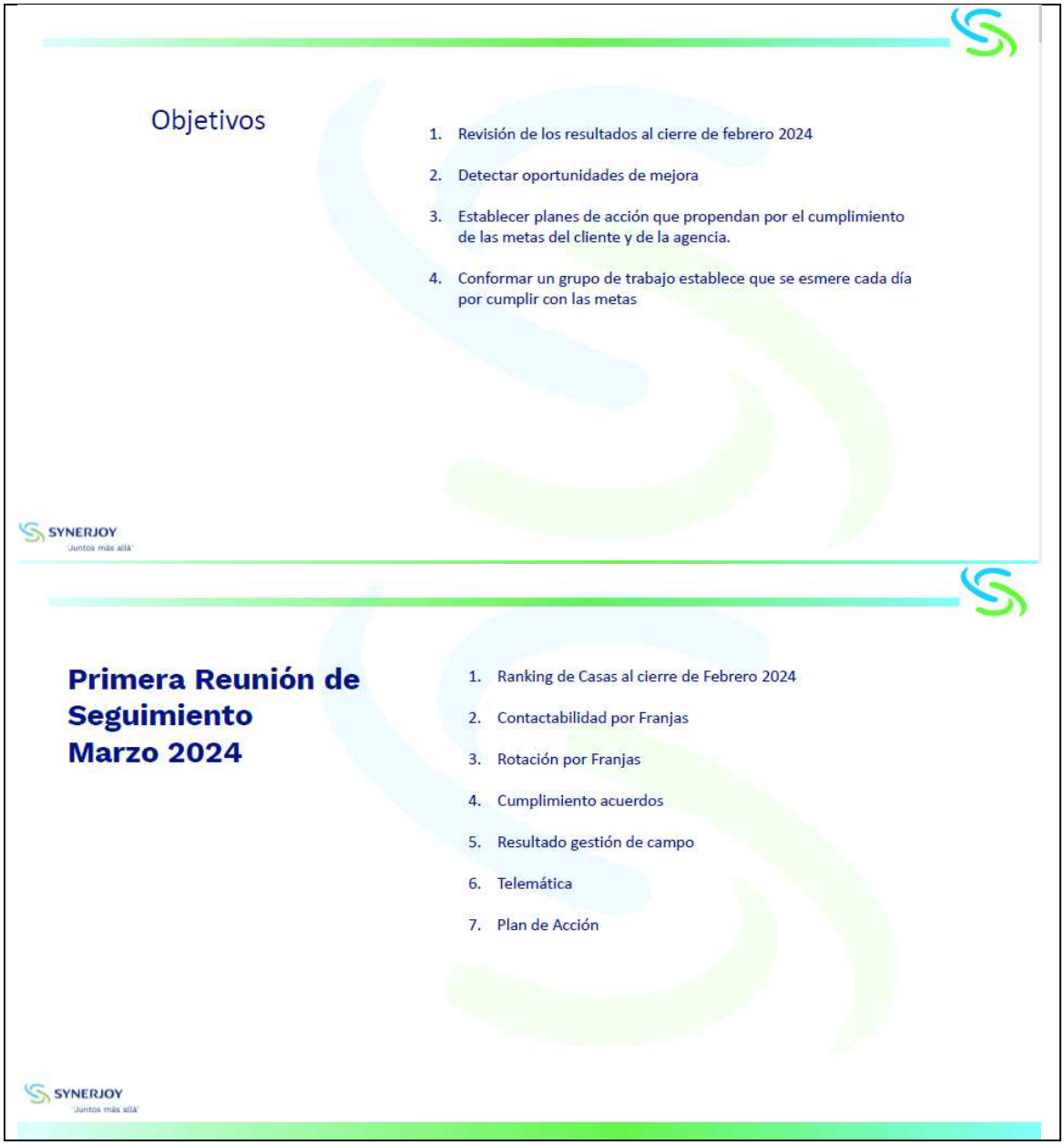
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	07/03/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:30 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MARZO 2024.	

