# ¿Cómo Vamos? RST

# AGOSTO 2023

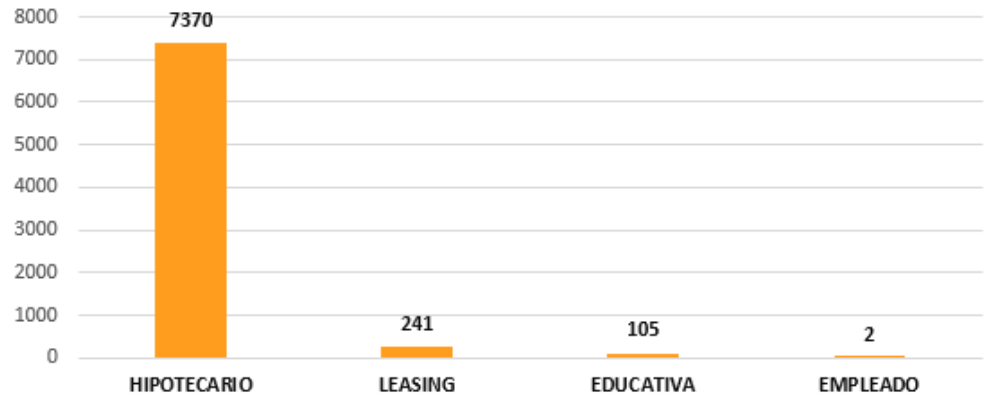


# Asignación Agosto

| Franja | Obligaciones | % Obligaciones | Suma Valor Vencido |
|---|---|---|---|
| 1 A 30 | 2242 | 29,05% | $ 1.327.432.148 |
| 121 A 150 | 257 | 3,33% | $ 840.784.557 |
| 151 A 180 | 195 | 2,53% | $ 787.283.651 |
| 31 A 60 | 1185 | 15,35% | $ 1.415.152.196 |
| 61 A 90 | 634 | 8,21% | $ 1.273.916.644 |
| 91 A 120 | 439 | 5,69% | $ 1.132.829.411 |
| Mayor a 180 | 2766 | 35,84% | $ 185.814.610.357 |
| **Total general** | **7718** | **100%** | **$ 192.592.008.964** |

Para el mes de **Agosto** contamos con una asignación total de **7718** cuentas, las cuales representan **$ 192.592.008.964** en **Valor Vencido,** lo que significa un aumento de **$ 30.768.781.329** respecto al mes de **Julio**.

# Asignación por Banca




Al observar la distribución por banca encontramos que **"Hipotecario"** es la banca que tiene más peso con un **95,49%** del total de la asignación, esto equivale a **$ 189.026.386.795** en **Valor Vencido.**

