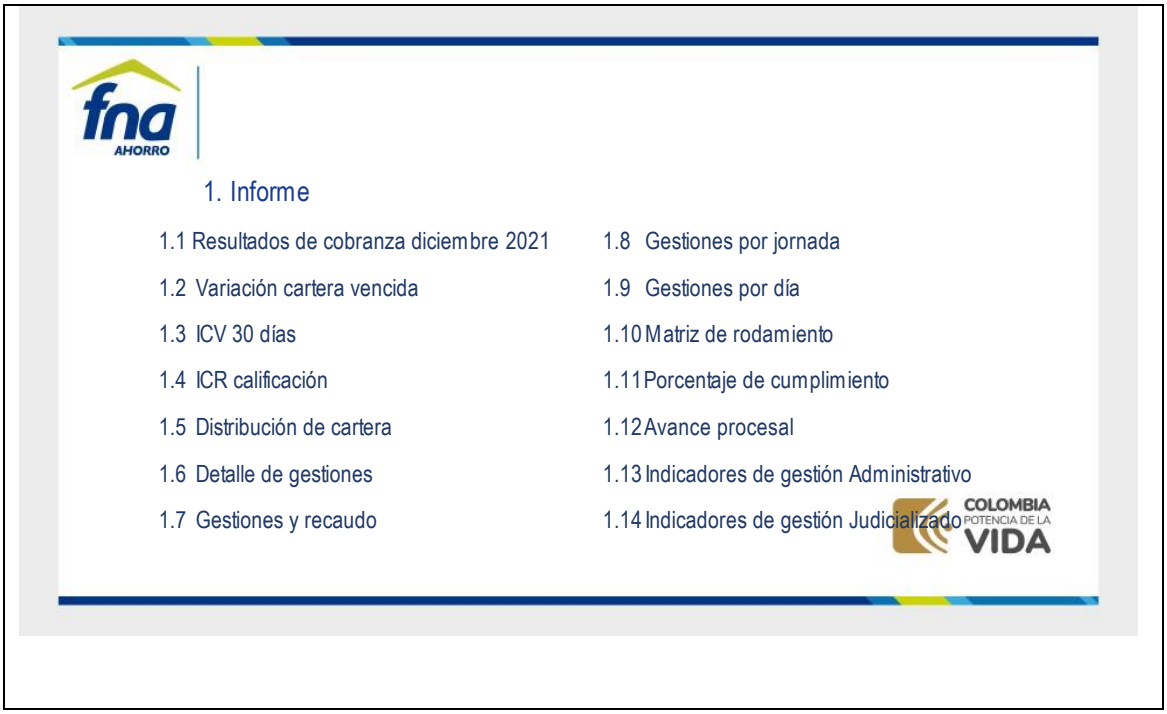
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	31/08/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:30 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		SOCIALIZACION CIERRE JULIO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR JULIO 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



Resultados cobranzas julio 2023

Indicadores de cartera

Indicador temporalidad 30 días
- ICV 9.27%
- Capital vencido: 884 MM

Indicador por calificación
- ICR 7.34%
- Capital en riesgo: 700 MM

*Capital: $ 9.547 bn
*Obligaciones163.400

Asignación

Administrativa
- Obligaciones 24.533
- Capital 1.229 MM

Jurídica
- Obligaciones 3585
- Capital 168 MM

Castigo
- Obligaciones 5.108
- Capital 168 MM

Recaudo

Recaudo
- Total 108 MM
- Asignado 18 MM
- Castigado 1.343 M

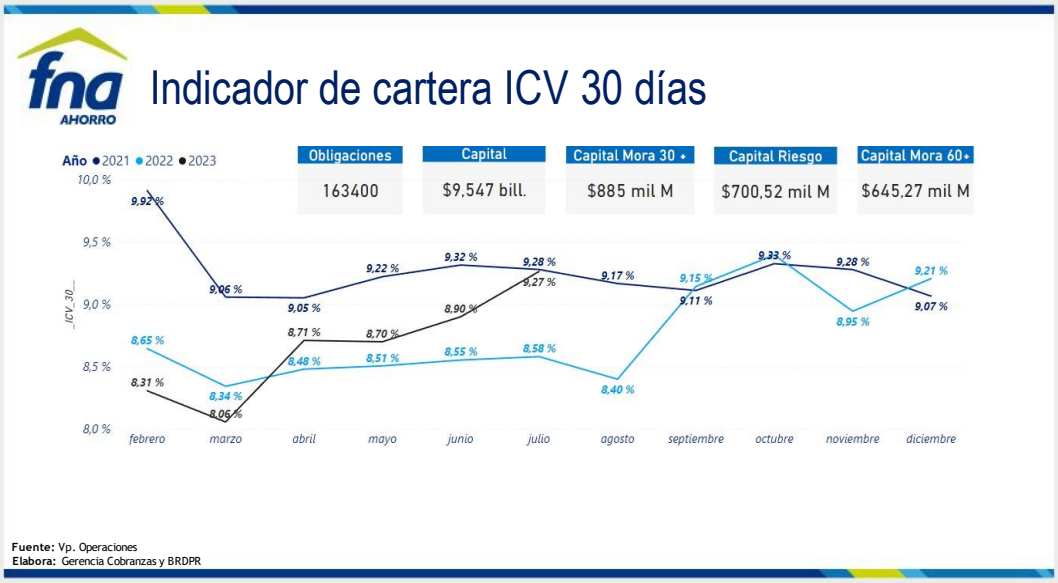
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR

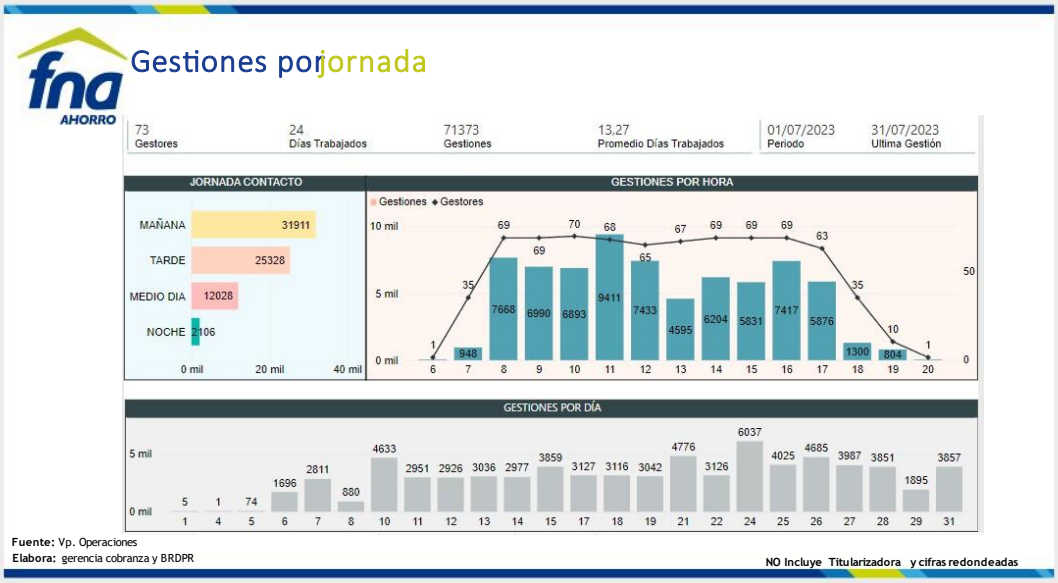
Indicador de cartera ICR



Obligaciones	Capital	Capital Mora 30 +	Capital Riesgo	Capital Mora 60+
163400	$9,547 bill.	$885 mil M	$700,52 mil M	$645,27 mil M

Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR


Indicador de cartera ICV 30 días
Año ● 2021 ● 2022 ● 2023
Obligaciones
163400
Capital
$9,547 bill.
Capital Mora 30 +
$885 mil M
Capital Riesgo
$700,52 mil M
Capital Mora 60+
$645,27 mil M
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 %
9,15 %
9,33 %
9,28 %
9,21 %
9,07 %
8,65 %
8,34 %
8,48 %
8,51 %
8,55 %
8,58 %
8,40 %
9,11 %
8,95 %
8,31 %
8,06 %
8,71 %
8,70 %
8,90 %
9,27 %
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR


Gestiones por jornada
73
Gestores
24
Días Trabajados
71373
Gestiones
13,27
Promedio Días Trabajados
01/07/2023
Periodo
31/07/2023
Ultima Gestión
JORNADA CONTACTO
MAÑANA 31911
TARDE 25328
MEDIO DIA 12028
NOCHE 2106
0 mil
20 mil
40 mil
GESTIONES POR HORA
Gestiones ◆ Gestores
10 mil
5 mil
0 mil
1 35 7668 69 6990 69 6893 70 9411 68 7433 65 4595 67 6204 69 5831 69 7417 63 5876 35 1300 10 804 1
6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20
50
0
GESTIONES POR DÍA
5 mil
0 mil
5 1 74 1696 2811 880 4633 2951 2926 3036 2977 3859 3127 3116 3042 4776 3126 6037 4025 4685 3987 3851 1895 3857
1 4 5 6 7 8 10 11 12 13 14 15 17 18 19 21 22 24 25 26 27 28 29 31
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: gerencia cobranza y BRDPR
NO Incluye Titularizadora y cifras redondeadas

Porcentaje de normalización

Mes_B	Capital	Pagos	Cap. Normalizado	% Normalizado Pagos	
ENE - '23	$2,600 bill.	$28.633 mill.	$1.090 mil M	41,9 %	$28.633 mill.
FEB - '23	$1,581 bill.	$19.720 mill.	$502 mil M	31,8 %	$19.720 mill.
MAR - '23	$1,564 bill.	$23.037 mill.	$489 mil M	31,2 %	$23.037 mill.
ABR - '23	$1,634 bill.	$18.948 mill.	$370 mil M	22,7 %	$18.948 mill.
MAY - '23	$1,700 bill.	$23.248 mill.	$469 mil M	27,6 %	$23.248 mill.
JUN - '23	$1,695 bill.	$22.153 mill.	$438 mil M	25,8 %	$22.153 mill.
JUL - '23	$1,564 bill.	$19.309 mill.	$286 mil M	18,3 %	$19.309 mill.



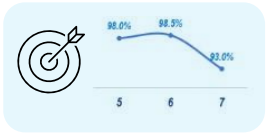
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: gerencia cobranza y BRDPR

NO Incluye Titularizadora y cifras redondeadas

Indicadores de gestión Administrativo

Convención
5: May-23
6: Jun-23
7: Jul-23

Contacto
80%



Efectividad del contacto
25%



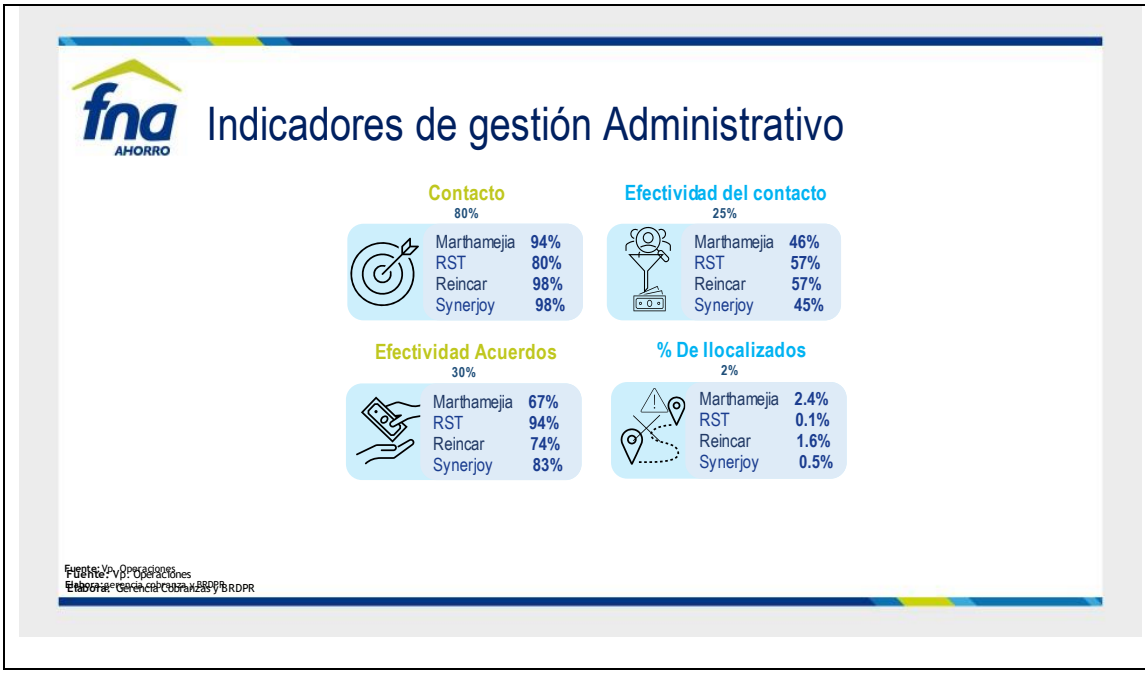
Efectividad Acuerdos
30%



% De Ilocalizados
2%



Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia cobranza y BRDPR
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia cobranza 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	AGOSTO

	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	31/08/2023, 15:23:40
Paola Andrea Gasca Cuellar	Se unió antes	31/08/2023, 15:23:40
Paola Andrea Gasca Cuellar	Abandonó	31/08/2023, 15:32:11
Paola Andrea Gasca Cuellar	Unido	31/08/2023, 15:32:46
DIEGO GONZALEZ-REINCAR (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:23:40
Hevaran SAS (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:23:40
Hevaran SAS (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:48:44
Hevaran SAS (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:50:42
Hevaran SAS (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:58:52
Hevaran SAS (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:59:42
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:25:35
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:26:25
Maicol Rodriguez RST (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:30:14
MARCELA URBINA HEVARAN (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:30:41
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:30:44
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:30:52
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	31/08/2023, 15:31:41
Marcela Perez Garces	Unido	31/08/2023, 15:31:49
Laura Perlaza - Mejia y Asociados (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:31:50
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	31/08/2023, 15:32:26
ISABEL (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:34:54
Eddy (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:42:10

