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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	08/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:00 AM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.	

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

1. TEMAS TRATADOS



Objetivos

1. Revisión de los resultados obtenidos durante el periodo Julio – Agosto 2023
2. Detectar oportunidades de mejora
3. Establecer planes de acción que propendan por el cumplimiento de las metas del cliente y de la agencia.
4. Conformar un grupo de trabajo establece que se esmere cada día por cumplir con las metas

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Primera Reunión de Seguimiento Septiembre 2023

1. Comparativo Resultados Julio Vs Agosto
2. Comparativo Contactabilidad Julio Vs Agosto
3. Contactabilidad por regiones
4. Conversión contacto-acuerdos
5. Motivos de no pago
6. Herramientas telemáticas
7. Resultados Voice-Bot
8. Resultados Gestión de campo
9. Organigrama grupo de trabajo
10. Plan de acción

SYNERJOY
'Juntos más allá'

1. Comparativo Resultados Julio – Agosto

RESULTADOS AGOSTO 2023							
FRANJAS	MARTA MEJIA	RST	REINCAR	SYNERJOY	METAS (%)	RESULTADOS	% Part
B. DE 1 A 30	72,66%	69,61%	72,98%	72,89%	80%	2	29%
C. DE 31 A 60	57,01%	57,66%	62,75%	57,00%	55%	4	16%
D. DE 61 A 90	48,68%	18,87%	58,90%	50,36%	45%	2	9%
E. DE 91 A 120	39,66%	28,89%	47,07%	40,34%	35%	2	5%
F. DE 121 A 150	39,54%	39,49%	45,32%	40,48%	30%	2	1%
G. DE 151 A 360	15,59%	29,28%	15,58%	16,02%	20%	1	12%
H. DE 360 A 540	4,88%	11,92%	6,08%	4,21%	10%	4	4%
I. MAYO A 540	1,64%	7,46%	2,42%	2,05%	5%	3	10%
J. CASTIGO	208M	188M	92M	243M	2%	1	13%

RESULTADOS JULIO 2023							
FRANJAS	MARTA MEJIA	RST	REINCAR	SYNERJOY	METAS (%)	RESULTADOS	% Part
A. AL DIA	53,40%	62,30%	73,90%	26,70%	95%	4	0%
B. DE 1 A 30	73,40%	70,80%	76,10%	72,10%	80%	3	38%
C. DE 31 A 60	65,20%	53,50%	65,80%	66,60%	55%	1	16%
D. DE 61 A 90	88,00%	85,70%	87,30%	86,00%	45%	3	4%
E. DE 91 A 120	85,20%	84,90%	85,50%	86,20%	35%	1	7%
F. DE 121 A 150	65,10%	65,70%	66,90%	69,30%	30%	1	6%
G. DE 151 A 360	13,20%	5,20%	9,00%	8,80%	20%	3	7%
H. DE 360 A 540	8,90%	3,30%	4,00%	2,30%	10%	4	3%
I. MAYO A 540	1,00%	0,20%	1,10%	3,00%	5%	1	8%
J. CASTIGO	289M	125M	156M	252M	2%	2	11%

Con respecto a julio las franjas que presentan mejoría son:
1 a 30
61 a 90
151 a 360
Castigo

SYNERJOY
Juntos más allá

1.1. Comparativo Resultados Julio – Agosto

AGOSTO				
Franjas	Normalizado	Recuperado	Mantenido	Deteriorado
DE 1 A 30	35,9%		37,0%	27,1%
DE 31 A 60	9,9%	13,4%	33,7%	43,0%
DE 61 A 90	7,6%	12,5%	30,3%	49,6%
DE 91 A 120	5,3%	10,8%	24,3%	59,7%
DE 121 A 150	12,1%	11,2%	17,2%	59,5%
DE 151 A 360	5,4%	10,6%	78,4%	5,6%
DE 361 A 540	3,1%	1,2%	84,3%	11,5%
MAYOR A 540	1,8%	0,7%		97,5%
CASTIGO	1,0%			99,0%

JULIO				
Franjas	Normalizado	Recuperado	Mantenido	Deteriorado
AL DIA	26,7%			73,3%
DE 1 A 30	34,8%		37,4%	27,9%
DE 31 A 60	13,7%	18,2%	34,6%	33,5%
DE 61 A 90	10,3%	36,8%	39,0%	14,0%
DE 91 A 120	4,1%	40,0%	42,1%	13,8%
DE 121 A 150	7,0%	22,3%	40,0%	30,7%
DE 151 A 360	4,7%	4,0%	82,5%	8,7%
DE 361 A 540	2,1%	0,2%	86,5%	11,2%
MAYOR A 540	2,7%	0,3%	97,0%	0,1%
CASTIGO	1,3%			99%

Los indicadores de normalización se incrementaron en moras
1 a 30
91 a 120
121 a 150
151 a 360
361 a 540

Pero el deterioro también se incrementó en casi todas las franjas, exceptuando mora
1 a 30
151 a 360

SYNERJOY
Juntos más allá

2. Comparativo Contactabilidad Julio Vs Agosto

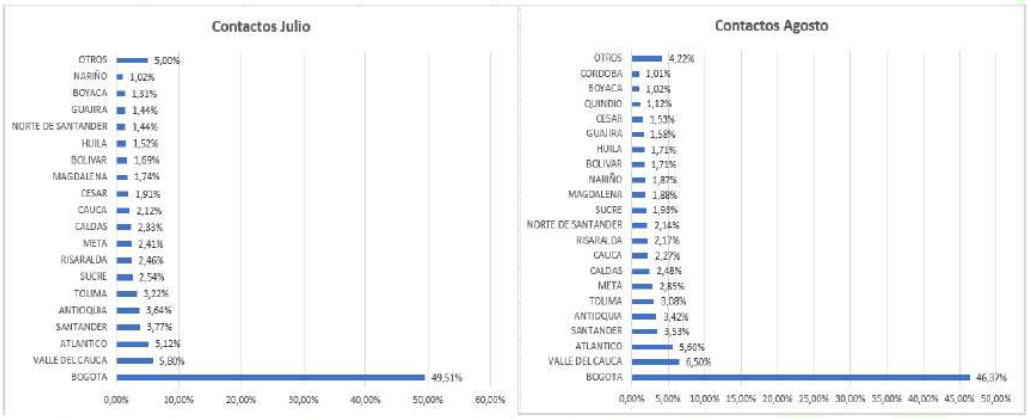
Franjas	Julio			Agosto		
	Contactados	Sin Contacto	Total Clientes	Contactados	Sin Contacto	Total Clientes
AL DIA	28,6%	71,4%	7			
DE 1 A 30	44,1%	55,9%	2526	54,0%	46,0%	2409
DE 31 A 60	41,7%	58,3%	1021	65,1%	34,9%	1074
DE 61 A 90	23,6%	76,4%	263	61,6%	38,4%	615
DE 91 A 120	29,0%	71,0%	493	62,1%	37,9%	375
DE 121 A 150	37,7%	62,3%	403	62,8%	37,2%	113
DE 151 A 360	25,8%	74,2%	503	49,1%	50,9%	817
DE 361 A 540	22,2%	77,8%	207	41,4%	58,6%	261
MAYOR A 540	21,8%	78,2%	519	37,1%	62,9%	672
CASTIGO	15,4%	84,6%	1148	20,8%	79,2%	1320
Total general	**2366**	**4724**	**7090**	**3714**	**3942**	**7656**

Con respecto a Julio, la asignación se incrementa en 566 clientes. Ubicados principalmente en 150 a Mayores de 540 y Castigo.

