



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

PROGRAMA DE EJECUCIÓN PLAN ANUAL OPERATIVO 2024

Autorización inicial:

- Aprobado en: AG-183, 17 de noviembre de 2023.
- Conocido en: JD-195/2023, 26 de octubre de 2023.

Modificación del PAO 2024 de acuerdo a detalle:

- Ajustes al cierre de marzo 2024: JD-076/2024 del 25 de abril de 2024.
- Ajustes al cierre de diciembre 2023: JD-017/2024 del 25 de enero de 2024

Programa de ejecución Plan Anual Operativo 2024

3. Servicio al Cliente - Proyectos



FONDO SOCIAL
PARA LA VIVIENDA

CÓD.	OBJETIVOS, PROYECTOS Y ACCIONES	INDICADOR DE RESULTADOS	RESPONSABLE DIRECTO	META TOTAL	PROGRAMACIÓN DE META POR MES											
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
3.6	Revisión e implementación de sistemas y herramientas de clientes y personal (PESTI)	Propuesta implementada	Gerencia de Tecnología de la Información	6.00%												
3.9	Integración de los servicios de venta al CRM 365* (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												
3.10	Integración de plataforma de omnicanalidad al CRM 365* (N) (PESTI)	Contratación ejecutada	Gerencia de Servicio al Cliente	100.00%												

* Customer Relationship Management/Gestión de Relaciones con el Cliente.

