Agencia:	SYNERJOY
Mes:	JULIO 2023
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA
Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	JULIO 4: Comienza proceso de capacitación por parte del FNA a todo el personal asignado al portafolio. Aunque todos tienen experiencia en cobro y conocimiento sobre procesos juridicos y lo que implican, se realiza jornada de capacitación por parte del area juridica de Synerjoy en aras de anticipar las inquietudes que puedan surgir, teniendo en cuenta el portafolio	Estrategia	07/04/2023	07/04/2023	Monitereo de Calidad	De acuerdo a los monitoreos realizados por el area, todos los integrantes del grupo de trabajo han podido dar respuesta oportuna a los diferentes inquietudes que plantean los deudores. Razon por la cual, se estima que la capacitación tuvo un efecto positivo.
2	Se genera nueva capacitación realizando la lectura en grupo de todos los textos recibidos por parte del FNA, incluyendo el Guion de cobro. El grupo en conjunto construye un hablador que resume todas las posibilidades de negociación y los requisitos que deben cumplir los deudores. Esto con el fin de aportar la información en los tiempos requeridos y asegurar el cierre de negociaciones viables	Estrategia	07/10/2023	07/10/2023	Ind. Recuperacion	Hasta el momento el FNA no ha informado de incidentes negativos. Propuestas no viables. Por lo cual se estiman efectivas las acciones tomadas
3	Synerjoy genera aplicativo interno especificamente para el portafolio Fondo Nacional de Ahorros	Operativa	07/10/2023	07/31/2023	Resultados de gestion	Teniendo en cuenta las necesidades del portafolio, podrán realizarse cambios al SinfinWeb buscando administrar lo mejor posible la informacion
5	Asignación del Portafolio: Una vez recibida la Base de brigada, incluyendo las valores aplicables a cada una de las estretegias de negociación. Se realizó el reparto de la asignación por franjas de mora, teniendo en cuenta los resultados y habilidades que cada uno de los integrantes del grupo ha demostrado. En el caso de la asignación en Disproyectos, se realizó la entrega a dos asesores especificamente, con miras a que se especialicen, se le de el seguimiento apropiado a la cartera y se aprovechan las posibilidades de negociacion. Teniendo en cuenta las mediciones del FNA se generan formulaciones para reconocer los comportamientos de la cartera por franjas: Normalización, Recuperación, Mantenidos y Caidas	Estrategia	07/10/2023	07/31/2023	Ind. Recuperacion	Diariamente se viene alimentando la asignación con los pagos y las dias de mora para determinar el estado de la cartera y generar focos de estrategicos de gestión
4	Se solicitan usuarios de Adminfo movil, Adminfo y FNA Soacha, para los nuevos integrantes del grupo de trabajo	Operativa	07/11/2023	07/11/2023	Ind. Recuperacion	Todos los usuarios solicitados fueron recibidos. Se espera que a partir del 19/07/2023 la asesora Sandra Acosta, contratada para apoyo en la gestion desde el FNA Soacha, nos permita mejorar los tiempos en la aprobacion de propuestas

6	Focos de gestión telefonica: Teniendo en cuenta la información aportada por el FNA (Focos especiales, resultados gestion Junio, Clientes sin gestionar, Clientes que aplican a estrategias de negociacion) se generan focos de gestion al interior de la agencia: 1. Seguimiento acuerdos. 2. Clientes Carteera vigente que aplican para negociacion. 4. Clientes Carteera Castigo que aplican para negociacion. 5. Clientes con pagos sin recuperación. 6. Clientes contactados junio. 7. Gestion de localizacion a no contacto	Gestión	07/13/2023	07/19/2023	Ind. Recuperacion	Los focos de gestión se reajustan constantemente, de acuerdo a los resultados, necesidades del portafolio o solicitudes por parte del cliente corporativo
7	Focos de gestión de campo: con el fin de lograr el contacto en el corto plazo y la recuperación de la cartera. De acuerdo a la cobertura de la agencia se generaron focos solicitan visitas a clientes con saldos capitales mayores a $100MM en franjas 150 y más en Vigente y castigo. Un total de 150 visitas sobre las cuales se espera respuesta entre el 17 y 29 de julio	Gestión	07/15/2023	07/29/2023	Ind. Recuperacion	Pendiente de respuesta por parte del area de logistica de la agencia
8	Se remiten propuestas para envio de mensajes de texto, mail y correspondencia a los clientes, en aras de darnos a conocer con agencia encargada, mejorar la contactabilidad y el cierre de acuerdos de pago en el corto plazo	Estrategia	07/17/2023	07/31/2023	Ind. De Contactabilidad	Una vez recibido el visto bueno por parte del FNA, comenzaron a enviar los mensajes aprobados de acuerdo al estado de la gestión: mensajes generales, recordatorios e incumplidos.
9	Una vez recibido el visto bueno por parte del FNA, comenzaron a enviar los mensajes aprobados de acuerdo al estado de la gestión: mensajes generales, recordatorios e incumplidos.	Estrategia	07/17/2023	07/31/2023	Ind. De Contactabilidad	Los focos de gestión se reajustan constantemente, de acuerdo a los resultados, necesidades del portafolio o solicitudes por parte del cliente corporativo
10	Jornadas de gestion diferencial: En aras de mejorar la contactabilidad se programan 2 jornadas de gestion diferencial 9 a 7 p.m. los dias 19 y 25 de julio. Asegurando la gestion entre las 12 y 2 p.m. y entre las 6 y 7 p.m.	Gestión	07/19/2023	07/25/2023	Ind. De Contactabilidad	Se realizará la medición de la contactabilidad en los horarios diferenciales para establecer la efectividad en los mismos