Cabe notar que franjas 91 a 150 se reducen pese a ocupar el 1er lugar en julio

SYNERJOY
'Juntos más allá'

2. Contactabilidad por regiones



Con una participación total en el reparto de 45% en julio (3252) y 48% en agosto (3550) es Bogotá donde se encuentra el grosor de los clientes contactos. 1171 en julio. 1723 en agosto.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

4. Conversión contacto-acuerdos

Conversion Agosto

Asesores	Cumplido	Incumplidos	Sin acuerdo	Total general	Recaudo Total	Pagos sin acuerdos	%
Karol Bueno	126	45	114	285	$ 332.732.216	$ 97.556.219	29%
Jefferson Castro	111	58	88	257	$ 229.216.785	$ 78.137.372	34%
Ricardo Burbano	126	56	72	254	$ 420.175.526	$ 98.203.362	23%
Denise Castillo	109	44	99	252	$ 228.048.214	$ 119.575.838	52%
Hector Caicedo	94	47	51	192	$ 147.638.199	$ 55.727.959	38%
Andres Samboni	92	34	60	186	$ 331.123.697	$ 185.574.142	56%
Vivian Quiroz	89	35	60	184	$ 127.210.048	$ 49.847.252	39%
Edwin Jaramillo	106	36	42	184	$ 180.675.838	$ 36.222.877	20%
Andrea Perez	70	32	46	148	$ 164.699.630	$ 52.869.806	32%
Angela Carabali	64	43	33	140	$ 190.235.188	$ 31.455.445	17%
Eliana Muñoz	71	28	29	128	$ 110.277.175	$ 34.125.326	31%
Erika Bastidas	48	29	48	125	$ 93.741.627	$ 37.278.335	40%
Alejandra Dagua	47	29	28	104	$ 70.454.505	$ 26.590.072	38%
Carolina Muñoz	23	21	22	66	$ 50.675.563	$ 22.930.365	45%
Total general	**1176**	**537**	**792**	**2505**	**$ 2.676.904.211**	**$ 926.094.370**	**35%**

Conversion Julio

Asesores	Cumplido	Incumplidos	Sin acuerdo	Total general	Recaudo Total	Pagos sin acuerdos	%
Leidy Cordoba	76	57	102	235	$ 230.845.606	$ 164.976.044	71%
Karol Bueno	84	59	90	233	$ 295.447.483	$ 160.857.009	54%
Anny Rengifo	79	34	89	202	$ 196.794.956	$ 73.093.255	37%
Ricardo Burbano	91	44	65	200	$ 166.646.419	$ 71.469.762	43%
Kelly Rengifo	72	42	53	167	$ 146.493.077	$ 62.155.461	42%
Denise Castillo	65	28	72	165	$ 225.767.967	$ 115.669.536	51%
Jefferson Castro	50	33	75	158	$ 130.440.161	$ 81.618.114	63%
Vivian Quiroz	55	28	61	144	$ 121.675.720	$ 60.982.737	50%
Total general	**572**	**325**	**607**	**1504**	**$ 1.514.111.389**	**$ 790.821.918**	**52%**

Con respecto a los clientes contactados y que reportaron pago a su obligación.

En Julio

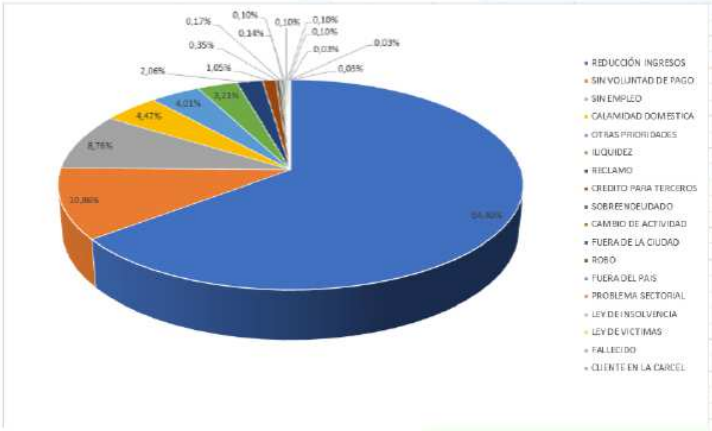
Leidy Cordoba: De un total de 235 pagos. El 71% ingreso sin ningún acuerdo

En Agosto

Andres Samboni: De un total de 252 pagos. El 56% ingresaron sin acuerdo.

SYNERJOY
Juntos más allá

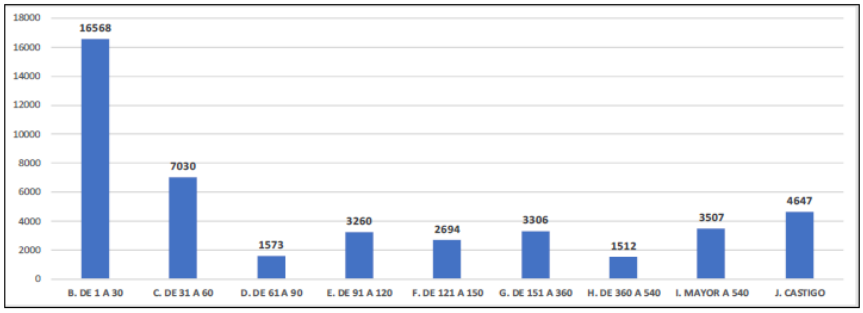
5. Motivos de no pago



Los clientes manifiestan generalmente que sus ingresos no son los de otrora, debido fundamentalmente a que sus condiciones laborales o la rentabilidad de sus negocios son diferentes a las que tenían al adquirir la obligación.

SYNERJOY
Juntos más allá

6. Herramientas telemáticas



Durante agosto se enviaron 44.099 mensajes a la totalidad de los clientes asignados (7656). El 83% fueron entregados (36.602). La diferencia corresponde a líneas fuera de servicio o bloqueadas.

Adicionalmente se remitieron 3.822 IVR con el texto aprobado para brigada de negociación. En respuesta 184 interesados se comunicaron solicitando información.

SYNERJOY "Juntos más allá"

7. Resultados Voice-Bot

Resultado Voicet - Agente	Clientes	Total Recaudo
CONTACTADO	**204**	**$ 123.556.146**
DIRECTO	180	$ 115.114.146
NO CONTACTADO	24	$ 8.442.000
MENSAJES	**20**	**$ 4.355.526**
DIRECTO	16	$ 2.955.526
NO CONTACTADO	4	$ 1.400.000
NO CONTACTADO	**2368**	**$ 1.058.629.421**
DIRECTO	1289	$ 592.913.544
NO CONTACTADO	1079	$ 465.715.877
Total general	**2592**	**$ 1.186.541.093**

El Voicet- Bot apoyo la gestión de cliente moras 1 a 120. Participando directa o indirectamente en un recaudo de $1.186MM sobre un total de 3.020MM

SYNERJOY "Juntos más allá"

