	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	Seguimiento comportamiento de cartera
Fecha:	19-Julio-2023	**Ubicación:**	**Reunión por Teams**
Hora inicio:	1:45 PM	**Hora fin:**	**2:30 PM**
Objetivo		**Revisión de la ejecución del Plan de Trabajo t el estado de la gestión de la cartera**	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
Paola Andrea Gasca Cuellar	FNA	PROFESIONAL OPERATIVO 2	SI
Maria Isabel Chavez Parra	REINCAR	COORDINADOR DE OPERACIONES	SI

1. **TEMAS TRATADOS** (Describir los puntos tratados en la reunión)

1. PLAN DE TRABAJO AVANCE CORTE JULIO DE 19 DE 2023





OBJETIVOS

AUMENTO DEL CONTACTO DIRECTO
Aumento en 10 puntos % el contacto con los afiliados, a la fecha se encuentra en el 28%

AUMENTO DE LA CONTECION
Focalizacion del 80x de todas las franjas (montos altos)

AUMENTO DE ROTACION -SPIN RATE
Aumento del capacity, para garantizar la mayor cantidad de rotacion a las cuentas en deterioro



DESARROLLO DE ACTIVIDADES

CONTACTABILIDAD

- Se toma foco de afiliados que al cierre de Junio terminaron en contacto directo e indirecto, que a la fecha se encuentran en estado de deterioro y no contacto (909 obligaciones X 49 mil millones)

GESTION 80X

- Focalización obligaciones de montos altos de todas las franjas deteriorados en no contacto - contacto indirecto y contacto sin acuerdo (1430 obligaciones X 152 mil millones)

HERRAMIENTAS MASIVAS

- Envió diario de herramientas (sms - ivrs - emails) al total de obligaciones en deterioro, según aprobación de modelos remitidos; para el envió se tendrá en cuenta el estado de mejor gestión a la fecha, por cada franja

CONCURSOS

- Desayuno sorpresa para el gestor que logre la mayor cantidad de contactos efectivos
- Bono sorpresa para el gestor que logre la mayor cantidad de acuerdos efectivos

PLAN DE CHOQUE
23 -29 DE JULIO



- FOCALIZACION OBLIGACIONES QUE APLICAN EXTINCION Y NORMALIZACION
- SEGUIMIENTO DIARIO ACUERDOS

- FOCO CLIENTES EN DETERIORO CON PAGO
- GESTION POR MARCADOR PREDICTIVO FOCOS ESPECIALES ENVIADOS POR EL FNA

- FOCO ESPECIAL OBLIGACIONES EN CONTACTO DIRECTO SIN ACUERDO, MANEJADO POR LOS GESTORES TOP 5
- LANZAMIENTO CONCURSO INTERNO

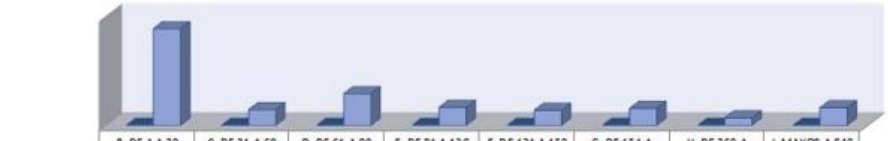
Reincar

CIFRAS



COMPARATIVO FRANJAS

ESTADO INICIAL



	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
OBLIGACIONES	3049	484	940	542	443	517	212	520
CAPITALES	141.361.188.424	23.147.047.514	46.560.808.265	26.519.968.178	22.346.758.988	25.080.645.997	11.221.414.397	25.983.769.756

ESTADOS AL 21



	A. AL DIA	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
OBLIGACIONES	1012	1190	1546	789	478	321	642	208	521
CAPITALES	41.406.254.140	54.572.313.296	75.559.703.545	40.949.548.794	24.413.586.602	15.818.332.692	32.130.094.095	10.991.902.176	26.379.886.179

COMO VAMOS

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	EJEC HOY	EJEC CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	141.361.188.424	113.088.950.739	83.851.331.032	28.450.058.679	112.301.389.711	59,32%	79,44%
C. DE 31 A 60	55%	23.147.047.514	12.730.876.133	10.115.776.705	3.173.908.969	13.289.685.674	43,70%	57,41%
D. DE 61 A 90	45%	46.560.808.265	20.952.363.719	21.453.090.669	2.168.123.814	23.621.214.483	46,08%	50,73%
E. DE 91 A 120	35%	26.519.968.178	9.281.988.862	10.978.995.625	1.443.551.695	12.422.547.320	41,40%	46,84%
F. DE 121 A 150	30%	22.346.758.988	6.704.027.696	5.821.559.722	366.472.054	6.188.031.776	26,05%	27,69%
G. DE 151 A 360	20%	25.080.645.997	5.016.129.199	757.823.145	762.978.374	1.520.801.519	3,02%	6,06%
H. DE 360 A 540	10%	11.221.414.397	1.122.141.440	54.213.323	27.351.682	81.565.005	0,48%	0,73%
I. MAYOR A 540	5%	25.983.769.756	1.299.188.488	107.791.861	24.333.915	132.125.776	0,41%	0,51%