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

1. TEMAS TRATADOS




Objetivos
1. Revisión de los resultados al cierre de febrero 2024
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 Marzo 2024
1. Ranking de Casas al cierre de Febrero 2024
2. Contactabilidad por Franjas
3. Rotación por Franjas
4. Cumplimiento acuerdos
5. Resultado gestión de campo
6. Telemática
7. Plan de Acción
SYNERJOY
'Juntos más allá'

1. Ranking de Casas al cierre de Febrero 2024

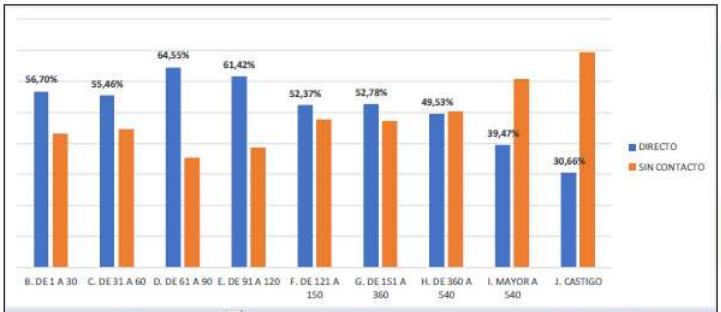
Febrero	Martha Mejia	RST	Reincar	Synerjoy	METAS (%)		Meta ($)	Resultados		Asignacion	Obligaciones	% Part		Factura
B. DE 1 A 30	79,96%	79,37%	69,38%	75,89%	80%	$	50.444.485.774	3	$	63.055.607.217	2193	17,4%	$	4.540.394
C. DE 31 A 60	67,39%	63,31%	65,10%	65,73%	55%	$	6.088.776.418	2	$	11.070.502.578	734	3,1%	$	2.144.185
D. DE 61 A 90	65,86%	49,88%	61,97%	50,24%	45%	$	30.363.728.717	3	$	67.474.952.705	1245	18,6%	$	11.896.276
E. DE 91 A 120	52,84%	74,83%	50,28%	42,80%	35%	$	21.086.681.616	4	$	60.247.661.759	780	16,6%	$	12.397.511
F. DE 121 A 150	45,03%	38,02%	43,85%	50,55%	30%	$	1.933.481.016	1	$	6.444.936.719	184	1,8%	$	3.615.328
G. DE 151 A 360	19,34%	20,45%	21,66%	17,13%	20%	$	6.218.405.452	4	$	31.092.027.260	1126	8,6%	$	25.079.438
H. DE 360 A 540	7,28%	2,20%	7,68%	9,16%	10%	$	2.260.917.606	1	$	22.609.176.059	477	6,2%	$	14.638.453
I. MAYOR A 540	3,18%	2,98%	0,64%	3,00%	5%	$	4.176.881.103	2	$	83.537.622.062	1473	23,1%	$	38.629.362
J. CASTIGO	157,4MM		885,9MM	118,5MM	2%	$	335.666.775	3	$	16.783.338.741	713	4,6%	$	17.259.212
						$	122.909.024.476		$	362.315.825.099	8925		$	130.200.158

Vigente y Suspenso
La agencia logra el primer lugar en 2 franjas (8%).
El segundo en 2 (26,2%)
El tercero en 3 (36%)
El cuarto en 1 (16,6%)

Castigo
Continuamos en 3er lugar. Aun así, cabe notar que la agencia contó con el 50% del reparto recibido por parte de Martha Mejía quien se posiciona en el segundo lugar con una diferencia no tan marcada, de 398,9MM.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

2. Contactabilidad por Franjas



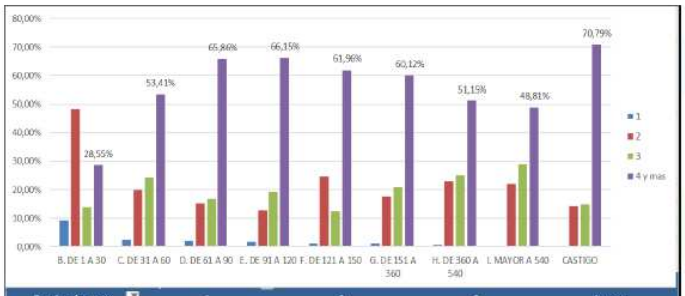
Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO
B. DE 1 A 30	56,70%	43,30%
C. DE 31 A 60	55,46%	44,54%
D. DE 61 A 90	64,55%	35,45%
E. DE 91 A 120	61,42%	38,58%
F. DE 121 A 150	52,37%	47,63%
G. DE 151 A 360	52,78%	47,22%
H. DE 360 A 540	49,53%	50,47%
I. MAYOR A 540	39,47%	60,53%
J. CASTIGO	30,66%	69,34%
Total general	**52,87%**	**47,13%**

