



EVALUACIÓN DE LAS PQRS DE LA EMPRESA SEGURIDAD SUPERIOR

TRABAJO DE GRADO

MARIA CRISTINA ARBELAEZ MARTINEZ

Facultad de Negocios, Gestión y sostenibilidad económicas administrativas y contables

Institución Universitaria Politécnico Gran Colombiano

Prácticas universitarias

27/11/2020



Contenido

SEGURIDAD SUPERIOR.....	4
Palabras claves:.....	5
¿QUIÉNES SOMOS?.....	5
RESEÑA HISTORICA	6
MISIÓN	6
VISIÓN.....	6
OBJETIVO GENERAL:	11
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	11
VALORES CORPORATIVOS:.....	11
SECTOR ECONÓMICO.....	13
ORGANIGRAMA:.....	14
PILARES FUNDAMENTALES:.....	15
FODA:	27
MODELO CANVAS.....	29

EVALUACIÓN DE LAS PQRS DE LA EMPRESA SEGURIDAD SUPERIOR

RESUMEN

En el presente trabajo se evaluará el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias-PQRS de la empresa Seguridad Superior Ltda para definir la satisfacción del cliente presentada durante el semestre 1-2020, buscando dar cumplimiento de la visión institucional de la empresa, para ello se realizó un diagnóstico a partir de la matriz FODA del proceso; encontrando oportunidades de mejora en términos de los tiempos de respuesta que requieren los clientes.

SEGURIDAD SUPERIOR LTDA, es una empresa dedicada a la prestación de servicios de vigilancia privada en las modalidades fija, móvil con arma y sin arma en los sectores residencial, comercial e industrial, que cuenta con más de 40 años en el servicio, más de 6500 hombres y mujeres protegiendo con calidad y amabilidad, con más de 500 clientes satisfechos y 14 oficinas en las principales ciudades del país (Medellín, Barranquilla, Cali, Villavicencio, Girardot, Cartagena, Ibagué, Bucaramanga, Santa Martha, Manizales, Tuja etc.) cobertura de servicios a nivel nacional En los últimos años se han visto afectados por la creación e ingreso de compañías nacionales y multinacionales del mismo sector con precios competitivos.

(<https://www.seguridadsuperior.com.co/>, 2020).

La empresa busca su crecimiento en el mercado fortaleciéndose en aspectos como innovación, nuevos servicios e incursionando en sectores con nuevos clientes, para ello establece alianza con socios estratégicos, entre los que se encuentran:



- **House depot** : es la encargada de suministrar los implementos de aseo y de seguridad a los condominios, unidades residenciales, bancos, empresas que tienen contrato con Seguridad superior
- **focus**: es la encargada de dar los implementos tecnológicos para velar por seguridad de los clientes (cámaras, tabletas, computadores)
- **HSEQ**: es la encargada de gestión humana (contratos del personal, capacitación, dotación etc)

PALABRAS CLAVES:

- ✓ Mejoramiento en proceso
- ✓ Solución de PQRS
- ✓ Servicio al cliente
- ✓ Satisfacer las necesidades del cliente

¿QUIÉNES SOMOS?

Seguridad Superior está orientada 100% a la gente. Permanentemente buscamos promover un nivel de Seguridad Excepcional; El mejor recurso humano, la capacidad de aprender, de desarrollar nuevas maneras de proteger, y la gestión completamente enfocada. (<https://www.seguridadsuperior.com.co/>, 2020)



RESEÑA HISTORICA

Desde su fundación en 1978, Seguridad Superior Ltda., ha sido un referente a seguir en el mercado de las Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada en el país, gracias a una posición dinámica, progresista y encausada a la innovación. Somos pioneros en la integración de tecnología al servicio de la Seguridad Privada. Hemos desarrollado eficaces soluciones de Seguridad Electrónica para cientos de clientes a nivel Nacional, concentrados siempre en superar sus expectativas. Somos una empresa Colombiana, que ha recorrido las regiones, integrándose adecuadamente a las comunidades, generando empleo y aportando a la economía local. (<https://www.seguridadsuperior.com.co/>, 2020)

MISIÓN

Aportar valores a la sociedad y ayudar a contribuir en el desarrollo del país con soluciones innovadoras en seguridad que ayuden a satisfacer las necesidades de nuestros clientes o grupos de interés.

VISIÓN

En el año 2023 nos consolidaremos como una empresa líder en la prestación de servicios de seguridad y como aliado estratégico para tranquilidad de nuestros clientes.

PROBLEMA

Identificación del problema:

Al ingresar a la práctica el 25 de agosto en la empresa Seguridad Superior Ltda, se asigna la responsabilidad de llamar a clientes para atender sus solicitudes y peticiones, realización de registro en la aplicación -APP para escalar sus PQRS al departamento encargado.

Se analizan las PQRS mediante indicadores, los cuales consisten en evaluarlos en un mapa de calor; debido a inconsistencias por cierres extemporáneos, en tiempos de respuesta horaria e indicador diario, para diseñar alternativas y mejorar la efectividad de respuesta ante las PQRS y dar solución al cliente por parte del área encargada, de acuerdo con los tiempos establecidos en el proceso.

Proceso de llamadas actual se realiza de la siguiente manera:

1. Abrir cronograma de llamadas
2. Seleccionar dependencias (Bogotá, regionales, seguridad 2000 etc.)
3. Realizar la llamada a clientes
4. Si contesta: saludar por el guión de seguridad superior
5. Recibir sugerencia, queja, reclamo y felicitación (PQRSF)
6. Reporta PQRS
7. Si no contesta: programar la llamada para el día siguiente con en un tiempo determinado según solicitud del cliente.

