



CURSO INTENSIVO

Calidad de atención al ciudadano

OBJETIVO

Desarrollar competencias de calidad de servicio e identificar los elementos que la constituyen, aplicada al sector gubernamental.

DIRIGIDO

Dirigido a profesionales que necesiten planificar e implementar la Calidad de atención del ciudadano en una entidad pública.

DURACION

El curso tiene una duración de 18 horas

MODALIDAD

Sincrónica
(transmisión online en vivo)

TEMARIO

- Fundamentos de calidad de atención
- Diseño del servicio.
- Gestión de quejas y reclamos.
- Evaluación de la calidad de servicio en la organización.

CONTACTO

institutoeconomia@iee.edu.pe, ggeneral@iee.edu.pe, fhuertabenites@gmail.com.
996074455, 945122230.
www.iee.edu.pe