

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	

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

Acta N°		Tema:	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY	
Fecha:	7/12/2023	Ubicación:	TEAMS FNA	
Hora inicio:	10:00 AM	Hora fin:	11:00 AM	
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE DICIEMBRE 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

PLANES AL CIERRE		PLANES ANUL										Total general	METAS (%)	Resultado	Faltante	Comportamiento
FRANQUIS 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	>540							
DE 1 A 30	18.53%	31.03%	30.32%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80%	49.27%	30%	Recompleto
DE 31 A 60	5.57%	7.81%	28.46%	42.97%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	55%	37.03%	18%	Recompleto
DE 61 A 90	3.83%	1.17%	5.62%	25.78%	45.59%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	45%	34.45%	11%	Recompleto
DE 91 A 120	1.79%	0.64%	1.11%	3.82%	15.86%	76.79%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	35%	23.2%	12%	Recompleto
DE 121 A 150	2.60%	0.10%	0.00%	1.44%	7.88%	9.65%	78.27%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	30%	21.7%	8%	Recompleto
DE 151 A 360	2.44%	0.13%	0.35%	0.97%	1.83%	5.78%	81.84%	6.48%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	20%	11.5%	9%	Recompleto
DE 361 A 540	0.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.15%	2.2%	86.23%	11.68%	0.00%	0.00%	100.00%	10%	2.3%	8%	Recompleto
MAVORIA 540	0.47%	0.00%	0.00%	0.00%	0.07%	0.18%	0.38%	0.48%	98.48%	0.00%	0.00%	100.00%	5%	1.1%	4%	Recompleto
COSTIGO	0.24%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	99.76%	0.00%	0.00%	100.00%	2%	0.5%	2%	Recompleto
Total general	7.06%	10.38%	38.38%	12.48%	7.22%	5.08%	10.95%	4.70%	23.48%	100.00%						

PLANES PROYECCION		PLANES ANUL										Total general	METAS (%)	Resultado	Faltante	Comportamiento
FRANQUIS 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	>540							
DE 1 A 30	22.38%	30.39%	47.48%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	80%	53.03%	27%	Recompleto
DE 31 A 60	7.97%	9.50%	35.46%	36.02%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	55%	43.4%	12%	Recompleto
DE 61 A 90	4.19%	1.39%	7.23%	27.89%	55.51%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	45%	40.5%	5%	Recompleto
DE 91 A 120	3.05%	1.54%	1.11%	4.62%	17.86%	71.63%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	35%	28.4%	7%	Recompleto
DE 121 A 150	2.60%	0.40%	0.07%	1.92%	9.46%	8.38%	76.47%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	30%	23.5%	6%	Recompleto
DE 151 A 360	3.98%	1.08%	0.35%	1.12%	1.54%	5.85%	79.71%	6.4%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	20%	13.9%	6%	Recompleto
DE 361 A 540	0.03%	1.41%	0.00%	0.00%	0.00%	0.15%	2.19%	84.95%	11.32%	0.00%	0.00%	100.00%	10%	3.7%	6%	Recompleto
MAVORIA 540	0.61%	0.12%	0.00%	0.00%	0.07%	0.18%	0.42%	0.48%	98.18%	0.00%	0.00%	100.00%	5%	1.4%	4%	Recompleto
COSTIGO	0.24%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	99.76%	0.00%	0.00%	100.00%	2%	0.8%	1%	Recompleto
Total general	8.84%	10.72%	38.38%	11.38%	6.75%	4.70%	10.68%	4.02%	23.48%	100.00%						

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



Resultados gestión de Campo

RESULTADOS	No. de Clientes	Promesas.	Pagos.
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	\$ -	\$ -
CAJÍ	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	\$ -	\$ -
JAMUNDÍ	1	\$ -	\$ -
CARTA BAJO PUERTA	1	\$ -	\$ -
MONTERÍA	3	\$ -	\$ -
CARTA BAJO PUERTA	2	\$ -	\$ -
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	1	\$ -	\$ -
PRINCEPENA	1	\$ -	\$ -
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



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

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.
4. Recaudo castigo.
5. Gestión especial franjas que aportan al indicador 31-69 y 61-90.