8. Si el cliente está ocupado se solicita que indique el día y la hora en que se puede contactar
9. Si el cliente manifiesta que no hay novedades se le suministran los datos de quien llama, indicando: nombre, correo electrónico y número telefónico para que se comunique con la empresa si tiene alguna novedad, respecto al servicio.

A final de la jornada se procede a enviar el cronograma llamadas a la Directora Corporativa de Excelencia Operativa el cual incluye número de marcaciones, datos erróneos y contactos efectivos.

Por otra parte el registro en la aplicación se realiza como se detalla a continuación:

PASO A PASO PARA LA APLICACIÓN

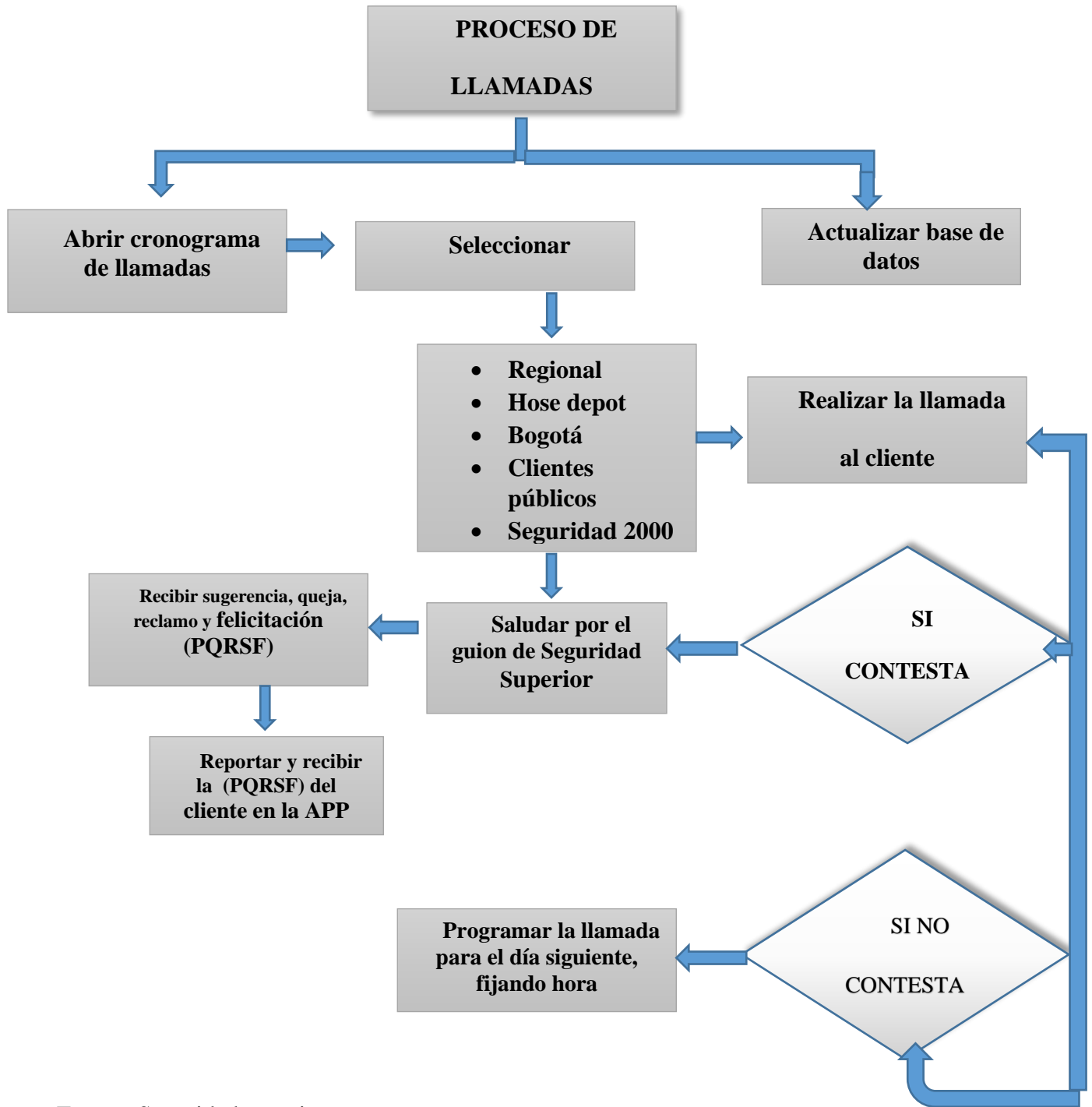
1. Ingresar a la página Seguridad Superior colocando el link: <https://seguridad-privada.co/>
2. Ingresar a la APP con el correo y contraseña corporativa
3. Seleccionar si es queja, sugerencia, reclamo o felicitación
4. Seleccionar el área, talento humano, administrativa, operaciones entre otras.
5. Se selecciona el asunto
6. Ingresar en el cuadro de comentario, la PQRS del cliente y se da clic el botón enviar.

PASOS PARA ASIGNAR UNA PQRS.

- Se ingresa el usuario en este caso el correo corporativo
- En el perfil se selecciona la opción administradora
- Se ingresa la contraseña asignada por Seguridad Superior.
- Seleccionar la opción pendiente

- Al ingresar a la aplicación seleccionar la opción PQRS
- Dar clic en asignar y seleccionar el E.C o J.C encargado del cliente
- En el recuadro asunto colocar favor atender
- Ingresar a la opción pendientes y revisar que PQRS hay por finalizar
- Ingresar en la parte superior izquierda en la opción dashboard

En la ilustración 1 se detalla el flujograma de la operación



Fuente: Seguridad superior

OBJETIVO GENERAL:

Evaluar en el proceso de PQRS (petición, queja, reclamo, sugerencia) la satisfacción del cliente presentada durante el semestre 2-2020, garantizando el cumplimiento de la visión institucional de la empresa Seguridad Superior Ltda, buscando fortalecer el relacionamiento con el usuario para asegurar la viabilidad financiera.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Proponer alternativas de mejora para los procesos de servicio al cliente según los factores encontrados
- Regular los procedimientos existentes para dar respuesta a los reclamos, quejas y sugerencias de nuestros clientes a efectos de que sean resueltos en forma oportuna.