Con respecto al capital. Al cierre la asignación se encuentra contactada en un 52,87% (20pptos menos con respecto a enero)

Cumpliendo con las metas de contención. Y con una participación de 35,2%, las franjas con mayor contacto son 61 a 120

SYNERJOY
'Juntos más allá'

3. Rotación por Franjas



Franjas de mora	1	2	3	4 y mas
B. DE 1 A 30	9,21%	48,15%	14,09%	28,55%
C. DE 31 A 60	2,45%	20,03%	24,11%	53,41%
D. DE 61 A 90	2,09%	15,26%	16,79%	65,86%
E. DE 91 A 120	1,92%	12,82%	19,10%	66,15%
F. DE 121 A 150	1,09%	24,46%	12,50%	61,96%
G. DE 151 A 360	1,15%	17,85%	20,87%	60,12%
H. DE 360 A 540	0,63%	23,06%	25,16%	51,15%
I. MAYOR A 540	0,07%	22,20%	28,92%	48,81%
CASTIGO	0,00%	14,19%	15,03%	70,79%
Total general	**3,14%**	**25,52%**	**19,67%**	**51,68%**
	3%	26%	20%	52%

Con respecto a las obligaciones. Al cierre, el 52% cumple con una rotación de 4 o más gestiones telefónicas en el mes.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

4. Estado compromisos

Asesores	Cumplido	Incumplido	Pago sin acuerdo	Sin recaudo	Total general	Total general
Asamboni	13,1%	4,8%	33,2%	49,0%	100,0%	649
dcastillo	9,4%	4,4%	32,7%	53,4%	100,0%	594
ebastidas	13,7%	3,6%	30,7%	52,0%	100,0%	648
ejaramillo	8,1%	4,9%	32,6%	54,4%	100,0%	631
jcastro	4,6%	0,8%	25,5%	69,1%	100,0%	414
kbueno	12,7%	5,1%	30,6%	51,7%	100,0%	649
Lcarabali	9,7%	3,1%	36,0%	51,2%	100,0%	626
lpastor	4,2%	1,8%	35,7%	58,3%	100,0%	786
ltoloza	6,3%	4,1%	33,4%	56,2%	100,0%	610
rbolivar	9,6%	5,3%	32,3%	52,8%	100,0%	638
rburbano	11,0%	5,3%	31,4%	52,3%	100,0%	618
yacastillo	13,7%	4,4%	55,7%	26,2%	100,0%	274
cparra	11,0%	2,0%	2,0%	85,0%	100,0%	452
sgomez	9,5%	15,0%	6,0%	69,5%	100,0%	452
jvillalobos	13,5%	5,0%	11,0%	70,5%	100,0%	452
jjtorres	8,2%	8,1%	15,0%	68,7%	100,0%	450
Total general	**852**	**356**	**2978**	**4758**	**100%**	**8944**

Exceptuando los pagos generados por cesantías, los asesores que presentan el mejor comportamiento con sus acuerdos de pago son Karol Bueno, Andrés Samboni y Erika Bastidas con 103, 106 y 111 acuerdos cumplidos, respectivamente

SYNERJOY
'Juntos más allá'

5. Resultados Gestión de Campo

RESULTADO	BOGOTA	CALI	MEDELLIN	BELLO	ENVIGADO	ITAGÜI	PALMIRA	JAMUNDI	Total general	Total recaudo
MENSAJE TERCERO	42	128	95	23	2	2	19	16	327	$ 189.264.450
CARTA BAJO PUERTA	64	45	45	9	1	4	6	15	189	$ 122.269.140
DIRECCION ERRADA	27	15	21	14	1	1		2	81	$ 21.606.995
NO VIVE NO LE CONOCEN	4	25	14	3		1		1	48	$ 6.098.032
CONTACTO TITULAR		20	1				2	4	27	$ 7.090.050
ZONA ROJA		11	1						12	$ 3.760.764
Total general	**137**	**244**	**177**	**49**	**4**	**8**	**27**	**38**	**684**	**$ 350.089.431**

Se realizaron un total de 684 visitas. La gran mayoría (327) permitieron dejar mensajes a través de terceros.

