

Conectando con la Ciudadanía

Buenas prácticas en la atención administrativa.
Un proyecto de transformación cultural y humana.



Marta Cañete, Carmen Calvente, Liliana Urbano, Marta Fernández. Área de Atención a la Ciudadanía. Gerència d'Atenció Primària i a la Comunitat (GAPiC) Baix Llobregat. Institut Català de la Salut

Distribución territorial GAPIC Baix Llobregat

Institut Català de la Salut



588.716

Población (Hab)

426,91

Dispersión (km²)

27

Municipios

De los datos a la acción: el origen del proyecto



Objetivos y buenas prácticas en el punto de atención a la ciudadanía

Mejorar Experiencia



Aplicar buenas prácticas para asegurar un Servicio amable i profesional desde el primer contacto contribuyendo a una percepción positiva del centro

Desarrollar Habilidades



Integrar técnicas de comunicación asertiva y empática para interactuar de manera clara, respetuosa y adaptada a cada situación

Gestionar Conflictos



Resolver quejas y desacuerdos de manera eficiente mediante técnicas de gestión, garantizando una atención satisfactoria en momentos de tensión.

Confianza



Practicar la escucha activa para dar respuestas adecuadas, creando un ambiente de seguridad y confianza con la ciudadanía.

Metodología

- **Sesiones de 2h al mediodía** con todos los profesionales de atención a la ciudadanía del centro.
- **26 equipos** de atención primaria.
- Una parte **teórica** y una **parte práctica** con simulaciones (role Playing).
- **Formadores internos** con experiencia en el área de atención a la ciudadanía.
- **Simulación de situaciones reales y complejas** propuestas por los propios centros.

Metodología. Simulación en un entorno seguro

El 70% de la comunicación es no verbal.

Casos 100% basados en incidencias reales.

Entrenamiento de asertividad, gestión de la ira y técnicas como “el disco rayado” o “el banco de niebla”.

Feedback grupal inmediato y constructivo.



Resultados. El alcance del proyecto



358

Profesionales de atención a la ciudadanía formados.



Del total del personal objetivo ya ha completado la formación.



5.5/6

Nivel de satisfacción global de la acción formativa.

La voz de los profesionales

Muy agradecida por la formación y, sobre todo, por la intención, el cuidado y el cariño que se transmitió.

Se me ha hecho corta, podría ser más larga, de toda la mañana.

Me ha encantado este curso. Sugiero hacer más formaciones de este estilo con estas grandes profesionales.

Comentarios reales extraídos de las encuestas anónimas post-formación. El equipo demanda MÁS tiempo para la práctica.

Próximos pasos





**Generalitat
de Catalunya**



Institut Català de la Salut
Metropolitana Sud
GAPiC Baix Llobregat