VALORES CORPORATIVOS:

Ilustración 2 Valores Corporativos



Fuente: Seguridad Superior Ltda.



RECTITUD:

Es una forma de vivir y decir que refleja la firmeza de carácter, transparencia y la lealtad.

Quien tiene rectitud además de tener un sólido comportamiento moral, tiene la capacidad para reconocer sus fallas. Asume las consecuencias y genera confianza a sus clientes externos e internos. Ser recto requiere la valentía de hacerlo y es sinónimo natural de progreso a largo plazo.

DISPOCISION A SERVIR:

La capacidad de servir es una disposición natural o aprendida que consiste en ser capaces de entender las necesidades del otro y motivarnos naturalmente a satisfacerlas con excelencias.

Somos una organización empresarial dedicada a los servicios, así que nuestra naturaleza corporativa y personal está alineada 100% con este valor. La empresa valora a quien sirve bien, y le retribuye generosamente su servicio.

EFFECTIVIDAD:

Es la capacidad de ejecutar de muy buena manera aquello que se nos encarga hacer. Satisfacer los niveles de calidad que el cliente espera incluso superarlos, es a través de la efectividad, en nuestras labores como generamos valor como generemos valor real, la obligación y el compromiso de ser efectivos nos obliga a formarnos de manera permanente a innovar y a buscar a trabajar solamente con los mejores en un universo corporativo, se compite para ganar.

HUMANISMO:

Consiste en la valoración y respeto por los seres humanos, en los roles corporativos se refiere a la protección de la integridad física moral y psicológica, de todas las personas con quien nos relacionamos. Es el valor de la dignidad humana el respeto por la diferencia y la conciencia de la igualdad. En nuestro grupo superior, por ser una organización de uso intensivo de mano de obra este valor se orienta en gran medida al respeto y buen trato a nuestros guardas y personal de base de todas las empresas.

COHERENCIA:

Es la cualidad que tiene quien actúa en consecuencia con sus ideas y o con sus palabras. Es quien dice lo que piensa y hace lo que dice. El mayor signo de coherencia es el buen ejemplo. No puedo pedir que alguien haga algo si yo mismo no lo hago. Quien tiene coherencia en su proceder da autoridad. Se trata de actuar según los valores con los que nos hemos comprometido.

SECTOR ECONÓMICO

Esto se aplica a cualquier sector económico, y también para el sector residencial, que es donde protegemos lo más importante para las personas, que es su propia familia y normalmente todo su patrimonio. Precisamente, entendiendo todo lo que ocurre en el país, estamos innovando con una solución que se denomina “Zonas Seguras”, en la que no solo nos encargamos de cuidar un



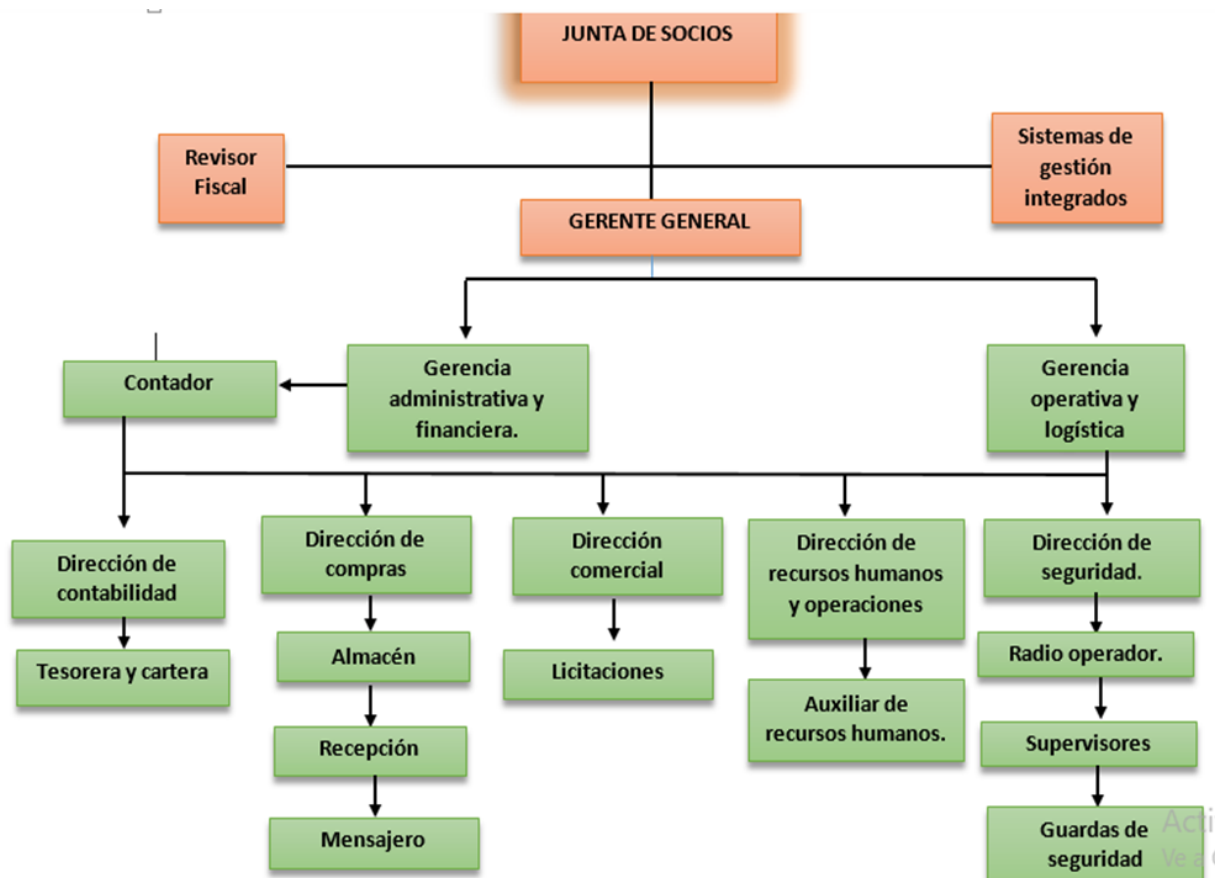
Inmueble en particular, sino que, gracias a la unión de varias copropiedades, nos encargamos de proteger las zonas aledañas.