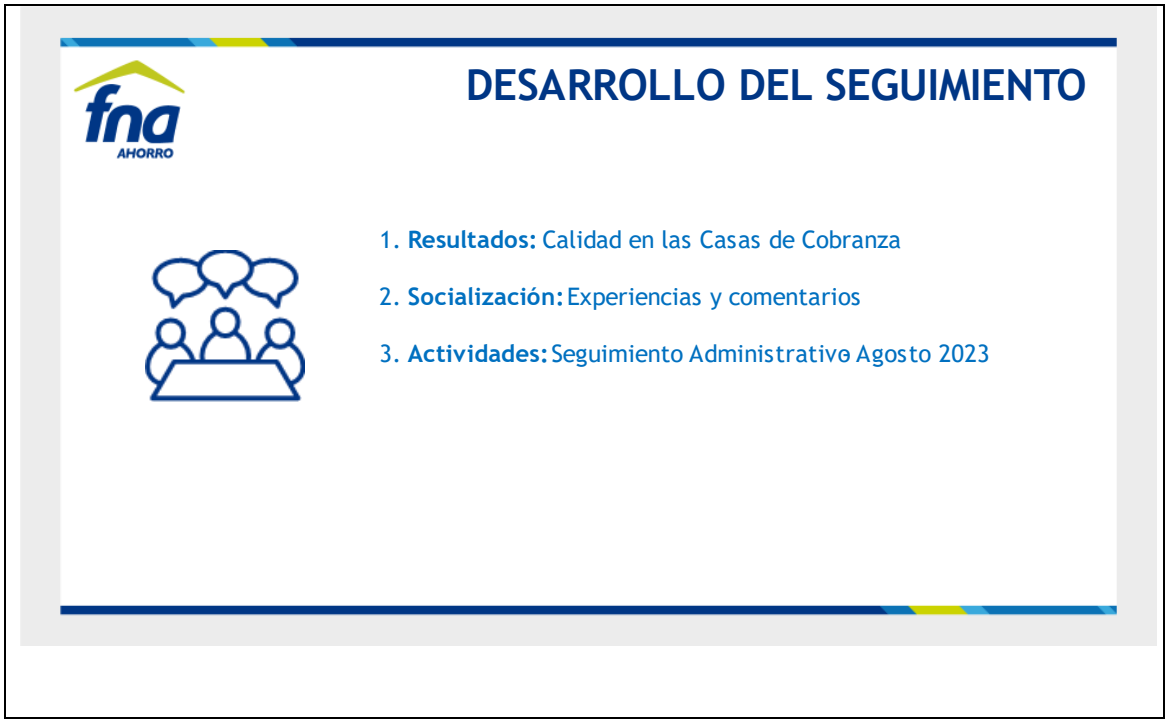
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	3108/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	3:30 PM
Objetivo		VALIDAR INFORME DE CALIDAD JULIO 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 Adm

Agencias Adm

#	Agencia de Cobro	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Final
1	MARTHA MEJIA LTDA	4.94	4.91	4.89	4.94	4.92
2	SYNERJOY	4.76	4.82	4.78	4.98	4.83
3	REINCAR	4.73	4.83	4.76	4.73	4.76
4	RST	4.73	4.94	4.91	3.89	4.62

Top 10

Top 10 Adm

No	Casa de Cobro	Asignación	CC	Asesor	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Final
1	SYNERJOY	ADMINISTRATIVO	1007783590	KAROL NATALIA BUENO BUENO	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
2	RST	ADMINISTRATIVO	1023970123	BRAYAN ANDRÉS SOTO	4.94	5.00	5.00	5.00	4.99
3	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	1143985802	KATHERINE RIVERA RIVERA	5.00	5.00	5.00	4.94	4.99
4	RST	ADMINISTRATIVO	1000574907	PAULA ANDREA PLAZA	5.00	4.81	5.00	5.00	4.95
5	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	1144032659	NIDIA YULIETH RESTREPO RAMIACUTEREZ	5.00	4.80	5.00	5.00	4.95
6	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	1112485827	JULIANA ANDREINA ORTA LAYA	5.00	4.76	5.00	5.00	4.94
7	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	30722731	DORKY YANINA CAMEJO ROMERO	5.00	5.00	4.94	4.81	4.94
8	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	25701828	CARMEN TERESA CABRILES CASTILLO	5.00	4.76	5.00	4.94	4.93
9	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	1087806511	AYANA MARCELA NARVAEZ ANGULO	5.00	4.94	4.76	4.94	4.91
10	MARTHA MEJIA LTDA	ADMINISTRATIVO	1151966204	LAURA ANDREA DELGADO ROSERO	5.00	4.81	4.81	5.00	4.91

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

Esquema de Trabajo - Agosto 2023

	Plan Calidad en el		Seguimiento a Resultados		Disciplinas Operativas		Seguimiento a ANS	
	Plantillas de Calificación Semanal	Comité de Calidad Mensual	Reuniones de seguimiento Semanal	Reunion Gerencial Mensual	Bitacora de Kick Off Diario	Formato de Coachig Mensual	Plan de Trabajo Semanal	Proyecciones Mensual
Cartera Administrativa	**Frecuencia:** 1r día hábil de cada semana	**Frecuencia:** Durante la 1a semana de cada mes	**Frecuencia:** Cada 15 días 1 grupal, 1 individuales	**Frecuencia:** 1 vez al mes	**Frecuencia:** Todos los días de labor	**Frecuencia:** Al cierre de Cada mes	**Frecuencia:** 3 día hábil luego de reporte (seguimiento semanal)	**Frecuencia:** 3° día hábil luego de reporte (seguimiento semanal)
	Objetivo: Calificar la calidad del servicio prestado por los asesores para encontrar oportunidades de mejora y fortalezas	**Objetivo:** Identificar y monitorear la gestión de calidad en el servicio en los Casos de Cobranza.	**Objetivo:** Alinear y calibrar procesos, unificar criterios y recopilar hallazgos para el éxito de la labor de cobro.	**Objetivo:** Revisar resultados del mes anterior y socializar planes de acción para el mes que inicia.	**Objetivo:** Mantener los equipos de trabajo informados, unificar criterios y Compartir buenas prácticas.	**Objetivo:** Realizar seguimiento individual integrante de los equipos de trabajo, potencializar fortalezas y establecer compromisos.	**Objetivo:** Realizar seguimiento todas las actividades encaminadas a la recuperación de la cartera asignada	**Objetivo:** Definir los indicadores estimados para cierre de mes a fin de ajustar planes o enfocar esfuerzos
	Participantes: Coordinadores y/o monitores de Calidad de los casas de Cobranza	**Participantes:** Coordinadores y/o monitores de Calidad de los casas de Cobranza	**Participantes:** Coordinadores de las casas de Cobranza y del RNA	**Participantes:** Gerentes de Casas de Cobranza, Gerente de cobranza y/o equipo RNA	**Participantes:** Coordinadores de las casas de Cobranza y sus equipos de trabajo.	**Participantes:** Líderes de Casa de Cobranza y sus equipos de trabajo	**Participantes:** Coordinadores de las casas de Cobranza y del RNA	**Participantes:** Coordinadores de las casas de Cobranza y del RNA
	Actividades: Consolidar y revisar las calificaciones de calidad realizadas por las casas de cobranza de la semana anterior.	**Actividades:** Revisión de resultados de calidad, calificaciones, retroalimentación y ranking de asesores.	**Actividades:** Socializar resultados, tratar inquietudes y necesidades de la operación, priorizar temas pendientes.	**Actividades:** Socialización de indicadores cumplimiento, gestión de cartera por tranjos de mora, rodamientos, planes de trabajo.	**Actividades:** Socializar resultados, tratar inquietudes y necesidades de la operación, bajar información relevante.	**Actividades:** Retroalimentación a cada asesor según indicadores al cierre del mes anterior.	**Actividades:** Remitir el plan de trabajo en un formato especial (matriz) donde se pueda hacer actualización y medición de efectividad	**Actividades:** Envió de las proyecciones en un formato especial a fin de realizarle actualizaciones semanalmente y generar indicadores de cumplimiento unificados
	Fechas: 01 /Agosto / 23 - 31/Agosto/2023	**Fecha: Según disponibilidad**	**Individual: Desde 10/Agosto/2023 ó** Según disponibilidad	**Fecha: Según disponibilidad**	**Fechas entregables:** 01-/Agosto / 23 - 31/Agosto/2023	**Fechas entregables: 08/Agosto/2023** (3° día hábil)	**Fechas: 8**/Agosto/2023 (seguimiento en reuniones individuales)	**Fechas: 10**/Agosto/2023 (seguimiento en reuniones individuales)