8. Resultados Gestión de campo

RESULTADOS	Suma de sk	No. de Clientes	Promesas.	Pagos.
CALI	$ 6.045.826.478	84	$ 23.478.154	$ 39.472.855
CARTA BAJO PUERTA	$ 804.968.318	15	$ 5.000.000	$ 1.550.000
CONTACTO SIN COMPROMISO	$ 181.849.041	4	$ 8.583.000	$ 11.383.000
DIRECCION ERRADA	$ 825.392.726	12	$ 2.282.154	$ -
NO VIVE NO TRABAJA	$ 2.110.068.657	22	$ 3.670.000	$ 19.343.043
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	$ 902.174.554	10	$ 1.000.000	$ 2.385.500
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	$ 1.081.069.943	17	$ 540.000	$ 3.431.312
ZONA ROJA	$ 143.103.237	4	$ 2.353.000	$ 1.380.000
BOGOTA	$ 10.963.596.920	98	$ 184.805.000	$ 14.661.000
CARTA BAJO PUERTA	$ 3.742.099.135	19	$ -	$ 10.010.000
CONTACTO SIN COMPROMISO	$ 195.722.166	1	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	$ 1.256.178.512	9	$ 1.500.000	$ 1.200.000
NO VIVE NO TRABAJA	$ 197.511.388	1	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	$ 4.678.997.060	23	$ 183.105.000	$ 3.441.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	$ 739.175.734	3	$ -	$ -
ZONA ROJA	$ 152.914.930	1	$ -	$ -
SE REALIZA ACUERDO DE PAGO	$ 1.000.000	1		
NEIVA	$ 2.543.896.951	33	$ 3.028.400	$ 5.689.500
CARTA BAJO PUERTA	$ 1.256.122.952	14	$ 700.000	$ 3.680.000
DIRECCION ERRADA	$ 156.702.176	2	$ 600.000	$ 700.000
NO VIVE NO TRABAJA	$ 206.686.688	3	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	$ 693.520.642	12	$ 1.728.455	$ 1.309.500
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	$ 232.914.493	2	$ -	$ -
ITAGÜI	$ 751.546.794	10	$ 1.526.029	$ 5.613.000
CARTA BAJO PUERTA	$ 349.912.813	5	$ 500.000	$ 2.133.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	$ 401.633.971	5	$ 1.026.029	$ 3.480.000
SANTA MARTA	$ 546.354.573	4	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	$ 130.998.452	1	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	$ 135.026.488	1	$ -	$ -
NO VIVE NO TRABAJA	$ 280.289.639	2	$ -	$ -
MONTERIA	$ 361.868.999	3	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	$ 204.389.018	2	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	$ 157.279.975	1	$ -	$ -
VALLEDUPAR	$ 341.764.243	2	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	$ 102.465.582	1	$ -	$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	$ 239.298.661	1	$ -	$ -
CHINCHINA	$ 339.819.852	7	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	$ 336.691.895	2	$ -	$ -
SINCELEJO	$ 143.063.426	2	$ -	$ -
DIRECCION ERRADA	$ 143.063.426	2	$ -	$ -
JAMUNDI	$ 113.316.990	1	$ -	$ -
CARTA BAJO PUERTA	$ 113.316.990	1	$ -	$ -
Total general	**$ 22.152.428.751**	**199**	**$ 212.587.638**	**$ 65.426.355**

Con un total de 199 clientes visitados y foco de gestión sobre clientes no contacto, incumplidos y sk mayores a $100MM. Se generan promesas por un $212MM y recaudo por $65MM. Continuamos expectantes al cumplimiento del acuerdo de pago en Disproyectos por $182MM

SYNERJOY
Juntos más allá

9. Organigrama grupo de trabajo



SYNERJOY
Juntos más allá

10. Plan de acción

Focos de Gestion:

1. Incumplidos
2. Seguimiento
3. Desmejorados
4. Clientes con posibilidad de negociación
6. Saldos mayores a $150MM
5. Clientes con pagos en el último año
7. Pagos improductivos
8. Clientes sin gestión en más de 7 días

Telemática:

1. Propuestas mensajes de texto

El FNA y Synerjoy le desean un feliz día del amor y la amistad. Para mayor inf (602)4892758

FNA y Synerjoy tienen información importante para usted. Agradecemos comunicarse HOY al (602)4892758

FNA y Synerjoy siempre cerca de ti. (602)4892758

IVR... Porque las segundas oportunidades si existen, el FNA tienen una excelente alternativa de negociación con vigencia de 48 horas. Para mayor información comuniqué hoy al (602)4892758

SYNERJOY
'Juntos más allá'

10. Plan de acción

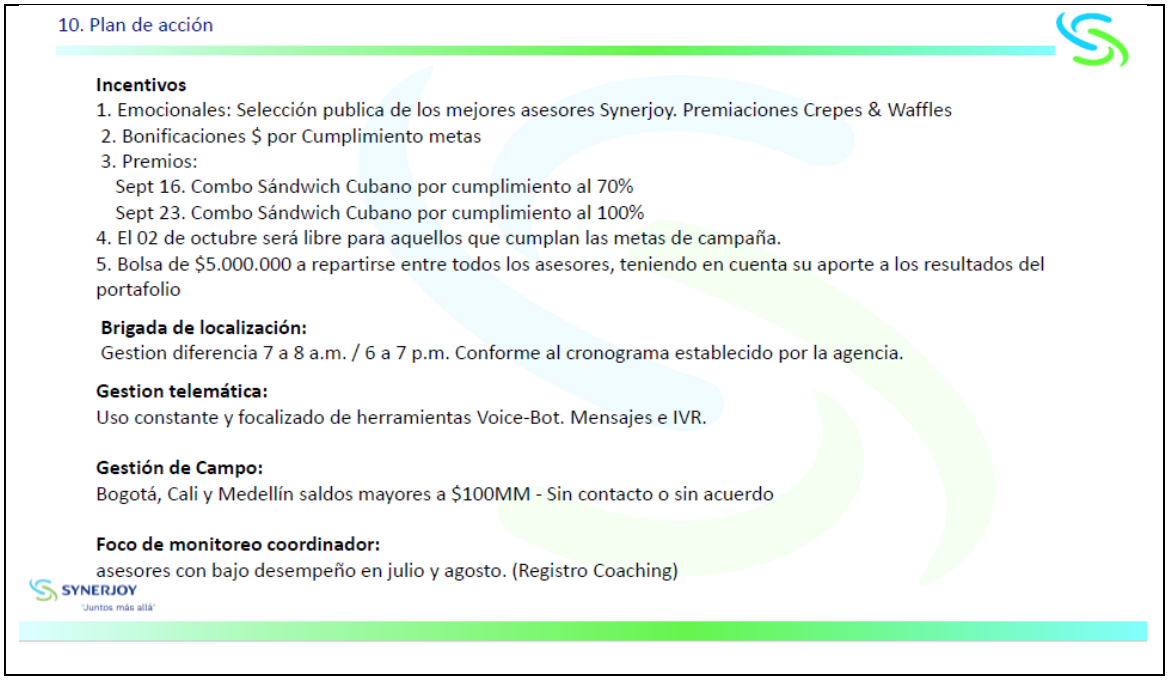
Propuesta Voice Bot.

1. Si requiere información sobre su obligación
2. Si quiere negociar

Plan de trabajo Calidad

Lineamientos de acción en función de la causa raíz					
Causa Raíz	**Acción**	**Detalle de la Acción**	**Objetivo de la Acción**	**Fecha de ejecución y entregable**	**Nombre y cargo del Responsable**
Diagnostico de calidad	monitoria grabada	El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Taller de escucha	Por medio de las llamadas postuladas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar que oportunidades de mejora se vienen manifestando.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portafilo y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	12/09/2023	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Alineamientos de la matriz de calidad	Calibracion interna	se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	20/09/2023	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Clientes dificiles y manejo de objeciones	el area de calidad realizara la clinicas de cobranza para tener manejo sobre los clientes y sus diferentes negaciones.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portafilo y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	06/09/2023 - 14/09/2023	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Actividad postula tu llamada y ten el mejor en recaudo. (HAPPY HOURS)	Los ejecutivos que finalicen el mes con la mejor nota en QA y tengan un buen recaudo, se premiara con horas libres para el siguiente mes.	Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio con todas las politicas establecidas por calidad	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad y recaudo	HAPPY DAY	Se realizaran 3 cortes en el dia el cual quienes cumplan se les daran incentivos (PREMIOS - HORAS LIBRES)	Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio con todas las politicas establecidas por calida	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

SYNERJOY
'Juntos más allá'


10. Plan de acción

Incentivos

1. Emocionales: Selección publica de los mejores asesores Synerjoy. Premiaciones Crepes & Waffles
2. Bonificaciones $ por Cumplimiento metas
3. Premios:
   Sept 16. Combo Sándwich Cubano por cumplimiento al 70%
   Sept 23. Combo Sándwich Cubano por cumplimiento al 100%
4. El 02 de octubre será libre para aquellos que cumplan las metas de campaña.
5. Bolsa de $5.000.000 a repartirse entre todos los asesores, teniendo en cuenta su aporte a los resultados del portafolio

Brigada de localización:
Gestion diferencia 7 a 8 a.m. / 6 a 7 p.m. Conforme al cronograma establecido por la agencia.