Otro aspecto importante es que las empresas de seguridad privada, junto con las de construcción, generamos la mayor cantidad de puestos de trabajo para personas de estratos 1 y 2. En nuestra compañía generamos alrededor de 6.000 empleos directos, eso quiere decir 6.000 familias, aproximadamente 24.000 personas que están cubiertas bajo ese manto protector de un empleo digno, un salario justo, un pago a tiempo y con las prestaciones sociales de ley en Colombia. (<https://www.seguridadsuperior.com.co/impacto-real-la-seguridad-privada>, 2020)

ORGANIGRAMA:

Actualmente, se cuenta con una estructura organizacional horizontal debido a que tienen alta cantidad de empleados y manejan diversos programas con diferentes personas encargadas, que toman decisiones de manera autónoma.

Ilustración 3 organigrama seguridad superior



Fuente: Seguridad Superior Ltda.

PILARES FUNDAMENTALES:

- vender
- sostener
- recaudar
- ahorrar
- crear valor

DIAGNOSTICO:

El enfoque seleccionado para la realización del trabajo se basa en un análisis y desarrollo descriptivo del estado de las PQRS en Seguridad Superior. a partir de un sistema de información, se observa que las respuesta de las peticiones de los clientes tienen un determinado tiempo para ser solucionada por su gerente de contrato o área encargada (administrativa, tecnología, operaciones, comercial, house depot, talento humano)

Debilidades:

En el departamento de Operaciones en ocasiones solicitan reuniones con el gerente de contrato para tratar inconformidades con el servicio por investigación de hurtos, y novedades que se presentan con el servicio, por ejemplo en el departamento de Focus el mayor reporte que se presenta es por falla de cámaras, radios por motivos de cobertura e iluminación y demás equipos que ofrece la organización, no se presta un buen servicio a los residentes, en el departamento administrativo: los documentos solicitados de área de facturación y cartera al área de talento

humano no son atendidos a tiempo los cuales son: las dotaciones, elementos de puesto, armamento y documentación de seguridad y salud en el trabajo los cuales son:

- Registro de Divulgación capacitación conforme a la matriz de capacitaciones compartida (Lista de asistencia, evaluación de cada una de las capacitaciones referente al personal que presta labor en la compañía)
- Entrega registros de capacitación suministradas al personal en brigada de emergencias
- Registro de Divulgación del protocolo de Bioseguridad (Compañía Seguridad Superior - Petroservices Company)
- Evaluación al sistema de seguridad y salud en el trabajo 2019- 2020
- Cumplimiento de la ley 1587 de 2017
- Certificados del personal Javier Hernando Sanabria Moya C.C 80.548.593
- Certificado de Re-entrenamiento Curso de Seguridad
- Certificado de Aptitud Psicofísica
- Examen Periodo

En talento humano es muy frecuente las quejas por falta de capacitaciones, documentación de Nómina, ARL, EPS, Vacaciones etc.

PROPUESTAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Fortalecer la comunicación con el gerente de contrato y ejecutivo comercial del apoyo administrativo y de la mano de unas estrategias e implementación de ciclo de calidad, a través de la Matriz Eisenhower

Matriz Eisenhower

La matriz de Eisenhower, también conocida como la caja de Eisenhower o la matriz urgente/importante, es un marco de trabajo simple para priorizar las tareas. Su nombre deriva de

Dwight D. Eisenhower, un general del ejército y el presidente número 34 de los Estados Unidos (<https://www.dropbox.com/es/business/resources>):

La idea es que todas tus tareas se pueden organizar en cuatro cuadrantes, cuyos ejes corresponden a la importancia y la urgencia. Estos cuatro cuadrantes tienen valores que van desde 1 hasta 4 según su prioridad.

La matriz ayuda a enfocar las metas de corto y largo plazo porque ayuda a eliminar el trabajo superficial que sólo distrae y que no deja que te ejercites, aprendas a programar o emprendas otros proyectos que requieren tiempo para poder acabarlos, pero que al final mejoran tu vida personal y laboral.

Ilustración 4 Matriz urgente

	Urgente	No urgente
Importante	<i>Tareas A</i> Realizar de inmediato	<i>Tareas B</i> Planificar con exactitud y resolver
No importante	<i>Tareas C</i> Delegar	<i>Tareas D</i> Desechar o archivar

Fuente: Elaboración propia

Derrotero Para ejecutar tareas.

