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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS REINCAR
Fecha:	12/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:00 AM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
MARIA ISABEL CHAVEZ	REINCAR	COORDINADOR	SI
LEIDY CAROLINA ULLOA	REINCAR	ASESOR LIDER	SI
YENNI BONILLA	REINCAR	AUDITOR	SI
M.LESMES CLAVIJO	REINCAR	CAPACITACION	SI
DIEGO GONZALEZ	REINCAR	GERENTE	SI
LILIANA VEGA	REINCAR	AUDITOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

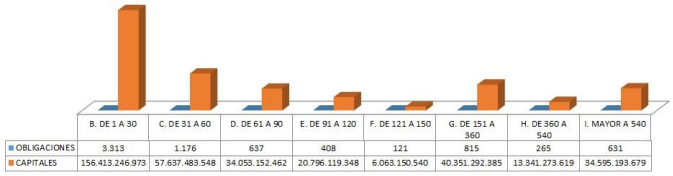


Reincar

CIFRAS CIERRE AGOSTO



ASIGNACION AGOSTO - CAPACITY



	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	3.313	1.176	637	408	121	815	265	631
CAPITALES	156.413.246.973	57.637.483.548	34.053.152.462	20.796.119.348	6.063.150.540	40.351.292.385	13.341.273.619	34.595.193.679



	CASTIGO	DISPROYECTOS
OBLIGACIONES	1014	231
CAPITAL	27.665.712.390	12.502.666.893



CANTIDAD	ASESORES
1	JEIMY KATEHERINE VARGAS LAMUS
2	YALKIS YOHENIS PEREZ BRITO
3	ANDRES FABIAN PACHECO GUAYARA
4	TATIANA DEL PILAR RANGEL LOPEZ
5	FRANK SNEIDER VARGAS GONZALEZ
6	INGRID XIMENA ALMEIDA QUINTERO
7	YENNY XIOMARA BARBOSA PEREZ
8	CARLOS DANIEL GUALDRON ROJAS
9	MARIA ELVIRA GONZALEZ BLANCO
10	YESID ALEXANDER PEÑA NAVARRO
11	MAYRA ALEJANDRA PARRA DUARTE
12	INGRID YURLEY TORRES MANTILLA
13	JOHANA ESTRADA DE LA ROSA
14	JENIFFER TATIANA TORRADO CARRILLO
15	ZAYDITH YULIETH ALVAREZ MARTINEZ
16	GISSELLA ORTIZ MARTÍNEZ
17	JHON EDINSON DURAN ARIZA
18	JULY ALEJANDRA MORENO
19	JHON ALEX FUENTES SANCHEZ
20	LEIDY CAROLINA ULLOA GUALDRON
21	XIMENA VANESA TIRIA

COMO VAMOS CIERRE

CIFRAS REPARTO INICIAL

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	HOY	EJECUCION
B. DE 1 A 30	80%	126.815.584.934	101.452.467.947	93.056.889.594	73,38%	91,72%
C. DE 31 A 60	55%	49.831.369.116	27.407.253.014	32.034.731.960	64,29%	116,88%
D. DE 61 A 90	45%	29.180.591.036	13.131.265.966	16.955.691.734	58,11%	129,12%
E. DE 91 A 120	35%	16.503.802.953	5.776.331.034	7.880.348.171	47,75%	136,42%
F. DE 121 A 150	30%	4.591.146.600	1.377.343.980	1.803.996.431	39,29%	130,98%
G. DE 151 A 360	20%	21.433.773.779	4.286.754.756	3.765.672.887	17,57%	87,84%
H. DE 360 A 540	10%	2.004.484.707	200.448.471	34.890.968	1,74%	17,41%
I. MAYOR A 540	5%	7.876.770.247	393.838.512	322.344.329	4,09%	81,85%

CIFRAS REPARTO ESPECIAL JURIDICO

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	HOY	EJECUCION
B. DE 1 A 30	80%	13.608.813.619	10.887.050.895	8.168.179.736	60,02%	75,03%
C. DE 31 A 60	55%	5.095.699.724	2.802.634.848	2.153.092.795	42,25%	76,82%
D. DE 61 A 90	45%	3.256.791.293	1.465.556.082	1.786.968.990	54,87%	121,93%
E. DE 91 A 120	35%	3.143.578.735	1.100.252.557	1.273.300.418	40,50%	115,73%
F. DE 121 A 150	30%	918.589.940	275.576.982	691.925.884	75,32%	251,08%
G. DE 151 A 360	20%	17.438.043.147	3.487.608.629	2.126.100.474	12,19%	60,96%
H. DE 360 A 540	10%	10.762.881.924	1.076.288.192	661.015.382	6,14%	61,42%
I. MAYOR A 540	5%	26.111.696.540	1.305.584.827	492.466.486	1,89%	37,72%

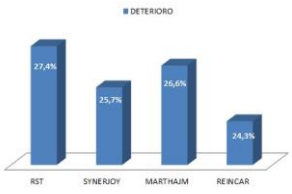
CIFRAS TITULARIZADORA

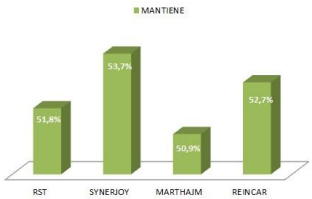
FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	HOY	EJECUCION
B. DE 1 A 30	80%	16.301.413.831	13.041.131.065	13.881.200.438	85,15%	106,44%
C. DE 31 A 60	55%	2.978.039.706	1.637.921.838	1.981.909.173	66,55%	121,00%
D. DE 61 A 90	45%	1.678.699.777	755.414.900	998.789.967	59,50%	132,22%
E. DE 91 A 120	35%	1.251.856.836	438.149.893	917.188.251	73,27%	209,33%
F. DE 121 A 150	30%	584.040.203	175.212.061	141.353.157	24,20%	80,68%
G. DE 151 A 360	20%	1.544.613.020	308.922.604	520.665.577	33,71%	168,54%
H. DE 360 A 540	10%	573.906.988	57.390.699	34.048.437	5,93%	59,33%
I. MAYOR A 540	5%	637.798.228	31.889.911	54.805.412	8,59%	171,86%

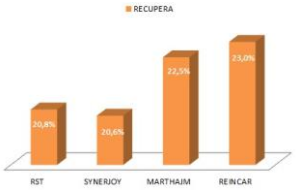
CIFRAS CASTIGO

CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION
CASTIGO	27.665.712.390	2%	458.000.000	106.888.044	0,39%	23,34%
DISPROYECTOS	12.502.666.893	2%	250.000.000	60.123.000	0,48%	24,05%
TOTAL	40.168.379.283	2%	708.000.000	167.011.044	0,42%	23,59%

COMPARATIVO CASAS

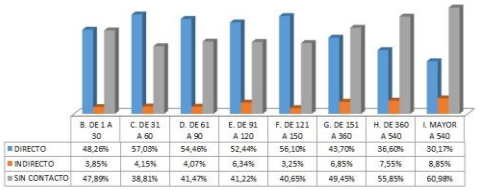




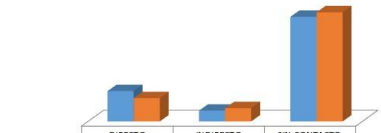


CONTACTABILIDAD





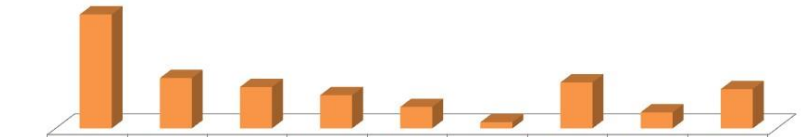
	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
DIRECTO	48,26%	57,03%	54,46%	52,44%	56,10%	43,70%	36,60%	30,17%
INDIRECTO	3,85%	4,15%	4,07%	6,34%	3,25%	6,85%	7,55%	8,85%
SIN CONTACTO	47,89%	38,81%	41,47%	41,22%	40,65%	49,45%	55,85%	60,98%



	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO
CASTIGO	21%	7%	72%
DISPROYECTOS	16%	9%	75%

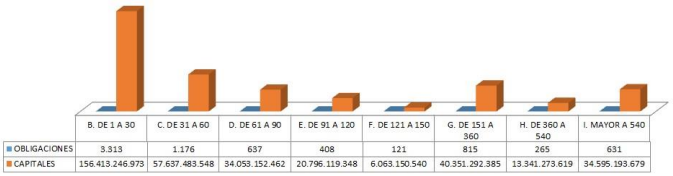


HERRAMIENTAS MASIVAS

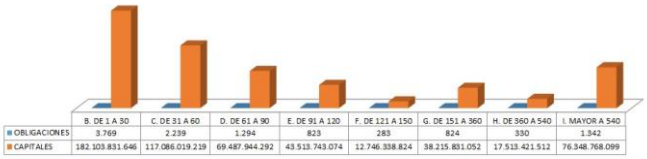


	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	CASTIGO	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540
Total	15267	6736	5544	4447	2872	826	6162	2152	5265

ASIGNACION SEP Vs. AGOSTO



	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	3.313	1.176	637	408	121	815	265	631
CAPITALES	156.413.246.973	57.637.483.548	34.053.152.462	20.796.119.348	6.063.150.540	40.351.292.385	13.341.273.619	34.595.193.679



	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	3.769	2.239	1.294	823	283	824	330	1.342
CAPITALES	182.103.831.646	117.086.019.219	69.487.944.292	43.513.743.074	12.746.338.824	38.215.831.052	17.513.421.512	76.348.768.099



