

Bogotá D.C, 04 de noviembre del 2025.

Doctora
NOHORA ZORAIDA FLOREZ PADILLA
Supervisora del Proceso de Vigilancia
SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUROCCIDENTE E.S.E.
Ciudad

REF: Plan de mejora – implementación y fortalecimiento del protocolo de bienvenida del personal de seguridad Dinapower

Respetada Doctora:

Durante los procesos de supervisión y control operativo se identificó la necesidad de fortalecer el **Protocolo de Bienvenida** implementado por el personal de seguridad, con el fin de garantizar una atención más **cordial, empática y humanizada** hacia los usuarios, visitantes y funcionarios de las diferentes unidades de la Subred Suroccidente.

Objetivo del plan de mejora

Fortalecer las competencias comunicativas y actitudinales del personal operativo de seguridad, asegurando la correcta aplicación del **Protocolo de Bienvenida** como herramienta de servicio al usuario y parte fundamental del modelo de atención humanizada institucional.

Acciones desarrolladas

- **Socialización formal del Protocolo de Bienvenida** en las formaciones de turno.
- **Entrega de la pieza comunicativa oficial** en cada puesto de servicio, con énfasis en el saludo cordial, disposición de ayuda y atención respetuosa.
- **Retroalimentación grupal** sobre la importancia del lenguaje verbal, tono de voz y presentación personal como elementos de imagen institucional.
- **Verificación mediante planillas de control**, donde el personal registró su participación y comprensión de la actividad.
- **Registro fotográfico** de la ejecución de las actividades en las diferentes unidades.

Acciones correctivas y preventivas

Tipo de acción	Descripción	Responsable	Fecha estimada
Correctiva	Reforzar el cumplimiento del protocolo mediante supervisiones aleatorias en puntos de atención.	Coordinador General / Supervisores	Permanente
Preventiva	Incluir módulo del Protocolo de Bienvenida en las inducciones y reinducciones de nuevo personal.	Área de Formación y Capacitación	Permanente
Correctiva	Implementar retroalimentaciones trimestrales sobre atención humanizada y comunicación asertiva.	Coordinadores / Supervisores	Permanente
Preventiva	Evaluar periódicamente el nivel de cumplimiento del protocolo mediante encuestas internas.	Supervisores / Coordinación	Permanente