		¿IMPORTANTE?	
¿URGENTE?		SI	NO
	SI	Hacerlo ya	
	NO		

Fuente: Elaboración propia

Ventajas: El utilizar esta herramienta, permitirá:

- Mejorar la gestión del tiempo
- **Priorización clara y correctamente definida**
- Delegar tareas menos importantes en sus empleados

Sin embargo, tiene algunas **desventajas:**

- Difícil evaluar correctamente la importancia de una tarea
- Por norma general, la urgencia se determina en función de los plazos establecidos para cada tarea (Esto supone que, si la tarea no cuenta con un plazo determinado para su realización, el empleado debe resolver por sí mismo qué es lo que debe considerarse como urgente.)
- Distribución desigual de las tareas.

<https://blog.trello.com/es/matriz-eisenhower>

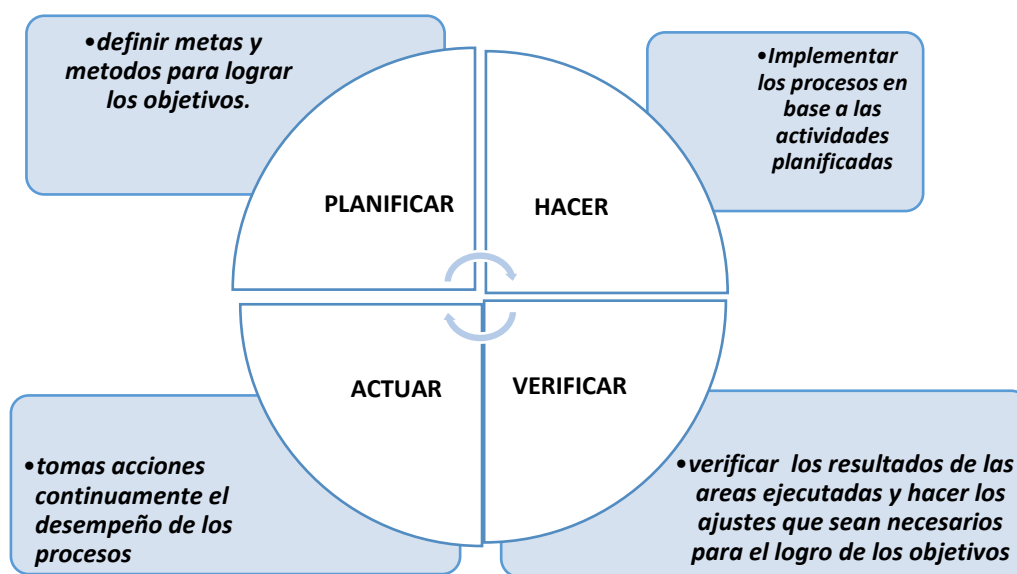
ESTRATEGIA PHVA

El ciclo PHVA o ciclo de Deming fue dado a conocer por Edwards Deming en la década del 50, basado en los conceptos del estadounidense Walter Shewhart. PHVA significa: Planificar, hacer, verificar y actuar. En inglés se conoce como PDCA: *Plan, Do, Check, Act*.

Su función es el mejoramiento continuo en las organizaciones, utilizada ampliamente por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) con el propósito de permitirle a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos ofrecidos, mejorado permanentemente la calidad, también le facilita tener una mayor participación en el mercado, una optimización en los costos y por supuesto una mejor rentabilidad, Puede ser utilizado en todos los procesos de la organización y por su simple aplicación, que si se hace de una forma adecuada, aporta en la realización de actividades de forma organizada y eficaz.

El ciclo PHVA es de gran ayuda porque actuar sobre los procesos y no sobre las personas, en realidad lo que falla es el proceso, de ahí la gran importancia que tiene el compromiso gerencial, en este nivel es donde se deben buscar las estrategias que le permita a las empresas liderar el mercado, ser auto-sostenibles y rentables. Permitiendo identificar las falencias y de esta manera modificar el actuar con el fin de eliminar los cuellos de botella, hacer más eficiente la organización, llevar los tiempos de espera a un mínimo aceptable con el fin de incrementar la productividad de la organización.

Ilustración 5 Ciclo PHVA



Fuente: <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-catolica-de-honduras/planeacion-y-diseno-de-un-modelo-de-calidad/resumenes/el-ciclo-phva-o-ciclo-de-deming-fue-dado-a-conocer-por-edwards-deming-en-la-decada-del-50/6087569/view>

