



# IAGP


Instituto Académico de Gestión Pública  
& Desarrollo Integral de Capacidades



## CURSO

# CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN UNA ENTIDAD PÚBLICA

## VIRTUAL

Celular: 950457600 / 944493357 / 939393006  
 950457600

E-mail: [informes@iagp.edu.pe](mailto:informes@iagp.edu.pe)  
[www.iagp.edu.pe](http://www.iagp.edu.pe)

## PRESENTACIÓN

El curso Calidad de Atención al Usuario en una Entidad Pública, está orientado a preparar a profesionales, servidores y funcionarios que se desempeñan en la Administración Pública; para un mejor servicio de atención al cliente, desarrollando competencias en los trabajadores del Sector Público para gestionar con eficiencia un mejor servicio al cliente.

El participante interactuará con el aula virtual donde encontrará videos, material de lectura, presentaciones, foros y exámenes.



Campus Virtual



## OBJETIVOS

Brinda la oportunidad de reflexionar sobre qué es la calidad de servicio e identificar los elementos que la constituyen, aplicada al sector gubernamental.

Asimismo, se desarrollan las competencias para gestionar con eficiencia áreas de servicio al cliente.

## METODOLOGÍA

## ESTRUCTURA CURRICULAR

### INDUCCIÓN

Bienvenida al evento, metodología, criterios de evaluación.

- Qué es un servicio de calidad y cómo se construye.
- El servicio como proceso. Tipos de servicios. El ciclo del servicio.
- Diseño del servicio. Estándares de atención.
- Factores humanos en la atención al cliente.
- La comunicación como herramienta fundamental del servicio.
- Esquemas de atención de quejas y reclamos.
- Evaluación de la calidad de servicio en la organización



## HORAS LECTIVAS

70 Horas Lectivas

## MODALIDAD

Virtual

## DURACIÓN

4 Semanas

## LUGAR DE CLAES

Plataforma IAGP

## INVERSIÓN

RUC

20477166670

(Instituto Académico de Gestión Pública)

Tarifas	Individual
	S/.257.50

**DESCUENTO -20%**

Tarifas	Individual
Total	S/.207.50



**BCP**  
**570-99411181-0-87**  
**+ Comisión de depósito: S/. 7.50**

**Banco de la Nación**  
**00-741-279193**  
**+ Comisión de depósito: S/. 6.50**

\*El participante debe adicionar el monto de comisión por el depósito realizado.