SYNERJOY

"Juntos más allá"



PLAN DE TRABAJO
AGOSTO 2023

Objetivos

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

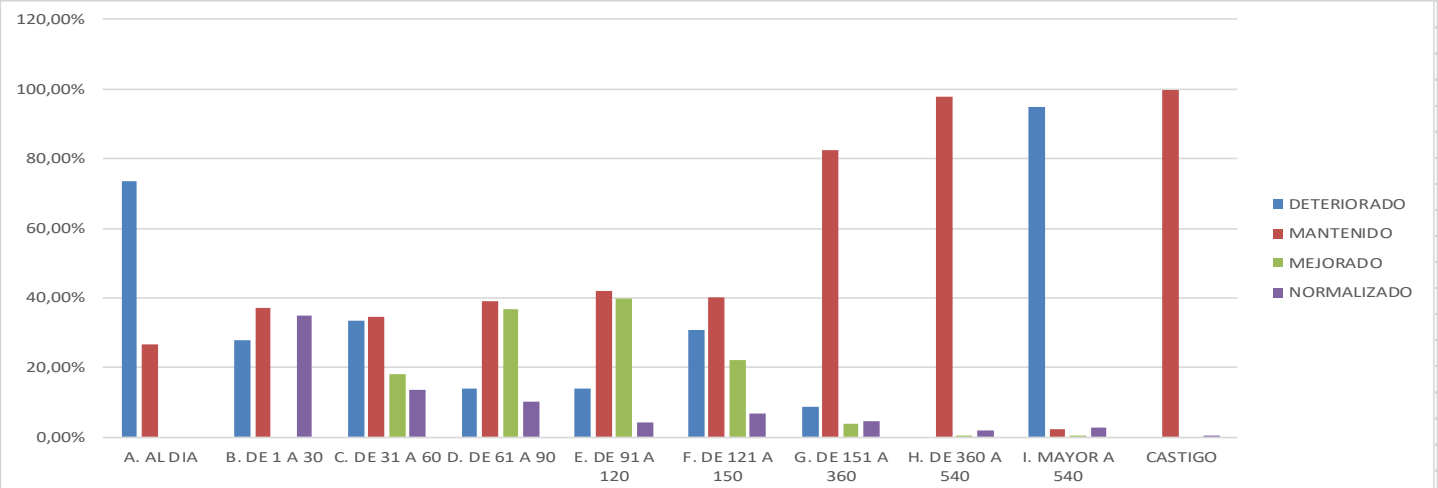
3. Aportar de manera positiva al ICV

Cierre Julio 2023

FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL 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	$ 44.221.091.223	$ 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	$ 4.051.581.942	$ 7.699.463.236	$ 7.436.330.203							$ 22.230.509.399	55%	$ 12.226.780.170	$ 14.794.179.197	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	$ 37.744.935.531	Cumple
E. DE 91 A 120	$ 1.034.670.903	$ 1.090.697.350	$ 2.249.454.963	$ 6.680.312.839	$ 10.546.320.917	$ 3.465.169.037					$ 25.066.626.009	35%	$ 8.773.319.103	$ 21.601.456.972	Cumple
F. DE 121 A 150	$ 1.441.454.192	$ 271.459.975	$ 588.750.990	$ 980.116.464	$ 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	$ 1.204.690.348	$ 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	$ 268.585.508	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.