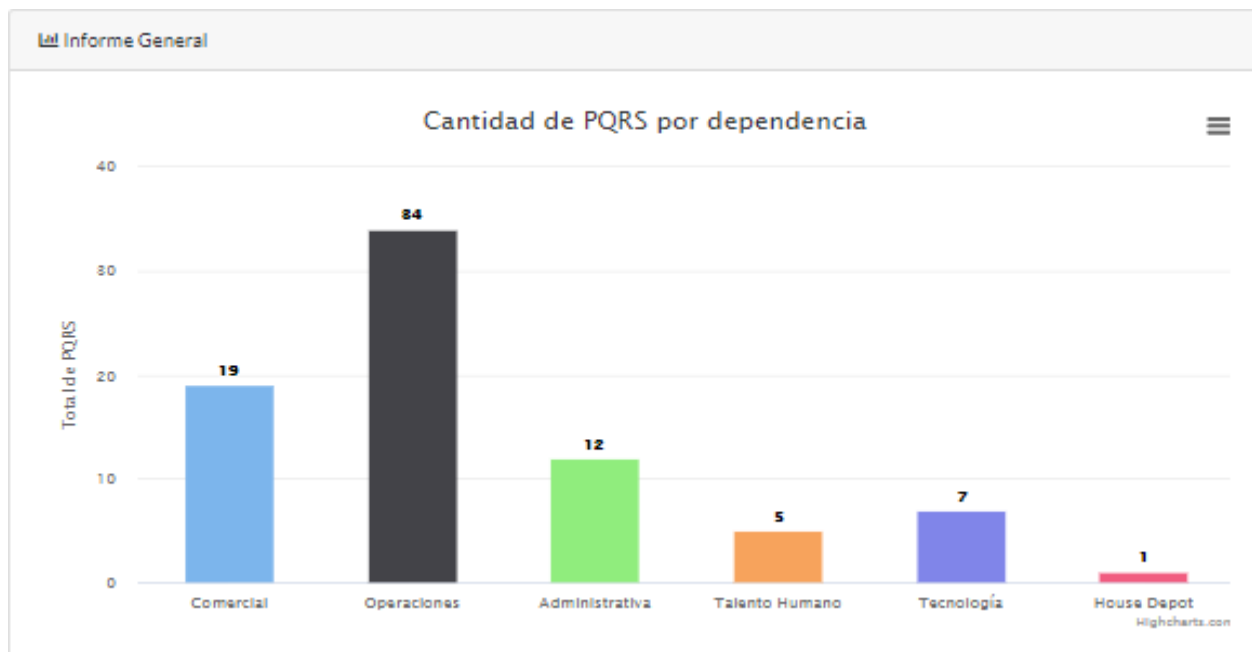


En la tabla 1 se puede apreciar el consolidado de las PQRS gestionadas durante el año 2020, el área de operaciones es la que más PRQS recibe, presenta un acumulado del 40% durante el año, seguido por las regionales y comercial privado con un 11%



AREA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	ACUMULADO
TALENTO HUMANO	3%	13%	7%	8%	6%	9%	9%	12%	15%	0%	9%
OPERACIONES	48%	50%	56%	31%	43%	42%	37%	36%	32%	0%	40%
COMERCIAL PRIVADO	6%	17%	8%	8%	8%	9%	8%	12%	16%	0%	11%
COMERCIAL PUBLICO	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
FACTURACIÓN Y CARTERA	3%	0%	0%	13%	6%	5%	3%	3%	2%	0%	4%
ADMINISTRATIVA	0%	0%	0%	1%	4%	9%	10%	4%	2%	0%	5%
FINANCIERA	0%	0%	1%	2%	1%	1%	0%	0%	1%	0%	1%
GERENCIA GENERAL	0%	0%	0%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
JURIDICA	0%	2%	0%	0%	0%	1%	1%	0%	1%	0%	1%
HOUSE DEPOT	3%	4%	10%	6%	5%	3%	5%	8%	2%	0%	5%
TECNOLOGIA (FOCUS)	0%	4%	7%	3%	6%	7%	15%	11%	11%	0%	9%
REGIONALES	35%	4%	11%	22%	12%	7%	5%	10%	7%	0%	11%
EXCELENCIA OPERATIVA	0%	4%	0%	3%	8%	5%	3%	2%	0%	0%	3%
MARKETING	0%	0%	0%	1%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%
HSEQ	0%	0%	0%	1%	0%	0%	2%	1%	0%	0%	1%
TOTAL PQRS SEGURIDAD SUPERIOR	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%	0%	100%

Ilustración 6 Cantidad de PQRS por dependencia



Fuente: Seguridad Superior

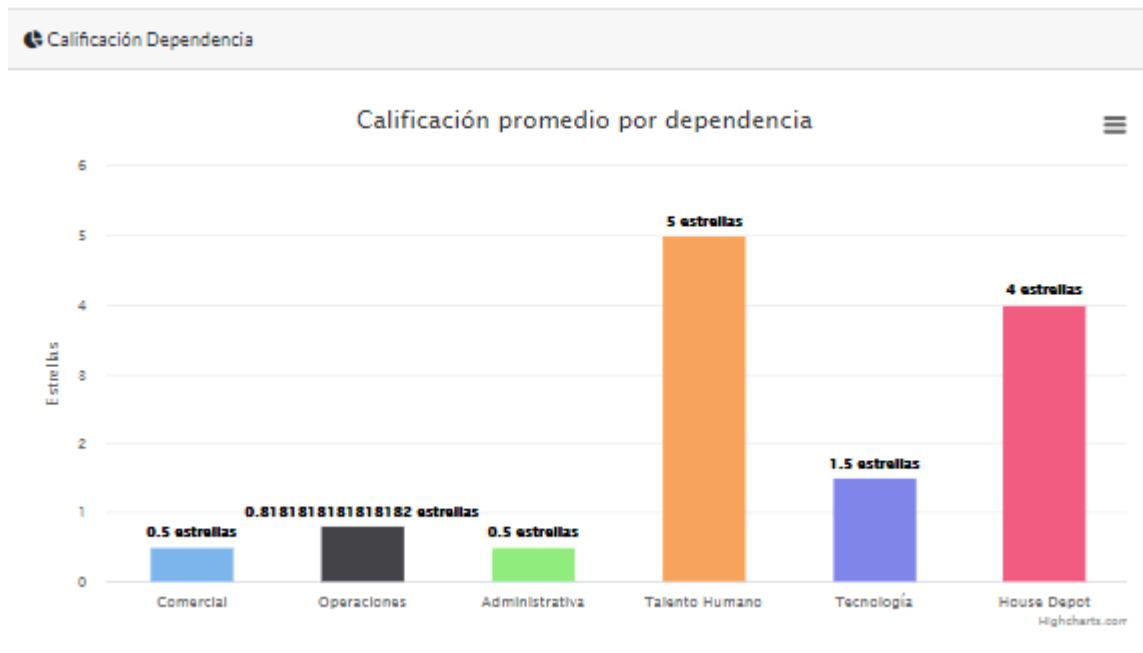
En la presente grafica podemos observar cuanta PQRS hay por cada dependencia ya sea administrativa, comercial, operaciones, talento humano, house depot.

