



**PLAN DE ACCIÓN 2023 - EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS**

FT-M1-PE-2  
Versión 2

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PESO (%) OBJ	PROYECTO/INICIATIVA	PESO (%) PROYECTO	ACTIVIDAD	PESO ACT (%)	SUBGERENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
FINANCIERA	Generar valor económico a la ESU a través de la optimización de costos y mejora de márgenes de rentabilidad	10%	Actualización de modelo de asignación de recursos en excel para la proyección del manejo de las diferentes entidades financieras, basado en el presupuesto asignado por la entidad.	50%	Actualización de modelo de asignación de recursos en excel para la proyección del manejo de las diferentes entidades financieras, basado en el presupuesto asignado por la entidad.	100%	Subgerencia administrativa y financiera (Tesorería)	sep-23
					Activar la funcionalidad de reportes de Safix en cartera (Recibos de caja)	50%		Activar la funcionalidad de reportes de Safix en cartera (Recibos de caja)
CLIENTES	Gestionar eficientemente el cumplimiento de los presupuestos de venta definidos, con el fin de promover la estabilidad financiera de la Entidad.	10%	Posicionamiento de marca ESU	100%	Levantamiento de bases de datos de empresas foco por sectores (80 registros)	30%	Subgerencia Comercial y Mercadeo	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -
					Presencia en diferentes eventos, ferias y similares (2 ferias o eventos)	70%		dic-23
	Captación de nuevos clientes	40%	Abordaje de BD potencial con esquema de captación en ciclo de Mailings + Llamadas (100% base de datos)	15%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Presentación de ESU y portafolio de soluciones estratégicas a clientes potenciales que dieron espacio de cita (25% de la base de datos)	30%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Seguimiento comercial de BD de clientes potenciales vs avances en cierre de negocios (100% visitas realizadas)	10%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Diseño de paquete virtual de Bienvenida a clientes con video del Gerente, Información clave del proyecto y presentación equipo de atención. (100% de los nuevos contratos)	10%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
	Fidelización de Clientes	40%	Realizar encuestas solicitando información a 2 principales contactos por empresa (Decisor-Gerente e Influenciador - Supervisor) para desarrollo de comunicaciones de relacionamiento (100% clientes activos)	25%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Realización de visitas periódicas de seguimiento a clientes actuales (1 visita mensual por cliente activo)	50%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Diseño de comunicaciones y herramientas de relacionamiento del plan de MKT como tarjetas de Felicitaciones, días Profesionales, Condolencias, Aniversario, Cumpleaños, etc... (2 interacciones por cliente)	25%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
	Potencialización de nuevas soluciones estratégicas en clientes	10%	Impulsar las soluciones estratégicas de sostenibilidad y seguridad digital (100% clientes actuales)	40%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
			Revisión de ejecución vs presupuesto asignado de contratos, evaluando oportunidades para presentar a clientes nuevas soluciones y aumentar su ejecución presupuestal	60%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			
	Reactivación de clientes	10%	Levantamiento de bases de datos de clientes inactivos (20 registros)	30%	mar-23			
			Abordaje de BD potencial con esquema de captación en ciclo de Mailings o Llamadas (100% de la base de datos)	70%	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -			



## PLAN DE ACCIÓN 2023 - EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS

FT-M1-PE-2  
Versión 2

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PESO (%) OBJ	PROYECTO/INICIATIVA	PESO (%) PROYECTO	ACTIVIDAD	PESO ACT (%)	SUBGERENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL
<b>PROCESOS INTERNOS</b>	Garantizar los tiempos de la cadena logística en la atención de los clientes de acuerdo con los procesos de contratación y ejecución establecidos en la entidad.	10%	Implementación del software de Vigilancia en la entidad	50%	Implementación y estabilización del Software de Vigilancia en la entidad	100%	Subgerencia de servicios	sep-30
			Implementación del software Datascrum en la entidad	50%	Implementación y estabilización del Software Datascrum en la entidad	100%	Unidad de proyectos	jun-30
	Garantizar la eficacia del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo con las directrices aplicables en la Entidad	5%	Mejora continua de procesos comerciales y de relacionamiento con los clientes.	40%	Implementar la medición de encuestas NPS y detallada una vez finalizado el proyecto para medir satisfacción de Clientes y a partir de resultados evaluar mejoras (100% proyectos terminados)	60%	Subgerencia Comercial y Mercadeo Comunicaciones	30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -
					A partir de los resultados consolidados de la encuesta socializar en la mesa de trabajo de operaciones (Subg, comercial y Subg, de servicios) para la búsqueda de la optimización permanente de los procesos (1 socialización anual)	40%		dic-23
			Renovación del certificado de la entidad en la Norma Técnica Colombiana ISO 9001: 2025	60%	Garantizar la vigencia de la documentación, indicadores, riesgos y acciones de mejora del sistema de gestión de calidad.	50%	Oficina estratégica (Planeación)	mar-23
					Gestionar y acompañar la Auditoría Externa del Sistema de gestión de calidad frente a la NTC ISO 9001:2015, para la certificación de la entidad por 3 años más.	50%		may-23
	Implementar estrategias que apunten a criterios de responsabilidad social	5%	Donación de cámaras de seguridad a Sec. De Seguridad para el proyecto Medellín Tacita de Plata	40%	Donación de 50 cámaras de seguridad para el proyecto Medellín Tacita de Plata	100%	Subgerencia de servicios	jun-23
			Gestión de capacitación y certificación a la ciudadanía en ciberseguridad	40%	Establecer una alianza con una empresa líder en el mercado para ofrecer formación en ciberseguridad a la ciudadanía	100%	Gerencia	jun-23
			Implementación de la política ambiental ESU	20%	Implementación de la política ambiental ESU	100%	Oficina estratégica	sep-23
	Generar una experiencia de servicio positivo para nuestras partes interesadas	10%	Renovación de la intranet	30%	Desarrollar un diagnóstico de las funcionalidades actuales de la intranet	20%	Oficina Estratégica - Área de Comunicaciones	28 de febrero
					Plantear un diseño esquemático para la estructura de la nueva intranet	30%		30 de marzo
					Implementar la nueva intranet	50%		30 de julio
			Mejoramiento de la gestión de atención de las PQRS	60%	Conformar una mesa técnica para el análisis del informe de PQRS del último periodo y el planteamiento de acciones de optimización del componente del proceso de gestión del servicio.	50%		30 de enero
					Implementar acciones definidas en la mesa técnica	50%		30 de marzo
	Revista digital ESU	10%	Producir 3 ediciones de una revista digital para el posicionamiento de la marca ESU y la proyección de información relevante para las partes interesadas	100%	30 de abril / 30 de agosto / 30 de diciembre			



