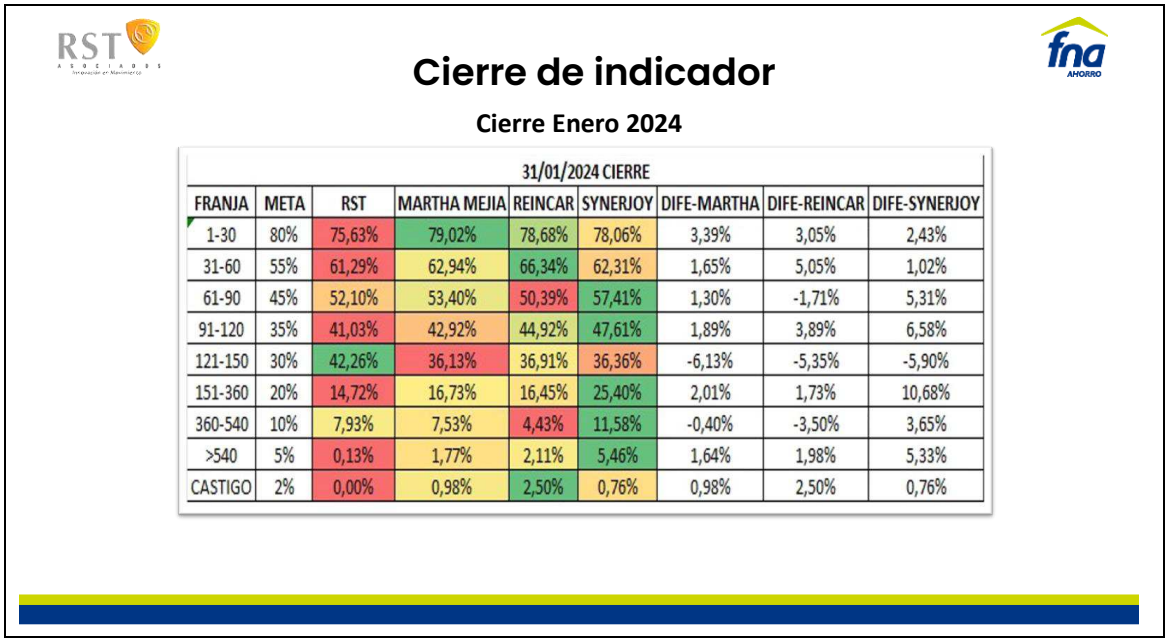
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS RST
Fecha:	08/02/2024	**Ubicación:**	PRESENCIAL RST
Hora inicio:	8:30 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE FEBRERO 2024.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
LIZETH MARIN	RST	DIRECTORA	SI
FRANCOIS FRANCO	RST	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS



Cierre de indicador

Cierre Enero 2024

31/01/2024 CIERRE								
FRANJA	META	RST	MARTHA MEJIA	REINCAR	SYNERJOY	DIFE-MARTHA	DIFE-REINCAR	DIFE-SYNERJOY
1-30	80%	75,63%	79,02%	78,68%	78,06%	3,39%	3,05%	2,43%
31-60	55%	61,29%	62,94%	66,34%	62,31%	1,65%	5,05%	1,02%
61-90	45%	52,10%	53,40%	50,39%	57,41%	1,30%	-1,71%	5,31%
91-120	35%	41,03%	42,92%	44,92%	47,61%	1,89%	3,89%	6,58%
121-150	30%	42,26%	36,13%	36,91%	36,36%	-6,13%	-5,35%	-5,90%
151-360	20%	14,72%	16,73%	16,45%	25,40%	2,01%	1,73%	10,68%
360-540	10%	7,93%	7,53%	4,43%	11,58%	-0,40%	-3,50%	3,65%
>540	5%	0,13%	1,77%	2,11%	5,46%	1,64%	1,98%	5,33%
CASTIGO	2%	0,00%	0,98%	2,50%	0,76%	0,98%	2,50%	0,76%