OBJETIVOS

AUMENTO DEL CONTACTO DIRECTO

Foco en clientes sin contacto, aumento de marcaciones por afiliado mediante marcador predictivo, plan ataca todo

FOCALIZACION MEJORA 60

Foco especial de clientes que aplican Para normalización, refuerzo desde el area de calidad

AUMENTO DE ROTACION -SPIN RATE

Aumento del capacity, Para garantizar la mayor cantidad de rotacion a las cuentas no normalizadas



DESARROLLO DE ACTIVIDADES

CONTACTABILIDAD

- Se toma foco de afiliados que al cierre de Agosto terminaron en contacto directo e indirecto, que a la fecha se encuentran en estado de deterioro y no contacto

GESTION 80X

- Focalización obligaciones de montos altos de todas las franjas deteriorados en no contacto - contacto indirecto y contacto sin acuerdo
- Foco obligaciones aprobadas normalizacion sin pago

HERRAMIENTAS MASIVAS

- Envió diario de herramientas (sms - ivs - 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

- Gerencia autorizo bono sorpresa para el gestor que mayor cantidad de estrategias de negocio logre cerrar (aplicadas)



OFRECIMIENTO NEGOCIOS

TOTAL NEGOCIOS SEPTIEMBRE

FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
Diferido castigo	1	2.064.679
J. CASTIGO	1	2.064.679
EXTINCION	44	2.545.734.428
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
D. DE 61 A 90	1	71.540.877
E. DE 91 A 120	2	52.230.873
G. DE 151 A 360	7	954.214.267
H. DE 360 A 540	4	29.293.626
I. MAYOR A 540	6	358.432.047
J. CASTIGO	23	1.003.819.086
NORMALIZACION	156	11.914.051.417
B. DE 1 A 30	2	52.295.760
C. DE 31 A 60	4	401.121.762
D. DE 61 A 90	32	2.970.106.656
E. DE 91 A 120	26	1.996.008.467
F. DE 121 A 150	14	1.083.260.644
G. DE 151 A 360	47	3.045.489.214
H. DE 360 A 540	9	778.500.758
I. MAYOR A 540	22	1.587.268.156
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	46	3.179.685.099
C. DE 31 A 60	3	81.654.380
D. DE 61 A 90	9	1.020.551.559
E. DE 91 A 120	10	565.480.450
F. DE 121 A 150	7	527.054.979
G. DE 151 A 360	12	791.005.253
H. DE 360 A 540	2	157.886.719
I. MAYOR A 540	3	36.051.759
TOTALES	247	17.641.535.623

APROBADAS

FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
Diferido castigo	1	2.064.679
J. CASTIGO	1	2.064.679
EXTINCION	32	1.637.204.575
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
E. DE 91 A 120	1	47.400.844
G. DE 151 A 360	6	702.448.295
H. DE 360 A 540	2	16.696.894
I. MAYOR A 540	2	93.078.220
J. CASTIGO	20	701.376.469
NORMALIZACION	56	3.568.320.392
B. DE 1 A 30	2	52.295.760
C. DE 31 A 60	3	168.874.438
D. DE 61 A 90	1	19.741.528
E. DE 91 A 120	2	72.403.506
F. DE 121 A 150	6	516.316.368
G. DE 151 A 360	25	1.281.378.892
H. DE 360 A 540	6	433.314.216
I. MAYOR A 540	11	1.023.994.883
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	17	1.687.432.716
D. DE 61 A 90	4	804.747.323
E. DE 91 A 120	4	244.287.660
F. DE 121 A 150	3	228.607.495
G. DE 151 A 360	4	251.903.519
H. DE 360 A 540	2	157.886.719
TOTALES	106	6.895.022.362

SIN RESPUESTA

FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	12	908.529.853
D. DE 61 A 90	1	71.540.877
E. DE 91 A 120	1	4.829.829
G. DE 151 A 360	1	251.765.972
H. DE 360 A 540	2	12.596.732
I. MAYOR A 540	4	265.353.827
J. CASTIGO	3	302.442.617
NORMALIZACION	100	8.345.731.026
C. DE 31 A 60	1	232.247.324
D. DE 61 A 90	31	2.950.365.128
E. DE 91 A 120	24	1.923.604.961
F. DE 121 A 150	8	566.944.276
G. DE 151 A 360	22	1.764.109.522
H. DE 360 A 540	3	345.186.542
I. MAYOR A 540	11	563.273.273
PAGO PARCIAL DE CUC	29	1.492.252.382
C. DE 31 A 60	3	81.654.380
D. DE 61 A 90	5	215.804.236
E. DE 91 A 120	6	321.192.789
F. DE 121 A 150	4	298.447.484
G. DE 151 A 360	8	539.101.734
I. MAYOR A 540	3	36.051.759
TOTALES	141	10.746.513.261

APROBADAS CON PAGO

FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	2	167.369.721
G. DE 151 A 360	1	162.079.397
H. DE 360 A 540	1	4.930.324
NORMALIZACION	7	458.982.986
B. DE 1 A 30	1	21.153.040
C. DE 31 A 60	2	122.628.591
G. DE 151 A 360	2	100.209.987
H. DE 360 A 540	1	87.130.406
I. MAYOR A 540	1	127.800.962
PAGO PARCIAL DE CUC	3	259.695.056
D. DE 61 A 90	1	140.511.184
F. DE 121 A 150	1	75.344.148
H. DE 360 A 540	1	34.999.774
TOTALES	12	826.047.763

ENVIADAS APLICAR

FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	4	42.109.126
J. CASTIGO	4	42.109.126
NORMALIZACION	12	647.087.897
C. DE 31 A 60	1	46.245.846
D. DE 61 A 90	1	19.741.528
F. DE 121 A 150	2	177.615.220
G. DE 151 A 360	6	339.411.254
I. MAYOR A 540	2	64.074.048
TOTALES	16	689.197.023

COMO VAMOS

CIFRAS REPARTO INICIAL

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	142.773.280.954	114.218.608.763	49.358.963.430	13.035.848.155	62.394.811.585	34,57%	43,21%	43,70%	54,63%
C. DE 31 A 60	55%	102.512.551.593	56.381.903.376	24.596.789.593	7.010.157.531	31.606.947.124	23,99%	43,63%	30,83%	56,06%
D. DE 61 A 90	45%	61.765.307.502	27.794.478.376	12.725.731.967	5.068.835.992	17.794.567.959	20,60%	45,79%	28,81%	64,02%
E. DE 91 A 120	35%	35.608.787.622	12.462.868.668	4.566.566.183	1.513.782.343	6.080.328.526	12,82%	36,64%	17,08%	48,79%
F. DE 121 A 150	30%	6.824.348.301	2.047.304.490	1.072.172.375	690.259.444	1.762.431.818	15,71%	52,97%	15,83%	86,09%
G. DE 151 A 360	20%	15.799.562.830	3.159.912.566	556.855.685	822.766.451	1.379.622.136	3,52%	17,62%	8,73%	43,66%
H. DE 360 A 540	10%	32.410.253	3.241.025	-	9.403.665	9.403.665	0,00%	0,00%	29,01%	290,14%
I. MAYOR A 540	5%	1.801.602.893	90.080.145	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

CIFRAS REPARTO ESPECIAL JURIDICO

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	23.530.454.806	18.824.363.844	4.629.650.909	1.928.486.863	6.558.137.772	19,68%	24,59%	27,87%	34,84%
C. DE 31 A 60	55%	11.075.317.014	6.091.424.358	2.020.024.103	923.726.460	2.943.750.563	18,24%	33,16%	26,58%	48,33%
D. DE 61 A 90	45%	6.150.650.741	2.767.792.833	1.005.258.059	580.218.008	1.585.476.067	16,34%	36,32%	25,78%	57,28%
E. DE 91 A 120	35%	6.777.213.656	2.372.024.780	1.026.172.724	706.559.904	1.732.732.628	15,14%	43,38%	25,57%	73,05%
F. DE 121 A 150	30%	5.316.035.418	1.594.810.625	158.355.164	247.254.818	405.609.982	2,98%	9,93%	7,63%	25,45%
G. DE 151 A 360	20%	20.758.068.280	4.151.613.656	141.646.151	621.276.842	762.922.993	0,68%	3,41%	3,68%	18,38%
H. DE 360 A 540	10%	16.839.020.418	1.683.902.042	4.390.324	421.355.697	425.746.021	0,03%	0,26%	2,53%	25,28%
I. MAYOR A 540	5%	73.433.155.283	3.671.657.764	272.913.096	395.702.290	668.615.386	0,37%	7,43%	0,91%	18,21%

CIFRAS TITULARIZADORA

FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	15.800.115.887	12.640.092.709	5.521.753.352	668.719.631	6.190.472.983	34,95%	43,68%	39,18%	48,97%
C. DE 31 A 60	55%	3.498.150.612	1.923.982.837	670.884.459	17.240.144	688.124.603	19,18%	34,87%	19,67%	35,77%
D. DE 61 A 90	45%	1.571.786.050	707.303.722	238.401.542	16.247.974	254.649.516	15,17%	33,71%	16,20%	36,00%
E. DE 91 A 120	35%	1.129.761.796	395.416.628	172.380.432	51.710.696	224.091.128	15,26%	43,59%	19,84%	56,67%
F. DE 121 A 150	30%	605.955.105	181.786.532	52.069.904	26.040.864	78.106.768	8,59%	28,64%	12,89%	42,97%
G. DE 151 A 360	20%	1.658.199.942	331.639.988	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
H. DE 360 A 540	10%	641.990.841	64.199.084	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
I. MAYOR A 540	5%	1.114.009.924	55.700.496	-	-	-	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

