



TALLER DE “ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Objetivo General

Brindar herramientas conceptuales y prácticas con el fin de ofrecer una atención al ciudadano de calidad, que permita estrechar el vínculo de la labor parlamentaria con la comunidad.

Objetivos Específicos

- Reflexionar acerca de la importancia del área de Atención al Ciudadano
- Optimizar la atención al ciudadano
- Saber escuchar e informar adecuadamente
- Lograr una comunicación eficaz
- Estimular las habilidades de relación y el espíritu de servicio
- Entrenar las habilidades de comunicación personal, vía telefónica y digital
- Tomar conocimiento acerca del Gobierno Abierto y su importancia en la sociedad actual.
- Aplicar las herramientas que se desarrollarán en el transcurso de la capacitación, en el espacio laboral en donde cada agente y funcionario se desenvuelve.

Contenidos

MODULO I

Quien es el ciudadano. La Administración Pública: Principios éticos. Valores Institucionales. Calidad en el servicio de atención. Atributos de un servicio de calidad. Beneficios de una atención con calidad. Momentos de la Verdad.

MODULO II

Servicio al Ciudadano. Tipos de Atención. Atención Preferencial: Personas con Discapacidad, Adultos Mayores y/o Mujeres Embarazadas. Manejo de Quejas. Recomendaciones Generales para todo tipo de Atención. Estrategias de Negociación aplicadas a la Atención.

Duración del curso

8 horas reloj



Modalidad

El Taller se dicta bajo la modalidad virtual.

La metodología está pautada para que el alumno regule su proceso de autoformación, el cual le permitirá manejar sus tiempos y avance en la capacitación. Para ello, el espacio virtual está configurado de modo tal, que a medida que se aprueben las instancias prácticas y evaluativas de cada módulo, automáticamente se habilitará el módulo siguiente.

Docente

Lic. Mariana Corina Taverna