

ABC DEL SERVIDOR PÚBLICO

CONTENIDO DEL CURSO	• Atención adecuada. • Buen trato. • Calidad en el servicio. • Sensibilización en la atención. • Visión, ética y valores. • Características del servicio a la ciudadanía. • Elementos fundamentales en del servicio público. • Niveles de compromiso.
OBJETIVO	Presentar de manera sencilla, los atributos básicos para que las entidades públicas y privadas que ejerzan funciones públicas mejoren su gestión del servicio a la ciudadanía, basados en el buen trato y eficiencia en el servicio. Se describirán los requisitos y componentes necesarios en el servicio público con el propósito de que sus colaboradores adopten las mejores prácticas al momento de ejecutar sus funciones, buscando mejorar eficientemente la atención al usuario final.
DURACIÓN	4 horas
COMPETENCIAS ADQUIRIDAS	• Competencias para ofrecer un servicio público de calidad, orientado al ciudadano y sus necesidades. • Mejora en la atención al público, así como entre los colaboradores y servidores públicos, fomentando la empatía en la resolución de conflictos. • Fomentar la cooperación y el trabajo en equipo para alcanzar objetivos comunes, propiciando el sentido de pertenencia. • Mejora en la capacidad de comunicar ideas de manera clara y efectiva. • Capacidad para tomar decisiones basadas en principios éticos, la legalidad y la transparencia. • Gestionan de situaciones diversas dentro del contexto del servicio público.