CIFRAS CASTIGO

CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION HOY	PROMESAS	PROYECCION	CIERRE	EJECUCION CIERRE
CASTIGO	33.713.209.617	2%	674.264.192	11.944.434	0,04%	1,77%	71.951.000	83.895.434	0,25%	12,44%
DISPROYECTOS	3.008.845.976	2%	60.176.920	10.000.000	0,33%	16,62%	85.000.000	95.000.000	3,16%	157,87%
TOTAL	36.722.055.593	2%	734.441.112	21.944.434	0,06%	2,99%	156.951.000	178.895.434	0,49%	24,36%

Reincar

CALIDAD Y FORMACION



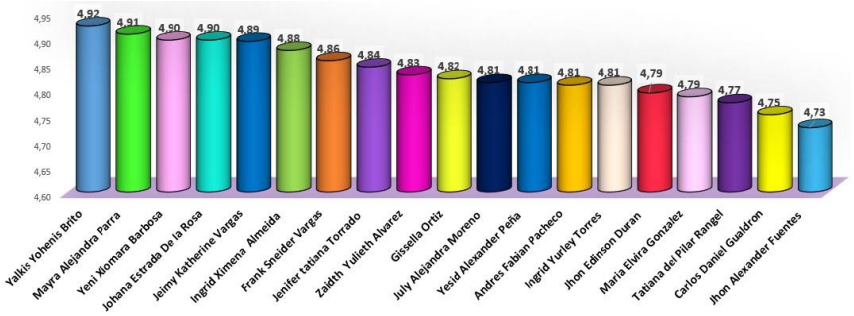
CALIDAD REINCAR





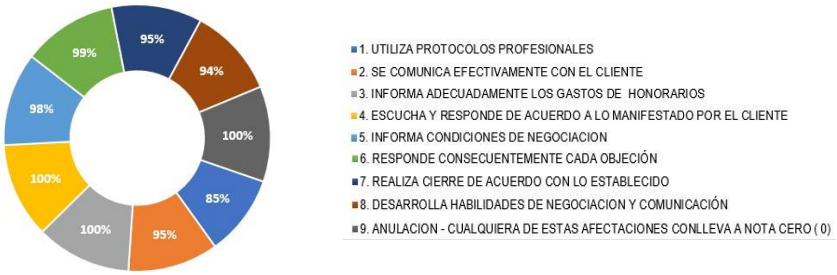


RESULTADOS MONITOREOS



Monitor de Calidad: Yeni Marcela Bonilla

CUMPLIMIENTOS POR ITEM



PLAN DE TRABAJO

Área responsable	Item afectado	Porque	Actividad	Fecha Ejecución	Estado Seguimiento
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	Programado
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	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	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	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	Programado

PLAN DE ACCION



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.

Se continúa con el Programa CREA que construye una actitud de confianza mental y de fortalecimiento al gestor, crea del verbo creer en sí mismo, donde participan los gestores que obtienen resultados de calidad de 0 – 3,59 en la calificación en monitoreos semanalmente, este programa traduce según sus siglas :

- ✓ **Conocimiento**
- ✓ **Resolución**
- ✓ **Empatia**
- ✓ **Amabilidad**

Características principales de un gestor integral, con un vocabulario adecuado, transmitiendo seguridad, el cual consiste en que mediante el análisis de la Ficha de Calidad logremos un diagnóstico individual(por gestor) para trabajar focalizadamente con cada uno sus debilidades, posteriormente es remitido al área de Capacitación quien tendrá un panorama mucho más claro y enfocado para poder trabajar objetivamente con el gestor. Periocidad: Semanal.

CURSOS DESTACADOS 2023

Inducción - Moodle – Presencial – Sitio de trabajo -Sala de capacitación.

Negociación: Durante la vigencia se ha realizado capacitación de negociación tanto en puesto de trabajo como como sala de capacitaciones.

- Inducción al personal nuevo
- Matriz de Monitoreo -Calibración
- Negociación
- Procedimiento del WhatsApp B2chat
- Formación Individual
- Estructura de llamada
- Cobro Jurídico
- Servicio al cliente
- Manejo de Objeciones
- Clínica de Cobro
- Guía de mejores prácticas para la Cobranza

- Calibración de llamadas
- Clínica de Venta
- Procesos de visitas Reincar
- Comunicación Efectiva y Asertiva
- Marca Personal
- Empoderamiento









CAPACITACIONES CAPITAL HUMANO

Dentro del año iniciamos capacitaciones con la caja de compensación Cajasan.

- Trabajo en equipo.
- Manejo de estrés y bajo presión.
- Empoderamiento.
- Inteligencia emocional.
- Manejo de emociones.
- Liderazgo











2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Validar niveles de contacto franjas menores a 60 días 80%, franjas entre 61 y 360 días el 50% y franjas mayores a 360 días el 30% de contacto.
2. Capacity del mes 20 asesores y 1 en punto acorde a la asignación que tienen.
3. Validar mediciones de acuerdo con el tipo de reparto /FNA, TITULARIZADORA Y DISPROYECTOS).
4. Se solicita generar estrategias con el fin de apuntar al ranking en todas las franjas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	REINCAR	SEPTIEMBRE
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	SEPTIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	REINCAR	SEPTIEMBRE

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

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Auxiliar Administrativo Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

Motivo de la reunión: Seguimiento Inicial Septiembre Reincar	**Hora Inicio:** 8:00	**Fecha:** 12-09-2023
Lugar de Realización: Reincar	**Dependencia que convoca:** FNA	

Asistentes

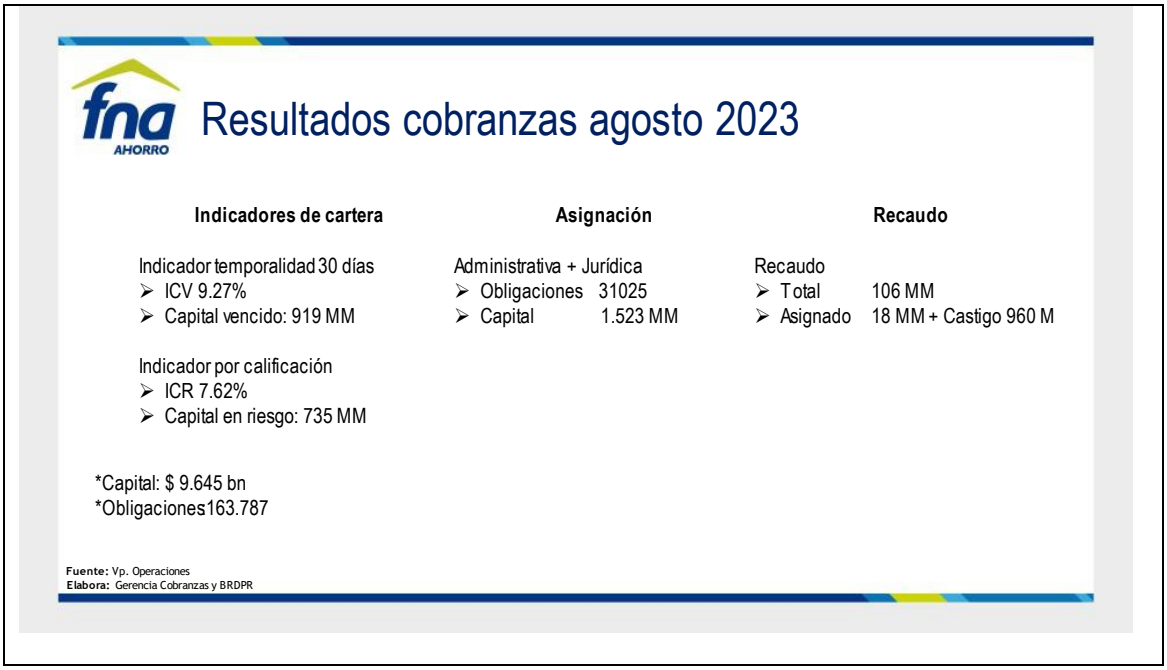
N°	Nombres y apellidos	Empresa / Dependencia	Correo	Teléfono y/o extensión	Firma
1	Yeni Marcela Bonilla	Reincar – Auditoria.	yeni.b@Reincar.com.co	6079882-125	Yeni Bonilla.
2	Marlos Lemes Clavijo	Reincar - Capacitación	marlc21@Reincar.com.co	6079882-118	Marlos Lemes C.
3	Leidy Carolina Ulloa	Reincar - Coordinador Junior	fna@reincar.com.co	6078882-750	
4	ISABEL CHAVEZ P.	REINCAR COORDINADORA	MARIA.I@REINCAR.COM	3115908812	
5	Diego E. González R.	Reincar - Gerente	diego@reincar.com.co	3178877881	
6	Liliana Andrea Vega	Reincar - Auditor Interno	liliana.v@reincar.com.co	3152033002	
7	John Alexander Seña	FNA	jsenag@fna.gov.co	3196210116	

