

PLAN DE TRABAJO

2025

SEC. RECEPCIONISTA

30/12/2024

C. XIMENA MAYA SARRAGA

LA MANZANILLA DE LA PAZ

2024-2027



UN GOBIERNO QUE TRABAJA
POR LA UNIDAD Y LA FAMILIA



INDICE

- **Introducción.**
- **Objetivos generales.**
- **Organización y procedimientos.**
- **Servicios y protocolos.**
- **Indicadores de evaluación.**
- **Proyecto de mejora**



PROGRAMA OPERATIVO

INTRODUCCION: La secretaria recepcionista en la presidencia es un rol fundamental que actúa como el primer punto de contacto para visitantes empleados y colaboradores. Este puesto no solo implica la gestión de tareas administrativas, sino que también es clave para mantener la imagen profesional de la institución. La recepcionista debe poseer habilidades excepcionales de comunicación y organización así como un profundo conocimiento de los procedimientos internos y la capacidad de manejar situaciones con discreción y eficacia.

OBJETIVO GENERAL: Mejora la atención al público en la recepción de la presidencia garantizando un servicio eficiente amable y accesible y excepcional, así como facilitar la comunicación entre la presidencia y otras áreas en los próximos 6 meses.

ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS: Capacitación continua del personal en atención al cliente y manejo de quejas. Establecer un protocolo claro para la atención de los ciudadanos que incluya tiempos de espera y respuesta. Implementar un sistema de gestión de citas para evitar aglomeraciones y mejorar la atención.

La secretaria recepcionista atender al público de lunes a viernes de 9 :00 a 4:00pm

Servicios y protocolos: crear un manual de procedimientos que incluya como recibir a los ciudadanos, como gestionar sus solicitudes y como canalizar sus quejas, ofrecer servicios adicionales, como informar sobre programas municipales y orientación sobre tramites

Implementar un buzón de sugerencias para que la población pueda expresar sus opiniones sobre el servicio en el próximo mes.

Indicadores de evaluación: tiempo promedio de atención por ciudadano porcentaje satisfacción del usuario mediante encuestas, al finalizar el servicio. Número de quejas y sugerencias atendidas



Proyecto de mejora: desarrollar un programa donde se capacite a los recepcionistas no solo a la atención al cliente si no empatía y resolución de conflictos.

Realizar campañas de comunicación para informar a la población sobre los servicios disponibles y como acceder a ellos

Este enfoque integral no solo mejorar la eficiencia del servicio si no generar un ambiente mas amigable y accesible para todos los ciudadanos impactando positivamente en su percepción de la administración municipal. Establecer un sistema de retroalimentación para recopilar comentarios y sugerencias de la población y mejorar los servicios prestados.

Crear un ambiente acogedor y profesional en la recepción. Esto puede incluir la decoración del espacio. Un ambiente agradable puede hacer que los visitantes se sientan más cómodos. Fomentar una relación más estrecha con otras áreas de la presidencia y con organizaciones externas. Esto puede incluir la organización de eventos o reuniones que fortalezcan la comunicación y colaboración.

Fomentar una cultura de comunicación abierta, donde todos se sientan cómodos compartiendo ideas y preocupaciones, Esto no solo mejora la moral, o si no que también puede llevar a soluciones innovadoras.

Fijar metas inalcanzables y desafiantes para el equipo. Celebrar los logros, por pequeños que sean, puede generar un sentido de logro y motivar todos a seguir mejorando.

Con dedicación y trabajo en equipo lograremos ofrecer un servicio excepcional que refleje nuestro compromiso con la excelencia y la satisfacción de nuestros visitantes, creando un ambiente profesional y amigable