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 días en franjas altas	SYNERJOY	DICIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion especial a base de brigada incremento de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion saldos mínimos Colas.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Meta por asesor para radicación de alternativas.	SYNERJOY	DICIEMBRE

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	

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

Acta N°		Tema:	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY	
Fecha:	14/12/2023	Ubicación:	TEAMS FNA	
Hora inicio:	10:30 AM	Hora fin:	11:30 AM	
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE DICIEMBRE 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



Objetivos

1. Revisión de los resultados obtenidos en noviembre 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



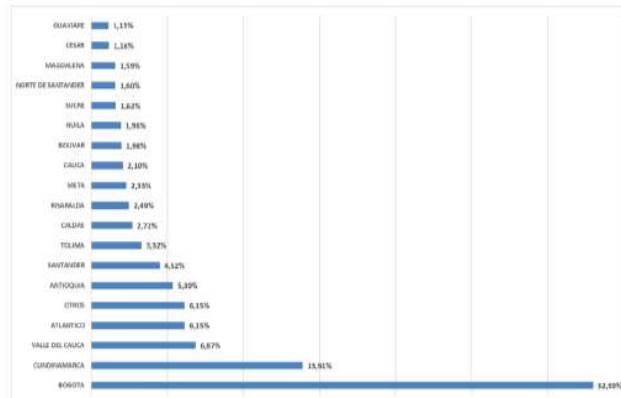
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

1. Asignación Noviembre por franjas 2023



La asignación estaba compuesta principalmente por obligaciones sin proceso jurídico (67,8%) y en franja 1 a 30 (32,45%)

2. Asignación Noviembre por regiones



El 32,99% de la asignación corresponde a cliente ubicados en Bogotá y alrededores (Soacha, Mosquera, Facatativa, Funza, Madrid, entre otras)



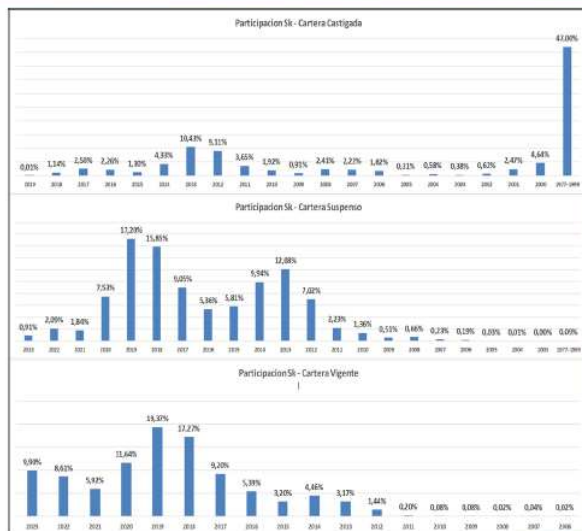
FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Código
GE-GP-FO-001

GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD

Versión: 0

3. Asignación Noviembre por cosechas



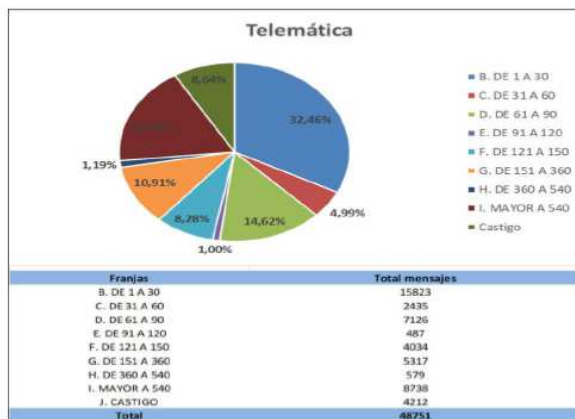
En castigo: de los \$21.335MM -1475 clientes. El 47% correspondían a obligaciones desembolsadas entre 1977 y 1999.

En Suspense: de los \$184,537MM -3690 clientes. El 33% correspondían a obligaciones desembolsadas entre 2018 y 2019.

En Vigente: de los \$41.085MM - 669 clientes. El 48% correspondían a obligaciones desembolsadas entre el 2018 y 2020.



4. Herramientas telemáticas



Durante noviembre se enviaron 48.751 mensajes a la totalidad de los clientes asignados. El 74% fueron entregados. La diferencia corresponde a líneas fuera de servicio o bloqueadas.