RST ASOCIADOS

fna AHORRO

Como vamos

Fenbrero 2024

FRANJA	META	RST	MARTHA MEJIA	REINCAR	SYNERJOY	DIFE-MARTHA	DIFE-REINCAR	DIFE-SYNERJOY
1-30	80%	13,50%	12,64%	11,87%	14,52%	-0,86%	-1,63%	1,02%
31-60	55%	2,59%	7,06%	7,72%	12,47%	4,47%	5,13%	9,88%
61-90	45%	4,19%	5,21%	1,39%	6,57%	1,02%	-2,80%	2,38%
91-120	35%	0,95%	4,84%	6,04%	6,39%	3,89%	5,09%	5,44%
121-150	30%	3,56%	0,69%	4,87%	7,27%	-2,87%	1,31%	3,71%
151-360	20%	2,59%	2,87%	2,15%	2,92%	0,28%	-0,44%	0,33%
360-540	10%	0,26%	0,00%	3,11%	2,37%	-0,26%	2,85%	2,11%
>540	5%	0,25%	0,25%	0,00%	0,38%	0,00%	-0,25%	0,13%
CASTIGO	2%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

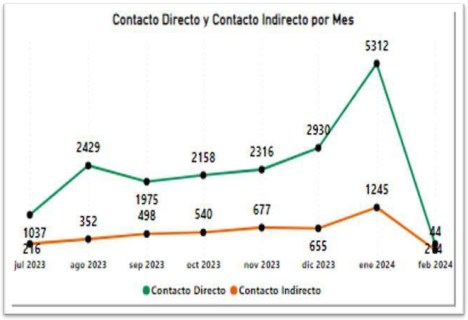
FRANJA	RST
B. DE 1 A 30	1
C. DE 31 A 60	2
D. DE 61 A 90	1
E. DE 91 A 120	2
F. DE 121 A 150	1
G. DE 151 A 360	2
H. DE 360 A 540	2
I. MAYOR A 540	2
J. CASTIGO	3

Proyección de cierre ranking de FNA

RST ASOCIADOS

fna AHORRO

Gestión Febrero





Compromisos de pago



Proyección de cierre compromisos de pago 1,400

Gestión clientes en mora

TIPOLOGIA	OBLIGACIONES	%	SALDO CAPITAL
NO CONTESTAN	1732	71,49%	$ 108.478.617.492
SE DEJO MENSAJE EN BUZON	178	8,84%	$ 13.412.845.333
COMPROMISO DE PAGO	103	3,92%	$ 5.946.813.446
TELEFONO OCUPADO/DAÃADO	76	3,60%	$ 5.469.168.895
SIN COMPROMISO DE PAGO	64	3,17%	$ 4.815.817.146
COLGÃ- LLAMADA NO ATENDIDA	50	2,78%	$ 4.225.249.468
NO CONOCE AL AFILIADO	33	1,50%	$ 2.277.215.257
MENSAJE CON FAMILIAR	26	0,63%	$ 963.453.554
MENSAJE TERCERO	15	0,69%	$ 1.045.427.472
SE OFRECE PROGRAMA NORMALIZACION	15	1,50%	$ 2.276.359.468
VOLVER A LLAMAR	13	0,43%	$ 650.592.981
CLIENTE MANIFIESTA QUE YA PAGO	10	0,36%	$ 549.230.950
CLIENTE INTERESADO EN ALTERNATIVA	5	0,28%	$ 419.575.218
SE REMITE AL FNA - CARTERA	4	0,30%	$ 450.497.365
SOLICITA ABONO CESANTIAS	3	0,05%	$ 81.917.537
RECLAMACION POR SEGUROS	3	0,12%	$ 174.773.488
TERCERO NO TOMA MENSAJE	2	0,03%	$ 52.626.275
SE OFRECE ACUERDO PAGO PARCIAL CUOTAS	2	0,12%	$ 176.721.402
CLIENTE CUMPLIO PAGO CON DESCUENTO SE ENVIA A	2	0,18%	$ 271.383.140
Total general	**2336**	**100,00%**	**$ 151.738.285.885**

