	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:	3:00 PM	**Hora fin:**	4:30 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
Sonia Patricia Mayor Rivera	SINERJOY	COORDINADOR DE OPERACIONES	SI
Marcela Perez Garces	SINERJOY		SI

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

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



Objetiv

1. Mejorar los resultados de la campaña, procurando el cumplimiento de las metas establecidas.

2. Aumentar la Contactabilidad y con ello las oportunidades de recuperación y normalización del portafolio

3. Aportar de manera positiva al ICV

Actividad

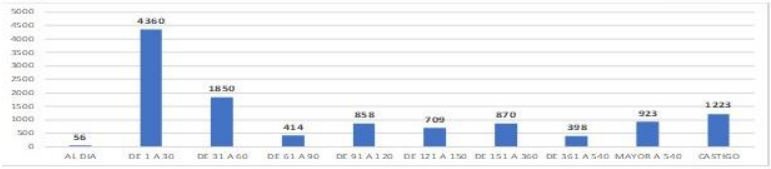
ASIGNACION	CAPACITACION	HERRAMIENTAS MASIVAS	ESTRATEGIAS OPERATIVAS	INCENTIVOS	BASE EN BOLSA
1. Gestion a contactados junio (5 al 12 de junio-$1717 clientes) 2. Base Normalización 19- 22 de julio Franjas 1-30 (2533 por $127.317MM) 3. Foco desmejorados 24- 26 (contactos en 2023) para nivel el Spin Rate 4. Gestion Vigente montos altos (Mayores a $50MM -770 clientes) 5. Gestion Castigo (Con pagos entre 2020-2023 >$10MM - 203 clientes)	1. Julio 04 Entrega del portafolio y Capacitacion general FNA 2. Julio 08 Base Brigada - Capacitación Alternativas de Negociación FNA 3. Julio 12 Lineamientos Monitoreo de Calidad Synerjoy	1. Solicitud aprobación textos para envio de mensajes y emails 2. Previa aprobación comienza la remision de mensajes masivos (IVR- SMS) de acuerdo a las estrategias de segmentación (Base con descuentos, Recordatorios, Vigente y Castigo, Clientes con contacto previo, Saldos) 3. Visitas -Montos mayores a $100MM Vigentes Franja 151 y mas - Castigo 4. Gestion por predictivo	1. Distribucion de la asignación por franjas con igualdad de Saldos y Cuentas 2. Gestion focos especiales: Resultados gestion Junio, Clientes sin gestionar, Clientes que aplican a estrategias de negociacion 3. Gestion de localizacion a no contacto en horario diferencial 4. Revision y gestión clientes con pagos improductivos	Incentivos por cumplimiento y sobreejecución de las metas asignadas individualmente y por portafolio.	Gestion predictiva so clientes no contacto y acuerdos con posibilida reasignación por cierr negociaciones

Kick Off

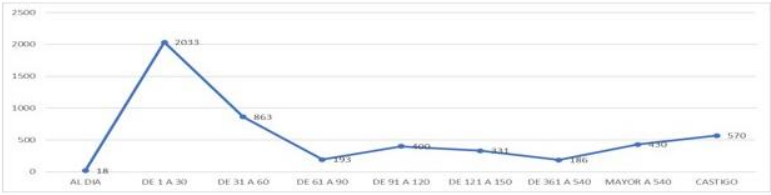


1. Actualización diaria de la asignación con Adminfo: informes prejuridicos, pagos y de seguimiento.
2. Seguimiento diario acuerdos de pago pactados - Seguimiento a posibles negociaciones
3. Gestión cruzada a clientes contactados sin cierre de acuerdos de pago - Con posible reasignación por cierres
4. Revisión y gestión a clientes con abonos improductivos
5. Gestión a bases especiales con el fin de impulsar la normalización de la cartera e impactar de manera positiva el ICV
6. Gestión 24 - 22 Gestión Plan Choque - Franjas 0-90 que presentan deterioro.
7. Brigada de gestión enfocada en clientes que presentan procesos jurídicos hasta etapa 4.

Resultados Herramientas



Con corte al 22 de julio se han enviado 11.661 mensajes a 6204 clientes por $314.613MM. El 7,6% no pudieron ser entregados porque las líneas estaban fuera de servicio.



Se han 5,204 IVR con la idea de dar a conocer a Synerjoy como la nueva agencia administradora de las obligaciones, mejorar el contacto directo y el cierre de acuerdos.