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

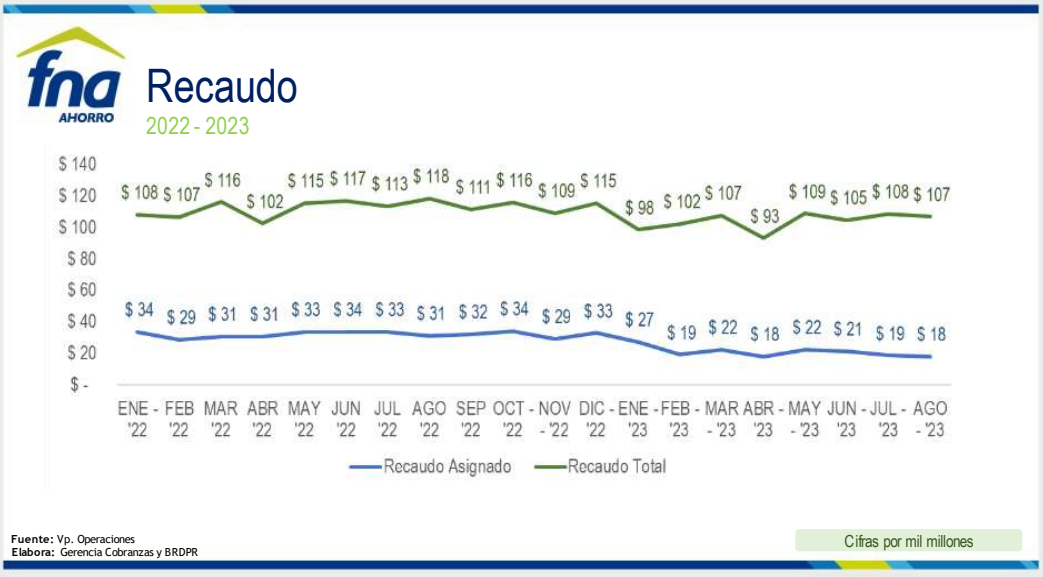
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	16/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:30 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		SOCIALIZACION CIERRE JULIO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR AGOSTO 2023	

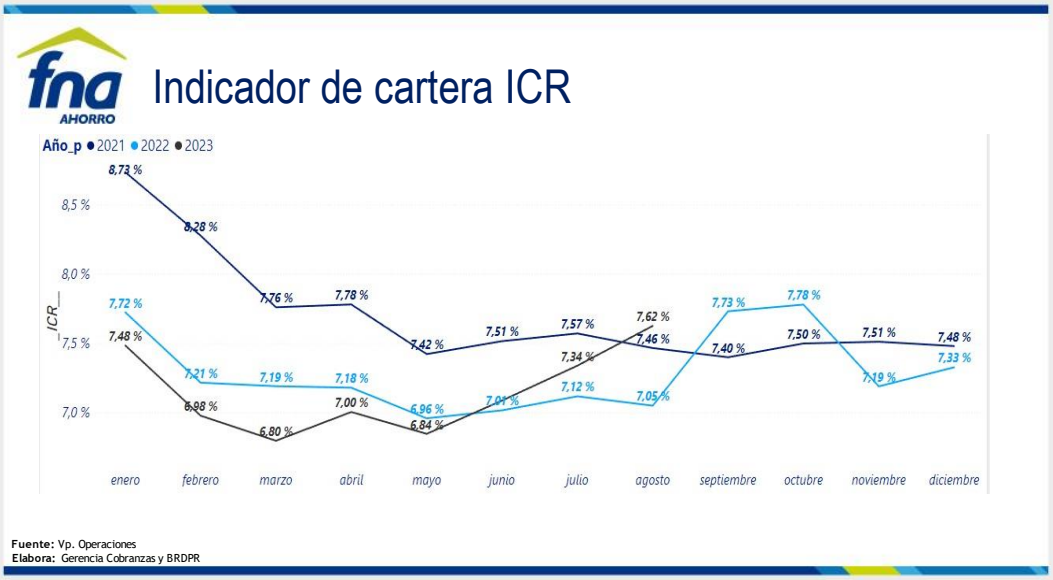
PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SYNERJOY	SYNERJOY	REPRESENTANTE LEGAL	SI
RST	RST	REPRESENTANTE LEGAL	SI
HEVARAN	HEVARAN	REPRESENTANTE LEGAL	SI
REINCAR	REINCAR	REPRESENTANTE LEGAL	SI
MARTHAMEJIA	MARTHAMEJIA	REPRESENTANTE LEGAL	SI
MEJIA Y ASOCIADOS	MEJIA Y ASOCIADOS	REPRESENTANTE LEGAL	SI

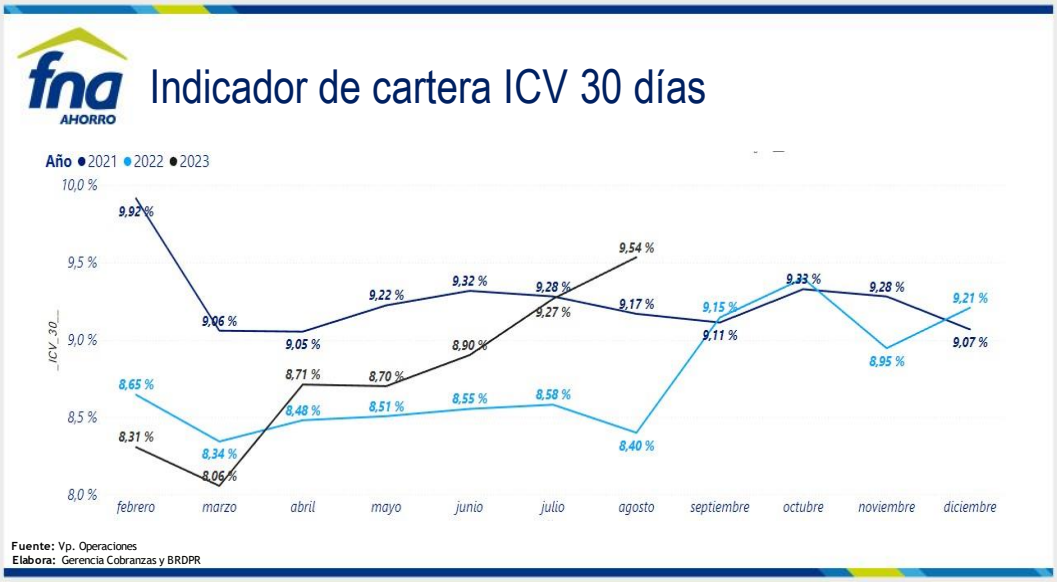
1. TEMAS TRATADOS




Asignación
2022 - 2023
$ 3.00
$ 2.50
$ 2.00
$ 1.50
$ 1.00
$ .50
$ .00
70,000
60,000
50,000
40,000
30,000
20,000
10,000
60,815
52,996
49,620
54,965
53,194
55,766
52,500
50,733
53,281
55,740
54,753
54,797
55,802
36,095
35,567
37,259
36,811
37,647
32,312
31,025
$ 2.52
$ 2.16
$ 2.05
$ 2.35
$ 2.30
$ 2.39
$ 2.30
$ 2.25
$ 2.39
$ 2.49
$ 2.41
$ 2.48
$ 2.54
$ 1.55
$ 1.54
$ 1.60
$ 1.67
$ 1.67
$ 1.54
$ 1.52
ENE - '22
FEB '22
MAR '22
ABR '22
MAY '22
JUN '22
JUL '22
AGO '22
SEP '22
OCT - '22
NOV - '22
DIC - '22
ENE - '23
FEB - '23
MAR - '23
ABR - '23
MAY - '23
JUN - '23
JUL - '23
AGO - '23
Capital
Obligaciones
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR
Cifras por mil millones


Recaudo
2022 - 2023
$ 140
$ 120
$ 100
$ 80
$ 60
$ 40
$ 20
$ -
$ 108 $ 107 $ 116 $ 102 $ 115 $ 117 $ 113 $ 118 $ 111 $ 116 $ 109 $ 115 $ 98 $ 102 $ 107 $ 93 $ 109 $ 105 $ 108 $ 107
$ 34 $ 29 $ 31 $ 31 $ 33 $ 34 $ 33 $ 31 $ 32 $ 34 $ 29 $ 33 $ 27 $ 19 $ 22 $ 18 $ 22 $ 21 $ 19 $ 18
ENE - '22
FEB '22
MAR '22
ABR '22
MAY '22
JUN '22
JUL '22
AGO '22
SEP '22
OCT - '22
NOV - '22
DIC - '22
ENE - '23
FEB - '23
MAR - '23
ABR - '23
MAY - '23
JUN - '23
JUL - '23
AGO - '23
Recaudo Asignado
Recaudo Total
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR
Cifras por mil millones


Indicador de cartera ICR
Año_p ● 2021 ● 2022 ● 2023
ICR
8,5 %
8,0 %
7,5 %
7,0 %
8,73 %
8,28 %
7,76 %
7,78 %
7,42 %
7,51 %
7,57 %
7,62 %
7,46 %
7,40 %
7,50 %
7,51 %
7,48 %
7,72 %
7,21 %
7,19 %
7,18 %
6,96 %
7,04 %
7,12 %
7,05 %
7,73 %
7,78 %
7,19 %
7,33 %
7,48 %
6,98 %
6,80 %
7,00 %
6,84 %
7,34 %
enero
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR