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

5. Herramientas Voicebot



Mes/ Resultado Voice / Resultados Gestion	Cientes	Total Recaudado
Noviembre	4612	\$ 1.853.420.521
CONTACTADO	561	\$ 842.769.302
CONTACTADO	398	\$ 589.462.370
SIN CONTACTO	163	\$ 253.306.932
NO CONTACTADO	4051	\$ 1.010.651.219
CONTACTADO	2578	\$ 695.836.294,0
SIN CONTACTO	1473	\$ 314.814.925
Total general	4612	\$ 851.230.450

El Voicebot apoyo la gestión de clientes en todas las moras, buscando el cierre de acuerdos (franja 1 a 60). O la identificación de afiliados interesados (Franjas 61 a Mayores de 540 y castigo). Participando directa o indirectamente en un recaudo de \$851.2MM sobre un total de 2.719MM

EVNER INV

6. Herramienta Gestión de Campo



RESULTADO	CLIENTES	PROMESAS INCUMPLIDAS	RECAUDO
CARTA BAJO PUERTA	15		\$ 159.328.746
CONTACTO SIN COMPROMISO	4	\$ 2.750.000	\$ 45.210.360
DIRECCION ERRADA	6		\$ -
NO VIVE NO TRABAJA	7		\$ -
SE DEJO MENSAJE CON TERCERO	23	\$ 8.000.000	\$ 56.890.452
ZONA ROJA	1		\$ -
Total General	56	\$ 10.750.000	\$ 261.429.558

Con foco de clientes alto valor. Las visitas permitieron el acercamiento y el recaudo directo o indirecto de \$261.4 Millones:

7. Contactabilidad



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO	4.SIN CONTACTO
B. DE 1 A 30	63,93%	35,09%	0,98%
C. DE 31 A 60	73,08%	26,92%	0,00%
D. DE 61 A 90	73,78%	26,22%	0,00%
E. DE 91 A 120	70,91%	29,09%	0,00%
F. DE 121 A 150	68,09%	31,91%	0,00%
G. DE 151 A 360	57,55%	41,91%	0,54%
H. DE 360 A 540	51,67%	48,33%	0,00%
I. MAYOR A 540	51,87%	48,13%	0,00%
Castigo	18,58%	77,29%	4,14%
Total general	51,90%	46,74%	1,35%

Teniendo en cuenta los capitales, la contactabilidad promedio fue del 51.9%, las franjas con mejor contacto fueron 1 a 30, 31 a 60 y 61 a 90.

8. Resultados Cierre Noviembre



FRANJAS AL CIERRE %	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	32,35%	40,28%	27,37%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	72,63%	7%	No cumple
C. DE 31 A 60	30,21%	13,86%	39,62%	36,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	63,68%	-5%	Cumple
D. DE 61 A 90	30,47%	2,65%	8,27%	28,53%	50,08%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	49,92%	-5%	Cumple
E. DE 91 A 120	17,08%	3,18%	0,14%	0,15%	16,62%	62,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	37,18%	-2%	Cumple
F. DE 121 A 150	9,22%	1,60%	1,28%	1,59%	9,51%	31,22%	45,58%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	54,42%	-14%	Cumple
G. DE 151 A 360	5,63%	1,38%	0,37%	1,14%	1,42%	6,53%	59,63%	20,08%	0,00%	0,00%	100,00%	20%	20,29%	0%	Cumple
H. DE 360 A 540	7,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	75,12%	13,68%	0,00%	100,00%	10%	7,19%	3%	No cumple
I. MAYOR A 540	2,93%	0,09%	0,00%	0,03%	0,00%	0,00%	0,03%	0,32%	95,38%	0,00%	100,00%	5%	4,02%	1%	No cumple
Total general	16,57%	15,84%	13,40%	6,86%	9,22%	4,26%	11,25%	3,61%	19,01%	100,00%					