Seguimiento y evaluación

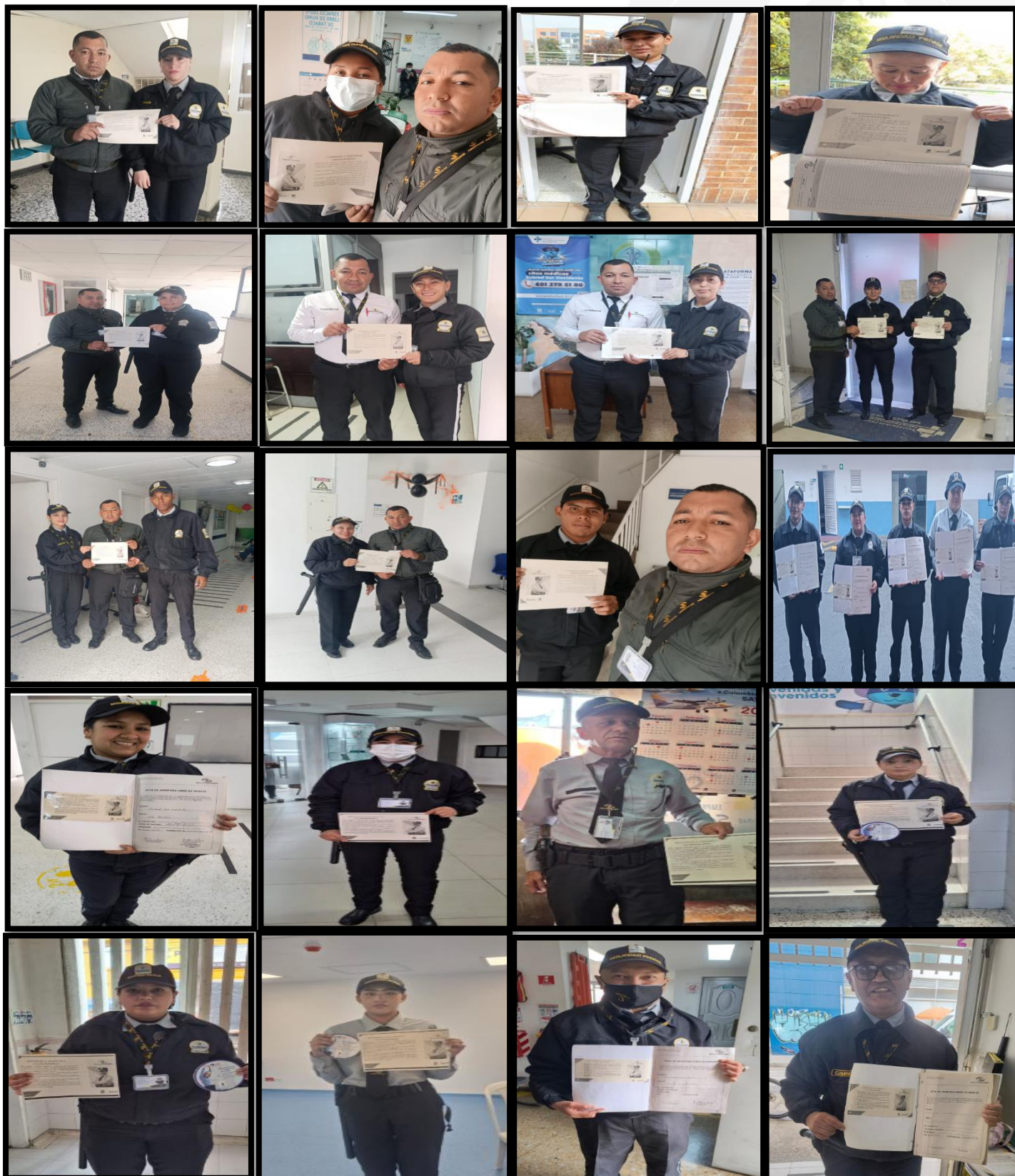
El cumplimiento del presente plan será monitoreado por el área de **supervisión operativa** y **coordinación general**, mediante:

- Revisiones periódicas en campo.
- Retroalimentaciones documentadas.

Dinapower Ltda. reitera su compromiso con el fortalecimiento permanente del servicio de seguridad institucional, garantizando que cada integrante de nuestro equipo operativo refleje los valores de respeto, amabilidad y profesionalismo exigidos por la Subred Suroccidente E.S.E.

Anexos:

- Registro fotográfico de las actividades desarrolladas.



www.dinapower.co

Tel.: (57) 601 - 7455810 Cel.: 3208574291

Bogotá, D.C. (oficina principal)
 Carrera 48 # 91 - 58

Neiva
 Carrera 42 # 20-05

Sogamoso
 Carrera 9 # 19-30

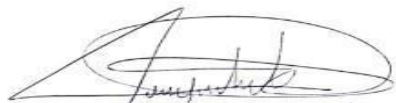
Barranquilla
 Calle 48 # 52-102 Piso 1

Vinculados
 -Red de apoyo Artixplosivos
 a nivel nacional de la
 Fiscalía General de la Nación
 -Red de Seguridad Ciudadana MEBOG
 -Frente de Seguridad Empresarial DIJIN



Le reiteramos nuestro compromiso hacia la satisfacción de ustedes como clientes y en pro del mejoramiento continuo hacia los servicios de seguridad, quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional.

Cordialmente:



Andrey Yesid Lozano García
Coordinador General Subred Suroccidente. Dinapower.