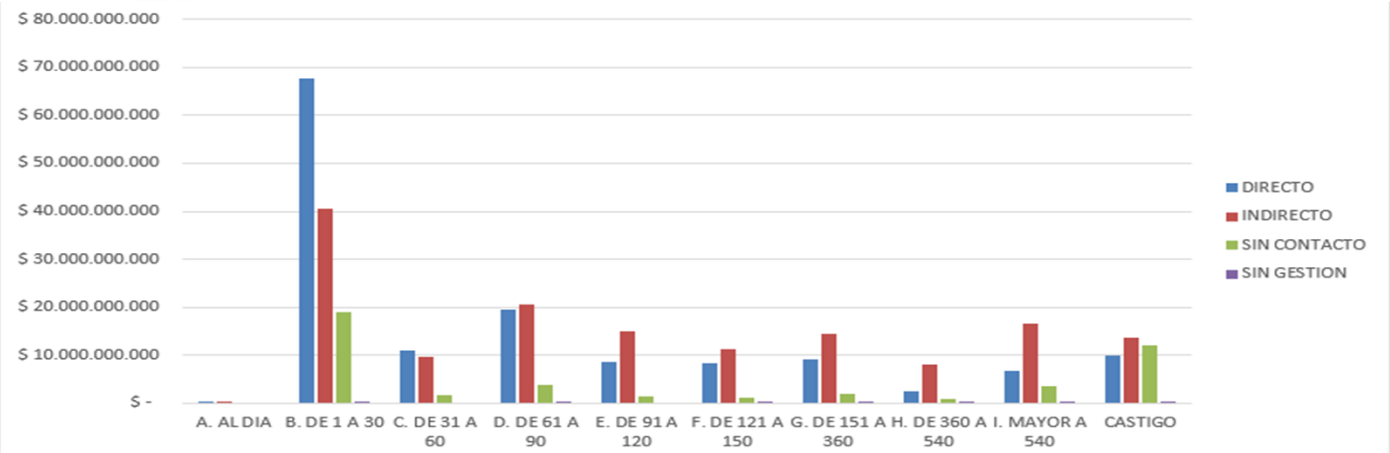
Comportamientos



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

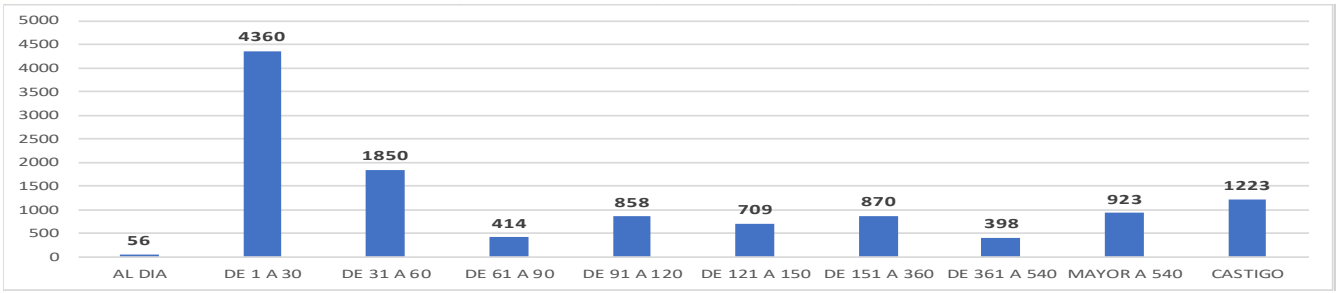
ASIGNACION	CAPACITACION	HERRAMIENTAS	ESTRATEGIAS OPERATIVAS	INCENTIVOS	BASE EN BOLSA
1. Gestion a cliente contactados en Julio 1802 $109.334MM 2. Base de Normalizacion 0 - 150 : Gestion a clientes con fechas de corte 5 (1 al 5). Gestion clientes con fechas de corte 15 (6 a 15) 3. Foco de desmejorados: 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 disproyectos. 297 Creditos - $18,965MM	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 FNA : 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 posiblidad de reasignación por cierre de negociaciones