Recaudo	METAS (%)	FALTANTES \$	CUMPLIMIENTO
\$ 168.968.678	\$ 426.708.352	\$ 257.739.674	0,8%



FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Código
GE-GP-FO-001

GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD

Versión: 0

9. Asignación diciembre



Reparto diciembre	Obligaciones	Capitales	%
REPARTO INICIAL	3394	\$ 206.467.803.429	56,52%
B. DE 1 A 30	516	\$ 63.986.323.069	30,99%
C. DE 31 A 60	203	\$ 20.381.900.370	9,87%
D. DE 61 A 90	957	\$ 53.552.642.362	25,94%
E. DE 91 A 120	219	\$ 12.608.665.959	6,11%
F. DE 121 A 150	326	\$ 18.856.905.155	9,13%
G. DE 151 A 360	575	\$ 22.655.752.809	10,97%
H. DE 360 A 540	62	\$ 1.671.280.017	0,81%
I. MAYOR A 540	89	\$ 4.033.515.647	1,95%
J. CASTIGO	447	\$ 8.720.818.041	4,22%
REPARTO ESPECIAL JURIDICO	3697	\$ 158.844.846.988	43,48%
B. DE 1 A 30	50	\$ 2.461.973.728	1,55%
C. DE 31 A 60	30	\$ 2.038.059.733	1,28%
D. DE 61 A 90	223	\$ 10.937.766.742	6,89%
E. DE 91 A 120	43	\$ 2.272.189.077	1,43%
F. DE 121 A 150	39	\$ 2.441.091.681	1,54%
G. DE 151 A 360	528	\$ 25.589.440.038	16,11%
H. DE 360 A 540	460	\$ 26.295.125.075	16,55%
I. MAYOR A 540	1313	\$ 72.023.773.483	45,34%
J. CASTIGO	1011	\$ 14.785.427.430	9,31%
Total general	7091	\$ 365.312.650.417	100,00%

El 56,52% de las obligaciones asignadas corresponden al reparto inicial (101 se encuentran judicializadas).

El 43,48% corresponde al reparto especial jurídico.

SYNERJOY
Juntos más allá

10. Proyección Diciembre- Corte diciembre 09



FRANJA PROYECCIÓN	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	Comportamiento
FRANJA INICIAL																
B. DE 1 A 30	\$ 18.547.899.440	\$ 11.234.941.744	\$ 35.649.638.022								\$ 66.422.302.847	80%	\$ 13.146.902.477	\$ 29.763.843.225	\$ 23.363.328.232	No cumple
C. DE 31 A 60	\$ 1.619.675.654	\$ 1.036.620.519	\$ 1.962.871.851	\$ 8.324.899.230		\$ 9.473.461.794					\$ 21.389.298.078	50%	\$ 12.898.124.993	\$ 4.638.538.044	\$ 7.676.545.949	No cumple
D. DE 61 A 90	\$ 29.632.323.332	\$ 1.080.622.293	\$ 3.120.224.032	\$ 1.679.088.583	\$ 22.513.234.774	\$ 31.497.026.604					\$ 63.306.596.669	40%	\$ 28.487.968.302	\$ 7.277.245.231	\$ 21.210.723.276	No cumple
E. DE 91 A 120	\$ 479.596.633	\$ 237.440.783	\$ 388.903.127	\$ 131.857.726	\$ 1.107.828.960	\$ 4.529.796.200	\$ 7.406.647.144				\$ 24.781.644.568	30%	\$ 5.174.275.598	\$ 2.247.207.220	\$ 2.927.068.378	No cumple
F. DE 121 A 150	\$ 33.023.380	\$ 375.551.461	\$ 228.588.110	\$ 94.746.330	\$ 171.244.762	\$ 1.038.446.579	\$ 29.520.923.993				\$ 31.033.442.890	70%	\$ 6.394.638.780	\$ 1.883.580.080	\$ 4.486.244.274	No cumple
G. DE 151 A 360	\$ 1.073.543.134	\$ 297.575.438	\$ 36.958.021		\$ 119.402.470	\$ 743.144.720	\$ 37.801.553.534	\$ 6.894.878.380			\$ 47.082.030.800	20%	\$ 9.400.526.120	\$ 2.272.596.707	\$ 7.128.129.414	No cumple
H. DE 360 A 540	\$ 263.338.105							\$ 62.619.810	\$ 19.321.431.720	\$ 8.129.345.620	\$ 27.064.396.305	10%	\$ 2.766.638.637	\$ 105.989.014	\$ 2.660.649.622	No cumple
I. MAYOR A 540	\$ 753.915.453	\$ 67.051.425							\$ 75.245.277.037	\$ 75.540.810.906	\$ 150.795.087.943	5%	\$ 3.777.342.045	\$ 380.748.868	\$ 3.476.593.177	No cumple
Total general	\$ 22.371.240.023	\$ 14.238.567.893	\$ 42.408.297.545	\$ 11.230.291.893	\$ 33.947.723.758	\$ 40.138.408.489	\$ 94.036.434.440	\$ 26.128.310.107	\$ 63.305.217.683	\$ 388.125.452.630		7%	\$ 6.762.799.053	\$ -	\$ 6.762.799.053	No cumple
FRANJA PROYECCIÓN																
FRANJA INICIAL																
B. DE 1 A 30	23,28%	16,67%	33,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	44,2%	33%		No cumple
C. DE 31 A 60	7,21%	4,44%	8,80%	37,39%	42,08%	3,07%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	50%	20,7%	34%		No cumple
D. DE 61 A 90	0,47%	1,00%	4,91%	42,1%	35,39%	52,92%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	40%	11,2%	34%		No cumple
E. DE 91 A 120	3,24%	0,07%	2,02%	0,00%	7,49%	33,33%	52,40%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	15,2%	23%		No cumple
F. DE 121 A 150	0,16%	1,31%	1,49%	0,43%	0,02%	4,90%	93,12%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	70%	8,9%	21%		No cumple
G. DE 151 A 360	2,29%	0,03%	0,00%	0,00%	0,25%	1,58%	80,50%	24,17%	0,00%	0,00%	100,00%	20%	4,9%	15%		No cumple
H. DE 360 A 540	0,95%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,27%	68,44%	25,53%	0,00%	100,00%	10%	1,2%	9%		No cumple
I. MAYOR A 540	0,31%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,62%	100,00%	100,00%	5%	0,4%	5%		No cumple
Total general	6,04%	4,22%	12,55%	5,57%	9,40%	32,89%	55,12%	7,72%	34,03%	100,00%						