Gestion telemática:
Uso constante y focalizado de herramientas Voice-Bot. Mensajes e IVR.

Gestión de Campo:
Bogotá, Cali y Medellín saldos mayores a $100MM - Sin contacto o sin acuerdo

Foco de monitoreo coordinador:
asesores con bajo desempeño en julio y agosto. (Registro Coaching)

SYNERJOY
'Juntos más allá'

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 21 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
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	SEPTIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

	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	

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

Motivo de la reunión: Seguimiento Gestion	**Hora Inicio:**	**Fecha:** 08-09-2023
Lugar de Realización: Synerjoy	**Dependencia que convoca:** Fondo Nacional del Ahorro	

Asistentes

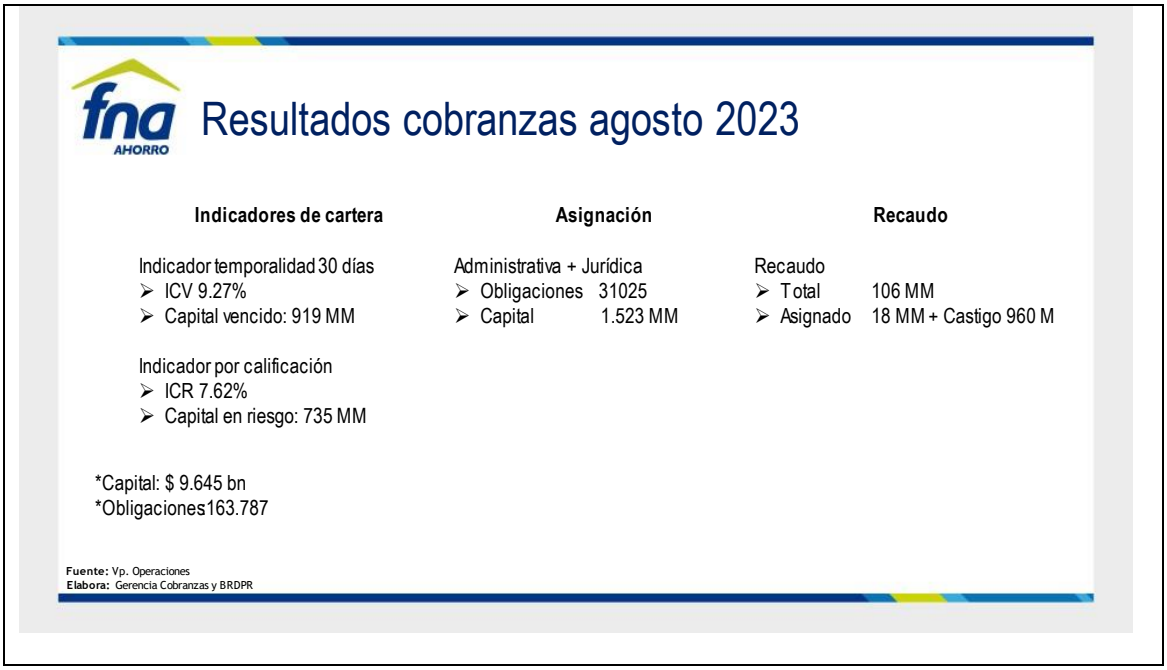
N°	Nombres y apellidos	Empresa / Dependencia	Correo	Teléfono y/o extensión	Firma
1	Julian Constain J	SYNERJOY BPO	Julian.Constain@Sinergyx.com	3124373919	
2	Sara Lopez R	Synerjoy	Coordinadorop.calic.Synerjoy.com	3053953139	
3	Marcela Perez Gaxiola	Synerjoy	marcela.perez@Synerjoy.com	3209271636	
4	John Alexander Serna	FNA	jsernag@fna.gov.co	3196210116	

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

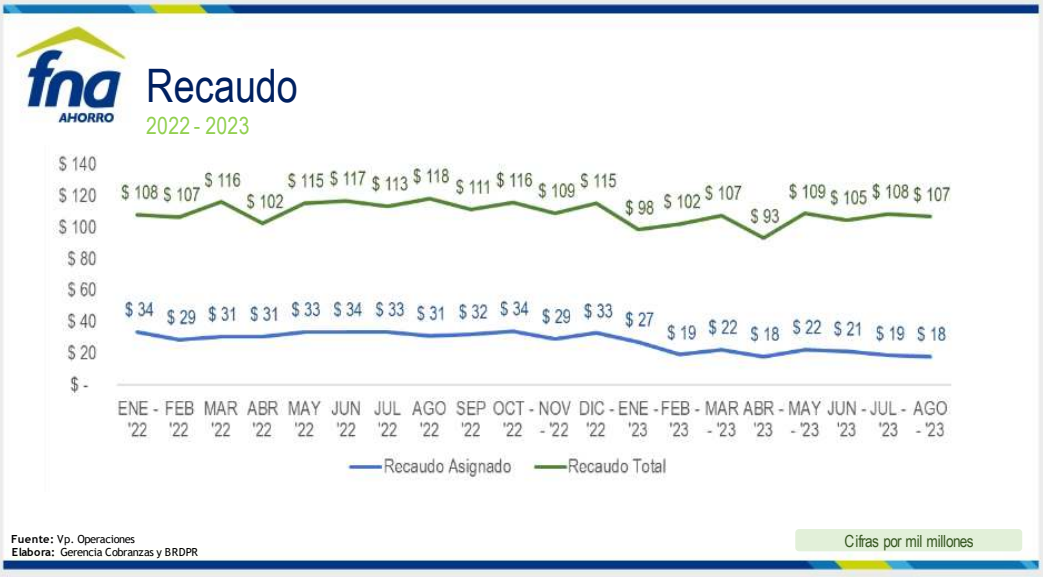
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	16/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:30 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		SOCIALIZACION CIERRE JULIO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR AGOSTO 2023	

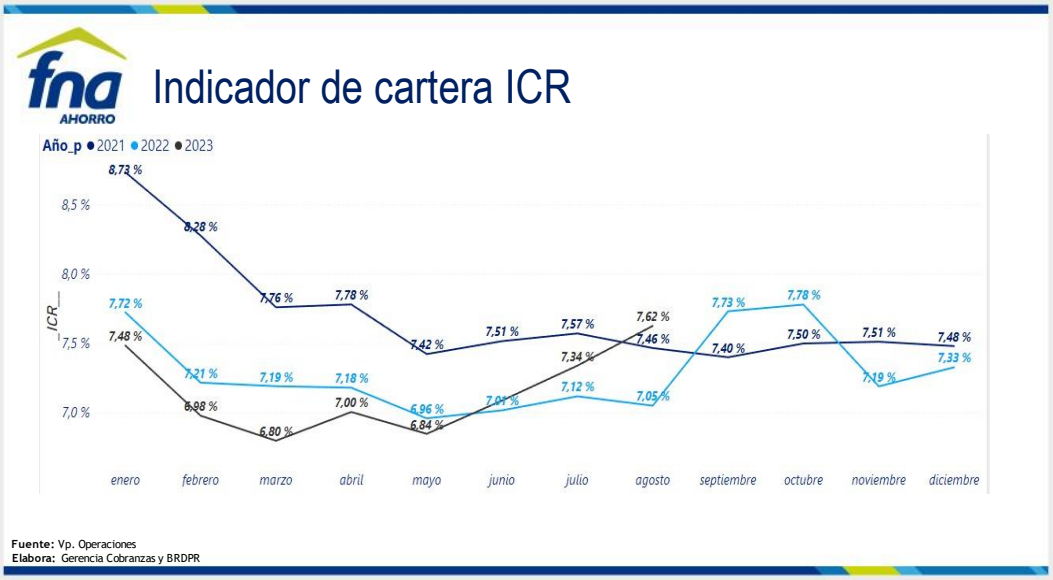
PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SYNERJOY	SYNERJOY	REPRESENTANTE LEGAL	SI
RST	RST	REPRESENTANTE LEGAL	SI
HEVARAN	HEVARAN	REPRESENTANTE LEGAL	SI
REINCAR	REINCAR	REPRESENTANTE LEGAL	SI
MARTHAMEJIA	MARTHAMEJIA	REPRESENTANTE LEGAL	SI
MEJIA Y ASOCIADOS	MEJIA Y ASOCIADOS	REPRESENTANTE LEGAL	SI