Indicador de cartera ICV 30 días
Año ● 2021 ● 2022 ● 2023
ICV_30
10,0 %
9,5 %
9,0 %
8,5 %
8,0 %
9,92 %
9,06 %
9,05 %
9,22 %
9,32 %
9,28 %
9,17 %
9,54 %
9,27 %
9,15 %
9,11 %
9,33 %
9,28 %
9,21 %
9,07 %
8,65 %
8,34 %
8,48 %
8,51 %
8,55 %
8,58 %
8,40 %
8,95 %
8,31 %
8,06 %
8,71 %
8,70 %
8,90 %
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR

Resultados cartera no asignada

# de Creditos	Saldo Capital	Saldo Vencido	Recaudo
41119	$2.329 mil M	22 mil M	$25 mil M



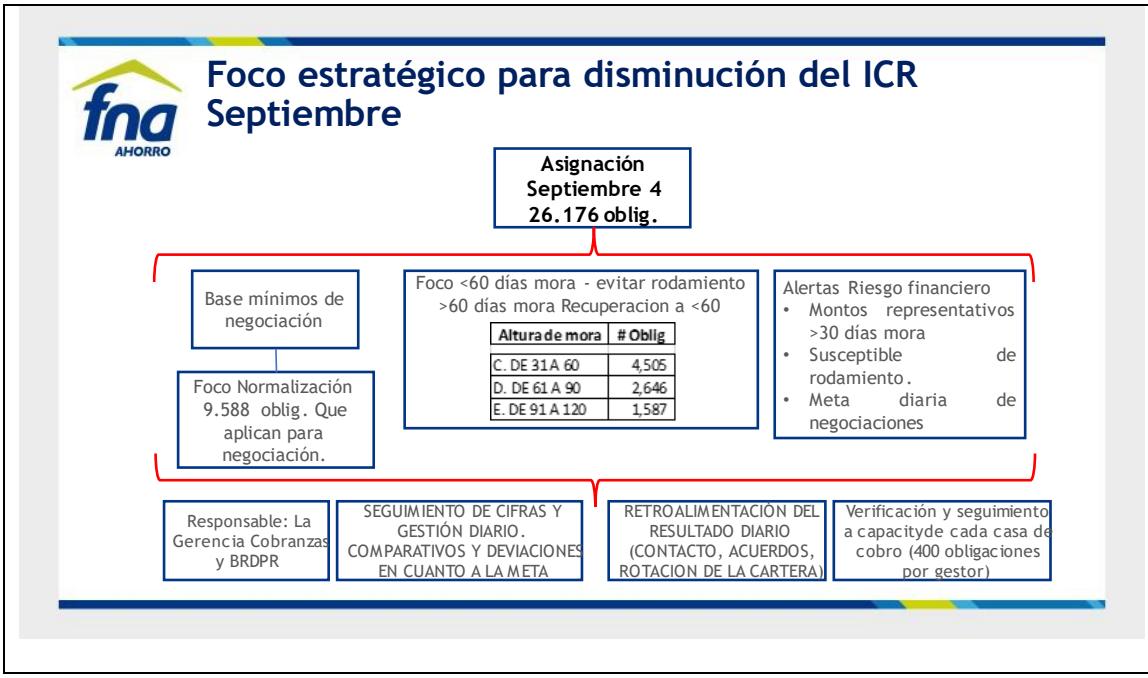
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR

% normalización

Mes_B	Obligaciones	Capital	Pagos	Cap. Normalizado	% Normalizado
OCT - '22	55740	$2,487 bill.	$34 mil M	$1.223 mil M	49,2 %
NOV - '22	54753	$2,413 bill.	$29 mil M	$933 mil M	38,6 %
DIC - '22	54797	$2,477 bill.	$33 mil M	$1.099 mil M	44,4 %
ENE - '23	55802	$2,543 bill.	$27 mil M	$1.060 mil M	41,7 %
FEB - '23	36095	$1,554 bill.	$19 mil M	$489 mil M	31,5 %
MAR - '23	35567	$1,536 bill.	$22 mil M	$475 mil M	30,9 %
ABR - '23	37259	$1,605 bill.	$18 mil M	$358 mil M	22,3 %
MAY - '23	36811	$1,672 bill.	$22 mil M	$458 mil M	27,4 %
JUN - '23	37647	$1,666 bill.	$21 mil M	$425 mil M	25,5 %
JUL - '23	32312	$1,541 bill.	$19 mil M	$279 mil M	18,1 %
AGO - '23	31025	$1,523 bill.	$18 mil M	$246 mil M	16,2 %



Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Se validan resultados de cumplimiento general del ICV y el ICR.
2. Se comparte asignación general y recaudos.
3. Se comparten los cumplimiento de cada casa y cada franja, históricos de contactabilidad por hora.
4. Se socializan las metas por cada franja y se les recuerda cumplimiento de meta de recuperado por debajo de 60 dias.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Validar estrategias para cumplimiento de metas y disminución de indicador de cartera en riesgo ICR.	TODAS LAS CASAS	SEPTIEMBRE

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

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Auxiliar Administrativo Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

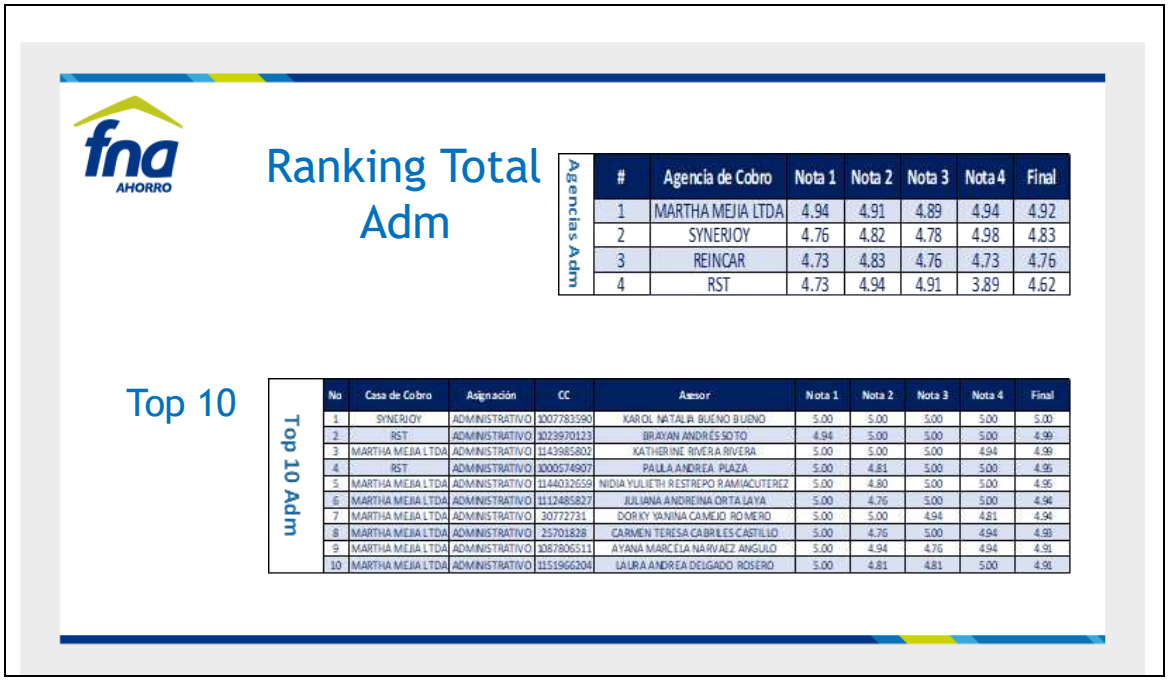
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	16/09/2023, 15:23:40
DIEGO GONZALEZ-REINCAR (Invitado)	Se unió antes	16/09/2023, 15:23:40
Hevaran SAS (Invitado)	Se unió antes	16/09/2023, 15:23:40
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:25:35
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:26:25
Maicol Rodriguez RST (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:14
MARCELA URBINA HEVARAN (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:41
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:44
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:52
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	16/09/2023, 15:16:41
Marcela Perez Garces	Unido	16/09/2023, 15:16:49
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	16/09/2023, 15:32:26
ISABEL (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:34:54
Eddy (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:42:10

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO DE CALIDAD
Fecha:	17/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	3:30 PM
Objetivo	VALIDAR INFORME DE CALIDAD AGOSTO 2023		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SYNERJOY	SYNERJOY	ANALISTA DE CALIDAD	SI
RST	RST	ANALISTA DE CALIDAD	SI
HEVARAN	HEVARAN	ANALISTA DE CALIDAD	SI
REINCAR	REINCAR	ANALISTA DE CALIDAD	SI
MARTHAMEJIA	MARTHAMEJIA	ANALISTA DE CALIDAD	SI
MEJIA Y ASOCIADOS	MEJIA Y ASOCIADOS	ANALISTA DE CALIDAD	SI

1. TEMAS TRATADOS



Ranking Total Jur

Agencias Jur

#	Agencia de Cobro	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Final
1	MEJIA JUR	5.00	4.97	5.00	5.00	4.99
2	Hevaran	3.61	4.99	4.99	5.00	4.96

Top 5

Top 5 Jur

No	Casa de Cobro	Asignación	CC	Asesor	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Final
1	HEVARAN	JURIDICO	1014240229	INGRID FAISURY ADAMES GUTIERREZ	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
2	MEJIA JUR	JURIDICO	42143792	MAGALY SOSSA	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
3	MEJIA JUR	JURIDICO	1143850395	JEISON ALEXANDER BOTINA	5.00	4.94	5.00	5.00	4.99
4	HEVARAN	JURIDICO	1024477141	OSCAR ALEXANDER OTALORA LEON	5.00	4.94	4.94	5.00	4.97
5	HEVARAN	JURIDICO	1020808371	VIVIANA LISETH SANCHEZ AGUILAR	4.94	4.94	5.00	5.00	4.97

HISTÓRICO DE CALIFICACIONES

CASAS ADMINISTRATIVAS

Agencia Adm	jul-23
MARTHA MEJIA LTDA	4.92
SYNERJOY	4.83
REINCAR	4.76
RST	4.62
Total General	**4.74**

CASAS JURIDICAS

Agencia	jul-23
MEJIA JUR	4.99
Hevaran	4.96
Total General	**4.98**

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



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Se validan notas de calidad consolidadas de las casas de cobro.
2. Se confirman ranking de asesores por cada segmento en todas las franjas.
3. Se genera cronograma de capacitaciones. HEVARAN, RST, MARTHAMEJIA, SYNERJOY, REINCAR, MEJIA Y ASOCIADOS.