Aunque hasta el momento ninguna de las franjas predice el cumplimiento de las metas. Se están realizando brigadas de gestión, con horarios adicionales en aras de cubrir las diferencias y proyectar el cierre al 22 de diciembre.

SYNERJOY
Juntos más allá

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

11. Plan de acción



1. Reunión grupo Revisión resultados julio - noviembre 2023 Escucha de llamadas aleatorias. Cobro escalonado. Compromisos de mejora (Coaching)
2. Propuestas de mensajes alusivos a la temporada
3. Reparto de la asignación en igualdad de saldos, franjas y número de clientes. Respetando los compromisos pendientes de pago. Con posible reasignación por resultados en predictivo.
4. Brigada de Negociación Synerjoy: Se realizará brigada de atención en sucursal Bogotá (y punto FNA Soacha en casos especiales). Cali y Medellín en aras de mejorar el cierre de acuerdo de pago.
5. Envío diario de mensajes de texto a clientes no contacto. O localizados sin contacto telefónico en mas de una semana, que hayan autorizado canales. Haciendo hincapié en las alternativas de negociación, las primas y la posibilidad de iniciar un 2024 con un crédito al día
6. Gestión de campo: a clientes **no contacto** priorizando saldos mayores a \$60MM. Bogotá 107 visitas. 532 carteo. Medellín y Bello 135 visitas. Cali 240 visitas.
7. Los principales Focos de gestión que se delimitarán durante el mes serán:
 - a. Seguimiento acuerdos
 - b. Reasignación cliente que registren negociaciones Incumplidas durante más de 5 días
 - c. Clientes con obligaciones proclive a negociación
 - d. Desmejorados, con datos de contacto previo (Histórico FNA), con pagos en 2023 (Histórico Adminfo)
 - e. Disproyectos: Revisión casos especiales



10. Plan de acción



- c. Gestión de localización a Saldos capitales mayores al ticket promedio
- d. Pagos improductivos (crédito en caídas, mantenidos y/o que no generan facturación para la agencia)
- e. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días

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.
4. Recaudo castigo.
5. Gestión especial franjas que aportan al indicador 31-69 y 61-90.
6. Seguimiento al Spin Rate.

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

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 días en franjas altas	SYNERJOY	DICIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion especial a base de brigada incremento de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion saldos mínimos Colas.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Meta por asesor para radicación de alternativas.	SYNERJOY	DICIEMBRE

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	

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

Acta N°		Tema:	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY	
Fecha:	21/12/2023	Ubicación:	TEAMS FNA	
Hora inicio:	10:00 AM	Hora fin:	11:00 AM	
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE DICIEMBRE 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



