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

Formato de Seguimiento FNA
Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	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	Estrategia	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Todos los focos de gestión estan sujetos a cambio, teniendo en cuenta los resultados y las requerimientos del Fondo Nacional de Ahorros
2	Telematica: 1. Uso constante y focalizado de herramientas Voice-Bot. Mensajes e IVR. 2. 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) (602)4892758	Estrategia	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Hasta el momento hemos remitido los mensajes aprobados por el FNA. No obstante, en aras de lograr el acercamiento con los clientes por las fechas (amor y amistad) y evitar el desgaste de textos utilizados constantemente, solicitamos la aprobacion de las propuestas lanzadas.
3	Se presentaran dos Propuestas para el Voice Bot, con fin de lograr un acercamiento en dos eventos: 1. Si el afiliado requiere información sobre su obligación 2. Si el afiliado quiere negociar	Estrategia	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Las propuestas fueron revisadas durante la visita realizada por el supervisor John Serna. Se pasaron al proveedor para la creación de la muestra. Una vez tengamos el esquema se le entregaran al FNA para aprobacion
5	Se generan actividades desde el area de calidad de Synerjoy con el fin de alinear los requerimientos del cliente y formar los negociadores que requiere el portafolio	Operativa	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Las fechas estan sujetas a cambios teniendo en cuenta los requerimientos del portafolio.

Lineamientos de acción en función de la causa raiz

Causa Raiz	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 desempeñoo 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.	refozar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto al portafilio 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.	refozar e intervenir en los oportunidades de mejoras.	20/09/2023	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Clientes difíciles y manejo de objeciones	el area de calidad realizara la clinicas de cobranza para tener manejo sobre los clientes y sus diferentes negaciones.	refozar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portafilio y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	06/09/2023 - 14/09/2023	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñoo 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 recuado, se premiara con horas libre para el siguiente mes.	Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio con todas las políticas establecidas por calidad	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñoo 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 políticas establecidas por calidad	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.	refozar e intervenir en los oportunidades de mejoras.	SEPTIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

4	Se solicitan usuarios de Adminfo movil, Adminfo y FNA Soacha, para los nuevos integrantes del grupo de trabajo	Operativa	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Todos los usuarios solicitados fueron recibidos. Se espera que a partir del 19/07/2023 la asesora Sandra Acosta, contratada para apoyo en la gestion desde el FNA Soacha, nos permita mejorar los tiempos en la aprobacion de propuestas
6	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 sera 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	Estrategia	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Se entregaran resultados diarios al grupo de trabajo, motivandoles a dar el 120% para lograr el cumplimiento de metas
7	Brigada de localización: Gestion diferencia 7 a 8 a.m. / 6 a 7 p.m. Conforme al cronograma establecido por la agencia.	Gestión	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Las fechas estan sujetas a cambios teniendo en cuenta los requerimientos del portafolio.
8	Gestion telemática: Uso constante y focalizado de herramientas Voice-Bot. Mensajes e IVR.	Estrategia	09/04/2023	09/30/2023	Ind. De Contactabilidad	Se agregaran al Banco de mensajes los textos sugeridos una vez logremos la aprobación del FNA
9	Gestión de Campo: Bogotá, Cali y Medellín saldos mayores a $100MM - Sin contacto, incumplidos o sin acuerdo	Gestión	09/04/2023	09/30/2023	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y la cobertura de la agencia
10	Foco de monitoreo coordinador: Se realizara seguimiento especial a los asesores con bajo desempeño en julio y agosto. (Registro Coaching)	Otra	09/04/2023	09/30/2023	Ind. Recuperacion	Cada asesor establecera compromisos a superar, medibles en el tiempo, para establecer cual es su aporte a los resultados de la campaña