3. COMPROMISOS PACTADOS

4.

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Confirmar notas de calidad, incrementar los rendimientos hasta la nota perfecta.	TODAS LAS CASAS	SEPTIEMBRE

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Auxiliar Administrativo Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

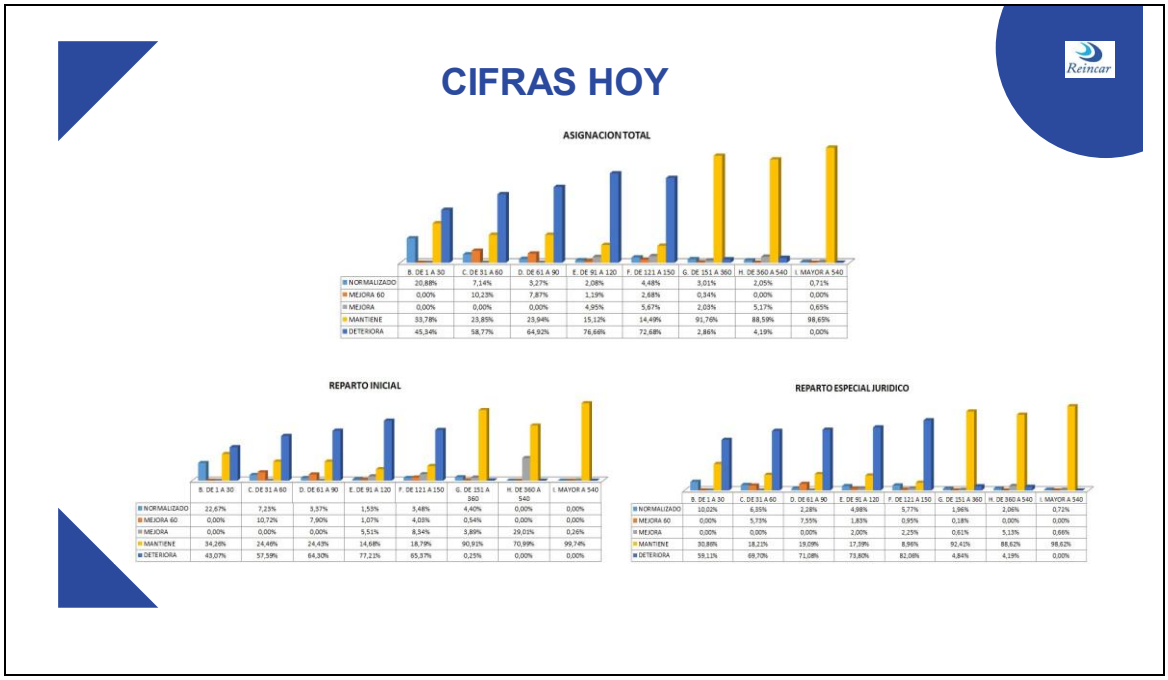
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
didier synerjoy (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Isabel	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
John Alexander Serna Garcia	Unido	17/09/2023, 15:03:50
Karen Moreno (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
LAURA FERNANDA PERLAZA GONZALEZ	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Marcela Urbina	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
MARCELA URBINA HEVARAN	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Tatiana López Rst Asociados (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:04:38
Lorena Parra - Hevaran (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:07:24
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:09:40
Liliana Vega (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:10:15
Laura Perlaza - Mejia y Asociados (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:12:18
Yeni Auxiliar (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:13:22
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	17/09/2023, 15:15:29
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:16:52

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS REINCAR
Fecha:	19/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:00 AM	**Hora fin:**	11:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.		

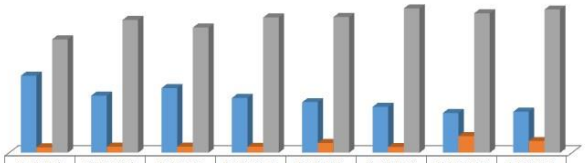
PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
MARIA ISABEL CHAVEZ	REINCAR	COORDINADOR	SI
LEIDY CAROLINA ULLOA	REINCAR	ASESOR LIDER	SI

1. TEMAS TRATADOS



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	39,32%	29,16%	33,00%	27,95%	25,80%	23,42%	20,30%	20,94%
INDIRECTO	2,79%	3,08%	3,09%	3,04%	4,95%	2,91%	8,48%	5,96%
SIN CONTACTO	57,89%	67,75%	63,91%	69,02%	69,26%	73,67%	71,21%	73,10%

PROYECCIONES

CIFRAS CONTENCION TOTAL										
FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	182.103.831.646	145.683.065.317	89.553.023.916	24.744.298.899	114.297.322.815	49,18%	61,47%	62,76%	78,46%
C. DE 31 A 60	55%	117.086.019.219	64.397.310.571	46.625.989.201	13.673.894.486	60.299.883.687	39,82%	72,40%	51,50%	93,64%
D. DE 61 A 90	45%	69.487.944.292	31.269.574.931	23.281.696.551	8.747.097.379	32.028.793.930	33,50%	74,45%	46,09%	102,43%
E. DE 91 A 120	35%	43.513.743.074	15.229.810.076	9.772.959.514	4.021.335.075	13.794.294.588	22,46%	64,17%	31,70%	90,57%
F. DE 121 A 150	30%	12.746.338.824	3.823.901.647	3.030.771.101	1.054.489.811	4.085.260.911	23,78%	79,26%	32,05%	106,83%
G. DE 151 A 360	20%	38.215.831.052	7.643.166.210	1.786.086.363	1.390.327.065	3.176.413.428	4,67%	23,37%	8,31%	41,56%
H. DE 360 A 540	10%	17.513.421.512	1.751.342.151	1.218.859.329	80.549.044	1.299.408.373	6,96%	69,60%	7,42%	74,20%
I. MAYOR A 540	5%	76.348.768.099	3.817.438.405	814.126.907	939.050.514	1.753.177.420	1,07%	21,33%	2,30%	45,93%

CIFRAS CASTIGO										
CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION HOY	PROMESAS	PROYECCION	CIERRE	EJECUCION CIERRE
CASTIGO	33.713.209.617	2%	674.264.192	92.066.434	0,27%	13,65%	96.889.000	188.955.434	0,56%	28,02%
DISPROYECTOS	3.008.845.976	2%	60.176.920	13.000.000	0,43%	21,60%	89.509.000	102.509.000	3,41%	170,35%
TOTAL	36.722.055.593	2%	734.441.112	105.066.434	0,29%	14,31%	186.398.000	291.464.434	0,79%	39,69%

NEGOCIOS

TOTAL NEGOCIOS SEPTIEMBRE		
FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
Diferido castigo	3	74.753.596
J. CASTIGO	3	74.753.596
EXTINCION	79	3.382.965.806
B. DE 1 A 30	2	15.491.571
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
E. DE 91 A 120	3	56.236.621
G. DE 151 A 360	8	923.223.506
H. DE 360 A 540	6	74.801.785
I. MAYOR A 540	19	723.501.527
J. CASTIGO	40	1.513.506.944
EXTINCIÓN	2	14.900.176
I. MAYOR A 540	2	14.900.176
NORMALIZACION	280	20.852.812.011
B. DE 1 A 30	3	73.357.020
C. DE 31 A 60	13	1.365.187.922
D. DE 61 A 90	61	5.728.099.942
E. DE 91 A 120	46	3.595.583.494
F. DE 121 A 150	19	1.435.128.151
G. DE 151 A 360	75	4.429.354.965
H. DE 360 A 540	17	1.273.557.521
I. MAYOR A 540	46	2.952.533.015
PAGO PARCIAL DE CUOTA	76	5.115.209.863
C. DE 31 A 60	7	445.586.845
D. DE 61 A 90	14	1.746.884.173
E. DE 91 A 120	14	881.910.246
F. DE 121 A 150	7	527.054.979
G. DE 151 A 360	13	815.774.765
H. DE 360 A 540	4	291.145.175
I. MAYOR A 540	17	406.853.680
TOTALES	440	29.440.641.452

