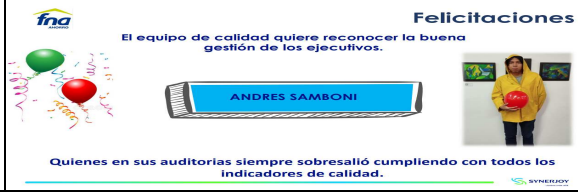
Agencia:	SYNERJOY
Mes:	NOVIEMBRE 2023
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	Capacitación: Con el fin de alinear conceptos de seguridad, minimizar riesgos y asegurar el cumplimiento de las normas por parte de todo el grupo de trabajo. El area de formación realiza capacitacion de Ciberseguridad y seguridad de la informacion	Otra	11/02/2023	11/02/2023	Mitigacion de Riesgos informaticos	
2	Capacitación: "Vision de Si Mismo". Se realiza actividad motivación dirigada por el Coach Fernando Pulgar con la expectativa de mejorar el autoconocimiento y el trabajo en grupo que se requiere para mejorar los resultados del portafolio	Otra	11/02/2023	11/02/2023	Indicadores de recuperación	
3	Jornada de Capacitación e Evaluación Ley 2300. A traves de la plataforma E- learning se realiza evaluación de todos los conceptos aprendidos desde octubre 2.023 con el fin de asegurar que todo el personal este alienado con la norma	Legal	11/02/2023	11/02/2023	PQR	Se espera mitigar los riesgos por incumplimiento a la norma.
4	Llamados de atención (Formato Coaching) a los asesores que presentan bajos resultados: Asesor / Cumplimiento Denise Castillo 35% Erika Naranjo 33% Ricardo Burbano 30% Vivian Quirzo 22% Danna Carabali 11%	Operativa	11/03/2023	11/03/2023	Ind. Recuperacion	Se espera que la retroalimentación y el acompañamiento realizado a los asesores, permita mejorar los resultados en el corto plazo. Se realizará seguimiento semanal a sus resultados para cuantificar el cumplimiento a los compromisos acordados.

5	Noviembre 03 de 2023 Sobre las 2 p.m. comienza la gestion del portafolio en franjas 1 a 30 y 31 a 60 cortes 05 (945 clientes)	Gestión	11/03/2023	11/03/2023	Ind. Recuperacion	Se genera foco con la expectativa de mitigar la caida de saldos por $51.027 millones. Un equivalente al 22% del total asignado
6	Los principales Focos de gestion que se delimitaran durante el mes seran. 1. Seguimiento acuerdos 2. Incumplidos con cruce de voces (se espera que una voz diferente logre retomar acuerdos cumplibles en el corto plazo) 2. Revision posibles casos para negoaciacion: Clientes con pagos en octubre. Procesos hasta la etapa de notificacion. Contactados de acuerdo al historico de la agencia o el entregado por el FNA 4. Desmejorados Synerjoy (asignados entre julio - octubre) o FNA (con lineas de contacto confirmadas por la entidad en 2.023) 3. Disproyectos: Revision casos especiales 4. Saldos capitales mayores al ticket promedio 5. Pagos improductivos (credito en caidas y/o que no generan facturación para la agencia) 6. Spin rate: Clientes sin gestion en mas de 7 días	Estrategia	11/03/2023	11/03/2023	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios conforme al resultado
7	Brigada de gestion Synerjoy Franjas 1 -60: Con el fin de mejorar los resultados Synerjoy realizará gestion 8 a 3 p.m. con el objeto localizar y contener tanto como sea posible, la caida de clientes corte 05	Estrategia	11/04/2023	11/04/2023	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
8	Gestion de localización en horarios diferenciales. Pendiente confirmación de las fechas de acuerdo al cronograma de la sucursal	Estrategia	11/07/2023	11/30/2023	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
9	Telemática: Uso constante y focalizado de herramientas Voice-Bot. Mensajes e IVR. Sobre clientes NO CONTACTO. O contactados sin gestion en mas de 6 dias (Bajas cuantias)	Estrategia	11/03/2023	11/30/2023	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

10	Clinicas de cobranza: Cada semana se realizaran reuniones Flash con los asesores que presenten los resultados mas bajo,s para escuchar llamadas con el acompañamiento del area de calidad y la coordinación (Calibración)	Estrategia	11/03/2023	11/30/2023	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
11	Incentivos Calidad: 2 horas libres al asesor que obtenga los mejores resultados dentro del monitoreo de gestion. Siempre y cuando tambien se encuentre en los 3 primeros lugares de cumplimiento de metas 	Estrategia	11/03/2023	11/30/2023	Ind. Monitoreo	
12		Estrategia	11/03/2023	11/30/2023	Ind. Monitoreo	Las actividades programadas pueden variar, confirme a los resultados
13	Incentivos 1. Emocionales: Selección publica de los mejores asesores Synerjoy. 2. Bonificaciones $ por Cumplimiento metas 3. Premios: Noviembre 17. El asesor que cumpla minimo con el 75% de su meta, no laborara el 18 de noviembre. Noviembre 24. El asesor que cumpla minimo con el 100% de su meta, no laborara el 18 de noviembre. Noviembre 30. El asesor que cumpla minimo con el 120% de su meta, no laborara el 02 de diciembre.	Estrategia	11/03/2023	11/30/2023	Ind. Recuperacion	Se entregaran resultados diarios al grupo de trabajo, motivandoles a dar el 120% para lograr el cumplimiento de metas Ganador Octubre 2.023 **Ray Bolivar**
14	Gestión de Campo: De acuerdo a los resultados se realizaran visitas a clientes con sk >$250MM	Gestión	11/08/2023	11/30/2023	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y la cobertura de la agencia