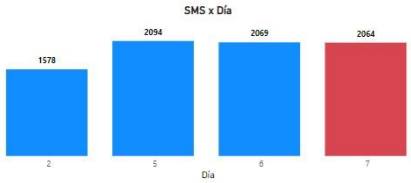
Proyección a hoy

FRANJA	OBLIGACIONES	SALDO	VAMOS	SALDO RECUPERADO	PROYECCION	CIERRE	% CUMPLIMIENTO	META	% CUMPLIMIENTO META
B. DE 1 A 30	560	$ 21.726.979.444,01	13,50%	$ 2.933.142.225	$ 1.647.490.475	$ 4.580.632.699	21,08%	80%	26,4%
C. DE 31 A 60	223	$ 3.436.138.941,64	2,59%	$ 88.995.999	$ 289.782.277	$ 378.778.276	11,02%	55%	20,0%
D. DE 61 A 90	361	$ 50.435.695.849,90	4,19%	$ 2.113.255.656	$ 1.898.398.547	$ 4.011.654.203	7,95%	45%	17,7%
E. DE 91 A 120	82	$ 1.451.039.930,52	0,95%	$ 13.784.879	$ 196.543.450	$ 210.328.330	14,50%	35%	41,4%
F. DE 121 A 150	543	$ 44.701.948.179,05	3,56%	$ 1.591.389.355	$ 1.031.151.143	$ 2.622.540.498	5,87%	30%	19,6%
G. DE 151 A 360	128	$ 15.693.553.767,34	2,59%	$ 406.463.043	$ 592.313.893	$ 998.776.936	6,36%	20%	31,8%
H. DE 360 A 540	280	$ 17.880.814.901,43	0,26%	$ 46.490.119	$ 66.453.004	$ 112.943.123	0,63%	10%	6,3%
I. MAYOR A 540	154	$ 14.054.941.550,44	0,25%	$ 35.137.354	$ 224.680.658	$ 259.818.012	1,85%	5%	37,0%
J. CASTIGO	6	$ 342.392.394,00	0,00%	$ 0	$ 0	$ 0	0,00%	2%	0,0%
Total general	**9523**	**$ 447.517.331.869,06**		**$ 7.228.658.629,35**	**$ 5.946.813.445,80**	**$ 13.175.472.075,15**			

ASIGNACION	APLICA NOR.	APLICA EXT.	OFERTADAS	APROBADAS	EN ESEPRA
2334	1109	1296	17	2	15

Proyección de cierre
Negociaciones 100 radicadas y aprobadas

Herramientas masivas

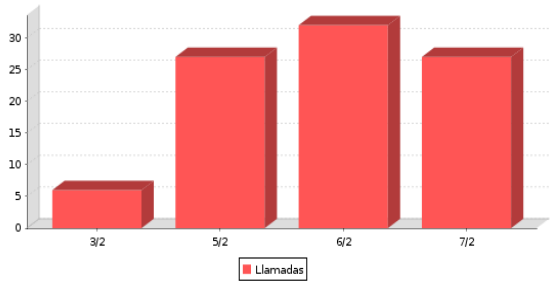


SMS
7.805

Los SMS los hemos enfocado en la asignación nueva, acuerdos rotos, clientes no contactados.

Las llamadas inbound durante el mes han sido de 92

Herramientas masivas

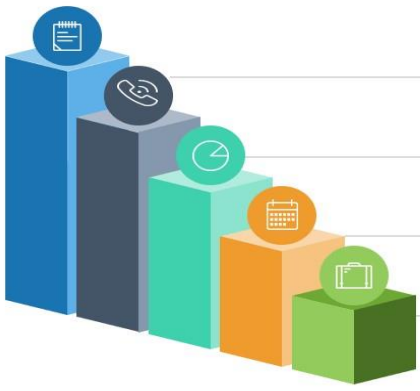


Las llamadas inbound durante el mes han sido de 92.

De esto se han generado 11 compromisos.

Fecha	Cantidad de Llamadas
03/02/2024	6
05/02/2024	27
06/02/2024	32
07/02/2024	27
TOTAL	92

Revisión diaria de productividad



- Seguimiento de los mapas de calor por mejores horas de contacto (en construcción).
- Retroalimentación y acompañamiento del hora a hora de los asesores en pro de mejorar el resultado .
- Embudos de acuerdos generados vs la caída y el cumplimiento de los acuerdos.
- Revisión de acuerdos generados vs gestiones y contactos.
- Construcción de informes de gestión para validación de los estatus de gestión.