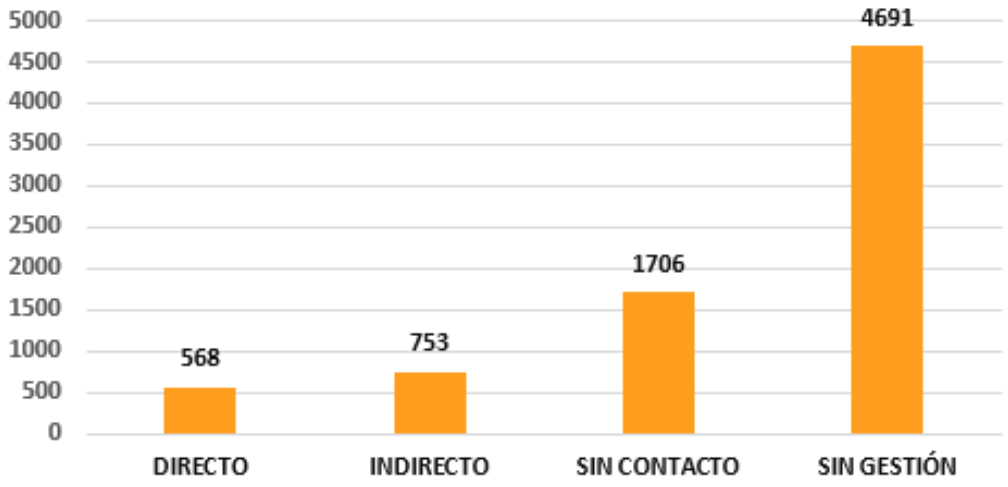
# Montos Altos

| n | $ |
|---|---|
| 207 | $ 57.443.699.466 |

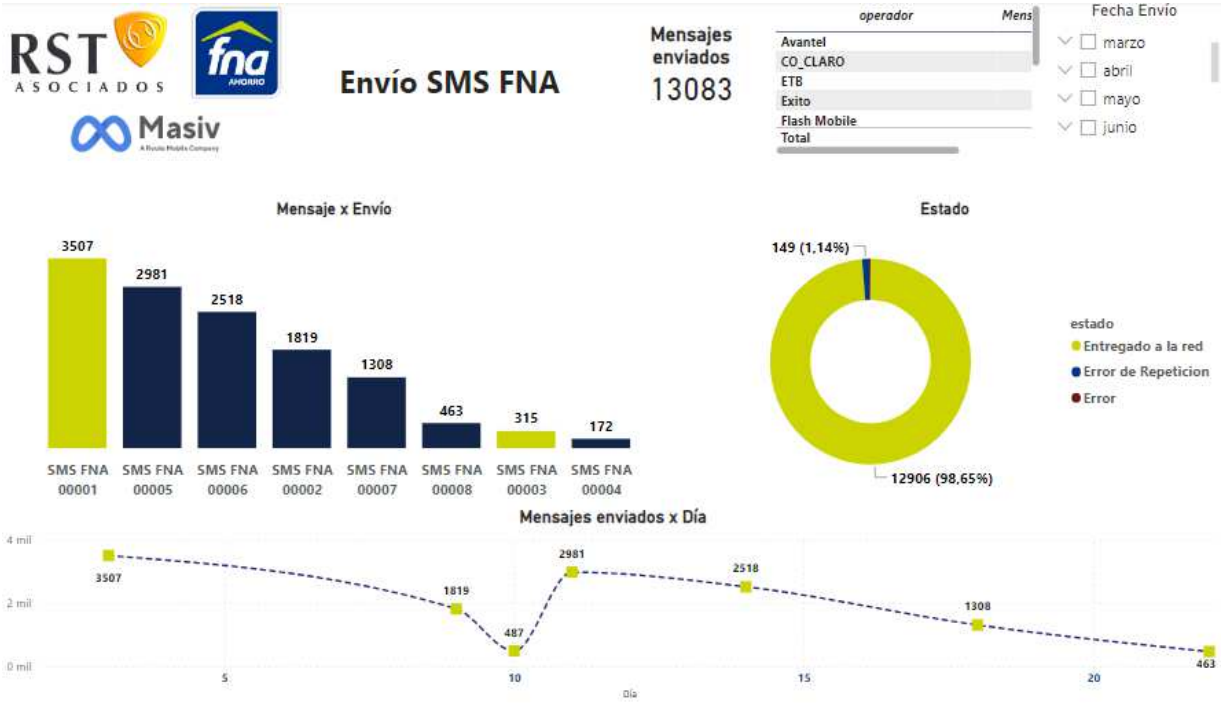
Identificamos las cuentas con **Saldo Capital** superior a **200 Millones**, así encontramos las **207** cuentas que cumplen con esa condición, dichas cuentas suman un total de **$57.443.699.466.**

# Avance de Gestión Agosto

| Franja | Obligaciones | % Obligaciones | Suma de Valor Vencido | |
|---|---|---|---|---|
| **DIRECTO** | 568 | 19% | $ | 1.327.189.254 |
| **INDIRECTO** | 753 | 25% | $ | 2.016.226.321 |
| **SIN CONTACTO** | 1706 | 56% | $ | 3.607.334.469 |
| **Total general** | **3027** | **100%** | **$** | **6.950.750.043** |



