

CAPACITACIÓN Y PRODUCTIVIDAD

DESARROLLO DE HABILIDADES

II.8 EL ABC DEL SERVIDOR PÚBLICO

Entregable: Constancia DC-3

Duración: 2-4 horas

Dirigido a: Servidores públicos y/o personal en funciones de servicio a la población en las distintas dependencias gubernamentales.

Modalidad: Presencial

Objetivo: Presentar de manera clara, los atributos básicos para que las entidades que desempeñan funciones de carácter público mejoren su gestión del servicio a la ciudadanía, optimizando el trato y la eficiencia.

Temas

- i. Atención adecuada
- ii. Buen trato
- iii. Calidad en el servicio
- iv. Sensibilización en la atención
- v. Visión, ética y valores
- vi. Características del servicio a la ciudadanía
- vii. Elementos fundamentales en del servicio público
- viii. Niveles de compromiso sensibilización en el servicio de calidad