

CURSO ONLINE DE

Servicio Público de Calidad





ACERCA DEL CURSO



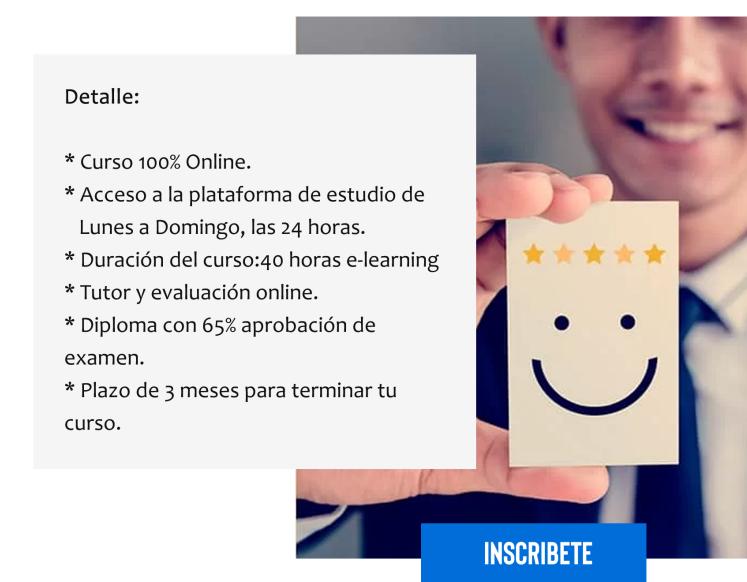






Un servicio público de calidad es aquel que satisface las necesidades de los usuarios, cumpliendo con sus expectativas. Se percibe al momento de recibirlo y está relacionado con la atención, la eficiencia, la eficacia, la rapidez y la amabilidad.

Las principales características de un servicio público de calidad es que éste sea funcional y adecuado, proporcione buenos resultados, se ajuste a lo que el consumidor requiere, optimice la fidelización de clientes, entre otros.



ÍNDICE

- Módulo
 Introducción al
 Servicio Público
- Módulo
 Comunicación y
 Atención de Calidad
- 5 Módulo Innovación y Modernización del Servicio Público

Módulo
Enfoque en el
Usuario Ciudadano

4 Módulo Calidad en la Gestión Pública

Módulo
Integridad,
Transparencia y
Buen Trato

LO QUE APRENDERÁS

1 Introducción al Servicio Público

- Definición y rol del servidor público
- Principios fundamentales del servicio público
- Ética y probidad administrativa
- Responsabilidad pública y vocación de servicio

2 Enfoque en el Usuario Ciudadano

- La importancia del ciudadano como centro del servicio
- Derechos y deberes de los usuarios
- Estrategias para conocer las necesidades de los ciudadanos
- Empatía y comunicación efectiva en la atención pública

3 Comunicación y Atención de Calidad

- Técnicas de comunicación asertiva y escucha activa
- Manejo de reclamos y resolución de conflictos
- Atención telefónica, presencial y digital
- Lenguaje claro y accesible en la función pública

4 Calidad en la Gestión Pública

- Concepto de calidad en los servicios públicos
- Herramientas para medir la satisfacción ciudadana
- Mejora continua y gestión de procesos
- Indicadores y seguimiento de la calidad

LO QUE APRENDERÁS

5 Innovación y Modernización del Servicio Público

- Gobierno digital y nuevas tecnologías
- Buenas prácticas en modernización del Estado
- Participación ciudadana y transparencia
- Casos de éxito en servicios públicos de calidad

6 Integridad, Transparencia y Buen Trato

- Transparencia activa y pasiva
- Normativa sobre integridad y probidad
- Buen trato laboral y ambiente organizacional
- Prevención de la corrupción

INSCRIBETE

VALOR CURSO

Curso de Servicio Público de Calidad

VALOR









Pago con Transferencia Electrónica Para pago con transferencia electrónica los datos bancarios son

Banco Santander

Cuenta Corriente

Titular: Capacitación Chile Spa

Cta: 87028461 **Rut:** 76.901.676-7 Monto: \$345.000

E-mail: contacto@otec.cl

Importante informar el pago al mail contacto@otec.cl con nombre, rut y e-mail del alumno. También indicar rut para boleta o facturación según sea el caso.

INSCRIBETE

Llámanos al +56 2 3210 0084 Escríbenos: contacto@otec.cl