



# EC0105

Atención al **ciudadano** en el  
**sector público**

# Descripción

Este estándar se enfoca en las competencias que una persona realiza para prestar atención personalizada al ciudadano en el sector público, conforme a los lineamientos establecidos en cada institución.

## Objetivo general

Lograr que el participante que presta un servicio de atención personalizada al ciudadano en el sector público, adquiera las competencias para detectar las necesidades del servicio; así mismo la gestión y procesamiento de la información/ documentación del servicio proporcionado, siguiendo los lineamientos institucionales.

# Objetivos específicos

- Proporcionar los parámetros que permitan identificar el proceso desde que se atiende al ciudadano y detecta el tipo de servicio que requiere, hasta verificar y procesar la información/documentación requerida para gestionar el servicio.
- Proporcionar los parámetros que permitan identificar la competencia del candidato para evaluar y dar seguimiento al sistema de ayuda en la atención al ciudadano.

**La persona** es competente **cuando** posee:



## Desempeños

- Se presenta ante el ciudadano
- Obtiene información del servicio que solicita el ciudadano
- Obtiene la información institucional sobre el servicio solicitado
- Confirma el requerimiento hecho por el ciudadano

## Conocimientos

- Características y utilidad de las técnicas de atención al ciudadano
- Tipos de usuarios y características

## Actitudes/Valores

- Amabilidad
- Limpieza
- Orden
- Tolerancia

# Entregables

## Productos

- 1.- Documentación/información del servicio brindado al ciudadano
- 2.- Documentación del servicio resguardada en sistemas de archivo físico/electrónicos de la institución.

## Conocimientos

Se realiza un examen teórico

- Vigencia del certificado: **5 años**
- Duración del curso: **25 horas**
- Costos: **\$3,500** por persona  
(precio a comunidad universitaria)      **\$4,000** por persona  
(precio a público en general)