



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
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.