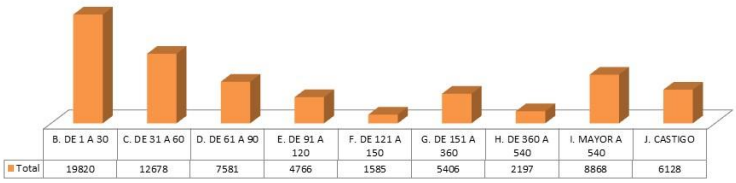
APROBADAS		
FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
Diferido castigo	1	2.064.679
J. CASTIGO	1	2.064.679
EXTINCION	43	1.780.690.152
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
E. DE 91 A 120	2	52.230.673
G. DE 151 A 360	6	639.252.826
H. DE 360 A 540	4	29.293.626
I. MAYOR A 540	6	164.807.099
J. CASTIGO	24	818.902.076
NORMALIZACION	111	8.922.413.980
B. DE 1 A 30	2	52.295.760
C. DE 31 A 60	7	955.372.171
D. DE 61 A 90	18	2.241.897.619
E. DE 91 A 120	18	1.284.542.772
F. DE 121 A 150	8	630.842.378
G. DE 151 A 360	33	1.838.311.885
H. DE 360 A 540	10	711.434.753
I. MAYOR A 540	15	1.207.516.642
PAGO PARCIAL DE CUO	20	1.778.081.410
C. DE 31 A 60	1	18.294.049
D. DE 61 A 90	4	804.747.323
E. DE 91 A 120	5	295.998.354
F. DE 121 A 150	3	228.607.495
G. DE 151 A 360	5	272.547.470
H. DE 360 A 540	2	157.886.719
TOTALES	175	12.483.250.222

RECHAZADAS		
FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
NORMALIZACION	3	227.454.845
I. MAYOR A 540	3	227.454.845
TOTALES	3	227.454.845

APROBADAS CON PAGO COMPLETO/ PARCIAL		
FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	15	645.390.510
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
E. DE 91 A 120	2	52.230.673
G. DE 151 A 360	2	303.054.181
H. DE 360 A 540	3	16.987.056
I. MAYOR A 540	2	60.344.317
J. CASTIGO	5	136.570.432
NORMALIZACION	35	2.856.075.324
B. DE 1 A 30	1	21.153.040
C. DE 31 A 60	4	565.655.806
D. DE 61 A 90	5	515.791.675
E. DE 91 A 120	3	216.068.725
F. DE 121 A 150	2	177.615.220
G. DE 151 A 360	13	838.588.550
H. DE 360 A 540	4	329.327.298
I. MAYOR A 540	3	191.875.010
PAGO PARCIAL DE CUO	9	609.691.065
D. DE 61 A 90	2	214.892.130
E. DE 91 A 120	3	179.303.302
F. DE 121 A 150	2	160.090.911
G. DE 151 A 360	1	20.404.948
H. DE 360 A 540	1	34.999.774
TOTALES	59	4.111.156.899

ENVIADAS APLICAR		
FRANJA/ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	15	631.728.960
C. DE 31 A 60	1	76.203.852
E. DE 91 A 120	2	52.230.673
G. DE 151 A 360	2	303.054.181
H. DE 360 A 540	2	12.596.732
I. MAYOR A 540	2	60.344.317
J. CASTIGO	6	127.299.205
NORMALIZACION	27	1.669.246.147
B. DE 1 A 30	2	42.214.300
C. DE 31 A 60	2	87.113.236
D. DE 61 A 90	2	207.622.680
E. DE 91 A 120	2	60.333.741
F. DE 121 A 150	2	177.615.220
G. DE 151 A 360	11	602.116.636
H. DE 360 A 540	3	300.355.326
I. MAYOR A 540	3	191.875.010
PAGO PARCIAL DE CUO	9	609.691.065
D. DE 61 A 90	2	214.892.130
E. DE 91 A 120	3	179.303.302
F. DE 121 A 150	2	160.090.911
G. DE 151 A 360	1	20.404.948
H. DE 360 A 540	1	34.999.774
TOTALES	51	2.910.666.173

HERRAMIENTAS MASIVAS



FRANJA	HERRAMIENTAS
B. DE 1 A 30	19820
C. DE 31 A 60	12678
D. DE 61 A 90	7581
E. DE 91 A 120	4766
F. DE 121 A 150	1585
G. DE 151 A 360	5406
H. DE 360 A 540	2197
I. MAYOR A 540	8868
J. CASTIGO	6128
TOTAL	69029

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Validar niveles de contacto.
2. Capacity requerido para el número de cuenta.
3. Bajo nivel de ofrecimiento y aplicación de negociaciones.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Trabajo de contención en franja 31-60 y recuperación hasta menos de 60 dias en franjas altas	REINCAR	SEPTIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	REINCAR	SEPTIEMBRE
Gestion especial a base de brigada incremento de negociaciones.	REINCAR	SEPTIEMBRE
Meta por asesor para radicación de alternativas.	REINCAR	SEPTIEMBRE

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Auxiliar Administrativo Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

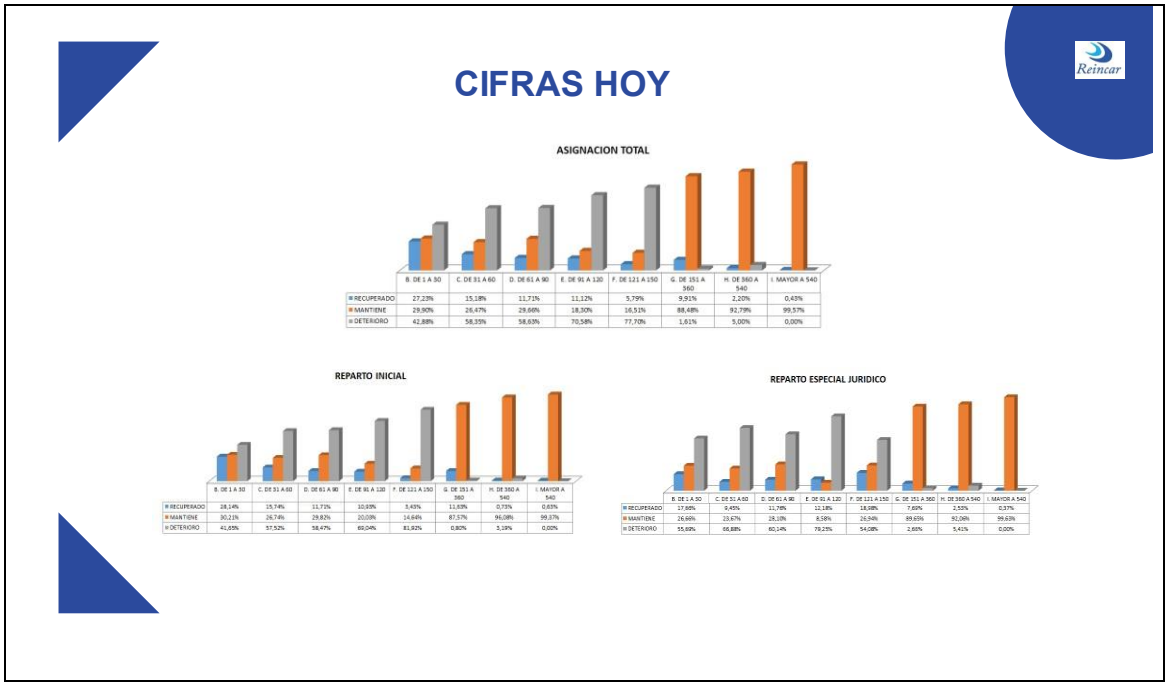
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	19/9/2023, 9:55:45
Leidy Ulloa (Invitado)	Unido	19/9/2023, 9:58:15
ISABEL (Invitado)	Unido	19/9/2023, 9:59:45

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

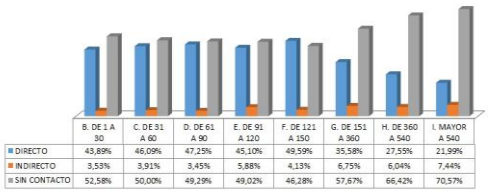
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS REINCAR
Fecha:	27/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:00 AM	**Hora fin:**	11:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
MARIA ISABEL CHAVEZ	REINCAR	COORDINADOR	SI
LEIDY CAROLINA ULLOA	REINCAR	ASESOR LIDER	SI

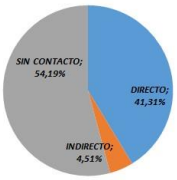
1. TEMAS TRATADOS



CONTACT ADMI / CASTIGO



	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	43,89%	46,09%	47,25%	45,10%	49,59%	35,58%	27,55%	21,99%
INDIRECTO	3,53%	3,91%	3,45%	5,88%	4,13%	6,75%	6,04%	7,44%
SIN CONTACTO	52,58%	50,00%	49,29%	49,02%	46,28%	57,67%	66,42%	70,57%





	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO
CASTIGO	17%	7%	76%
DISPROYECTOS	12%	8%	81%



PROYECCIONES

CIFRAS CONTENCION TOTAL										
FRANJA	META % CONTENC	CAPITAL BASE	META	CONTENCION	PROMESAS	PROYECCION	HOY	EJECUCION HOY	CIERRE	EJECUCION CIERRE
B. DE 1 A 30	80%	156.413.246.973	125.130.597.578	88.825.522.710	23.695.654.106	112.521.176.816	56,79%	70,99%	71,94%	89,92%
C. DE 31 A 60	55%	57.637.483.548	31.700.615.951	23.858.923.083	10.738.114.503	34.597.037.586	41,39%	75,26%	60,03%	109,14%
D. DE 61 A 90	45%	34.053.152.462	15.323.918.608	13.921.371.457	5.607.783.718	19.529.155.175	40,88%	90,85%	57,35%	127,44%
E. DE 91 A 120	35%	20.796.119.348	7.278.641.772	6.045.425.785	2.587.881.214	8.633.306.999	29,07%	83,06%	41,51%	118,61%
F. DE 121 A 150	30%	6.063.150.540	1.818.945.162	1.351.853.191	1.362.069.800	2.713.922.991	22,30%	74,32%	44,76%	149,20%
G. DE 151 A 360	20%	40.351.292.385	8.070.258.477	3.785.380.998	2.341.936.057	6.127.317.055	9,38%	46,91%	15,18%	75,92%
H. DE 360 A 540	10%	13.341.273.619	1.334.127.362	293.879.256	334.522.744	628.402.000	2,20%	22,03%	4,71%	47,10%
I. MAYOR A 540	5%	34.652.268.646	1.732.613.432	100.870.686	849.533.034	950.403.720	0,29%	5,82%	2,74%	54,85%