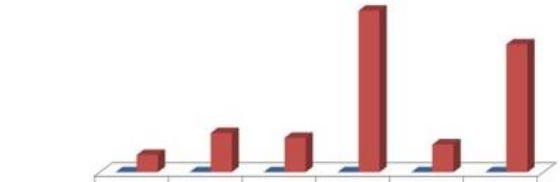
OFRECIMIENTO ESTRATEGIAS

EXTINCIONES



	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
OBLIGACIONES	1	1	1	3
CAPITALES	9.292.768	17.301.251	20.312.358	166.834.743

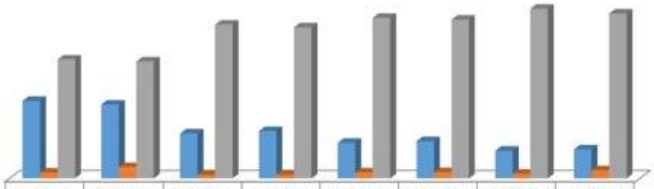
NORMALIZACIONES



	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
OBLIGACIONES	1	5	5	16	3	11
CAPITAL	126.925.355	286.977.600	251.937.693	1.184.010.807	203.507.430	937.371.154

CONTACTABILIDAD





	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
DIRECTO	38,31%	36,57%	22,23%	23,43%	17,61%	18,38%	13,68%	14,42%
INDIRECTO	2,85%	5,58%	1,70%	1,85%	2,93%	3,09%	2,36%	4,04%
SIN CONTACTO	58,84%	57,85%	76,06%	74,72%	79,46%	78,53%	83,96%	81,54%