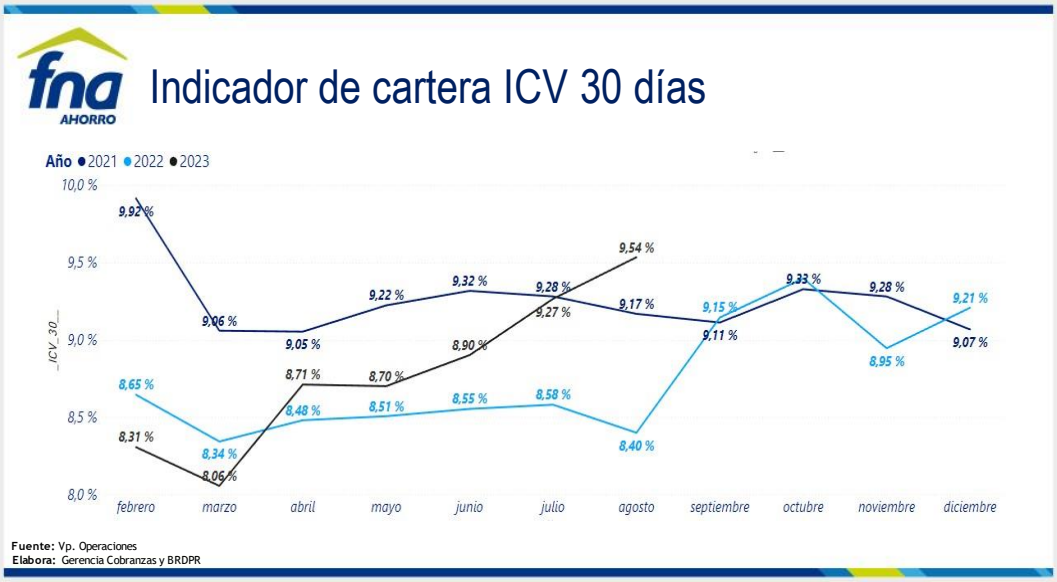
1. TEMAS TRATADOS




Asignación
2022 - 2023
$ 3.00
$ 2.50
$ 2.00
$ 1.50
$ 1.00
$ .50
$ .00
70,000
60,000
50,000
40,000
30,000
20,000
10,000
60,815
52,996
49,620
54,965
53,194
55,766
52,500
50,733
53,281
55,740
54,753
54,797
55,802
36,095
35,567
37,259
36,811
37,647
32,312
31,025
$ 2.52
$ 2.16
$ 2.05
$ 2.35
$ 2.30
$ 2.39
$ 2.30
$ 2.25
$ 2.39
$ 2.49
$ 2.41
$ 2.48
$ 2.54
$ 1.55
$ 1.54
$ 1.60
$ 1.67
$ 1.67
$ 1.54
$ 1.52
ENE - '22
FEB '22
MAR '22
ABR '22
MAY '22
JUN '22
JUL '22
AGO '22
SEP '22
OCT - '22
NOV - '22
DIC - '22
ENE - '23
FEB - '23
MAR - '23
ABR - '23
MAY - '23
JUN - '23
JUL - '23
AGO - '23
Capital
Obligaciones
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR
Cifras por mil millones


Recaudo
2022 - 2023
$ 140
$ 120
$ 100
$ 80
$ 60
$ 40
$ 20
$ -
$ 108 $ 107 $ 116 $ 102 $ 115 $ 117 $ 113 $ 118 $ 111 $ 116 $ 109 $ 115 $ 98 $ 102 $ 107 $ 93 $ 109 $ 105 $ 108 $ 107
$ 34 $ 29 $ 31 $ 31 $ 33 $ 34 $ 33 $ 31 $ 32 $ 34 $ 29 $ 33 $ 27 $ 19 $ 22 $ 18 $ 22 $ 21 $ 19 $ 18
ENE - '22
FEB '22
MAR '22
ABR '22
MAY '22
JUN '22
JUL '22
AGO '22
SEP '22
OCT - '22
NOV - '22
DIC - '22
ENE - '23
FEB - '23
MAR - '23
ABR - '23
MAY - '23
JUN - '23
JUL - '23
AGO - '23
Recaudo Asignado
Recaudo Total
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR
Cifras por mil millones


Indicador de cartera ICR
Año_p ● 2021 ● 2022 ● 2023
ICR
8,5 %
8,0 %
7,5 %
7,0 %
8,73 %
8,28 %
7,76 %
7,78 %
7,42 %
7,51 %
7,57 %
7,62 %
7,46 %
7,40 %
7,50 %
7,51 %
7,48 %
7,72 %
7,21 %
7,19 %
7,18 %
6,96 %
7,04 %
7,12 %
7,05 %
7,73 %
7,78 %
7,19 %
7,33 %
7,48 %
6,98 %
6,80 %
7,00 %
6,84 %
7,34 %
enero
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR


Indicador de cartera ICV 30 días
Año ● 2021 ● 2022 ● 2023
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 %
9,54 %
9,27 %
9,15 %
9,11 %
9,33 %
9,28 %
9,21 %
9,07 %
8,65 %
8,34 %
8,48 %
8,51 %
8,55 %
8,58 %
8,40 %
8,95 %
8,31 %
8,06 %
8,71 %
8,70 %
8,90 %
febrero
marzo
abril
mayo
junio
julio
agosto
septiembre
octubre
noviembre
diciembre
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR

Resultados cartera no asignada

# de Creditos	Saldo Capital	Saldo Vencido	Recaudo
41119	$2.329 mil M	22 mil M	$25 mil M



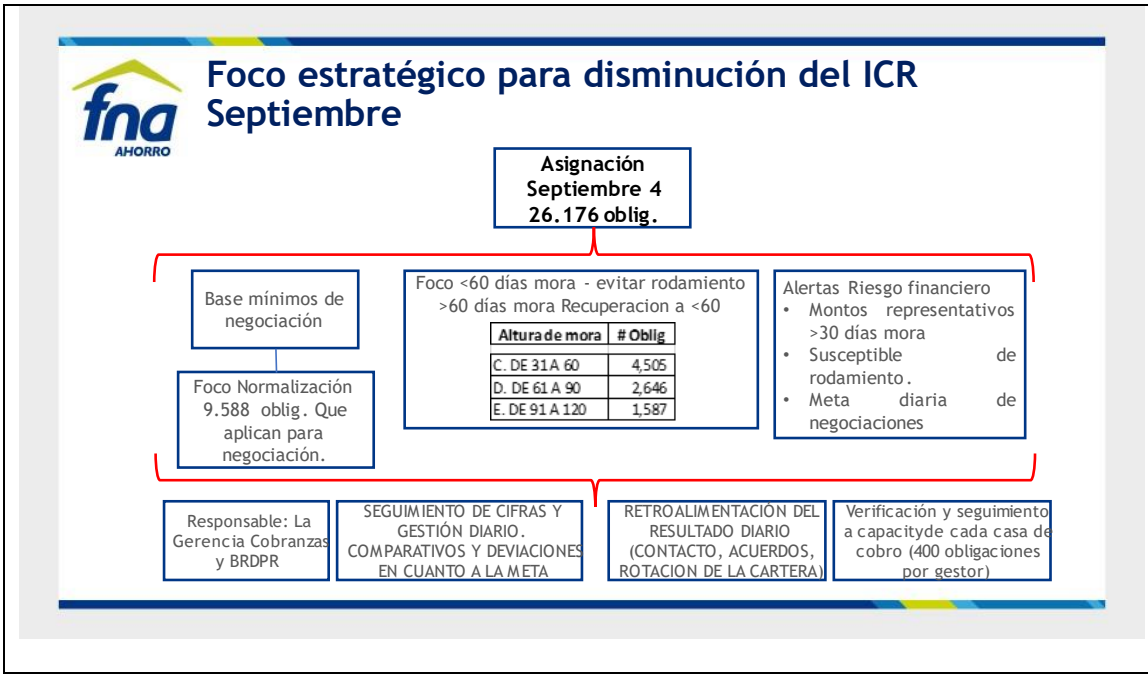
Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas y BRDPR

