



La Escuela Nacional de Administración Pública de SERVIR certifica que:

ha aprobado el curso e-learning:  
**Gestión de reclamos en las entidades de  
la Administración Pública**

desarrollado del 19 de marzo al 14 de abril de 2024, con una duración de veinticuatro (24) horas académicas.

Firmado por  
**CLAUDETT KATERINA DELGADO LLANOS**  
Directora de la Escuela Nacional de Administración Pública de SERVIR



# Curso e-learning: Gestión de reclamos en las entidades de la Administración Pública

N° de Verificación	
Nota final	
Escuela Nacional de Administración Pública	



## Competencia

Aplicar los conocimientos y habilidades adquiridas para una mejor gestión de los reclamos, atendiendo de forma eficiente y oportuna los reclamos presentados por los ciudadanos y ciudadanas; mediante el uso de la plataforma digital Libro de reclamaciones; brindando así, un mejor servicio a la ciudadanía, de acuerdo con el modelo para la gestión de la calidad de servicios.

## Logros de aprendizaje

- Conocer el marco normativo, el ámbito de aplicación, y los principales términos y definiciones de la gestión de reclamos en el marco del modelo de gestión de la calidad del servicio.
- Conocer los usos y funciones básicas de la plataforma digital que soporta la gestión de reclamos, para utilizarla de manera correcta en beneficio de la ciudadanía.
- Reconocer las etapas de la gestión de un reclamo, y distinguir los procesos de seguimiento, análisis y mejora de la gestión de reclamos.