

PROGRAMA EJECUTIVO

EXCELENCIA EN ATENCIÓN AL CIUDADANO: IMAGEN INSTITUCIONAL Y SERVICIO

Duración total:
taller de 3 horas

Público objetivo:
personal de atención al
ciudadano, mostradores,
contacto directo con
vecinos, administración
municipal

Objetivo general:
Fortalecer la imagen
institucional de la
municipalidad a través
de un servicio al cliente
eficiente, respetuoso y
alineado con los valores
ciudadanos, generando
impacto positivo en la
percepción pública.

Este programa Ejecutivo de inmersión para construir Cultura de Servicio denominado **“Excelencia en Atención al Ciudadano: Imagen Institucional y Servicio”**. En un mundo donde los ciudadanos esperan **respuestas rápidas, trato respetuoso y claridad institucional**, cada interacción en el mostrador, por teléfono o en línea se convierte en una oportunidad para fortalecer la confianza pública. Según evidencias y prácticas del sector público, una experiencia positiva del ciudadano no solo mejora la percepción individual, sino que **refuerza la credibilidad, la eficiencia institucional creando así una estrategia de servicio**.

Nuestro objetivo es claro: que cada uno se convierta en **embajador del servicio** de esta municipalidad. Que, desde su función, su actitud, su comunicación y su sentido de pertenencia, contribuya a construir una imagen institucional sólida, amable y eficaz. Porque cuando el ciudadano se siente oído, atendido y valorado, no solo percibe un trámite resuelto, sino una **institución que refleja presencia, respeto y compromiso**.

Durante estas tres horas, vamos a explorar juntos:

- Practicaremos destrezas de Liderazgo, comunicación. empowerment. Trabajo en equipo.
- Dirigir equipos enfocados al servicio.
- Cómo proyectar una imagen institucional coherente y positiva en cada interacción.
- Las claves de comunicación, empatía y eficiencia que transforman una atención rutinaria en una experiencia significativa.
- Acciones concretas que ustedes pueden aplicar mañana mismo para elevar el servicio, gestionar reclamos, mejorar procesos y generar impacto real en la percepción ciudadana.

Bloque 1 – Hora 1: “Imagen institucional y actitud de servicio”

Contenido

- Presentación del taller y conexión con cultura institucional
- Qué significa una imagen institucional positiva: coherencia entre lo que se comunica y lo que se vive en el servicio
- Actitud de servicio: vocación, empatía, responsabilidad, trato humano
- Ejercicio: dinámica breve de percepción (cómo me siento atendido cuando voy a una oficina municipal), para contrastar con la realidad institucional
- Reflexión grupal: ¿Qué mensaje transmite nuestra municipalidad a través de atención al cliente? ¿Qué podríamos mejorar desde nuestra actitud y presencia?

Bloque 2 – Hora 2: “Habilidades clave en la atención al ciudadano”

Contenido

- Comunicación efectiva con el ciudadano: escucha activa, claridad, cortesía, manejo de canales (presencial, telefónico, digital)
- Manejo de quejas/reclamos situaciones difíciles: cómo recibir, registrar, resolver o escalar; importancia del seguimiento.
- Como tratar con clientes enojados.
- Técnicas para manejar emociones negativas.
- Procesos y tiempos: eficiencia, simplificación, orientación al cliente; experiencia positiva del ciudadano.
- Ejercicio práctico: en grupos, simulaciones breves de atención difícil (por ejemplo, vecino con queja, información incompleta, espera prolongada) luego se retroalimenta lo que se hizo bien y lo que se puede mejorar
- Conexión con la imagen institucional: cada interacción es un reflejo externo de la municipalidad ante su comunidad

Bloque 3 – Hora 3: “Compromisos, mejora continua y cierre”

Contenido

- Mejora continua en atención al cliente: indicadores de satisfacción, retroalimentación ciudadana, cultura de aprendizaje
- Diseño de compromisos individuales/grupales: cada participante define 2-3 acciones concretas que aplicará al día siguiente para mejorar la atención al ciudadano
- Cierre: recapitulación de los aprendizajes clave, cómo cada uno contribuye a la imagen de la municipalidad, espacio de preguntas y comentarios
- Entrega de materiales de apoyo (checklist de atención al ciudadano, guías de comunicación, actitudes recomendadas)
- Evaluación rápida de taller (feedback) y motivación final para llevar lo aprendido a la práctica
- Midiendo el éxito y el progreso.

“Porque el servicio al cliente no es solo un trámite es la cara visible de nuestra institución, y cada interacción es una huella que dejamos”

FACILITADORES



Eddi Selva Bareiro. Relaciones Públicas e Imagen Institucional. **Posgrado en Comunicación Institucional.** Esp. Neuro Ventas – Neuro Oratoria – P.N.L – Inteligencia Emocional. **Profesional Coach Ejecutivo – Empresarial.** Miembro de la Confederación Interamericana de Coaching.

Claudio Rodríguez Agüero. Coordinador Regional NEA del Programa de Habilidades Blandas y Liderazgo – Fundación Argennova y Maxwell Leadership Foundation. **Autor de libros.** Fundador y Director del Centro de Liderazgo Sustentable. **Secretario Académico del Instituto Privado de Alta Capacitación (IPAC).** Director de Diplomatura Universitaria en Liderazgo. **Sustentable y Oratoria Influyente (UFASTA).**