% normalización

Mes_B	Obligaciones	Capital	Pagos	Cap. Normalizado	% Normalizado
OCT - '22	55740	$2,487 bill.	$34 mil M	$1.223 mil M	49,2 %
NOV - '22	54753	$2,413 bill.	$29 mil M	$933 mil M	38,6 %
DIC - '22	54797	$2,477 bill.	$33 mil M	$1.099 mil M	44,4 %
ENE - '23	55802	$2,543 bill.	$27 mil M	$1.060 mil M	41,7 %
FEB - '23	36095	$1,554 bill.	$19 mil M	$489 mil M	31,5 %
MAR - '23	35567	$1,536 bill.	$22 mil M	$475 mil M	30,9 %
ABR - '23	37259	$1,605 bill.	$18 mil M	$358 mil M	22,3 %
MAY - '23	36811	$1,672 bill.	$22 mil M	$458 mil M	27,4 %
JUN - '23	37647	$1,666 bill.	$21 mil M	$425 mil M	25,5 %
JUL - '23	32312	$1,541 bill.	$19 mil M	$279 mil M	18,1 %
AGO - '23	31025	$1,523 bill.	$18 mil M	$246 mil M	16,2 %



Fuente: Vp. Operaciones
Elabora: Gerencia Cobranzas 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	SEPTIEMBRE

	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	

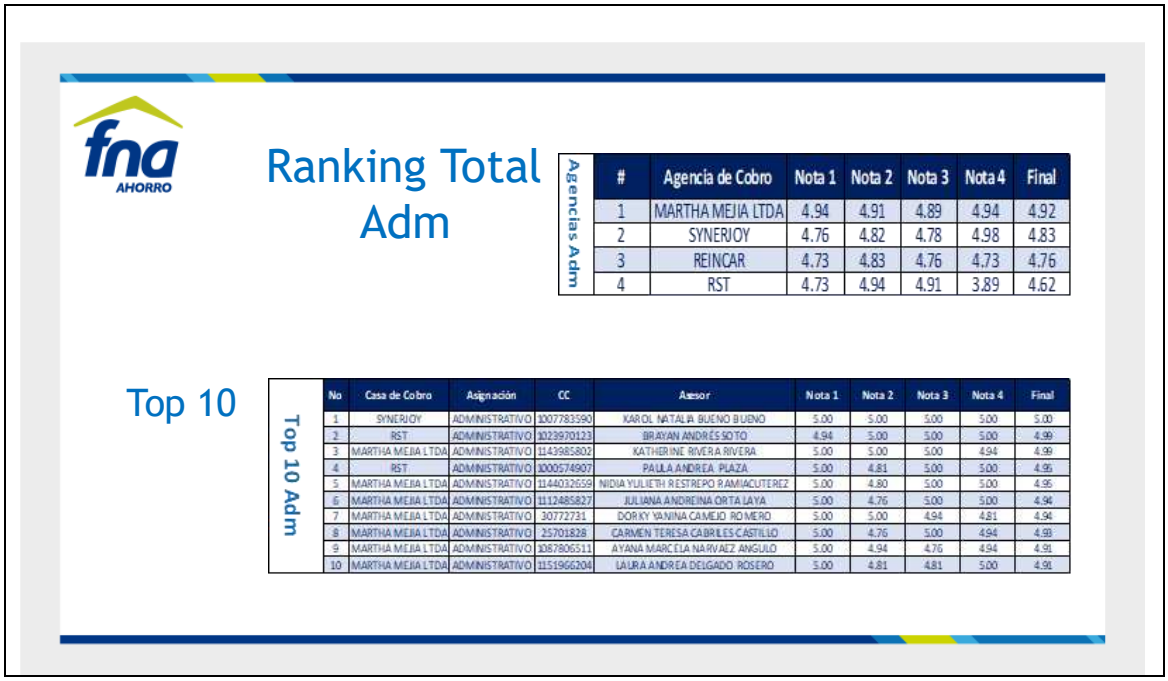
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	16/09/2023, 15:23:40
DIEGO GONZALEZ-REINCAR (Invitado)	Se unió antes	16/09/2023, 15:23:40
Hevaran SAS (Invitado)	Se unió antes	16/09/2023, 15:23:40
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:25:35
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:26:25
Maicol Rodriguez RST (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:14
MARCELA URBINA HEVARAN (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:41
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:44
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:30:52
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	16/09/2023, 15:16:41
Marcela Perez Garces	Unido	16/09/2023, 15:16:49
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	16/09/2023, 15:32:26
ISABEL (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:34:54
Eddy (Invitado)	Unido	16/09/2023, 15:42:10

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO DE CALIDAD
Fecha:	17/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	3:30 PM
Objetivo	VALIDAR INFORME DE CALIDAD AGOSTO 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 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**

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



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

4.

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

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

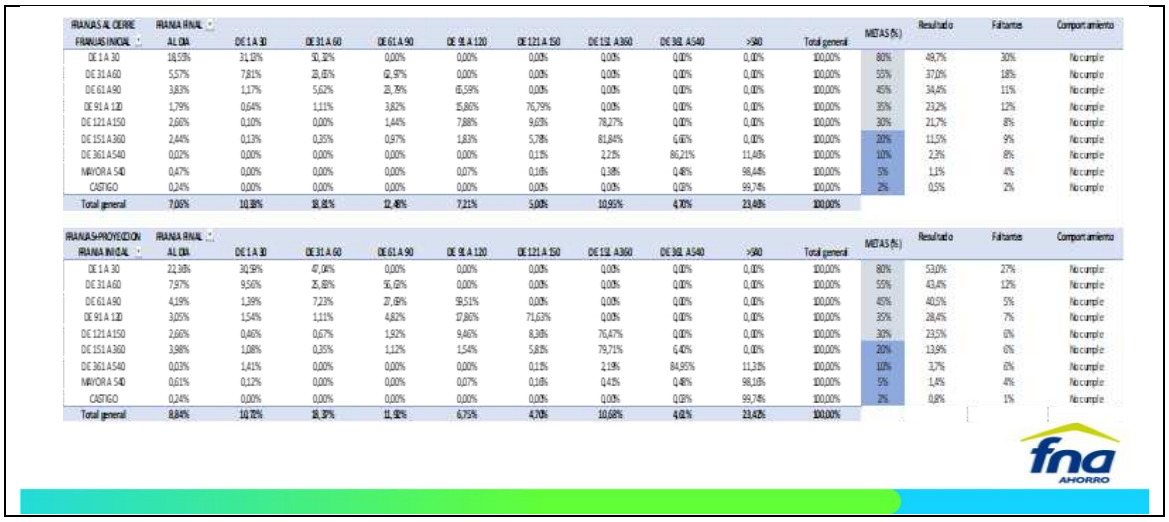
Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
didier synerjoy (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Isabel	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
John Alexander Serna Garcia	Unido	17/09/2023, 15:03:50
Karen Moreno (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
LAURA FERNANDA PERLAZA GONZALEZ	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Marcela Urbina	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
MARCELA URBINA HEVARAN	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Ricardo Mejia Hevaran (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Tatiana López Rst Asociados (Invitado)	Se unió antes	17/09/2023, 15:03:50
Katherine Diaz (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:04:38
Lorena Parra - Hevaran (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:07:24
MARTHA JANETHN MEJIA (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:09:40
Liliana Vega (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:10:15
Laura Perlaza - Mejia y Asociados (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:12:18
Yeni Auxiliar (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:13:22
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	17/09/2023, 15:15:29
Duvan Hernandez (Invitado)	Unido	17/09/2023, 15:16:52

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	18/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.	