Los clientes visitados efectuaron abonos por un total de $350MM. Aproximadamente 10% del recaudo total

6. Telemática

MENSAJES DE TEXTO	
FRANJAS INICIAL	**Total mensajes**
B. DE 1 A 30	22357
C. DE 31 A 60	12287
D. DE 61 A 90	15604
E. DE 91 A 120	9565
F. DE 121 A 150	3070
G. DE 151 A 360	14740
H. DE 360 A 540	4140
I. MAYOR A 540	11197
J. CASTIGO	**92960**

Voicetbot	
Resultado	**Intentos**
NO_CONTESTA	49007
CONTESTADORA	13884
FUERA_SERVICIO	5407
TITULAR	2541
COLGO	2309
CORTE_LLAMADO	2156
EQUIVOCADO	507
APRENDIZAJE	196
DE_PARTE_DE	111
TERCERO	84
VOLVER_LLAMAR	12
MOLESTO	2
Total general	**76216**

Durante febrero se remitieron un total de 92.960 mensajes.

Y un total de 16 tareas al Voicebot con una contactabilidad clientes de 2541 y terceros de 84 casos.

SYNERJOY

7. Plan de acción

1. La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante marzo como sigue:

Horario Gestion					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
26	27	28	29	1	2
7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 6 p.m.	7 a 6 p.m.	7 a 2 p.m.	9 a 12 a.m.
4	5	6	7	8	9
7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 5 p.m.	8 a 12 m
11	12	13	14	15	16
7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 6 p.m.	8 a 6 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 12 m
18	19	20	21	22	23
8 a 5 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 5 p.m.	9 a 7 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	8 a 12 m
25	26	27	28	29	30
FESTIVO	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	FESTIVO	FESTIVO	8 a 12 m



2. META INDIVIDUAL. Los asesores que cumplan al 23 al 120% descansas el 26 y 27
   META GRUPAL: Si el grupo cumple al 120% todos descansamos el 30

SYNERJOY "Juntos más allá"

3. Aunque disminuyo la volumetría con respecto a febrero. Synerjoy le apuesta a la inclusión de nuevo personal, con el fin de contar con asesores calificados para mejorar los resultados en el mes presente y contar a futuro, con el personal suficiente para asegurar la gestión de más cuentas. El grupo de trabajo está integrado por un coordinador. Un teams leader. Una asesora de punto Soacha. Una asesora que hará las veces de Backus para la asesora de punto, por eventuales ausencia. 14 asesores.

Identificacion	Nombre	Cargo	Fecha ingreso a Synerjoy
31710349	SONIA MAYOR	COORDINADOR DE OPERACIONES	07/02/11
1107508053	JEFFERSON CASTRO COMETA	TEAMS LEADER	24/01/22
1007783690	KAROL NATALIA BUENO BUENO	ASESOR DE OPERACIONES	18/03/20
20227203	RAY JOSE BOLIVAR ARAY	ASESOR DE OPERACIONES	18/03/20
1112491654	LUIS ENRIQUE TOLOZA FLOREZ	ASESOR DE OPERACIONES	14/12/21
1318826	YALIMAR ANDREINA CASTILLO JUSTO	ASESOR DE OPERACIONES	16/06/22
5934092	LAURA ALEJANDRA PASTOR VILORIA	ASESOR DE OPERACIONES	16/06/22
1193435841	RICARDO BURBANO	ASESOR DE OPERACIONES	16/02/23
1143957482	DENISE CAROLINA CASTILLO	ASESOR DE OPERACIONES	11/05/23
1002865089	LUZ ANGELA CARABALI OCORO	ASESOR DE OPERACIONES	16/06/23
1012433517	SANDRA ACOSTA	ASESOR PUNTO SOACHA	07/07/23
1006054900	ANDRES FELIPE SAMBONI ARIAS	ASESOR DE OPERACIONES	28/07/23
1006417778	EDWIN JARAMILLO	ASESOR DE OPERACIONES	02/08/23
66826616	ERIKA BASTIDAS	ASESOR DE OPERACIONES	08/08/23
1002982118	KAROL LISETH RAMIREZ	ASESOR DE OPERACIONES	04/03/24
1010223032	YEMIT VIVIANA INFANTE SIERRA	ASESOR- BACKUP PUNTO SOACHA	05/03/24