En cuanto a los tiempos de respuesta o utilizados por dependencia, el proceso que más tiempo toma en hacer el cierre es talento humano, seguido de administrativo y comercial.

Un hallazgo importante es que de igual forma talento humano es el procesos con mayor reconocimiento. Durante el año 2020 ha recibido 5 estrellas.

Los clientes realizan una calificación por área con una valoración que se encuentran 1 a 5, siendo 1 la calificación más baja y 5 la mejor, como se muestran en la ilustración 7

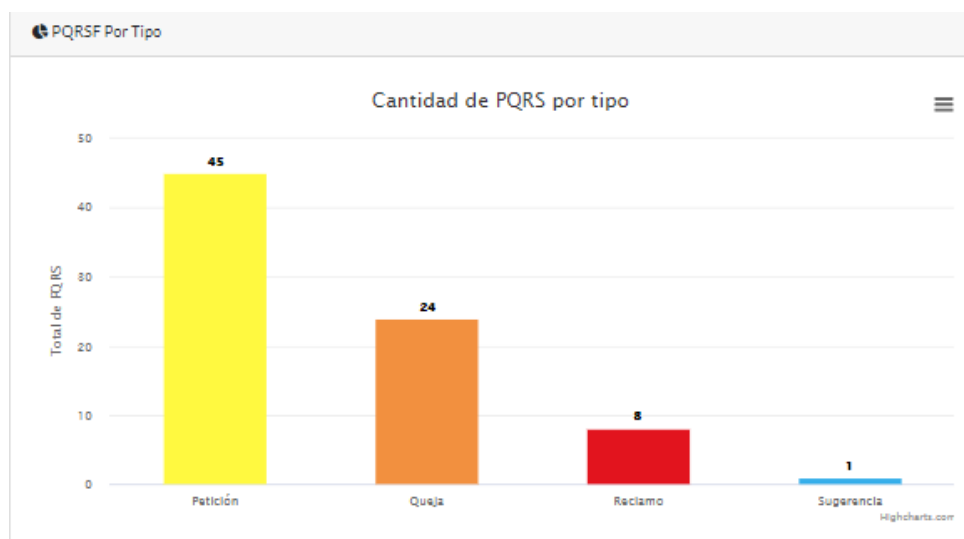
Ilustración 7 Calificación promedio por dependencia



Fuente Seguridad Superior

De igual forma se puede observar que el mayor contacto que se recibe en el proceso PQRS es por peticiones como se muestra en la Ilustración 8

Ilustración 8 Cantidad de PQRS por tipo



Fuente: Seguridad Superior

TECNICA.

las tecnicas se definen según el manual de funciones de el colaborador quien es el encargado de solucionar la pqrs que se rige según las politicas definidas por la organización (seguridad superior) y acordes a las leyes nacionales.

Es proceso por medio del cual se accede a las fuentes de información requeridas para solucionar la problemática objeto de estudio.

La solución de PQRS se da por un enfoque mixto, a partir de observación directa en el proceso, análisis de las fuentes primarias (PQRS) generadas por Seguridad Superior en el aplicativo , el seguimiento telefónico, los informes derivados del proceso (cronograma de llamadas, indicador diario, cierres extemporaneos, los mas veloces, well done)

- cronograma de llamadas: contiene numero de llamadas efectivas, datos errados, clientes satisfechos y nuemro de correos enviados etc.
- Indicador diario: se realiza el conteo de PQRS, redaccion de solicitudes de clientes, conteo de PQRS por departamento.
- Cierres extemporaneos: en este se realizan las PQRS vencidas y las PQRS finalizadas a tiempos.
- Los mas veloces: son los gerentes de contrato y ejecutivos de cuenta que responden al menor tiempo posible las PQRS a los clientes.
- Well done: son las felicitaciones que los clientes reportan.

Uno de los pilares fundamentales para que Seguridad Superior Ltda., esté constituida como una empresa líder en el mercado en todos y cada uno de sus productos y servicios, es nuestra Política de Calidad.

El Sistema Integrado de Gestión de la Calidad está dirigido por un Departamento exclusivamente encargado de asegurar y garantizar los objetivos del programa frente a todos y cada uno de los procesos.

La empresa cuenta con 7 certificaciones como se detalla a continuación:

- **BASC:** Certifica que cumplimos requisitos de comercio seguro según cooperación con gobiernos y organismos internacionales.
- **ISO 9001:** Contamos con todos los elementos de administración de calidad para tener un sistema efectivo.
- **ISO 14.001:** Sistema de Gestión Ambiental, implementamos políticas que cumplen con la totalidad de los requisitos legales. (ISO, Normas, 2020)
- **HOSAS:** Tenemos las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- **EL RUC:** Seguridad, salud y ambiente de las compañías contratantes para invitar a participar y adjudicar contratos.
- **COFACE:** Aprobados como proveedor idóneo para establecer relaciones comerciales a largo plazo.
- **FENALCO SOLIDARIO:** Compromiso y responsabilidad social en sostenibilidad y armonía con el planeta (corporacion fenalco solidario, 2020)

Una vez realizado el análisis del proceso matriz FODA se presentan las siguientes oportunidades de mejora:

FODA:

Con el fin de identificar el problema, se realizó la recolección de la información de la empresa por medio de una matriz FODA donde se identificaron las siguientes fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Fortalezas:

- Sostenimiento en el mercado
- Experiencia en el sector
- Personal calificado
- Servicio por medio de App para los clientes
- Satisfacción del cliente
- Incentivar al cliente

Debilidades:

- Demoras en respuesta a las PQRS
- Respuestas oportuna en caso de siniestros
- Falta de protocolos de bioseguridad

Amenazas.