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 6 asesores y 1 en punto acorde a la asignación que tienen.
3. Validar mediciones de acuerdo con el tipo de reparto.
4. Se les indica eliminación de franja castigada, solo quedan los casos respetables (6 casos).
5. Se solicita generar estrategias con el fin de apuntar al ranking en todas las franjas.
6. Validar negociaciones con aplicación de cesantias que se aplicaran durante el mes.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Repuntar en la ejecución de las franjas para evitar 4 lugares y no tener un nuevo retiro de cartera.	RST	FEBRERO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	FEBRERO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	RST	FEBRERO
Validar clientes con saldos menores que permitan mover la franja asignada después de la aplicación de cesantias	RST	FEBRERO

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	
LIZETH PAOLA MARIN RUIZ	Unido	
Francois Franco (Invitado)	Unido	
Maicol Rodriguez RST (Invitado)	Unido	

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

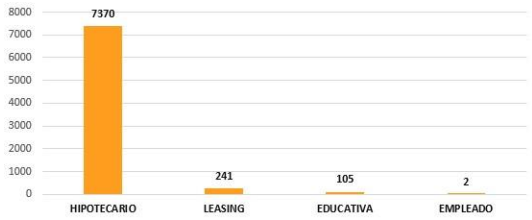
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS RST
Fecha:	15/02/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE FEBRERO 2024.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
LIZETH MARIN	RST	DIRECTORA	SI
EDDY GONZALEZ	RST	GERENTE	SI

1. TEMAS TRATADOS

Franja	Obligaciones	% Obligaciones	Suma Valor Vencido
1 A 30	2242	29,05%	$ 1.327.432.148
121 A 150	257	3,33%	$ 840.784.557
151 A 180	195	2,53%	$ 787.283.651
31 A 60	1185	15,35%	$ 1.415.152.196
61 A 90	634	8,21%	$ 1.273.916.644
91 A 120	439	5,69%	$ 1.132.829.411
Mayor a 180	2766	35,84%	$ 185.814.610.357
Total general	7718	100%	$ 192.592.008.964

Asignación por Banca



Al observar la distribución por banca encontramos que **"Hipotecario"** es la banca que tiene más peso con un **95,49%** del total de la asignación, esto equivale a**$ 189.026.386.795** en **Valor Vencido.**

Montos Altos

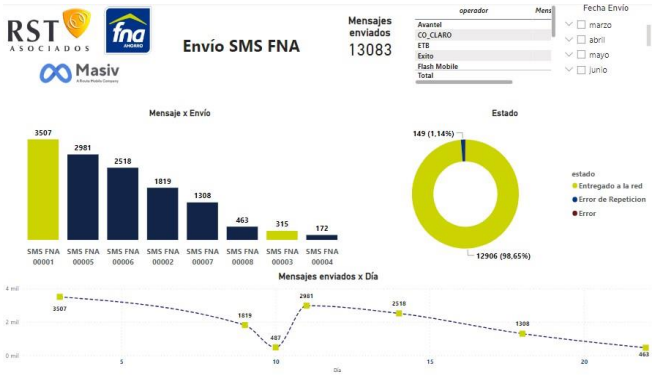
n	$
207	$ 57.443.699.466

Identificamos las cuentas con **Saldo Capital** superior a **200 Millones**, así encontramos las **207** cuentas que cumplen con esa condición, dichas cuentas suman un total de **$57.443.699.466.**

Franja	Obligaciones	% Obligaciones	Suma de Valor Vencido
DIRECTO	568	19%	$ 1.327.189.254
INDIRECTO	753	25%	$ 2.016.226.321
SIN CONTACTO	1706	56%	$ 3.607.334.469
Total general	3027	100%	$ 6.950.750.043



Gestión masivos - SMS



Diseñamos el tablero de control que se observa a la izquierda para poder llevar un registro sobre los envíos de mensajería, en el observamos fechas y cantidades de envió.

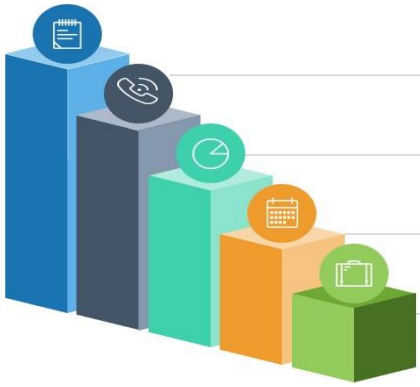
A la fecha hemos enviado **13083 SMS,** de los cuales **463** han sido instantáneos y los **12620** restantes han sido convencionales, para de esta manera lograr gestión y potenciar la línea inbound.

