a la atención a las personas con discapacidades.
1 horas	La información administrativa.
1 horas	La calidad total.