



INFORME FINAL DEL TALLER: ATENCIÓN AL CIUDADANO Y CALIDAD EN EL SERVICIO

Código de la Acción de Capacitación: 202409122363

Nombre de la Acción de Capacitación: Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio

Institución / Empresa: Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez – Barranca

Fechas de Ejecución: 06 y 07 de abril de 2025

Total de Participantes: 20

• 1. Objetivo del Taller

El taller tuvo como propósito principal fortalecer las competencias del personal de la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez en la atención ciudadana, mejorando la calidad en la prestación de servicios públicos. Se buscó sensibilizar a los participantes sobre la importancia de la empatía, la eficiencia y la responsabilidad institucional para garantizar un servicio de calidad a la comunidad.

• 2. Temas Abordados

- Concepto y principios de la atención al ciudadano.
- Técnicas de comunicación efectiva.
- Manejo adecuado de quejas y reclamaciones.
- Importancia de la calidad en los servicios públicos.
- Herramientas prácticas para mejorar la experiencia del usuario.
- Ética y valores en la atención al ciudadano.
- Casos prácticos y resolución de conflictos comunes en la gestión pública.

• 3. Participantes

A continuación, se detalla la lista de los participantes registrados y firmantes de asistencia durante los dos días del taller:

No.	Nombre Completo	Cédula de Identidad
1	Anie Cruz Dechamps	047-0201117-4
2	Antigua Jimenez Herrera	047-0160456-5
3	Antonia Fernandez Alvarez	047-0112535-5
4	Argenis Jose Mendez Deschamps	047-0162072-9
5	Barbara Compres y De La Cruz	047-0162977-9

6	Belkis Altagracia Reyes Gil	047-0062277-4
7	Berki Soriano Grullon	047-0061810-4
8	Brunilda Mercedes Bencosme Duran	402-2635368-2
9	Camelia Mercedes Cruz Contreras	047-0062975-7
10	Cándida Mercedes Peña López	047-0062287-1
11	Carmen Andreyly Gil Aracena	047-0127411-4
12	Carlos Antonio Leon	047-0127541-5
13	César Andrés Gil Gil	047-0127587-9
14	Cristian Cruz Lantigua	047-0127595-9
15	Daniel Antonio Pimentel Gil	047-0127605-4
16	Dionne Ant Marte Valdez	047-0127650-9
17	Eddy Francisco Gil de la Cruz	047-0129747-7
18	Emenegildo de Jesus Gutierrez Gonzales	047-0129757-4
19	Emmanuel de Jesus Gil Rodriguez	047-0195219-6
20	Erito Rafael Aseru Aracena	047-0159126-2

• 4. Metodología

El taller se desarrolló mediante exposiciones participativas, dinámicas grupales, análisis de casos prácticos y simulaciones de atención ciudadana. Esto permitió a los participantes identificar y practicar técnicas para brindar un servicio más eficaz y humanizado.

• 5. Resultados y Logros

- **Alta Participación:** Los 20 inscritos completaron el taller con asistencia comprobada en ambas jornadas.
- **Mejora de Competencias:** Los participantes demostraron un incremento notable en su comprensión de los principios de calidad en el servicio y estrategias para aplicarlos en su labor diaria.
- **Compromiso Institucional:** Los miembros se comprometieron a aplicar los conocimientos adquiridos para fortalecer la atención ciudadana en la Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez.

• 6. Recomendaciones

- Implementar un seguimiento práctico dentro de los departamentos para verificar la correcta aplicación de lo aprendido.
- Realizar talleres periódicos de actualización sobre atención ciudadana y calidad del servicio.
- Crear un manual interno que compile las mejores prácticas en atención al ciudadano.

- **7. Conclusión**

El taller “Atención al Ciudadano y Calidad en el Servicio” fue exitosamente implementado durante los días 06 y 07 de abril de 2025, cumpliendo con los objetivos propuestos y reforzando la misión institucional de brindar un servicio eficiente y de calidad a la comunidad del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez.



Lic. Scarla Andreina De León Franco. -
Encargada de la Sección de Recursos Humanos. -



DISEÑO DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN PUNTUAL

Dirección Regional:
Cibao Sur

Nombre de la Empresa o Institución:
Junta del Distrito Municipal Don Juan Rodríguez - Barranca

Nombre de la Capacitación:
Atención al Ciudadano y calidad en el servicio

Objetivo de la Capacitación:

Al finalizar la capacitación, los participantes serán capaces de mejorar la calidad de la atención y fidelización del cliente, aplicando estrategias efectivas de comunicación, manejo de quejas y ventas, así como profundizando en el conocimiento del producto o servicio ofrecido.

Población Enfocada:
Operarios

Contenido de la Capacitación:

- Introducción y conceptos de atención al cliente
- Conocimiento del producto o servicio
- Habilidades de comunicación
- Manejo de quejas y conflictos
- Estrategias de ventas y fidelización
- Cultura de servicio al cliente

Carga Horaria: 12 horas

Perfil del Facilitador:

- Profesional de áreas administrativas
- Experiencia docente mínima de 1 año
- Experiencia laboral relacionada con atención al cliente y ventas

Recursos Didácticos y Logísticos:

- Proyector
- Computadora
- Bocinas
- Marcadores
- Materiales impresos
- Otros necesarios

Firma Contraparte de la Empresa y Fecha



Firma Facilitador(es) y Fecha