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

1. TEMAS TRATADOS



FRANJAS AL CIERRE	FRANJA FINAL													
FRANJAS INICIAL	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	>360	Total general	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
DE 1 A 30	18,59%	31,19%	50,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	49,7%	30%	No cumple
DE 31 A 60	5,57%	7,81%	23,65%	62,97%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	37,0%	18%	No cumple
DE 61 A 90	3,83%	1,17%	5,62%	23,79%	65,59%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	34,4%	11%	No cumple
DE 91 A 120	1,79%	0,64%	1,11%	3,82%	15,86%	76,79%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	23,2%	12%	No cumple
DE 121 A 150	2,66%	0,10%	0,00%	1,44%	7,88%	9,63%	78,27%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	21,7%	8%	No cumple
DE 151 A 360	2,44%	0,13%	0,35%	0,97%	1,83%	5,78%	81,84%	6,66%	0,00%	100,00%	20%	11,5%	9%	No cumple
DE 361 A 540	0,02%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	2,21%	86,21%	11,46%	100,00%	10%	2,3%	8%	No cumple
MAYOR A 540	0,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,07%	0,18%	0,38%	0,48%	98,44%	100,00%	5%	1,1%	4%	No cumple
CASTIGO	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	99,74%	100,00%	2%	0,5%	2%	No cumple
Total general	7,06%	10,38%	18,81%	12,48%	7,21%	5,00%	10,95%	4,70%	23,40%	100,00%				

FRANJAS PROYECCION	FRANJA FINAL													
FRANJA INICIAL	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	>360	Total general	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
DE 1 A 30	22,38%	30,59%	47,03%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	53,0%	27%	No cumple
DE 31 A 60	7,97%	9,56%	25,83%	56,63%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	43,4%	12%	No cumple
DE 61 A 90	4,19%	1,39%	7,23%	27,69%	59,51%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	40,5%	5%	No cumple
DE 91 A 120	3,05%	1,54%	1,11%	4,82%	17,86%	71,63%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	28,4%	7%	No cumple
DE 121 A 150	2,66%	0,46%	0,67%	1,92%	9,46%	8,34%	76,47%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	23,5%	6%	No cumple
DE 151 A 360	3,98%	1,08%	0,35%	1,12%	1,54%	5,81%	79,71%	6,40%	0,00%	100,00%	20%	13,9%	6%	No cumple
DE 361 A 540	0,03%	1,41%	0,00%	0,00%	0,00%	0,11%	2,19%	84,95%	11,31%	100,00%	10%	3,7%	6%	No cumple
MAYOR A 540	0,61%	0,12%	0,00%	0,00%	0,07%	0,18%	0,41%	0,48%	98,16%	100,00%	5%	1,4%	4%	No cumple
CASTIGO	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	99,74%	100,00%	2%	0,8%	1%	No cumple
Total general	8,84%	10,72%	18,37%	11,92%	6,75%	4,70%	10,68%	4,61%	23,42%	100,00%				

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

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	18/9/2023, 15:00:47
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	18/9/2023, 15:05:06

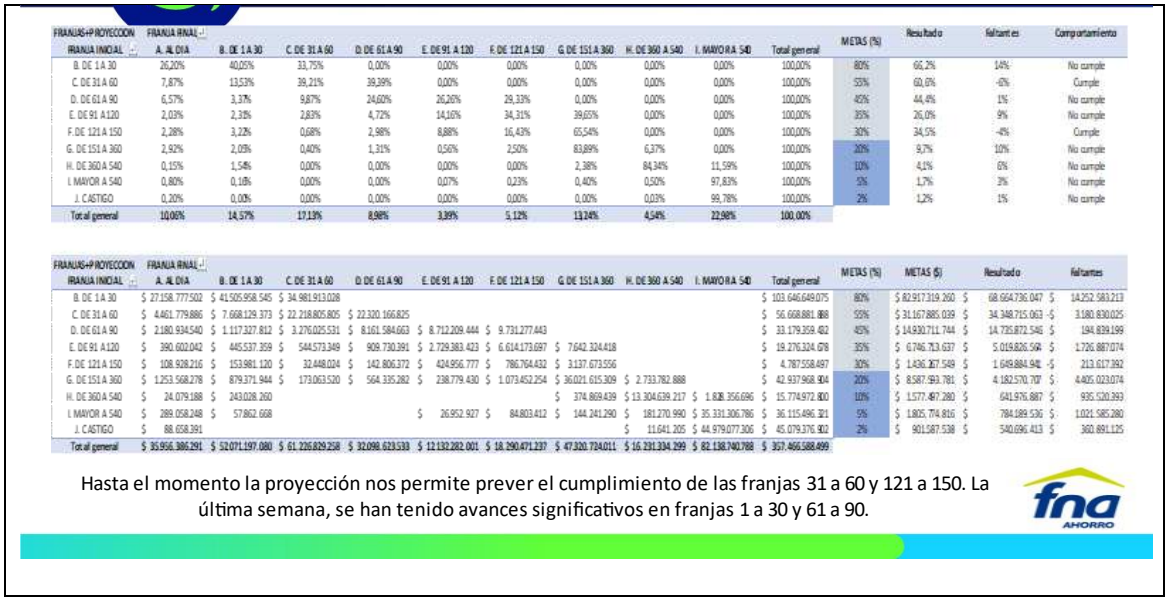
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	22/09/2023	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	11:00 AM	**Hora fin:**	12:00 PM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2023.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN

Nombre completo	Dependencia	Cargo	¿Asistió?
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
JULIAN CONSTAIN	SYNERJOY	GERENTE	SI
MARCELA PEREZGARCES	SYNERJOY	DIRECTOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

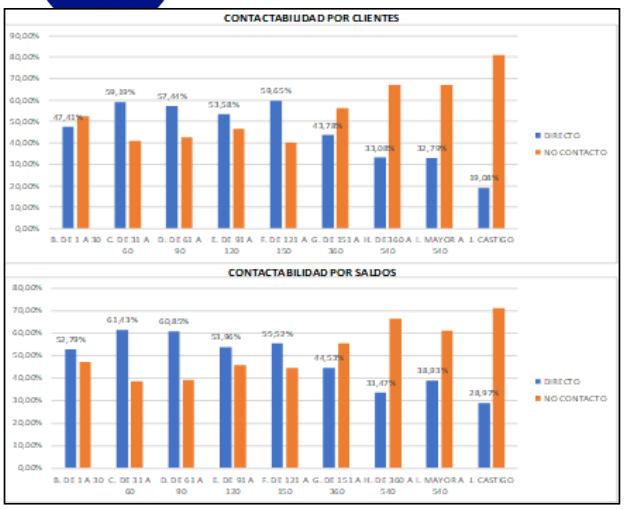


FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL A. AL DIA	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540	Total general	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	26,20%	40,05%	33,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	66,2%	14%	No cumple
C. DE 31 A 60	7,87%	13,53%	39,21%	39,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	60,0%	-6%	Cumple
D. DE 61 A 90	6,57%	3,37%	9,87%	24,60%	26,26%	29,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	44,4%	1%	No cumple
E. DE 91 A 120	2,03%	2,35%	2,83%	4,72%	14,16%	34,31%	39,65%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	26,0%	9%	No cumple
F. DE 121 A 150	2,28%	3,22%	0,68%	2,98%	8,88%	16,43%	65,54%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	34,5%	-4%	Cumple
G. DE 151 A 360	2,92%	2,09%	0,40%	1,31%	0,56%	2,50%	83,89%	6,37%	0,00%	100,00%	20%	9,7%	10%	No cumple
H. DE 360 A 540	0,15%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	84,34%	11,59%	100,00%	10%	4,1%	6%	No cumple
I. MAYOR A 540	0,80%	0,18%	0,00%	0,00%	0,07%	0,23%	0,40%	0,50%	97,83%	100,00%	5%	1,7%	3%	No cumple
J. CASTIGO	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	99,78%	100,00%	2%	1,2%	1%	No cumple
Total general	10,06%	14,57%	17,13%	8,98%	3,39%	5,12%	13,24%	4,54%	22,98%	100,00%				