CIFRAS CASTIGO										
CARTERA	CAPITAL	META	META $	RECAUDO	HOY	EJECUCION HOY	PROMESAS	PROYECION	CIERRE	EJECUCION CIERRE
CASTIGO	27.654.551.459	2%	458.000.000	80.580.816	0,29%	17,59%	159.242.000	239.822.816	0,87%	52,36%
DISPROYECTOS	12.502.666.893	2%	250.000.000	10.380.000	0,08%	4,15%	70.000.000	80.380.000	0,64%	32,15%
TOTAL	40.157.218.352	2%	708.000.000	90.960.816	0,23%	12,85%	229.242.000	320.202.816	0,80%	45,23%

NEGOCIOS

TOTAL ESTRATEGIAS ENVIADAS AGOSTO		
FRANJA / ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	**33**	**934.673.239**
CASTIGO	15	512.846.727
D. DE 61 A 90	1	4.748.332
DISPROYECTOS	5	204.755.592
E. DE 91 A 120	3	12.379.117
G. DE 151 A 360	4	45.061.840
I. MAYOR A 540	5	154.881.631
NORMALIZACION	**66**	**4.144.212.619**
E. DE 91 A 120	10	776.345.541
F. DE 121 A 150	13	729.026.980
G. DE 151 A 360	35	2.068.099.412
H. DE 360 A 540	5	364.211.091
I. MAYOR A 540	3	206.529.595
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	**33**	**2.893.770.984**
B. DE 1 A 30	1	104.444.730
C. DE 31 A 60	4	430.680.803
D. DE 61 A 90	7	1.222.477.654
E. DE 91 A 120	7	435.339.483
G. DE 151 A 360	8	480.960.931
H. DE 360 A 540	4	173.084.863
I. MAYOR A 540	2	46.782.520
TOTAL	132	7.972.656.842

APROBADAS		
FRANJA / ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	**8**	**401.055.878**
CASTIGO	3	90.740.071
DISPROYECTOS	1	70.101.156
G. DE 151 A 360	3	223.009.712
I. MAYOR A 540	1	17.204.939
NORMALIZACION	**15**	**1.456.577.360**
E. DE 91 A 120	2	261.130.954
F. DE 121 A 150	1	325.564.962
G. DE 151 A 360	10	477.346.297
H. DE 360 A 540	1	248.464.456
I. MAYOR A 540	1	144.070.691
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	**1**	**117.382.131**
C. DE 31 A 60	1	117.382.131
TOTAL	24	1.975.015.369

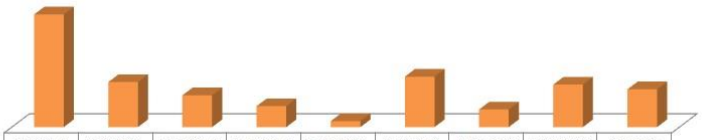
APROBADAS CON PAGO		
FRANJA / ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	**3**	**116.444.234**
CASTIGO	1	76.132.348
E. DE 91 A 120	1	37.838.365
I. MAYOR A 540	1	2.473.521
NORMALIZACION	**10**	**686.825.113**
E. DE 91 A 120	1	74.035.238
G. DE 151 A 360	7	406.028.239
H. DE 360 A 540	1	60.636.195
I. MAYOR A 540	1	146.125.441
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	**5**	**368.033.378**
C. DE 31 A 60	1	117.382.131
E. DE 91 A 120	2	116.497.850
G. DE 151 A 360	2	134.153.397
TOTAL	18	1.171.302.725

SE ENVIARON APLICAR		
FRANJA / ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	**2**	**40.311.886**
E. DE 91 A 120	1	37.838.365
I. MAYOR A 540	1	2.473.521
NORMALIZACION	**7**	**586.455.489**
E. DE 91 A 120	1	74.035.238
G. DE 151 A 360	4	305.658.615
H. DE 360 A 540	1	60.636.195
I. MAYOR A 540	1	146.125.441
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	**3**	**152.545.806**
E. DE 91 A 120	1	18.392.409
G. DE 151 A 360	2	134.153.397
TOTAL	12	779.313.181

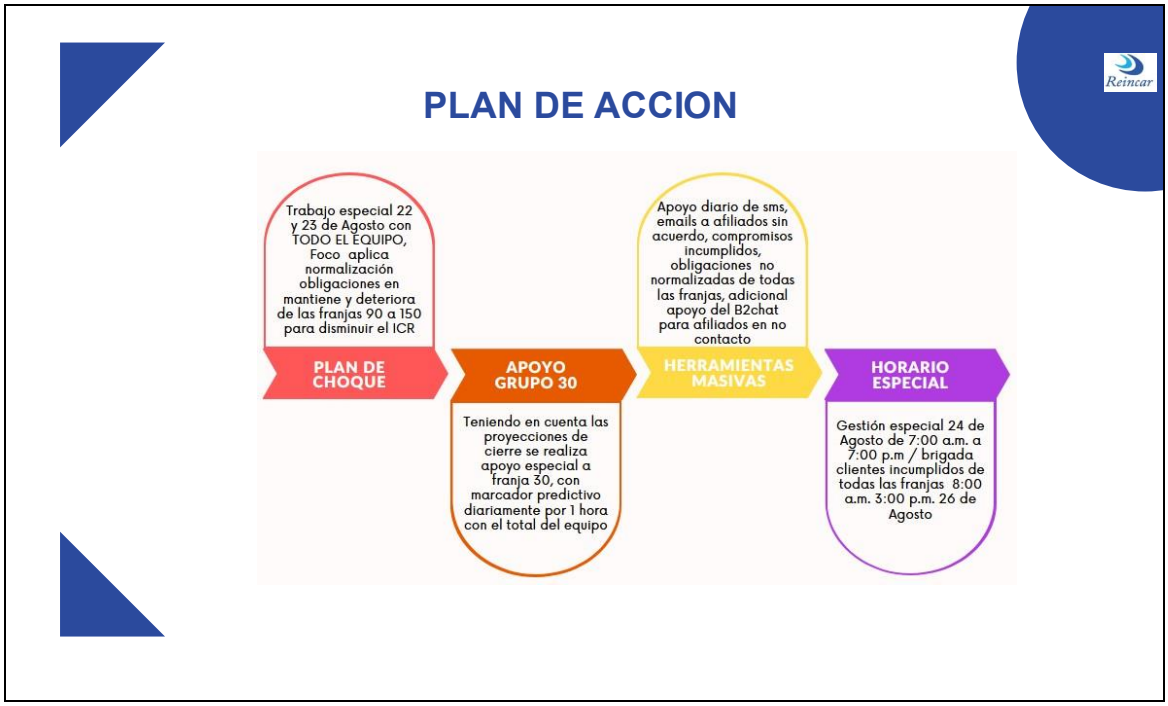
APROBADAS VALOR SUPERIOR		
FRANJA / ESTRATEGIA	OBLIGACIONES	CAPITALES
EXTINCION	**1**	**147.682.186**
G. DE 151 A 360	1	147.682.186
NORMALIZACION	**2**	**213.764.618**
E. DE 91 A 120	1	195.775.080
G. DE 151 A 360	1	17.989.538
PAGO PARCIAL DE CUOTAS	**1**	**62.922.634**
G. DE 151 A 360	1	62.922.634
TOTAL	4	424.369.438

Teniendo en cuenta la cantidad de negociaciones sin aprobación, se realiza gestión especial con los afiliados, validando envió de documentos y/o novedades presentadas

HERRAMIENTAS MASIVAS



	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	CASTIGO
Total	10212	4078	2884	1898	544	4576	1599	3854	3427



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Trsbajo especial franjas 61 91 y 120 para bajar indicador.
2. Capacity del mes 9 asesores y 1 en punto no acorde a la asignación que tienen. Si a fin de mes no completan el capacity se realizara llamado de atención con memorando.
3. Se solicita generar estrategias con el fin de apuntar al ranking en todas las franjas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	REINCAR	SEPTIEMBRE
Trabajar cumplimiento de spin rate.	REINCAR	SEPTIEMBRE
Validar temporalidad de la cartera casos con mas de 8 días sin gestionar por gestión telefónica.	REINCAR	SEPTIEMBRE

Trabajar clientes mantenidos y recuperados de franjas altas para dejarlos por debajo de 60 días y apoyar el indicador.	REINCAR	SEPTIEMBRE

ELABORÓ	**APROBÓ**
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Auxiliar Administrativo Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	27/9/2023, 9:58:08
Leidy Ulloa (Invitado)	Se unió antes	27/9/2023, 9:58:08
ISABEL (Invitado)	Unido	27/9/2023, 10:04:52