## PLAN DE ACCIÓN 2023 - EMPRESA PARA LA SEGURIDAD Y SOLUCIONES URBANAS

FT-M1-PE-2  
Versión 2

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	PESO (%) OBJ	PROYECTO/INICIATIVA	PESO (%) PROYECTO	ACTIVIDAD	PESO ACT (%)	SUBGERENCIA RESPONSABLE	FECHA FINAL		
	Apoyar mediante el uso de tecnologías de la información las diferentes áreas de la entidad, para optimizar sus procesos, a través de la evaluación e implementación de nuevas soluciones tecnológicas.	5%	Cumplimiento PETI	40%	Porcentaje de cumplimiento de los proyectos 2023 del PETI a un 80%	100%	Oficina estratégica (TI)	dic-23		
			Lograr el 100% de usabilidad del Software HyperBPM en la entidad	10%	Lograr el 100% de usabilidad del Software HyperBPM en la entidad	100%		feb-23		
			Contratar el canal secundario de internet de la ESU	10%	Contratar el canal secundario de internet de la ESU	100%		feb-23		
			Tramitar Patente Softwares propios SCRUM - PARQUE AUTOMOTOR - VIGILANCIA	40%	Tramitar Patente Softwares propios SCRUM - PARQUE AUTOMOTOR - VIGILANCIA	100%		jun-23		
	Potenciar el desarrollo de la entidad a través de la investigación de nuevas tecnologías e innovaciones	10%	Modernización de especificaciones técnicas del producto propio de la ESU: Robocop.	50%	Evolucionar tecnológicamente las especificaciones técnicas del producto propio de la ESU: Robocop.	100%	Subgerencia de Servicios	jun-23		
			Estudio de viabilidad para habilitación del espacio aereo del Río de Medellín como autopista de aeronaves no tripuladas	50%	Consolidar el Estudio de viabilidad para habilitación del espacio aereo del Río de Medellín como autopista de aeronaves no tripuladas	100%	Gerencia	dic-23		
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Generar las condiciones que permitan el desarrollo del talento humano de la ESU	10%	Sistematizar e implementar la nueva metodología de medición de desempeño	20%	sistematización de la metodología e implementación	60%	Unidad de Gestión Humana	dic-23		
					Promover la apropiación de la nueva metodología de medición con los directivos y líderes de unidades.	30%		dic-23		
					Hacer seguimiento a los planes de mejoramiento individual que resulten en la medición.	10%		dic-23		
			Plan de mejoramiento bajo la metodología PGTW	25%	De acuerdo a los indicadores presentados en la evaluación realizada en el 2022	100%		dic-23		
			Herramienta para el proceso de capacitación e inducción del personal y partes interesadas de la entidad	20%	Establecimiento de la plataforma y diseño de contenido de capacitación e inducción	40%		Implementación del uso de la herramienta	60%	abr-23
					Implementación del uso de la herramienta	60%			jun-23	
			Programa de riesgo psicosocial y salud mental, con enfoque en manejo de estrés.	25%	Implementación del programa de riesgo psicosocial y salud mental, con enfoque en manejo de estrés y estilos de liderazgo.	100%		30/03/2023 - 30/06/2023 - 30/09/2023 - 30/12/2023 -		
	Campaña: ¡Mejor contigo!	10%	Promover el sentido de pertenencia de los colaboradores de la entidad con la continuidad en la ejecución de la campaña ¡Mejor contigo!	100%	dic-23					
	Fomentar una cultura organizacional entre los empleados centrada en la comunicación	5%	Esunoticias 2da temporada	40%	Producir 30 ediciones de ESU Noticias.	100%	Oficina Estratégica - Área de Comunicaciones	dic-23		
			Miércoles del Conocimiento 3ra temporada	30%	Realizar 10 sesiones del Miércoles del Conocimiento virtual	50%		dic-23		
					Realizar 10 sesiones del Miércoles del Conocimiento vivencial	50%		dic-23		
			InfoESU	30%	Compartir 150 monitores de medios con el Jefe de la Oficina Estratégica, para ser difundidos con los directivos de la Entidad	100%		dic-23		