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

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

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

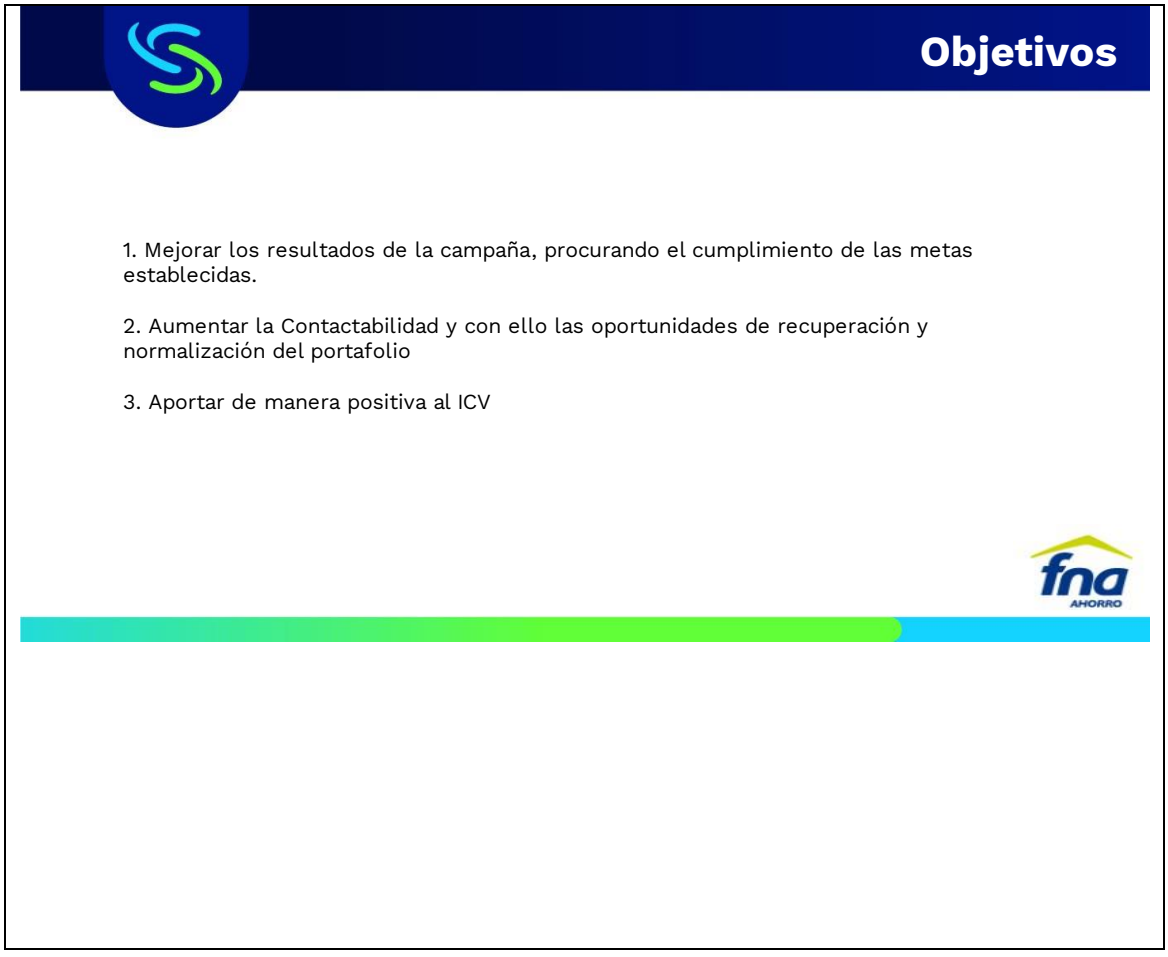
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	31/08/2023, 15:03:50
Paola Andrea Gasca Cuellar	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
LAURA FERNANDA PERLAZA GONZALEZ	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
LAURA FERNANDA PERLAZA GONZALEZ	Abandonó	31/08/2023, 15:12:45
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
Karen Moreno (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
Karen Moreno (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:08:01
Karen Moreno (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:08:09
Karen Moreno (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:11:55
didier synerjoy (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
didier synerjoy (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:19
Marcela Urbina	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
Marcela Urbina	Abandonó	31/08/2023, 15:03:59
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:18
Tatiana López Rst Asociados (Invitado)	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
Tatiana López Rst Asociados (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:18
Isabel	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
MARCELA URBINA HEVARAN	Se unió antes	31/08/2023, 15:03:50
MARCELA URBINA HEVARAN	Abandonó	31/08/2023, 15:21:23
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:04:38
Katherine Diaz (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:22
Lorena Parra - Hevaran (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:07:24
Lorena Parra - Hevaran (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:20
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:09:40
Liliana Vega (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:10:15
Liliana Vega (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:12
Laura Perlaza - Mejia y Asociados (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:12:18
Laura Perlaza - Mejia y Asociados (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:19
Karen Moreno (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:12:23
Karen Moreno (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:14:13
Yeni Auxiliar (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:13:22
Yeni Auxiliar (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:19
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	31/08/2023, 15:15:29
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Abandonó	31/08/2023, 15:21:21
Karen Moreno (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:15:46
Karen Moreno (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:18
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	31/08/2023, 15:16:52
Duvan Hernandez (Invitado)	Abandonó	31/08/2023, 15:21:25

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	09/08/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	2:30 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE AGOSTO 2023.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZ GARCES	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

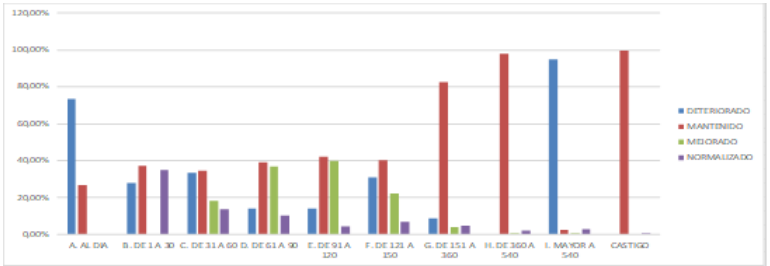


Cierre Julio 2023

FRANJA INICIAL	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	CASTIGO	Total general	METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Comportamiento
A. AL DIA	$ 44.471.581	$ 122.331.238									$ 166.802.819	95%	$ 158.462.678	$ 44.471.581	No cumple
B. DE 1 A 30	$ 44.221.051.223	$ 47.518.907.407	$ 35.430.945.186								$ 127.170.943.817	80%	$ 101.736.755.053	$ 91.739.998.631	No cumple
C. DE 31 A 60	$ 3.043.134.018	$ 4.151.581.942	$ 7.699.463.236	$ 7.496.330.203							$ 22.230.509.399	55%	$ 12.226.780.170	$ 14.796.179.197	Cumple
D. DE 61 A 90	$ 4.505.302.098	$ 4.154.323.341	$ 11.992.398.286	$ 17.092.911.806	$ 6.135.531.274						$ 43.880.466.804	45%	$ 19.746.210.062	$ 37.748.935.531	Cumple
E. DE 91 A 120	$ 1.034.670.903	$ 1.050.697.350	$ 2.249.454.963	$ 6.680.312.889	$ 10.546.320.917	$ 3.465.169.037					$ 25.066.626.059	35%	$ 8.773.319.103	$ 21.602.456.972	Cumple
F. DE 121 A 150	$ 1.441.454.192	$ 271.459.975	$ 588.750.990	$ 980.116.459	$ 2.772.354.226	$ 8.286.845.597	$ 6.361.652.678				$ 20.702.634.122	30%	$ 6.210.790.236	$ 14.340.981.444	Cumple
G. DE 151 A 360	$ 1.204.680.348	$ 92.914.881	$ 146.883.473	$ 204.489.875	$ 301.217.062	$ 286.795.124	$ 21.074.336.428	$ 2.225.476.262			$ 25.536.803.454	20%	$ 5.107.360.691	$ 2.236.990.763	No cumple
H. DE 360 A 540	$ 248.602.477						$ 19.983.031	$ 10.063.232.539	$ 1.303.161.073		$ 11.634.979.121	10%	$ 1.163.497.912	$ 267.585.508	No cumple
I. MAYOR A 540	$ 712.291.365							$ 87.523.618	$ 26.129.334.541		$ 26.929.149.523	5%	$ 1.346.457.476	$ 712.291.365	No cumple
CASTIGO										$ 35.705.697.102	$ 35.705.697.102	2%	$ 714.113.942	$ 252.089.120	No cumple
Total general	$ 56.455.708.205	$ 57.302.216.134	$ 58.107.896.135	$ 32.394.161.186	$ 19.755.423.479	$ 12.038.809.758	$ 27.455.972.137	$ 12.376.232.419	$ 27.432.495.614	$ 35.705.697.102	$ 339.024.612.171				