Tercera Reunión de Seguimiento Diciembre 2023

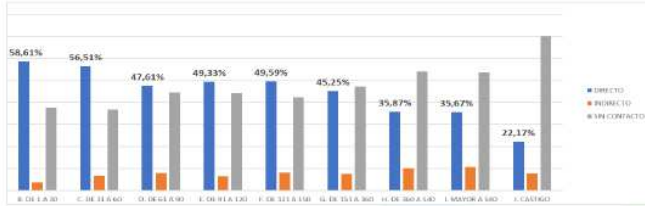
1. Contactabilidad
2. Proyección Vigente + Suspenso
3. Proyección Castigo
4. Resultados parciales Visitas
5. Plan de acción



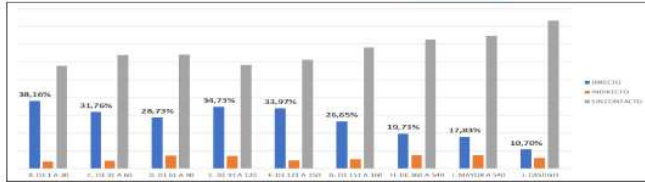
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

3. Contactabilidad

Corte 20



Corte 14



Con respecto a los capitales la contactabilidad promedio entre el 14 y el 19 se incrementó, pasando del 37% al 45%.

Franjas	DIRECTO	INDIRECTO SIN CONTACTO	Total general
B. DE 1 A 30	308	23	566
C. DE 31 A 60	123	15	233
D. DE 61 A 90	481	92	1180
E. DE 91 A 120	118	20	262
F. DE 121 A 150	168	27	365
G. DE 151 A 360	417	89	1103
H. DE 360 A 540	163	55	522
I. MAYOR A 540	394	153	1402
J. CASTIGO	202	117	1458
Total general	2374	591	4126



4. Proyección

PROYECTO Y FRANJA	A. AL 0A	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	Comportamiento
B. DE 1 A 30	\$ 25,117,858.00	\$ 18,412,888.00	\$ 22,852,179.72	\$ 9,139,426.54	\$ 35,081,112.84	\$ 8,879,128.70	\$ 14,992,003.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	80%	\$ 53,146,061.47	\$ 44,080,702.00	\$ 9,065,359.47	No cumple
C. DE 31 A 60	\$ 9,539,808.94	\$ 3,104,754.12	\$ 4,758,151.00	\$ 1,139,426.54	\$ 3,104,754.12	\$ 1,139,426.54	\$ 1,139,426.54	\$ 1,139,426.54	\$ 1,139,426.54	\$ 1,139,426.54	55%	\$ 11,380,128.57	\$ 13,247,714.53	\$ 1,867,585.96	Cumple
D. DE 61 A 90	\$ 6,940,111.81	\$ 2,500,532.72	\$ 8,100,694.08	\$ 14,380,742.10	\$ 35,081,112.84	\$ 8,879,128.70	\$ 14,992,003.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	45%	\$ 33,508,588.60	\$ 29,626,482.87	\$ 3,882,105.73	Cumple
E. DE 91 A 120	\$ 1,143,121.08	\$ 212,430.47	\$ 254,478.08	\$ 1,338,613.29	\$ 1,003,162.97	\$ 8,879,128.70	\$ 14,992,003.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	35%	\$ 14,783,844.50	\$ 9,910,515.80	\$ 4,873,328.70	Cumple
F. DE 121 A 150	\$ 1,448,965.13	\$ 89,550.40	\$ 460,657.70	\$ 515,009.38	\$ 494,517.00	\$ 8,879,128.70	\$ 14,992,003.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	30%	\$ 12,118,462.00	\$ 9,940,909.40	\$ 2,177,552.60	Cumple
G. DE 151 A 360	\$ 9,949,950.24	\$ 588,823.08	\$ 44,983.08	\$ 181,454.40	\$ 111,853.50	\$ 288,758.88	\$ 35,482,257.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	20%	\$ 47,302,830.00	\$ 9,408,528.11	\$ 37,894,301.89	No cumple
H. DE 360 A 540	\$ 371,120.44	\$ 160,176.02	\$ 90,242.80	\$ 111,853.50	\$ 288,758.88	\$ 35,482,257.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	\$ 27,698,589.30	10%	\$ 2,784,658.87	\$ 1,083,128.14	\$ 1,701,530.73	No cumple
I. MAYOR A 540	\$ 339,351.97	\$ 71,488.93	\$ 111,853.50	\$ 288,758.88	\$ 35,482,257.24	\$ 6,574,902.00	\$ 7,857,224.88	\$ 27,698,589.30	\$ 27,698,589.30	\$ 27,698,589.30	5%	\$ 2,777,341.04	\$ 889,508.20	\$ 1,887,832.84	No cumple
Total general	\$ 47,648,681.31	\$ 16,175,468.06	\$ 38,538,383.80	\$ 35,219,937.81	\$ 17,718,742.68	\$ 53,405,087.20	\$ 58,579,879.30	\$ 16,100,813.80	\$ 82,743,008.26	\$ 388,335,812.60	31%	\$ 4,742,708.00	\$ 4,742,708.00	\$ 0.00	No cumple