- Descontento de clientes por falencias en el servicio
- Ingreso de compañías del mismo sector con competencia desleal (precios)
- Renovación de contratos

Oportunidades:

- Proyección Nacional
- Posicionamiento de la marca

- Conseguir nuevos clientes

Ilustración 9 Diagnóstico FODA



Fuente: Elaboración propia

Tanto el análisis a partir de la matriz FODA como la aplicación del modelo canvas se utilizaron como herramientas para establecer el diagnóstico del proceso.

MODELO CANVAS.

<p>PROBLEMAS</p> <ol style="list-style-type: none"> No hay un buen servicio por parte de los guardas en algunas empresas. Queja por parte de los clientes por siniestros Entregas de elementos de bioseguridad. 	<p>SOLUCIÓN: capacitar a los guardas para brindar un excelente servicio a los clientes</p> <p>Solución: que el supervisor correspondiente realice un inventario mensual Llevando el control de todos los elementos de bioseguridad (alcohol, gel antibacterial, tapabocas, termómetro, mascarillas)</p> <p>METRICAS CLAVE</p> <ul style="list-style-type: none"> cantidad de clientes satisfechos que envían felicitaciones a su gerente de contrato, ejecutivo de cuenta o empresa Cantidad de personas que visitan nuestras redes sociales y nuestra App para realizar una petición, queja, sugerencia o felicitación respecto a nuestro servicio generando algún tipo de interacción con la organización. 	<p>PROPOSICIÓN DE VALOR ÚNICA <i>Proteger cada vez mejor a más y más personas.</i></p> <p>COMPROMISO: a dar más de para lo que fuimos contratados ese valor agregado hacernos diferentes de los demás.</p> <p>SOLUCION: a las necesidades de nuestros clientes y de sus empleados en el menor tiempo posible y siempre cumpliendo con nuestro compromiso ser diferenciadores</p> <p>CONFIANZA: al dar lo mejor de nosotros construiremos lazos indestructibles con nuestros clientes y nos permitirá atraer a los clientes necesitados de una empresa que le brinde esa confianza para realizar las labores.</p>	<p>CANALES : Vos a vos Pagina App Llamadas Redes sociales</p> <p>SEGMENTO DE CLIENTES pymes conjuntos residenciales centros comerciales independientes personas jurídicas</p>
---	--	--	---

(Politecnico Grancolombiano, 2020)

Presupuesto requerido

Descripción	Tiempo estimado	Costo estimado
Reunión de reinducción en e proceso de PQRS	3 reuniones de 3 horas C/U	\$300.000
Entrenamiento matriz gestión de lo urgente	6 reuniones de 2 horas C/U	\$300.000

Conclusiones

Seguridad Superior requiere establecer alternativas de mejora con el fin de ajustar el procedimiento existente a las necesidades reales de los usuarios.

La revisión y capacitación de los involucrados en el proceso garantizará el cumplimiento de la promesa de servicio a los clientes.

Monitorear la satisfacción del cliente a través del seguimiento a las PQRS es un deber de una empresa como Seguridad superior que cuenta con varias certificaciones entre ellas de calidad.

Bibliografía

corporacion fenalco solidario. (29 de 10 de 2020). Obtenido de

<https://www.fenalcosolidario.com/>: <https://www.fenalcosolidario.com/>

Corporativo. (15 de 10 de 2020). <https://www.studocu.com/latam/document/universidad-catolica-de-honduras/planeacion-y-diseno-de-un-modelo-de-calidad/resumenes/el-ciclo-phva-o-ciclo-de-deming-fue-dado-a-conocer-por-edwards-deming-en-la-decada-del-50/6087569/view>. Obtenido de PHVA:

<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-catolica-de-honduras/planeacion-y-diseno-de-un-modelo-de-calidad/resumenes/el-ciclo-phva-o-ciclo-de-deming-fue-dado-a-conocer-por-edwards-deming-en-la-decada-del-50/6087569/view>

gerencie.com. (10 de 11 de 2020). <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>. Obtenido de

<https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>: <https://www.gerencie.com/ciclo-phva.html>

<https://www.seguridadsuperior.com.co/>. (20 de 09 de 2020). *seguridadsuperior.com*. Obtenido de

<https://www.seguridadsuperior.com.co/>: <https://www.seguridadsuperior.com.co/la-empresa>

<https://www.seguridadsuperior.com.co/impacto-real-la-seguridad-privada>. (2020). Impacto real de la seguridad privada. *Semana*.

ISO, Normas. (29 de 10 de 2020). *Normas Iso 14001*. Obtenido de <https://www.normas-iso.com/iso-14001/>: <https://www.normas-iso.com/iso-14001/>

Politecnico Grancolombiano. (05 de 10 de 2020). *Modelo de Negocios Canvas*. Bogota: Politecnico Grancolombiano.



Contenido

SEGURIDAD SUPERIOR.....	4
PALABRAS CLAVES:.....	5
¿QUIÉNES SOMOS?.....	5
RESEÑA HISTORICA	6
MISIÓN	6
VISIÓN.....	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS:	11
VALORES CORPORATIVOS:.....	11
SECTOR ECONÓMICO.....	13
ORGANIGRAMA:.....	14
PILARES FUNDAMENTALES:.....	16
PROPUESTAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA	17
Matriz Eisenhower.....	17
ESTRATEGIA PHVA.....	19
TECNICA.....	25
FODA:	27
MODELO CANVAS.....	29
Bibliografía.....	31

