

# Atención al Usuario en el Servicio Público

**Código: LSP01-AU01**

**Descripción:** Este curso está diseñado para empleados y funcionarios del sector público que buscan mejorar sus habilidades en la atención al usuario. A través de este programa, los participantes aprenderán técnicas efectivas para brindar un servicio de calidad, manejar quejas y solicitudes, y asegurar la satisfacción del ciudadano en sus interacciones con la administración pública.

- Objetivos:**
- **Desarrollar competencias en atención al usuario:** Proveer a los participantes con las herramientas y técnicas necesarias para ofrecer un servicio al usuario eficiente y de alta calidad en el sector público.
  - **Mejorar la comunicación con los usuarios:** Enseñar habilidades de comunicación efectiva para interactuar con los ciudadanos de manera clara, empática y profesional.
  - **Gestionar quejas y situaciones difíciles:** Capacitar a los participantes en el manejo de quejas, reclamos y situaciones conflictivas, asegurando una resolución efectiva y satisfactoria.
  - **Promover la satisfacción del usuario:** Fomentar prácticas que contribuyan a mejorar la experiencia del usuario en su relación con los servicios públicos

## Contenido:

- 1) Introducción a la Atención al Usuario en el Sector Público
  - Importancia de la atención al usuario en la administración pública.
  - Características y expectativas del usuario en el servicio público.
- 2) Comunicación Efectiva con los Usuarios
  - Técnicas de comunicación verbal y no verbal.
  - Escucha activa y empatía en la atención al usuario.
- 3) Manejo de Quejas y Resolución de Conflictos
  - Estrategias para gestionar quejas y reclamaciones.
  - Técnicas para la resolución de conflictos y desescalada de situaciones difíciles.
- 4) Calidad en el Servicio Público
  - Principios de calidad en la atención al usuario.
  - Herramientas para medir y mejorar la satisfacción del usuario.
- 5) Ética y Profesionalismo en la Atención al Usuario
  - Principios éticos en la atención al usuario.
  - Responsabilidad y profesionalismo en el trato con el ciudadano.
- 6) Uso de Herramientas Digitales en la Atención al Usuario
  - Implementación de tecnologías y plataformas digitales para mejorar la atención al usuario.
  - Buenas prácticas en la atención al usuario a través de medios digitales y redes sociales.

## Metología:

El curso combinará exposiciones teóricas con ejercicios prácticos, simulaciones de atención al usuario, análisis de casos reales y talleres interactivos.

Los participantes podrán poner en práctica las técnicas aprendidas en situaciones simuladas, recibiendo retroalimentación para mejorar su desempeño.

## Dirigido a:

- Funcionarios y empleados del sector público que interactúan directamente con ciudadanos.
- Personal de oficinas de atención al usuario y servicios de atención al ciudadano.
- Profesionales del sector público interesados en mejorar sus habilidades de atención al usuario.

**Evaluación:**

La evaluación se basará en la participación activa en las sesiones, la realización de simulaciones prácticas y la elaboración de un plan de mejora en la atención al usuario para aplicar en su entorno laboral.

**Duración:**

12, 16, 18 y 24 horas.