CASTIGO					
Capitales	Recuerdo	Proyección	METAS (%)	FALTANTES \$	CUMPLIMIENTO
\$ 22,285,478,510	\$ 26,300,000	\$ 70,163,567	445,729,570	\$ 420,925,570	0,12%

Las franjas 31 a 150 proyectan cumplimiento. Continuaremos focalizados especialmente en los contactos buscando el cumplimiento de los acuerdos y el cierre de las últimas negociaciones planteadas.



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

6. Resultados parciales Visitas

Resultado	Cientes	Recaudado	Proyeccion
= BELLO	25	\$ 13.753.751	\$ -
MENSAJE TERCERO	14	\$ 9.760.000	\$ -
DIRECCION ERRADA	6	\$ 1.278.751	\$ -
NO VIVE NO LE CONOCEN	3	\$ 2.065.000	\$ -
ZONA ROJA	1	\$ -	\$ -
CARTA BAJO PUERTA	1	\$ 650.000	\$ -
= BOGOTÁ	78	\$ 51.336.432	\$ 6.178.000
MENSAJE TERCERO	43	\$ 36.055.232	\$ 3.315.000
CARTA BAJO PUERTA	16	\$ 1.380.200	\$ 1.000.000
DIRECCION ERRADA	14	\$ 12.901.000	\$ 1.863.000
NO VIVE NO LE CONOCEN	4	\$ 1.000.000	\$ -
CONTACTO SIN ACUERDO	1	\$ -	\$ -
= CALI	139	\$ 21.835.200	\$ 32.549.000
MENSAJE TERCERO	65	\$ 11.268.159	\$ 600.000
CARTA BAJO PUERTA	40	\$ 7.917.041	\$ 31.949.000
NO VIVE NO LE CONOCEN	15	\$ 1.850.000	\$ -
ZONA ROJA	8	\$ 800.000	\$ -
DIRECCION ERRADA	8	\$ -	\$ -
CONTACTO SIN ACUERDO	3	\$ -	\$ -
= MEDELLÍN	78	\$ 16.440.000	\$ 5.366.000
MENSAJE TERCERO	31	\$ 5.090.000	\$ 3.366.000
CARTA BAJO PUERTA	26	\$ 7.050.000	\$ -
DIRECCION ERRADA	11	\$ 2.000.000	\$ 600.000
NO VIVE NO LE CONOCEN	9	\$ 2.300.000	\$ 1.400.000
ZONA ROJA	1	\$ -	\$ -
Total general	320	\$ 103.365.383	\$ 44.093.000

Con foco de clientes no contacto. Hasta el momento se han realizado 320 visitas que indirectamente han apoyado el recaudo de \$103,4MM (duplicando el resultado al 14). Mas la generación de promesas por \$44,1MM



7. Plan de acción

1. Seguimiento continuo a los acuerdos de pago, buscando mitigar el incumplimiento. Focalización en clientes contactados buscando el cierre de promesas que apoyen el recaudo.
2. Envío diario de mensajes de texto a clientes no contacto. O sin contacto en más de 7 días calendario.
3. Confirmación de datos de contacto y saldos menores con el apoyo de la asesora de punto.
4. Gestión de campo: clientes no contacto con ticket promedio de \$40MM, ubicados en ciudades con cobertura (Bogotá, Santa Marta, Cali, Medellín)

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.
4. Recaudo castigo.
5. Gestión especial franjas que aportan al indicador 31-69 y 61-90.
6. Seguimiento al Spin Rate.
7. Validar proyecciones de cumplimiento en todas las franjas.

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

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 días en franjas altas	SYNERJOY	DICIEMBRE
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion especial a base de brigada incremento de negociaciones.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Gestion saldos mínimos Colas.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Meta por asesor para radicación de alternativas.	SYNERJOY	DICIEMBRE

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