La agencia logra el cumplimiento de las metas 31 a 150.

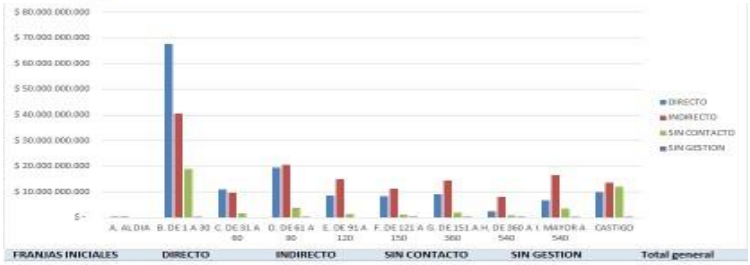
Comportamientos



CAPITALES FRANJA INICIAL	COMPORTAMIENTO DETERIORADO	MANTENIDO	MEJORADO	NORMALIZADO
A. AL DIA	73,34%	26,66%	0,00%	0,00%
B. DE 1 A 30	27,86%	37,37%	0,00%	34,77%
C. DE 31 A 60	33,45%	34,63%	18,23%	13,69%
D. DE 61 A 90	13,98%	38,95%	36,80%	10,27%
E. DE 91 A 120	13,82%	42,07%	39,98%	4,13%
F. DE 121 A 150	30,73%	40,03%	22,28%	6,96%
G. DE 151 A 360	8,71%	82,53%	4,04%	4,72%
H. DE 360 A 540	0,00%	97,69%	0,17%	2,14%
I. MAYOR A 540	94,70%	2,33%	0,33%	2,65%
CASTIGO	0,00%	99,51%	0,00%	0,49%
Total general	**25,57%**	**47,13%**	**10,61%**	**16,69%**

Con una representación del 47,13% el comportamiento más arraigado en los resultados es de la contención. Hecho que genera una oportunidad de mejora a la agencia para mejorar los resultados de la campaña.

Contactabilidad



FRANJAS INICIALES	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO	SIN GESTION	Total general
A. AL DIA	5,5	6,6			6,3
B. DE 1 A 30	6,1	6,2	1,2	2,0	5,1
C. DE 31 A 60	7,7	7,5	1,1		6,9
D. DE 61 A 90	8,1	8,3	1,2	3,0	7,2
E. DE 91 A 120	8,5	8,5	1,1		7,8
F. DE 121 A 150	7,2	7,6	1,1	3,0	6,8
G. DE 151 A 360	7,2	6,3	1,2	3,0	5,9
H. DE 360 A 540	4,0	3,4	1,1	2,3	3,2
I. MAYOR A 540	3,9	3,1	1,2	2,5	2,9
CASTIGO	3,4	2,9	1,2	0,3	2,1
Total general	**6,4**	**6,0**	**1,2**	**0,9**	**5,1**

Con un total de 2412 clientes contactados. Es la franja 1 a 30 la que presenta la mejor Contactabilidad (1.128 clientes – 35% asignación total).

Los resultados demuestran una relación directa entre los intentos y la Contactabilidad.

Resultados individuales Facturación

Asesores		Facturación	Participación
Karol Bueno	$	14.298.498	27%
Anny Rengifo	$	12.068.639	23%
Denise Castillo	$	5.932.010	11%
Leidy Cordoba	$	4.902.997	9%
Ricardo Burbano	$	4.771.723	9%
Kelly Rengifo	$	4.596.765	9%
Vivian Quiroz	$	3.324.821	6%
Jefferson Castro	$	2.807.825	5%
Total	$	52.703.278	100%

Las asesoras Karol Bueno y Anny Rengifo logran el 50% del total facturado.

Actividades

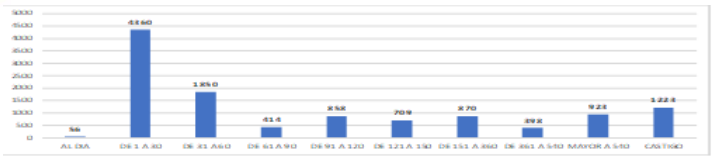
ASIGNACION	CAPACITACION	HERRAMIENTAS	ESTRATEGIAS OPERATIVAS	INCENTIVOS	BASE EN BOLSA
1. Gestion a cliente contactados en Julio 1802 $109.334MM 2. Base de Normalizacion 0 - 150 : Gestion a clientes con fechas de corte 5 (1 al 5). Gestion clientes con fechas de corte 15 (6 a 15) 3. Foco de desmejorados: Terminado el barrido de la asignación se retomara la gestión a todos los clientes con contacto en julio, que no hayan sido contactados en agosto. (Nivelación Spin Rate) 4. Gestion Vigente Montos Altos (Mayores a $50MM - 761 (75.946MM) 5. Gestion Castigo (Con pagos entre 2020 - 2023) Saldos > $10MM 6. Foco dis proyectos. 297 Creditos - $18,963MM	1. Acompañamiento constante por el area de Calidad a todo el grupo de trabajo. Especialmente a los 6 asesores nuevos	1. Voice Bot: Se solicito la aprobación por parte de FNA para implementar su uso como herramienta de apoyo en franjas 0-150 2. Envio de mensajes de texto a todo la asignación, con los textos aprobados previamente, y de acuerdo al estado de las obligaciones	1. Lunes a Viernes: Gestion focalizada por predictivo durante 6 horas. Gestion manual 3 horas reforzando el seguimiento de acuerdos y/o posibles negociaciones 2. Gestion focos especiales RNA : Clientes sin gestion, Clientes que aplican a estrategias de negociación. Clientes contactados sin gestiones recientes. 3. Gestion de localización a no contacto. Saldos Mayores a $100MM. O de acuerdo a las necesidades del portafolio (Metas) 4. Revisión y gestión a clientes con pagos improductivos.	Bonificaciones por cumplimiento y sobreejecucion de las metas asignadas individualmente y por portafolio	Gestion por predictivo sobre clientes no contacto y sin acuerdo, con la posibilidad de reasignación por cierre de negociaciones

Kick Off

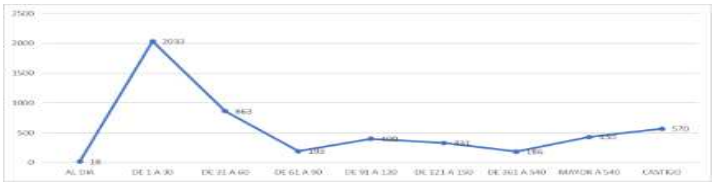


1. Actualización diaria de la asignación con Adminfo: informes prejuridicos, pagos y de seguimiento.
2. Seguimiento diario acuerdos de pago pactados - Seguimiento a posibles negociaciones
3. Gestión cruzada a clientes contactados sin cierre de acuerdos de pago - Con posible reasignación por cierres
4. 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 16 - 17 Gestión Plan Choque - Franjas 0-150 que presentan deterioro.
7. Brigada de gestión enfocada en clientes que presentan procesos jurídicos hasta etapa 4.