CASAS R_Mora_Inicial	RST _Meta	% CP Recuperado	% CP Mantiene	% CP Deterioro
A. AL DIA	95 %		27,41 %	72,59 %
B. DE 1 A 30	80 %	13,23 %	36,58 %	50,19 %
C. DE 31 A 60	55 %	19,33 %	32,45 %	48,22 %
D. DE 61 A 90	45 %	25,01 %	37,04 %	37,95 %
E. DE 91 A 120	35 %	22,70 %	28,02 %	49,28 %
F. DE 121 A 150	30 %	12,94 %	23,29 %	63,78 %
G. DE 151 A 360	20 %	4,32 %	87,50 %	8,18 %
H. DE 360 A 540	10 %	1,99 %	83,45 %	14,56 %
I. MAYOR A 540	5 %	0,33 %	99,67 %	
J. CASTIGO	2 %		100,00 %	

RST ASOCIADOS Innovación en Movimiento

Revisión diaria de productividad

fna AHORRO



- Seguimiento de los mapas de calor por mejores horas de contacto (en construcción).
- Retroalimentación y acompañamiento del hora a hora de los asesores en pro de mejorar el resultado .
- Embudos de acuerdos generados vs la caída y el cumplimiento de los acuerdos.
- Revisión de acuerdos generados vs gestiones y contactos.
- Construcción de informes de gestión para validación de los estatus de gestión.



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 6 asesores y 1 en punto no acorde a la asignación que tienen. Si a fin de mes no completan el capacity se realizara llamado de atención con memorando.

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
Confirmar si los afiliados se les puede llamar a números nuevos.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	FEBRERO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	RST	FEBRERO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	FEBRERO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	RST	FEBRERO

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
FRANCOIS FRANCO PINILLA	Unido	
Maicol Rodriguez RST (Invitado)	Unido	

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS RST
Fecha:	22/02/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	9:00 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE FEBRERO 2024.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
LIZETH MARIN	RST	DIRECTORA	SI
MAICOL RODRIGUEZ	RST	GERENTE	SI

1. TEMAS TRATADOS

RST ASOCIADOS Innovación en Movimiento

Asignación

Franja	Obligaciones	% Obligaciones	Suma Valor Vencido
1 A 30	2242	29,05%	$ 1.327.432.148
121 A 150	257	3,33%	$ 840.784.557
151 A 180	195	2,53%	$ 787.283.651
31 A 60	1185	15,35%	$ 1.415.152.196
61 A 90	634	8,21%	$ 1.273.916.644
91 A 120	439	5,69%	$ 1.132.829.411
Mayor a 180	2766	35,84%	$ 185.814.610.357
Total general	7718	100%	$ 192.592.008.964

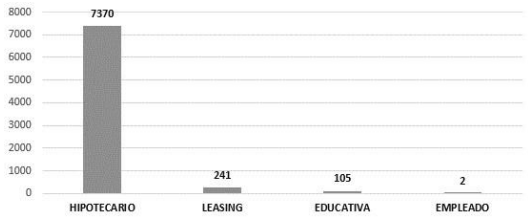
Productividad a la fecha



La gráfica muestra el porcentaje de rendimiento del asesor como un promedio de las gestiones realizadas sobre el tiempo de gestión.

Los grabadores "mrodriguez" y "kcardona" no son agentes de gestión completa.

Asignación por Banca

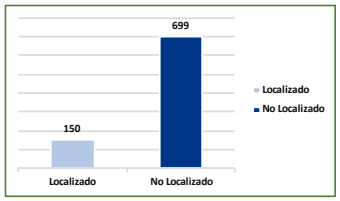


Al observar la distribución por banca encontramos que **"Hipotecario"** es la banca que tiene más peso con un **95,49%** del total de la asignación, esto equivale a**$ 189.026.386.795** en **Valor Vencido.**