Reincar

CALIDAD Y FORMACION

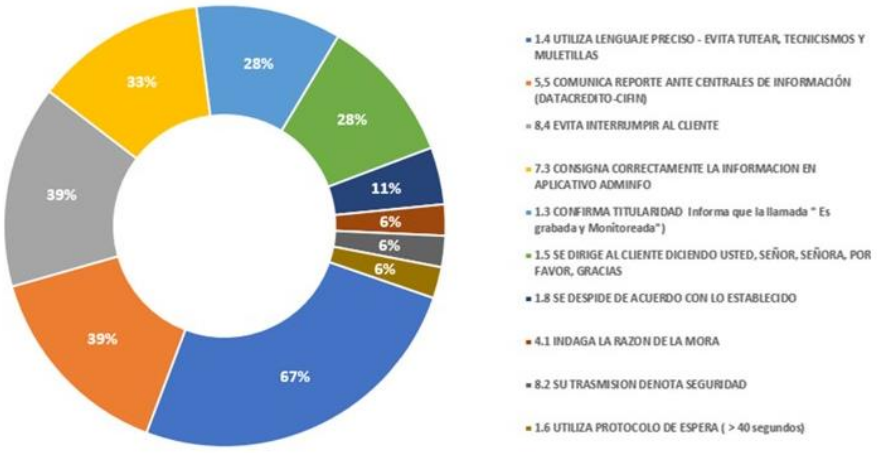


PLAN DE TRABAJO

Reincar

Área responsable	Item afectado	Porque	Actividad	Fecha Ejecución	Estado Seguimiento
Calidad	LENGUAJE PRECISO - EVITA TUTEAR, TECNICISMOS Y MULETILLAS	Los asesores utilizan diferentes muletillas como: (pues, entonces, si) repetidamente, así mismo tutean y ustean en la misma llamada.	Realizar sensibilización a los gestores a nivel general, sobre el conocimiento de que las muletillas son distractores en la llamada y transmiten inseguridad.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	COMUNICAR REPORTE ANTE CENTRALES DE INFORMACIÓN (DATACREDITO-CIFIN)	En algunas ocasiones no tienen en cuenta el informar reporte ante centrales de información	Realizar retroalimentación al gestor de informar el reporte ante las centrales de riesgos por que es importante que el titular lo conozca.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	EVITAR INTERRUMPIR AL CLIENTE	Hablan al mismo tiempo y no esperan que el titular termine la idea de lo que esta diciendo.	Sensibilizacion a todo el equipo de la importancia siempre de escuchar primero.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	CONSIGNA CORRECTAMENTE LA INFORMACION EN APLICATIVO ADMINFO	No dejan el registro o lo dejan incompleto o no concuerda la información con la gestión telefónica.	Realizar retroalimentación sobre el registro de cada gestión y se debe dejar tal cual lo que se hablo en la gestión.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	CONFIRMA TITULARIDAD (Informa que la llamada " Es grabada y Monitoreada")	Olvidan realizarla o la hacen incompleta.	Se genera acompañamiento con Monitoreo en Piso, para brindar desde el área de calidad el apoyo a cada gestor.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	SE DIRIGE AL CLIENTE DICIENDO USTED, SEÑOR, SEÑORA, POR FAVOR, GRACIAS	No están utilizando el Sr- Sra. en algún momento de la conversación.	Se genera acompañamiento con Monitoreo en Piso, para brindar desde el área de calidad el apoyo a cada gestor.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	SE DESPIDE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO	Algunos gestores no están realizando la despedida adecuadamente indicando ni nombre ni entidad.	Sensibilidación a nivel general del protocolo de despedida.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	INDAGA LA RAZON DE LA MORA	Este fue solo 1 caso, ya que el titular no lo dejo hablar	Sensibilizacion a todo el equipo de la importancia siempre de escuchar primero para saber argumentarle.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	SU TRASMISION DENOTA SEGURIDAD	Se evidencio que el asesor lo dejo en espera varias veces y se notaba que no tenia la información de primera mano y mostraba inseguridad.	Sensibilizar a todo el personal sobre la importancia de documentarse previamente, revisar las gestiones anteriores para saber abordar al titular.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado
Calidad	UTILIZA PROTOCOLO DE ESPERA	Se evidencio en una llamada que el gestor dejaba en espera al titular y no retomaba agradeciendo la espera y lo dejaba con mas de 40 seg.	Retroalimentación a nivel general sobre agradecer la espera en linea y no superar los 40 segundos.	Semanal Sabado 22 Julio	Programado

REINCIDENCIAS



PLAN DE ACCION

Reincar	FICHA DE CALIDAD
NOMBRE DEL GESTOR	
CAMPAÑA	
FECHA	
PERFIL DE COBRANZAS	
EXPERENCIA	
PERFIL	

RESULTADO SEGUIMIENTO			
LUNES	MIERCOLES	VIERNES	CONCEPTO AUDITORÍA y Bvo.

El Programa CREA construye una actitud de confianza mental y de fortalecimiento al gestor

CREA *del verbo creer en si mismo, participan los gestores que obtienen resultados <3,59% en la calificación de monitoreos semanales*

Este programa traduce según sus siglas **Conocimiento - Resolución - Empatía - Amabilidad**, *características principales de un gestor integral; el progama consiste en que mediante el análisis de la Nueva Ficha de Calidad logremos un diagnóstico individual por gestor identificando cada una de sus debilidades*

Se aplica la FICHA DE CALIDAD a los gestores con calificación critica, la misma es diligenciada por la auxiliar de auditoria asignada a la cartera FNA, con VoBo del Líder del área de Auditoria y Monitoreo, posteriormente es remitido al área de Capacitación quien tendrá un panorama mucho más amplio para poder trabajar de manera focalizada con el gestor.

Periodicidad: Semanal



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS (Registrar claramente los acuerdos de la reunión**)**

1. Realiza seguimiento con compromisos en la elaboración de plan de trabajo que están desarrollando.
2. Mejorar los indicadores teniendo en cuenta que la asignación fue realizada el 5 de julio desarrollando estrategias, tener en cuenta los compromisos con el FNA.
3. Realizar herramientas masivas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
1. Focalización de las obligaciones que aplican extinción y normalizacion.	**REINCAR**	
2. Foco clientes en deterioro con pago.	**REINCAR**	
3. Gestionar por marcador predictive los focos especiales enviados por el FNA.	**REINCAR**	

4. LISTA DE ASITENCIA

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
Paola Andrea Gasca Cuellar	Unido	7/19/23, 4:18:09 PM
Maria Isabel Chavez Parra	Unido	7/19/23, 4:18:09 PM
Leidy Ulloa	Unido	7/19/23, 4:18:09 PM

ELABORÓ	APROBÓ
PAOLA ANDREA GASCA CUELLAR OPERATIVO PROFECIONAL 2 Fondo Nacional del Ahorro	