Kick Off

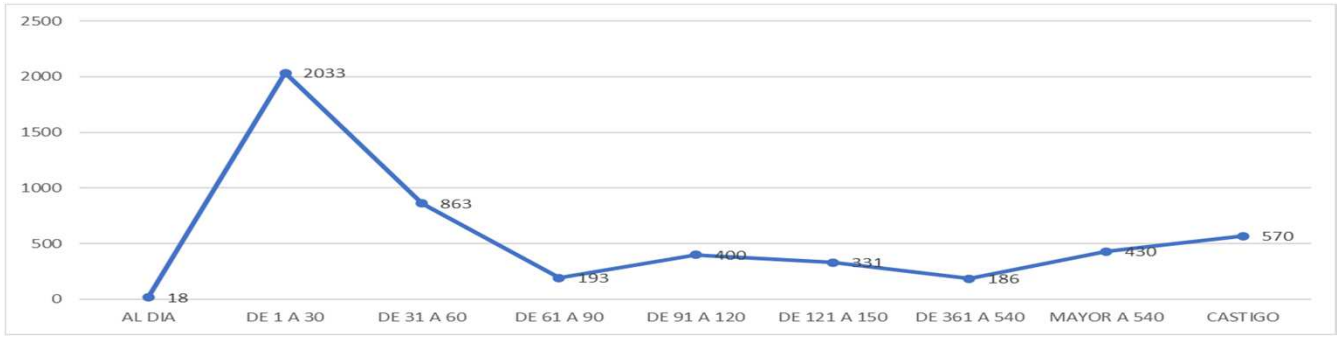


1. Actualización diaria de la asignación con Adminfo: informes prejuridicos, pagos y de seguimiento.
2. Seguimiento diario acuerdos de pago pactados - Seguimiento a posibles negociaciones
3. Gestión cruzada a clientes contactados sin cierre de acuerdos de pago - Con posible reasignación por cierres
4. 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: AL DIA	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	$ 4.315.444.484	$ 43.224.361.024	$ 47.530.000.852						$ 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	$ 1.028.720.005	$ 22.973.922.286	$ 31.261.733.112					$ 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		$ 156.729.413	$ 375.062.072	$ 11.997.762.045					$ 12.604.941.583	45%	$ 5.672.223.712	$ 607.179.538	$ 5.065.044.175	No cumple
DE 91 A 120	$ 289.960.870	$ 93.793.636		$ 5.035.821	$ 836.478.197	$ 26.530.690.131				$ 27.755.958.656	35%	$ 9.714.585.530	$ 1.225.268.525	$ 8.489.317.005	No cumple
DE 121 A 150	$ 88.415.824	$ 43.364.597		$ 2.909.721	$ 56.334.638	$ 363.510.973	$ 15.861.864.477			$ 16.416.400.229	30%	$ 4.924.920.069	$ 554.535.752	$ 4.370.384.317	No cumple
DE 151 A 360	$ 334.386.916	$ 19.525.352		$ 91.751.724	$ 172.290.089	$ 39.617.992	$ 39.345.649.064	$ 2.927.860.922		$ 42.931.082.058	20%	$ 8.586.216.412	$ 657.572.073	$ 7.928.644.339	No cumple
DE 361 A 540	$ 2.698.717						$ 108.077.213	$ 14.051.851.245	$ 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	$ 46.540.743						$ 34.923.672	$ 49.952.943	$ 37.536.921.005	$ 37.668.338.362	5%	$ 1.883.416.918	$ 131.417.358	$ 1.751.999.560	No cumple
CASTIGO	$ 21.627.188							$ 11.641.205	$ 46.066.099.039	$ 46.099.367.432	2%	$ 921.987.349	$ 10.000.000	$ 911.987.349	No cumple
Total general	**$ 9.878.091.363**	**$ 7.756.035.819**	**$ 44.409.810.442**	**$ 70.978.682.476**	**$ 44.324.598.081**	**$ 26.933.819.096**	**$ 55.350.514.426**	**$ 17.041.306.314**	**$ 85.617.037.553**	**$ 362.289.895.571**					

FRANJAS+PROYECCION / FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL: AL DIA	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	$ 9.542.305.645	$ 43.039.344.597	$ 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	$ 1.529.294.437	$ 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	$ 210.781.008	$ 423.480.294	$ 760.527.321	$ 11.134.764.907					$ 12.604.941.583	45%	$ 5.672.223.712	$ 1.470.176.676	$ 4.202.047.037	No cumple
DE 91 A 120	$ 289.960.870	$ 286.408.208	$ 304.276.415	$ 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	$ 88.415.824	$ 113.806.897		$ 37.342.306	$ 239.344.821	$ 1.483.188.285	$ 14.454.302.096			$ 16.416.400.229	30%	$ 4.924.920.069	$ 1.962.098.133	$ 2.962.821.936	No cumple
DE 151 A 360	$ 334.386.916	$ 19.525.352	$ 55.232.714	$ 91.751.724	$ 172.290.089	$ 58.720.685	$ 39.271.313.657	$ 2.927.860.922		$ 42.931.082.058	20%	$ 8.586.216.412	$ 731.907.479	$ 7.854.308.932	No cumple
DE 361 A 540	$ 2.698.717						$ 108.077.213	$ 14.203.429.938	$ 1.862.438.815	$ 16.176.644.684	10%	$ 1.617.664.468	$ 110.775.930	$ 1.506.888.538	No cumple
MAYOR A 540	$ 46.540.743						$ 34.923.672	$ 49.952.943	$ 37.536.921.005	$ 37.668.338.362	5%	$ 1.883.416.918	$ 131.417.358	$ 1.751.999.560	No cumple
CASTIGO	$ 21.627.188							$ 11.641.205	$ 46.066.099.039	$ 46.099.367.432	2%	$ 921.987.349	$ 249.190.333	$ 672.797.016	No cumple
Total general	**$ 9.878.091.363**	**$ 14.566.307.189**	**$ 47.523.443.061**	**$ 68.606.569.313**	**$ 41.005.795.352**	**$ 24.182.728.786**	**$ 53.868.616.638**	**$ 17.192.885.008**	**$ 85.465.458.859**	**$ 362.289.895.571**					

GRACIAS

SYNERJOY