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	Total general	METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Faltantes
B. DE 1 A 30	$ 27.158.777.502	$ 41.505.958.545	$ 34.981.913.028							$ 103.646.649.075	80%	$ 82.917.319.260	$ 68.664.736.047	$ 14.252.583.213
C. DE 31 A 60	$ 4.461.779.886	$ 7.668.129.373	$ 22.218.805.805	$ 22.320.166.825						$ 56.668.881.888	55%	$ 31.167.885.039	$ 34.348.715.063	-$ 3.180.830.025
D. DE 61 A 90	$ 2.180.934.540	$ 1.117.327.812	$ 3.276.025.531	$ 8.161.584.663	$ 8.712.209.444	$ 9.731.277.443				$ 33.179.359.432	45%	$ 14.930.711.744	$ 14.735.872.546	$ 194.839.199
E. DE 91 A 120	$ 390.602.042	$ 445.537.359	$ 544.573.349	$ 909.730.391	$ 2.729.383.423	$ 6.614.173.697	$ 7.642.324.418			$ 19.276.324.678	35%	$ 6.746.713.637	$ 5.019.826.564	$ 1.726.887.074
F. DE 121 A 150	$ 108.928.216	$ 153.981.120	$ 32.448.024	$ 142.806.372	$ 424.956.777	$ 786.764.432	$ 3.137.673.556			$ 4.787.558.497	30%	$ 1.436.267.549	$ 1.649.884.941	-$ 213.617.392
G. DE 151 A 360	$ 1.253.568.278	$ 879.371.944	$ 173.063.520	$ 564.335.282	$ 238.779.430	$ 1.073.452.254	$ 36.021.615.309	$ 2.733.782.888		$ 42.937.968.904	20%	$ 8.587.593.781	$ 4.182.570.707	$ 4.405.023.074
H. DE 360 A 540	$ 24.079.188	$ 243.028.260					$ 374.869.439	$ 13.304.639.217	$ 1.828.356.696	$ 15.774.972.800	10%	$ 1.577.497.280	$ 641.976.887	$ 935.520.393
I. MAYOR A 540	$ 289.058.248	$ 57.862.668			$ 26.952.927	$ 84.803.412	$ 144.241.290	$ 181.270.990	$ 35.331.306.786	$ 36.115.496.321	5%	$ 1.805.774.816	$ 784.189.536	$ 1.021.585.280
J. CASTIGO	$ 88.658.391							$ 11.641.205	$ 44.979.077.306	$ 45.079.376.902	2%	$ 901.587.538	$ 540.696.413	$ 360.891.125
Total general	$ 35.956.386.291	$ 52.071.197.080	$ 61.226.829.258	$ 32.098.623.533	$ 12.132.282.001	$ 18.290.471.237	$ 47.320.734.011	$ 16.231.334.299	$ 82.138.740.788	$ 357.466.588.499				

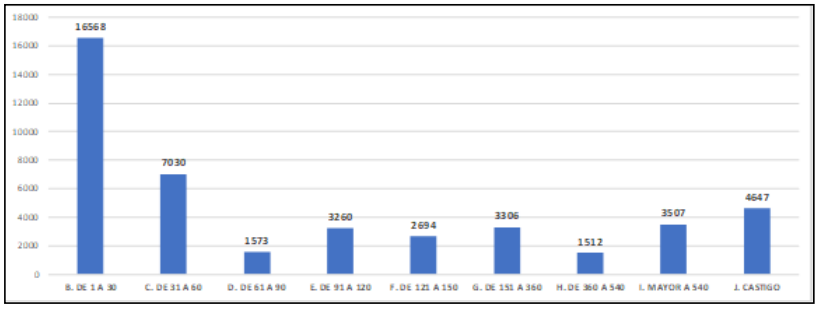
Hasta el momento la proyección nos permite prever el cumplimiento de las franjas 31 a 60 y 121 a 150. La última semana, se han tenido avances significativos en franjas 1 a 30 y 61 a 90.

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.

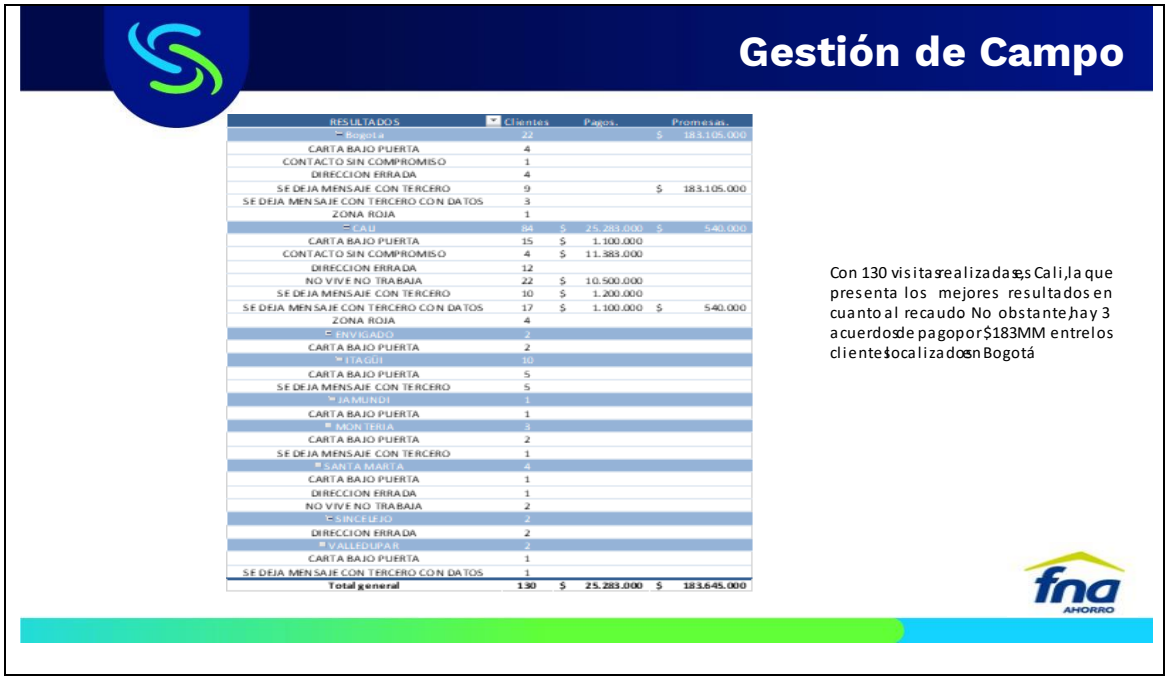
Envío correos electrónicos



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



RESULTADOS	Clientes	Pagos.	Promesas.
− Bogotá	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		
− 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	**130**	**$ 25.283.000**	**$ 183.645.000**

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. TrAbajo especial franjas 61 91 y 120 para bajar indicador.
2. Capacity del mes 21 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	SEPTIEMBRE
Trabajar cumplimiento de spin rate.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Validar temporalidad de la cartera casos con mas de 8 días sin gestionar por gestión telefónica.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Trabajar clientes mantenidos y recuperados de franjas altas	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

para dejarlos por debajo de 60 días y apoyar el indicador.		

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	22/9/2023, 11:14:11
Sonia Patricia Mayor Rivera	Se unió antes	22/9/2023, 11:14:11
Julian Constain Garcia	Se unió antes	22/9/2023, 11:14:11
Marcela Perez Garces	Unido	22/9/2023, 11:16:38