Financiero Julio 2023

Franjas Mora	COMPORTAMIENTOS AL CIERRE				Asignacion Total	METAS		EJECUCION	
	Caidas	Mantenido	Recuperado	Normalizado		Meta	Valor Meta	Valor ejecutado	% Ejecutado
AL DIA	$ 167.435.868				$ 167.435.868	95%	$ 159.064.074	$ -	0,0%
DE 1 A 30	$ 56.119.017.474	$ 71.030.090.786			$ 127.149.108.260	80%	$ 101.719.286.608	$ 71.030.090.786	55,9%
DE 31 A 60	$ 29.493.388.212	$ 15.328.860.485	$ 9.200.817.776		$ 54.023.066.473	55%	$ 29.712.686.560	$ 15.328.860.485	28,4%
DE 61 A 90	$ 7.342.782.219	$ 3.385.357.497	$ 1.357.713.459		$ 12.085.853.176	45%	$ 5.438.633.929	$ 3.385.357.497	28,0%
DE 91 A 120	$ 4.255.821.947	$ 13.987.636.061	$ 6.823.508.925		$ 25.066.966.932	35%	$ 8.773.438.426	$ 13.987.636.061	55,8%
DE 121 A 150	$ 16.379.086.113	$ 979.695.086	$ 3.344.463.098		$ 20.703.244.297	30%	$ 6.210.973.289	$ 979.695.086	4,7%
DE 151 A 360		$ 23.913.476.371	$ 1.484.697.026		$ 25.398.173.397	20%	$ 5.079.634.679	$ 1.484.697.026	5,8%
DE 361 A 540	$ 1.313.646.578	$ 10.234.238.107	$ 87.094.434		$ 11.634.979.119	10%	$ 1.163.497.912	$ 87.094.434	0,7%
MAYOR A 540	$ 26.171.733.204	$ 8.561.459	$ 760.148.108		$ 26.940.442.771	5%	$ 1.347.022.139	$ 760.148.108	2,8%
CASTIGO	$ 35.638.220.276			$ 73.380.267	$ 35.711.600.543	2%	$ 714.232.011	$ 73.380.267	0,2%
Total general	$ 141.242.911.615	$ 138.867.915.852	$ 23.058.442.826	$ 35.711.600.543	$ 338.880.870.837	47%	$ 160.318.469.628	$ 107.116.959.750	31,6%

Proyecciones Julio 2023

Franjas Mora	COMPORTAMIENTOS AL CIERRE				Asignacion Total	METAS		EJECUCION	
	Caidas	Mantenido	Recuperado	Normalizado		Meta	Valor Meta	Valor ejecutado	% Ejecutado
AL DIA	$ 234.179.454	$ 66.743.586			$ 167.435.868	95%	$ 159.064.074	$ 66.743.586	39,9%
DE 1 A 30	$ 42.588.942.246	$ 75.425.183.328		$ 9.134.982.686	$ 127.149.108.260	80%	$ 101.719.286.608	$ 75.425.183.328	59,3%
DE 31 A 60	$ 26.234.172.341	$ 16.892.091.854	$ 8.812.793.368	$ 2.084.008.909	$ 54.023.066.473	55%	$ 29.712.686.560	$ 16.892.091.854	31,3%
DE 61 A 90	$ 7.319.051.667	$ 3.385.357.497	$ 1.357.713.459	$ 23.730.552	$ 12.085.853.176	45%	$ 5.438.633.929	$ 3.385.357.497	28,0%
DE 91 A 120	$ 4.145.198.707	$ 13.987.636.061	$ 6.823.508.925	$ 110.623.240	$ 25.066.966.932	35%	$ 8.773.438.426	$ 13.987.636.061	55,8%
DE 121 A 150	$ 15.611.381.979	$ 1.062.879.481	$ 3.344.463.098	$ 684.519.739	$ 20.703.244.297	30%	$ 6.210.973.289	$ 1.062.879.481	5,1%
DE 151 A 360		$ 23.913.476.371	$ 1.484.697.026		$ 25.398.173.397	20%	$ 5.079.634.679	$ 1.484.697.026	5,8%
DE 361 A 540	$ 1.313.646.578	$ 10.234.238.107	$ 87.094.434		$ 11.634.979.119	10%	$ 1.163.497.912	$ 87.094.434	0,7%
MAYOR A 540	$ 26.041.158.009	$ 8.561.459	$ 760.148.108	$ 130.575.195	$ 26.940.442.771	5%	$ 1.347.022.139	$ 760.148.108	2,8%
CASTIGO	$ 34.693.927.769			$ 1.017.672.775	$ 35.711.600.543	2%	$ 714.232.011	$ 583.324.962	1,6%
Total general	$ 158.114.915.164	$ 144.909.424.159	$ 22.670.418.418	$ 13.186.113.096	$ 338.880.870.837	47%	$ 160.318.469.628	$ 113.735.156.337	33,6%



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 resultados de la campaña, procurando el cumplimiento de las metas establecidas.
3. Aumentar la Contractibilidad y con ello las oportunidades de recuperación y normalización del portafolio

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
1. Seguimiento diario acuerdos de pago pactados - Seguimiento a posibles negociaciones	**SINERJOY**	
2. Gestión a bases especiales con el fin de impulsar la normalización de la	**SINERJOY**	

cartera e impactar de manera positiva el ICV		
3. Brigada de gestión enfocada en clientes que presentan procesos jurídicos hasta etapa 4.	**SINERJOY**	

4. LISTA DE ASITENCIA

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
Paola Andrea Gasca Cuellar	Unido	7/19/23, 3:02:02 PM
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	7/19/23, 3:03:49 PM
Marcela Perez Garces	Unido	7/19/23, 3:06:44 PM

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