Resultados Herramientas



Con corte al 08 de Agosto se han enviado 11.661 mensajes a 5646 clientes por $270.892MM. El 9,8% no pudieron ser entregados porque las líneas estaban fuera de servicio.



Se han 5.204 IVR, focalizando principalmente obligaciones en mora 1 a 30. Con la idea de dar lograr el contacto en el corto plazo, y adelantarnos a la posible caída de las obligaciones en moras tempranas.

Financiero Agosto 2023

FRANJAS AL CIERRE / FRANJAS INICIAL	FRANJA FINAL / ALDIA	DE 1 A 30	DE 31 A 60	DE 61 A 90	DE 91 A 120	DE 121 A 150	DE 151 A 360	DE 361 A 540	>540	Total general	METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
AL DIA	$ 3.955.103.453	$ 2.864.185.642								$ 6.819.289.095	95%	$ 6.478.324.640	$ 3.955.103.453	$ 2.523.221.187	No cumple
DE 1 A 30	$ 4.210.362.635	$ 4.315.448.484	$ 43.238.361.024	$ 47.510.000.892						$ 99.280.168.995	80%	$ 79.424.135.196	$ 8.525.807.119	$ 70.898.328.077	No cumple
DE 31 A 60	$ 853.606.966	$ 419.722.108	$ 1.028.700.005	$ 22.973.922.286	$ 31.261.732.112					$ 56.537.704.477	55%	$ 31.095.737.462	$ 2.302.049.079	$ 28.793.688.383	No cumple
DE 61 A 90	$ 75.388.052		$ 156.709.413	$ 375.062.072	$ 11.957.792.065					$ 12.484.941.598	45%	$ 5.617.223.712	$ 607.299.538	$ 5.009.924.175	No cumple
DE 91 A 120	$ 289.960.870	$ 91.751.636		$ 5.035.921	$ 936.478.357	$ 26.530.690.111				$ 27.755.958.696	35%	$ 9.714.585.530	$ 1.225.208.525	$ 8.489.317.005	No cumple
DE 121 A 150	$ 88.415.828	$ 43.196.597		$ 2.909.772	$ 561.836.928	$ 363.510.973	$ 15.861.864.477			$ 16.416.400.229	30%	$ 4.924.920.069	$ 554.525.752	$ 4.370.286.317	No cumple
DE 151 A 360	$ 324.386.936	$ 19.525.352		$ 91.751.724	$ 172.240.089	$ 39.617.992	$ 39.365.649.064	$ 2.927.860.952		$ 42.981.082.098	20%	$ 8.596.216.412	$ 657.572.073	$ 7.928.644.339	No cumple
DE 361 A 540	$ 2.698.717						$ 108.077.213	$ 14.051.851.345	$ 2.014.017.509	$ 16.176.644.684	10%	$ 1.617.664.468	$ 110.775.930	$ 1.506.888.538	No cumple
MAYOR A 540	$ 46.540.748						$ 34.923.672	$ 489.952.963	$ 37.536.911.005	$ 37.608.338.392	5%	$ 1.880.416.918	$ 131.417.358	$ 1.751.999.560	No cumple
CASTIGO	$ 21.627.186							$ 11.641.215	$ 46.066.199.039	$ 46.099.367.440	2%	$ 921.987.349	$ 10.000.000	$ 911.987.349	No cumple
Total general	$ 9.878.091.368	$ 7.756.035.819	$ 44.439.810.442	$ 70.978.682.476	$ 44.324.598.081	$ 26.933.819.096	$ 55.360.514.426	$ 17.041.306.314	$ 85.617.087.553	$ 362.289.895.571					

FRANJAS PROYECCION / FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL / ALDIA	DE 1 A 30	DE 31 A 60	DE 61 A 90	DE 91 A 120	DE 121 A 150	DE 151 A 360	DE 361 A 540	>540	Total general	METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
AL DIA	$ 3.955.103.453	$ 2.864.185.642								$ 6.819.289.095	95%	$ 6.478.324.640	$ 3.955.103.453	$ 2.523.221.187	No cumple
DE 1 A 30	$ 4.210.362.635	$ 9.542.335.645	$ 43.038.364.597	$ 42.488.156.118						$ 99.280.168.995	80%	$ 79.424.135.196	$ 13.752.668.280	$ 65.671.466.916	No cumple
DE 31 A 60	$ 853.606.966	$ 1.529.296.437	$ 3.701.109.042	$ 24.952.336.830	$ 25.501.357.202					$ 56.537.704.477	55%	$ 31.095.737.462	$ 6.084.010.444	$ 25.011.727.018	No cumple
DE 61 A 90	$ 75.388.052	$ 210.791.008	$ 421.480.294	$ 760.527.331	$ 11.134.754.917					$ 12.484.941.598	45%	$ 5.617.223.712	$ 1.470.176.676	$ 4.202.047.037	No cumple
DE 91 A 120	$ 289.960.870	$ 286.401.208	$ 306.276.415	$ 276.455.014	$ 3.958.038.333	$ 22.640.819.816				$ 27.755.958.656	35%	$ 9.714.585.530	$ 5.115.138.840	$ 4.599.446.690	No cumple
DE 121 A 150	$ 88.415.828	$ 113.816.897		$ 37.342.108	$ 239.344.021	$ 1.481.188.285	$ 14.454.312.096			$ 16.416.400.229	30%	$ 4.924.920.069	$ 1.962.787.133	$ 2.962.132.936	No cumple
DE 151 A 360	$ 324.386.936	$ 19.525.352	$ 55.232.714	$ 91.751.724	$ 172.240.089	$ 58.720.685	$ 39.271.313.657	$ 2.927.860.952		$ 42.981.082.098	20%	$ 8.596.216.412	$ 731.927.479	$ 7.854.338.932	No cumple
DE 361 A 540	$ 2.698.717						$ 108.077.213	$ 14.203.429.988	$ 1.862.488.815	$ 16.176.644.684	10%	$ 1.617.664.468	$ 110.775.930	$ 1.506.888.538	No cumple
MAYOR A 540	$ 46.540.748						$ 34.923.672	$ 489.952.963	$ 37.536.911.005	$ 37.608.338.392	5%	$ 1.880.416.918	$ 131.417.358	$ 1.751.999.560	No cumple
CASTIGO	$ 21.627.186							$ 11.641.215	$ 46.066.199.039	$ 46.099.367.440	2%	$ 921.987.349	$ 249.910.333	$ 672.797.016	No cumple
Total general	$ 9.878.091.368	$ 14.566.307.189	$ 47.523.463.061	$ 68.606.569.313	$ 41.005.795.362	$ 24.182.728.786	$ 53.868.636.638	$ 17.192.885.108	$ 85.465.468.859	$ 362.289.895.571					

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 14 asesores y 1 en punto no 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
Confirmar si los afiliados se les puede llamar a números nuevos.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	AGOSTO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	SYNERJOY	AGOSTO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	AGOSTO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	AGOSTO