# Gestión masivos - SMS



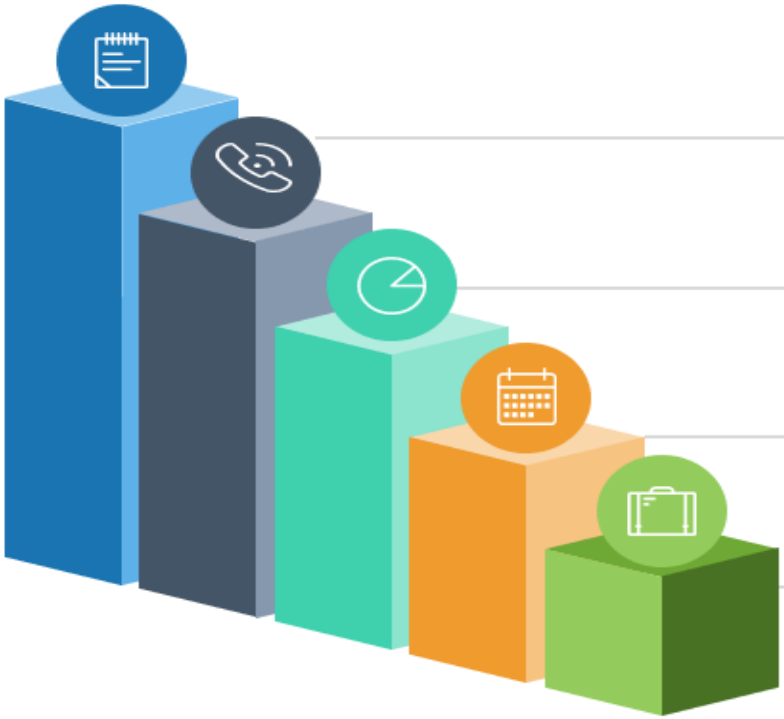

Diseñamos el tablero de control que se observa a la izquierda para poder llevar un registro sobre los envíos de mensajería, en el observamos fechas y cantidades de envió.

A la fecha hemos enviado **13083 SMS,** de los cuales **463** han sido instantáneos y los **12620** restantes han sido convencionales, para de esta manera lograr gestión y potenciar la línea inbound.

# ¿Cómo vamos? Agosto

| _CASAS_ R_Mora_Inicial | RST _Meta | % CP Recuperado | % CP Mantiene | % CP Deterioro |
|---|---|---|---|---|
| A. AL DIA | 95 % | | 27,41 % | 72,59 % |
| B. DE 1 A 30 | 80 % | 13,23 % | 36,58 % | 50,19 % |
| C. DE 31 A 60 | 55 % | 19,33 % | 32,45 % | 48,22 % |
| D. DE 61 A 90 | 45 % | 25,01 % | 37,04 % | 37,95 % |
| E. DE 91 A 120 | 35 % | 22,70 % | 28,02 % | 49,28 % |
| F. DE 121 A 150 | 30 % | 12,94 % | 23,29 % | 63,78 % |
| G. DE 151 A 360 | 20 % | 4,32 % | 87,50 % | 8,18 % |
| H. DE 360 A 540 | 10 % | 1,99 % | 83,45 % | 14,56 % |
| I. MAYOR A 540 | 5 % | 0,33 % | 99,67 % | |
| J. CASTIGO | 2 % | | 100,00 % | |

# Revisión diaria de productividad



Seguimiento de los mapas de calor por mejores horas de contacto (en construcción).

Retroalimentación y acompañamiento del hora a hora de los asesores en pro de mejorar el resultado.

Embudos de acuerdos generados vs la caída y el cumplimiento de los acuerdos.

Revisión de acuerdos generados vs gestiones y contactos.

Construcción de informes de gestión para validación de los estatus de gestión.