RST ASOCIADOS Innovación en Movimiento

Tipo de contacto

fna AHORRO

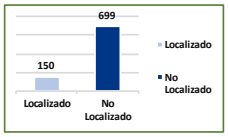


RST ASOCIADOS Innovación en Movimiento

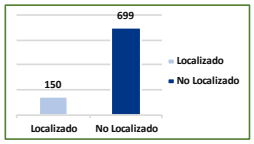
Tipo de contacto

fna AHORRO

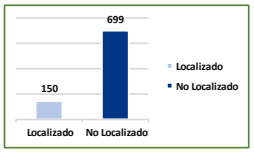
Localización 1-30 51,66%



Localización 31-60 54,94%

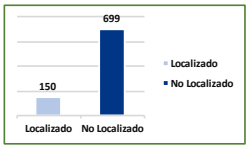


Localización 61-90 53,81%

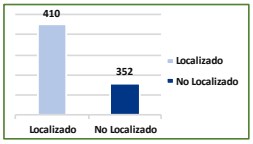


Tipo de contacto

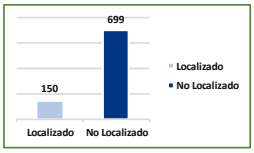
Localización 91-120 44,73%

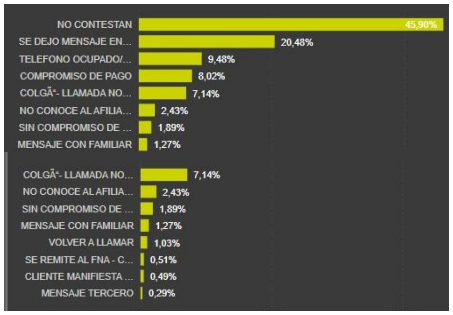


Localización 121-150 37,02%



Localización 151-360 17,67%





CASAS R_Mora_Inicial	RST _Meta	% CP Recuperado	% CP Mantiene	% CP Deterioro
B. DE 1 A 30	80 %	21,15 %	29,44 %	49,42 %
C. DE 31 A 60	55 %	14,10 %	22,86 %	63,03 %
D. DE 61 A 90	45 %	9,14 %	19,76 %	71,09 %
E. DE 91 A 120	35 %	7,08 %	16,62 %	76,30 %
F. DE 121 A 150	30 %	2,68 %	16,07 %	81,25 %
G. DE 151 A 360	20 %	6,60 %	91,08 %	2,32 %
H. DE 360 A 540	10 %	2,99 %	91,93 %	5,08 %
I. MAYOR A 540	5 %	0,49 %	99,51 %	
J. CASTIGO	2 %		100,00 %	

CAPACITY

NOMBRE	CÉDULA	CARGO	USUARIO ADMINFO
Lizeth Paola Marin Ruiz	1026271822	Coordiador	lpmarin
Maicol Rodrigues Sanchez	1001779616	Team leader	mrodriguezs
Brillith Zuleyma Avendaño Garzon	1233913715	Agente	bavendanog
Brayan Andres Soto Ortiz	1023970123	Agente	bsotoo
Paula Andrea Plaza Zambrano	1000574907	Agente	pplazaz
Johana Katerine Beltran Suarez	1010136149	agente	jkbeltrans
Julian David Aguirre Doncel	1021393649	Agente	jaguirre
Damarys Dayana pulido Guzman	1000004106	Agente	ddpulidog
Jose Luis Rojas Camacho	1233888860	Agente	jlrojasc
Cristian Daniel Murcia Ovalle	1007856541	Agente	cdmurciao
Laura Katherine Ospina Bernal	1016064578	Agente	lkospinab
Yenny Tatiana Lopez Mora	1069264903	Agente calidad	ytlopezm

Pendientes personas por contratación hoy sobre las 10 tenemos entrevistas

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Trsbajo especial franjas 61 91 y 120 para bajar indicador.
2. Capacity del mes 9 asesores y 1 en punto no acorde a la asignación que tienen. Si a fin de mes no completan el capacity se realizara llamado de atención con memorando.
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.	RST	FEBRERO
Trabajar cumplimiento de spin rate.	RST	FEBRERO
Validar temporalidad de la cartera casos con mas de 8 días sin gestionar por gestión telefónica.	RST	FEBRERO
Trabajar clientes mantenidos y recuperados de franjas altas para dejarlos por debajo de 60 días y apoyar el indicador.	RST	FEBRERO

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
FRANCOIS FRANCO PINILLA	Unido	