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

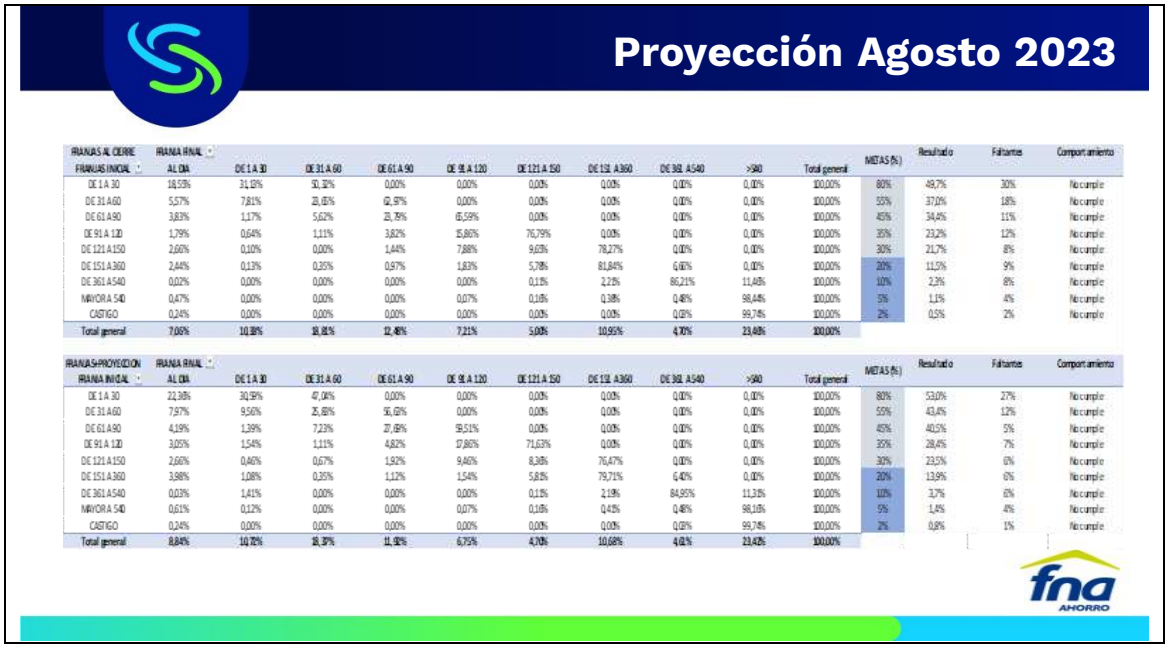
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	9/8/2023, 14:32:19
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	9/8/2023, 14:32:19
Marcela Perez Garces	Unido	9/8/2023, 14:37:26

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	16/08/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	2:30 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE AGOSTO 2023.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZGARCES	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS



Resultados gestión de Campo

RESULTADOS	No. de Clientes	Promesas.	Pagos.
Bogota	22	$ 183.105.000	$ -
CARTA BAJO PUERTA	4	$ -	$ -
CONTACTO SIN COMPROMISO	1	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	4	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	9	$ 183.105.000	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	3	$ -	$ -
ZONA ROJA	1	$ -	$ -
CALI	68	$ 540.000	$ 25.283.000
CARTA BAJO PUERTA	14	$ -	$ 1.100.000
CONTACTO SIN COMPROMISO	4	$ -	$ 11.383.000
DIRECCION ERRADA	9	$ -	$ -
NO VIVE NO TRABAJA	16	$ -	$ 10.500.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	4	$ -	$ 1.200.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	17	$ 540.000	$ 1.100.000
ZONA ROJA	4	$ -	$ -
JAMUNDI	1	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	1	$ -	$ -
MONTERIA	3	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	2	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	1	$ -	$ -
SANTA MARTA	4	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	1	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	1	$ -	$ -
NO VIVE NO TRABAJA	2	$ -	$ -
SINCELEJO	2	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	2	$ -	$ -
VALLEDUPAR	2	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	1	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	1	$ -	$ -
Total general	**102**	**$ 183.645.000**	**$ 25.283.000**

Con 102 visitas realizadas, es Cali, la que presenta los mejores resultados en cantidad de acuerdos. Sin embargo, con respecto a cuantías, es Bogotá quien presenta el mejor comportamiento.

Plan de Acción

- Gestión sobre los clientes focalizados por el FNA en aras de mejorar los indicadores.
- Gestión intensiva a clientes contactados que registren alternativas de negociación vigente
- Gestión sobre clientes desmejorados, basado en el histórico de contactos aportado por el FNA
- Cruce de voces sobre clientes incumplidos
- Gestión de campo a clientes potenciales ubicados en Bogota (46.050MM -265) , Cali (78 - $3.021MM) y Antioquia (46 -$3.729MM).
- Monitoreo a gestión de contacto (Foco renuentes y sin compromiso)
- Envío mensajes de texto de acuerdo al estado de las obligaciones.

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	SYNERJOY	AGOSTO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	AGOSTO
Gestion especial a base de brigada incremento de negociaciones.	SYNERJOY	AGOSTO
Meta por asesor para radicación de alternativas.	SYNERJOY	AGOSTO

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

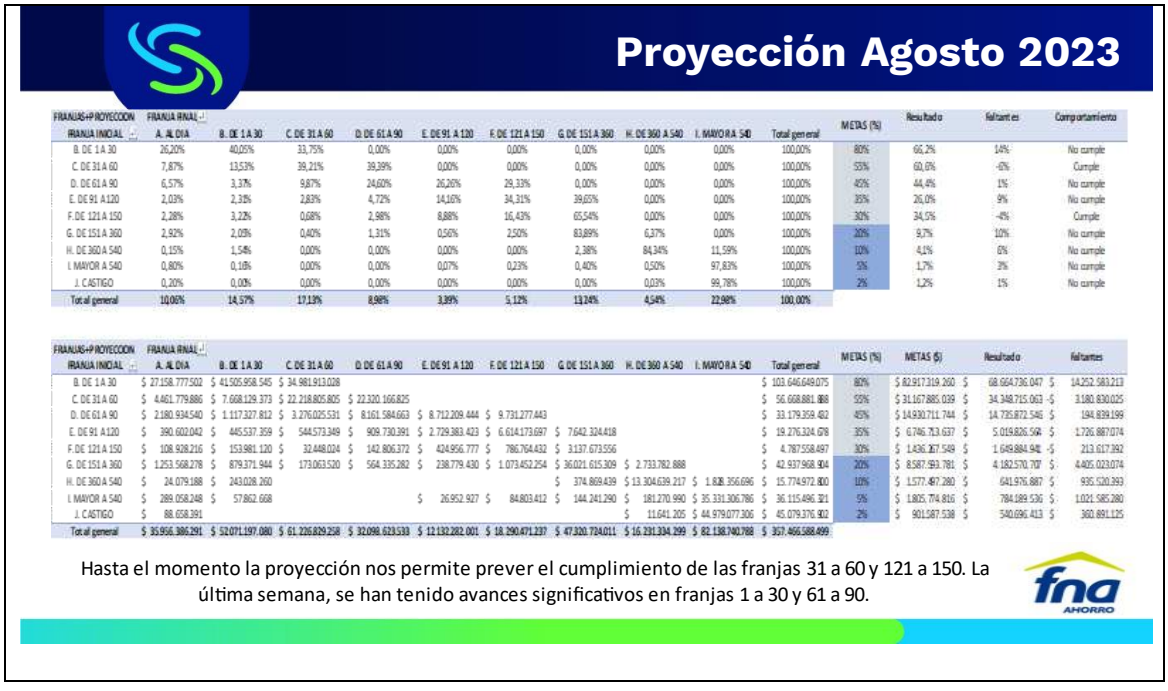
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	16/8/2023, 15:01:24
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	16/8/2023, 15:01:24