# Horarios extendidos julio

## Camino al resultado

### Primer Semana de agosto

Se comienza con un barrido general con toda la operación para dar gestión a toda la asignación con el fin de generar el barrido en un tiempo oportuno.

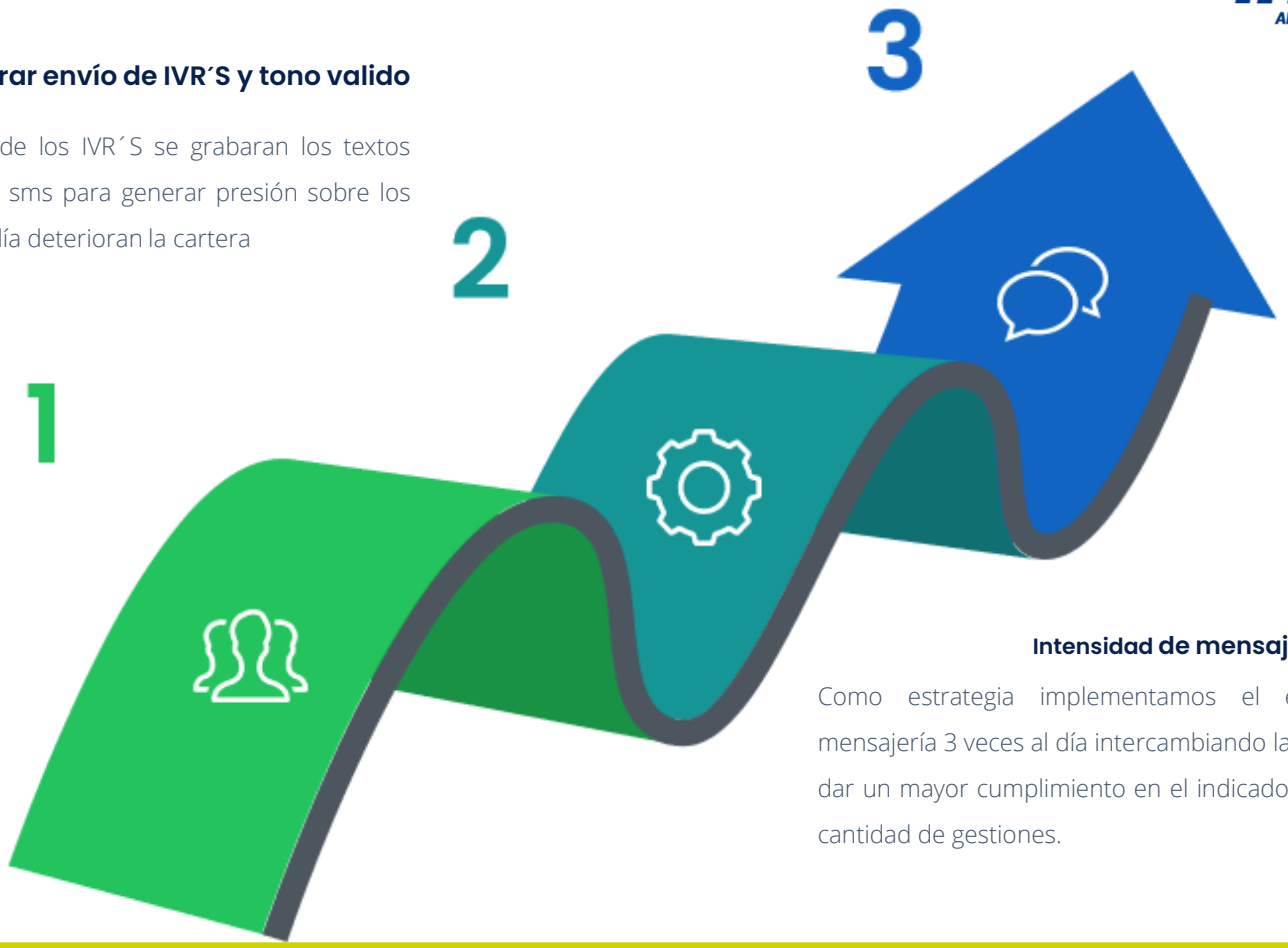
### Cierre de agosto

Partiendo del resultado del mes de agosto se generara una brigada especial, en donde los asesores daran un seguimiento a los compromisos de pago con el fin de proyectar un mayor cumplimiento.

