

Informe Ejecutivo Acta No.1179 del 12 de marzo de 2024

Asistentes Junta Directiva

Principales	Suplentes
Adriana Escobar Hoyos	Clímaco López Cuyamón
Ramón Villa Ochoa	Luis Fernando Botero Pineda
Domingo Rafael Osorio Torres	Javier David Rivera Figueroa
Luz Adriana Alvarez Torres	

Organismos de Control	
	Antonio Arbelaez – Representante del Comité de Control Social Juan Manuel Vélez Tamayo, Natalia Gallego, Johana Andrea Rangel – Revisores Fiscales de la firma A@C Integrales

El 12 de marzo de 2024 se llevó a cabo la sesión ordinaria No. 1179 de Junta Directiva, donde se abordó y concretó los siguientes temas de interés:

1

Ajuste reglamento préstamo de vivienda empleados

Teniendo en cuenta que la Junta Directiva comisionó a unos miembros de Junta para analizar y revisar el Manual de Beneficios de Empleados FEISA, La comisión señaló que se hicieron ajustes al Capítulo III, Créditos de Vivienda Empleados, lo que corresponde a los beneficios que son por mera liberalidad, con estos ajustes se pretende la equidad con los créditos otorgados a los asociados de FEISA y la igualdad conforme a las condiciones de los créditos de vivienda que otorgan a sus trabajadores las empresas vinculantes.

2

Proyecto modelo de servicio

Se presentó a la Junta Directiva el modelo de servicio para 2024, en el cual se pretende fortalecer las estrategias y acciones que permitan evidenciar el mejoramiento continuo, dentro del mismo se encuentra:

- Modelo de atención (presencial, telefónico, mail, soporte en línea (IVR-CHATBOT)
- Modelo de omnicanalidad, canales por segmentos
- Estrategias de conocimiento de interacción
- Interacciones con el asociado y cliente
- Evaluación de la Experiencia
- Servicio interno y externo
- Evaluación de sistemas post venta