SYNERJOY "Juntos más allá"

4. Los principales Focos de gestión que se delimitarán durante el mes serán.

a. Seguimiento acuerdos (pendientes e incumplidos)
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 (Con el aumento en los casos a 122 esperamos poder presentar nuevas negociaciones)
f. Gestión de localización a Saldos capitales mayores al ticket promedio $40MM
g. Pagos improductivos (crédito en caídas, mantenidos y/o que no generan facturación para la agencia)
h. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días
i. Posible caída (Franjas 1 a 150)
j. Saldos menores para contención y recuperación de cartera alto valor (Mayor a $10MM)- Pasada la primera quincena

4. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero:

• A los clientes que no estén focalizados para gestión telefónica por volumetría o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las líneas de contacto sino se encuentren al dia.

• La agencia puede realizar gestión de campo (visitas) a clientes no contactados.

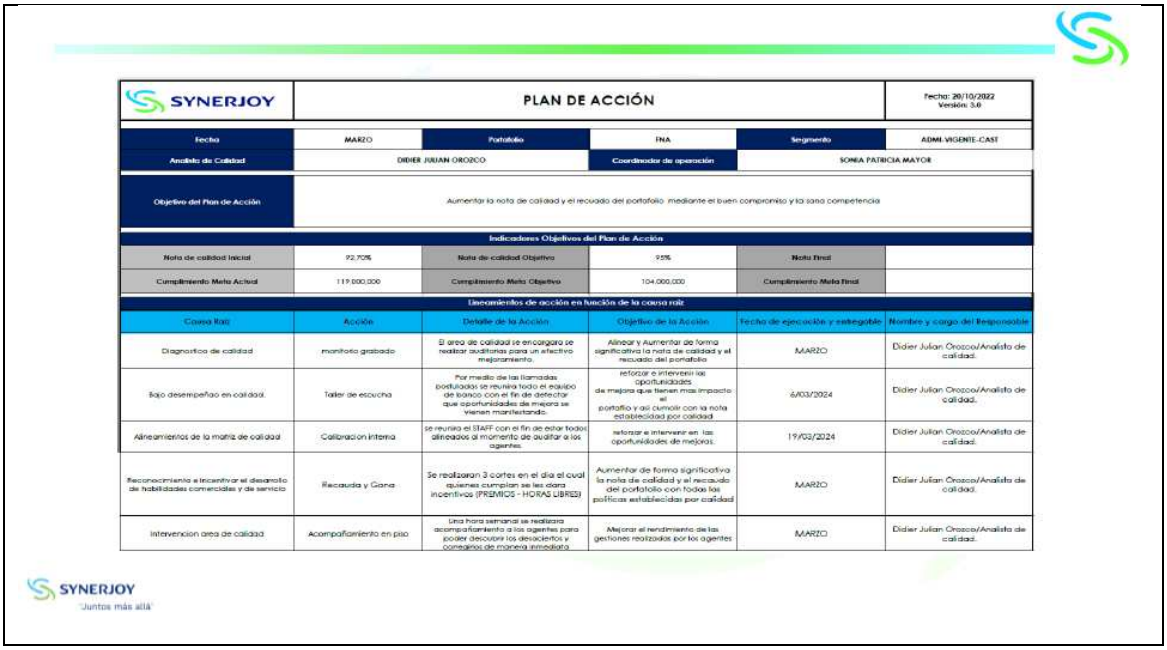
SYNERJOY "Juntos más allá"

5. Gestión de Campo: De acuerdo con la información extraída de Adminfo durante el último mes; Se solicitó el apoyo con visitas, para clientes no contactados con saldos capitales mayores a $10MM. Por el momento las zonas con cobertura son: Bogotá, Medellín, Cali, Envigado, Medellín y Bello.

6. Con el fin de mejorar la contactabilidad y el cierre de acuerdos. Los clientes no contacto en franjas 1 a 60. Se gestionarán diariamente por predictivo Voice-Bot. Excluyendo aquellos que se hayan focalizado para gestión telefónica. O los localizados a través de la herramienta.