# Acompañamiento y estrategia telemática

### Generar envío de IVR´S y tono valido

Para la ejecución de los IVR´S se grabaran los textos autorizados de los sms para generar presión sobre los clientes que día a día deterioran la cartera




### Envío SMS

Se toma como referencia la mensajería aprobada para dar gestión a la respectiva asignación.

### Intensidad de mensajes

Como estrategia implementamos el envío de la mensajería 3 veces al día intercambiando las franjas para dar un mayor cumplimiento en el indicador y mejorar la cantidad de gestiones.

# Refuerzo acompañamiento en gestión






El 80% del éxito se basa
en insistir.

– Woody Allen

Gracias…

| | |
|---|---|
| Agencia: | RST |
| Mes: | 08/2023 |
| Líder: | Maicol Rodríguez |

# Formato de Seguimiento FNA

## Planes de Trabajo - Agencias Externas

| No. | Actividad | Tipo | Fecha Inicial | Fecha Final | Resultado (indicadores) | Observaciones |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Realizar barrido en los primeros 7 dias, para abarcar la mayor localziacion desde la primera marcacion<br><br>FRANJA / CUENTAS / Kapital / Saldo vencido<br>0 / 2 / $29.081.932 / $1.339.766<br>1 A 30 / 2.250 / $118.840.404.579 / $2.426.949.558<br>31-60 / 1.184 / $62.198.028.855 / $1.607.366.366<br>61-90 / 636 / $35.062.410.979 / $1.325.062.802<br>91-120 / 443 / $24.378.905.525 / $1.136.975.448<br>121-150 / 261 / $13.669.510.119 / $825.314.700<br>151-180 / 252 / $12.622.261.167 / $1.004.332.059<br>Mayor a 180 / 761 / $38.294.916.025 / $5.855.267.199<br>>540 / 1.954 / $82.093.432.211 / $178.681.834.022<br>**Total general** / **7.743** / **$387.188.951.392** / **$192.864.441.920** | Gestión | 08/01/2023 | 09/082023 | | Medicion constante para aegurar el barrido |
| 2 | con el barrido identificamos los contactos indirectos para lograr a una localizacion directa con el titular | Gestión | 08/09/2023 | 08/25/2023 | | realizar seguimiento de las mejores tipificaciones con el fin de optener el resultado de estas |
| 3 | se genera envio de mensajeria de texto desde el dia 03/08 al total de la asignación, posterior a esto se realiza un envio cada 3 dia por franja de esta manera posicionamos mas nuestra inbound | Operativa | 08/03/2023 | 08/03/2023 | | Realizar reporteria hacia adminfo para dejar traza del envio, internamente generar un informe para verificar si esta siendo efectiva la mensajeria |

