



<b>Acción:</b>	Programa Formativo Ad hoc
<b>Servicio:</b>	Training On Demand, formación Ad hoc para las empresas.
<b>Sector:</b>	Administración Pública
<b>Objetivo:</b>	Aumentar los indicadores de calidad en la atención al ciudadano
<b>Antecedentes:</b>	<p>Con diferentes centros dispersos por el territorio, cuenta con un personal que o bien dispone de una larga experiencia, o bien son recién incorporados. Su principal actividad es la gestión de relaciones y solicitudes en un contexto sancionador, con lo que el público con el que tratan acostumbra a ser poco colaborador.</p> <p>Los funcionarios con antigüedad ya habían recibido en otras ocasiones cursos de atención al ciudadano con mayor o menor éxito.</p>
<b>Solución CCI:</b>	Analizamos desde diferentes perspectivas (contenido, discurso y conducta y funciones) el servicio de Atención al Ciudadano para detectar las desviaciones y los aspectos de mejora.
<b>Objetivos alcanzados:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>⊗ Aumentar la calidad en atención al ciudadano</li><li>⊗ Dotar de herramientas y hábitos a los funcionarios para que puedan afrontar las situaciones complejas o difíciles de su día a día</li><li>⊗ Cambiar hábitos de conducta negativos</li><li>⊗ Mejorar de la eficacia y reducir los tiempos de gestión</li><li>⊗ Unificación de conocimientos y procedimientos de actuación</li><li>⊗ Identificar y desarrollar la propuesta de aspectos de mejora en el día a día para la formación y la comunicación interna</li></ul>



Contribuimos en la mejora de los resultados operativos mediante la capacitación del personal operativo