7. Búsqueda de datos: Los con saldos capitales mayores a $30MM que terminado el primer barrido continúen en no contacto. Se investigarán en las bases disponibles.

SYNERJOY "Juntos más allá"



SYNERJOY — PLAN DE ACCIÓN — Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0

Fecha	MARZO	Portafolio	FNA	Segmento	ADMI. VIGENTE-CAST
Analista de Calidad	DIDIER JULIAN OROZCO		Coordinador de operación	SONIA PATRICIA MAYOR	
Objetivo del Plan de Acción	Aumentar la nota de calidad y el recuado del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia				
Indicadores Objetivos del Plan de Acción					
Nota de calidad Inicial	92,70%	Nota de calidad Objetivo	95%	Nota final	
Cumplimiento Meta Actual	119.000.000	Cumplimiento Meta Objetivo	104.000.000	Cumplimiento Meta final	

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 grabado	El area de calidad se encargara de realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio	MARZO	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 barco 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	6/03/2024	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.	19/03/2024	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Reconocimiento e incentivar el desarrollo de habilidades comerciales y de servicio	Recaudo y Gana	Se realizaran 3 cortes en el dia el cual quienes cumplan se les dara incentivos (PREMIOS - HORAS LIBRES)	Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio con todas las políticas establecidas por calidad	MARZO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	Una hora semanal se realizara acompañamiento a los agentes para poder descubrir los desaciertos y corregirlos de manera inmediata	Mejorar el rendimiento de las gestiones realizadas por los agentes	MARZO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

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 14 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
Confirmar si los afiliados se les puede llamar a números nuevos.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	SYNERJOY	MARZO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO

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

Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	MARZO

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	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	

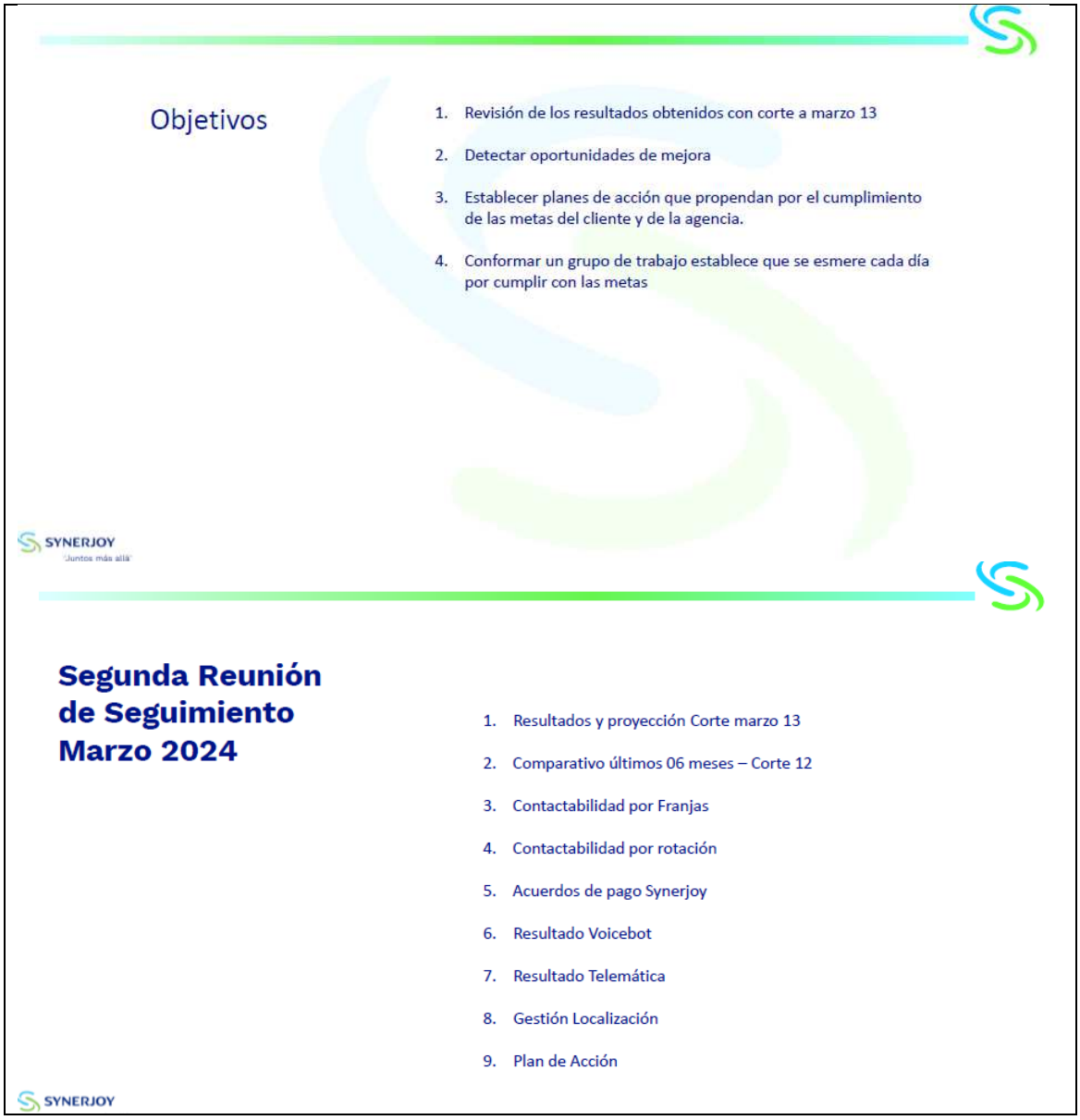
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	13/03/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:30 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MARZO 2024.	