<table>
<tr>
<td>4</td>
<td>para el reparto de castigo lo dividimos sobre el total de la operación para generar un seguimiento a estas cuentas por asesor y validar el # de negociaciones ofrecidas<br><br>
<table>
<tr><th>FRANJA</th><th>CUENTAS</th><th>Kapital</th><th>Saldo vencido</th></tr>
<tr><td>>540</td><td>1.292</td><td>$43.552.737.400</td><td>$159.509.356.481</td></tr>
<tr><td>1 A 30</td><td>12</td><td>$351.944.896</td><td>$10.269.605</td></tr>
<tr><td>121-150</td><td>2</td><td>$49.300.561</td><td>$4.108.243</td></tr>
<tr><td>31-60</td><td>1</td><td>$54.219.873</td><td>$1.355.803</td></tr>
<tr><td>61-90</td><td>4</td><td>$194.250.397</td><td>$7.820.165</td></tr>
<tr><td>91-120</td><td>3</td><td>$55.751.341</td><td>$5.045.036</td></tr>
<tr><td>Mayor a 180</td><td>8</td><td>$167.436.758</td><td>$69.723.149</td></tr>
<tr><td>Total general</td><td>1.322</td><td>$44.425.641.226</td><td>$159.607.678.482</td></tr>
</table></td>
<td>Gestión</td>
<td>08/01/2023</td>
<td>08/08/2023</td>
<td></td>
<td>Reportaremos toda propuesta a nuestro agente front office para validar respuestas y realizar seguimiento</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>segmentaremos las cuentas con politica de normalizacion o extencion para generar mayor reporte de arreglos y con estos impulsamos la normalziacion (Con la base compartidad por FNA para valdiaciond e politica)</td>
<td>Gestión</td>
<td>08/10/2023</td>
<td>08/31/2023</td>
<td></td>
<td>seguimiento a # de nrmalizaciones reportadas</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>posterior al barrido especializaremos las franjas por asesor logrando generar mayor cumplimiento a cada franja y un seguimiento de productividad por franja</td>
<td>Estrategia</td>
<td>08/10/2023</td>
<td>08/31/2023</td>
<td></td>
<td>teniendo en cuenta el resultado de monitoreo de cada asesor y de acuerdo a sus capacidades les asiganremos la franja que mas se adapte</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Adicional sobre el mes de Agosto identificaremos las cuentas mayores a 50 MM y estas tendran gestion por unos asesores especializados para genrar impacto d enormalziacion en el indicador<br><br>
<table>
<tr><th>MONTOS ALTOS</th><th>CUENTAS</th><th>Kapital</th><th>Saldo vencido</th></tr>
<tr><td>1 A 30</td><td>886</td><td>$87.104.852.837</td><td>$1.406.066.345</td></tr>
<tr><td>>540</td><td>501</td><td>$54.488.415.642</td><td>$81.346.568.014</td></tr>
<tr><td>31-60</td><td>465</td><td>$47.471.886.309</td><td>$940.259.581</td></tr>
<tr><td>Mayor a 180</td><td>277</td><td>$28.149.571.954</td><td>$3.485.294.845</td></tr>
<tr><td>61-90</td><td>247</td><td>$26.937.508.099</td><td>$801.946.782</td></tr>
<tr><td>91-120</td><td>180</td><td>$18.769.579.614</td><td>$711.604.661</td></tr>
<tr><td>121-150</td><td>105</td><td>$10.219.718.127</td><td>$493.648.490</td></tr>
<tr><td>151-180</td><td>95</td><td>$9.154.448.311</td><td>$594.531.255</td></tr>
<tr><td>Total general</td><td>2.756</td><td>$282.295.980.893</td><td>$89.779.919.973</td></tr>
</table></td>
<td>Estrategia</td>
<td>08/09/2023</td>
<td>08/19/2023</td>
<td></td>
<td>A los agentes que se les asigne estas cuentas se les realizara especial enfasis para obtener de toda su disposicion para normalizar estas cuentas</td>
</tr>
</table>

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 8 | El area de calidad realiza monitoreo semanal para validar oportunidades de mejora, y asi generar las retroalimentaciones pertinentes a cada agente | Operativa | 08/01/2023 | 08/31/2023 | | Acompañamiento constate del analista de calidad en piso |
| 9 | tenemos una meta de gestion por agente para medir y dar cumplimiento a la productividad interna, por lo cual cada agente se llevara incentivos semanales por este cumplimiento | Estrategia | 08/07/2023 | 08/31/2023 | | El supervisor realizara medicon constante y retroaliemntacion a queines no esten cumpliendo |
| 10 | De acuerdo a los resultados obtenido en normalizacion por franja definiremos si se debe abordar la asignacion de otra manera para dar cumplimiento | Operativa | 08/08/2023 | 31/08/203 | | |