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

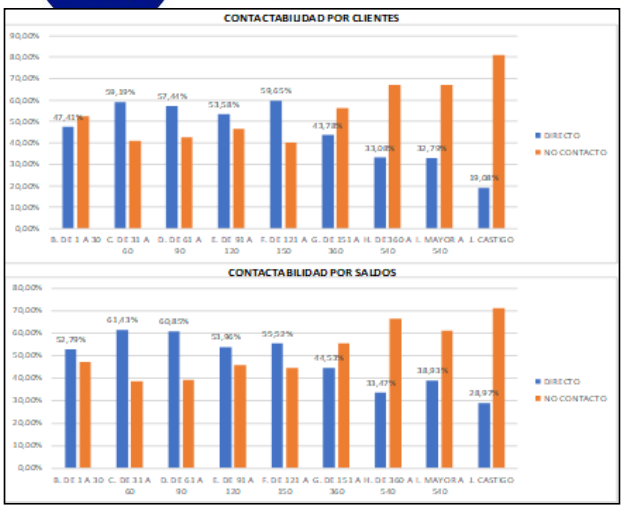
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	23/08/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	2:30 PM	**Hora fin:**	3:30 PM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE AGOSTO 2023.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZGARCES	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

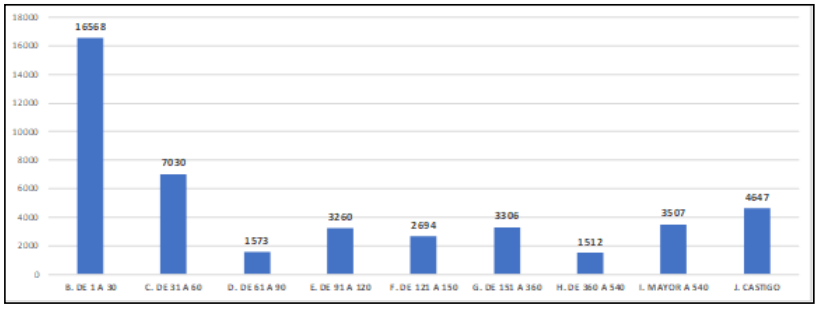


Contactabilidad



La agencia ha intensificado la gestión sobre saldos mayores a $100MM en aras de lograr la recuperación y el cumplimiento de metas. Desde este punto de vista, las franjas 1 a 90 son las que presentan mejor Contactabilidad

Envío mensajes



Con corte al 22 de Agosto se han enviado 44.099 mensajes a la totalidad de los clientes asignados (7656). El 83% se han podido entregarse. La diferencia corresponde a líneas fuera de servicio o bloqueadas.

Envío correos electrónicos



De un total de 7688 correos electrónicos. 7146 fueron validados y el 81% lograron ser enviado a los clientes.

Negociaciones

Estados	Valor Aprobado.	Saldos.	Obligaciones	Recaudo
CUMPLIO	$ 456.589.725	$ 1.232.508.748	12	$ 364.369.725
PAGO PARCIAL CUOTAS MORA	$ 2.859.725	$ 434.146.639	2	$ 2.977.725
PAGO TOTAL DE LA OBLIGACION	$ 299.712.000	$ 436.460.443	6	$ 207.374.000
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 5.900.000	$ 131.369.715	2	$ 5.900.000
PAGO TOTAL DIFERIDO CASTIGO	$ 8.583.000	$ 31.197.192	1	$ 8.583.000
PAGO TOTAL EXTINCION	$ 139.535.000	$ 199.334.759	1	$ 139.535.000
PENDIENTES DE PAGO	$ 1.018.129.407	$ 3.726.026.452	39	$ -
PAGO PARCIAL CUOTAS MORA	$ 626.407	$ 907.763.769	7	$ -
PAGO TOTAL DE LA OBLIGACION	$ 511.706.000	$ 760.688.695	9	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 13.395.000	$ 78.985.420	2	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 49.015.000	$ 823.519.719	11	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 17.225.000	$ 118.059.485	3	$ -
PAGO TOTAL DIFERIDO CASTIGO	$ 155.162.000	$ 144.889.264	2	$ -
PAGO TOTAL EXTINCION	$ 271.000.000	$ 892.120.101	5	$ -
Total general	$ 1.474.719.132	$ 4.958.535.200	51	$ 364.369.725

Con un total de 51 negociaciones aprobadas con corte al 22 de agosto. 12 han cumplido hasta el momento con los pagos.

Gestión de Campo

RESULTADOS	Clientes	Pagos.	Promesas.
BOGOTA	22		$ 183.105.000
CARTA BAJO PUERTA	4		
CONTACTO SIN COMPROMISO	1		
DIRECCION ERRADA	4		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	9		$ 183.105.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	3		
ZONA ROJA	1		
CALI	84	$ 25.283.000	$ 540.000
CARTA BAJO PUERTA	15	$ 1.100.000	
CONTACTO SIN COMPROMISO	4	$ 11.383.000	
DIRECCION ERRADA	12		
NO VIVE NO TRABAJA	22	$ 10.500.000	
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	10	$ 1.200.000	
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	17	$ 1.100.000	$ 540.000
ZONA ROJA	4		
ENVIGADO	2		
CARTA BAJO PUERTA	2		
ITAGUI	10		
CARTA BAJO PUERTA	5		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	5		
YUMBO	1		
CARTA BAJO PUERTA	1		
MONTERIA	3		
CARTA BAJO PUERTA	2		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	1		
SANTA MARTA	4		
CARTA BAJO PUERTA	1		
DIRECCION ERRADA	1		
NO VIVE NO TRABAJA	2		
SINCELEJO	2		
DIRECCION ERRADA	2		
VALLEDUPAR	2		
CARTA BAJO PUERTA	1		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	1		
Total general	**130**	**$ 25.283.000**	**$ 183.645.000**

Con 130 visitas realizadas en Cali, la que presenta los mejores resultados en cuanto al recaudo No obstante, hay 3 acuerdos de pago por $183MM entre los clientes localizados en Bogotá

Plan choque

- Gestión en horario diferencial a clientes no contacto: 7 a 5 p.m. / 9 a 7 p.m. (22, 23 y 24 de agosto)
- Gestión intensiva a clientes contactados que registren alternativas de negociación
- Gestión sobre clientes desmejorados, basado en el histórico de contactos aportado por el FNA (Se han localizado 592 con dicha focalización hasta el momento)
- Cruce de voces sobre clientes incumplidos
- Gestión por franjas de mora procurando mitigar y/o superar los faltantes para el cumplimiento.
- Monitoreo a la gestión telefónica por parte del área de calidad de la agencia.
- Uso constante de las herramientas masivas, de acuerdo al estado de las obligaciones.
- Fragmentación del equipo en dos grupos de acuerdo a las habilidades innatas y adquiridas : quien logre recuperar la mayor cantidad de capitales en cartera vigente… gana una hora libre.
- Incentivos económicos al grupo de trabajo por cumplimiento de metas.





2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. TrAbajo especial franjas 61 91 y 120 para bajar indicador.
2. Capacity del mes 20 asesores y 1 en punto no acorde a la asignación que tienen.
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.	SYNERJOY	AGOSTO
Trabajar cumplimiento de spin rate.	SYNERJOY	AGOSTO
Validar temporalidad de la cartera casos con mas de 8 días sin gestionar por gestión telefónica.	SYNERJOY	AGOSTO
Trabajar clientes mantenidos y recuperados de franjas altas para dejarlos por debajo de 60 días y apoyar el indicador.	SYNERJOY	AGOSTO

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	23/8/2023, 14:59:11
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	23/8/2023, 15:01:29