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

1. TEMAS TRATADOS




Objetivos
1. Revisión de los resultados obtenidos con corte a marzo 13
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
Segunda Reunión de Seguimiento Marzo 2024
1. Resultados y proyección Corte marzo 13
2. Comparativo últimos 06 meses – Corte 12
3. Contactabilidad por Franjas
4. Contactabilidad por rotación
5. Acuerdos de pago Synerjoy
6. Resultado Voicebot
7. Resultado Telemática
8. Gestión Localización
9. Plan de Acción
SYNERJOY

1. Resultados y proyección - Corte Marzo 13

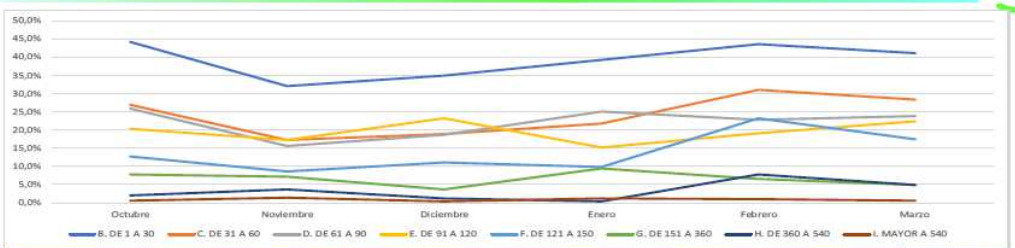
FRANJAS AL CIERRE % FRANJAS INICIAL	FRANJA FINAL A. AL DIA	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	31,17%	15,29%	53,53%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	80%	46%	34%	No cumple
C. DE 31 A 60	6,67%	4,68%	21,64%	67,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	55%	33%	22%	No cumple
D. DE 61 A 90	4,67%	0,53%	4,67%	15,22%	74,91%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	45%	25%	20%	No cumple
E. DE 91 A 120	3,18%	0,19%	0,00%	1,71%	12,16%	82,77%	0,00%	0,00%	0,00%	35%	17%	18%	No cumple
F. DE 121 A 150	5,61%	0,00%	1,10%	2,28%	1,03%	11,58%	78,39%	0,00%	0,00%	30%	22%	8%	No cumple
G. DE 151 A 360	5,75%	0,12%	1,08%	0,08%	0,00%	1,02%	89,22%	2,73%	0,00%	20%	8%	12%	No cumple
H. DE 360 A 540	0,90%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,44%	80,26%	18,41%	10%	1%	9%	No cumple
I. MAYOR A 540	1,82%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,05%	0,00%	98,13%	5%	2%	3%	No cumple
Total general	15,23%	7,22%	26,58%	14,60%	5,92%	2,78%	6,38%	6,32%	14,96%				

Proyeccion % FRANJAS INICIAL	FRANJA FINA 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	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	34,3%	20,1%	45,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80%	54%	26%	No cumple
C. DE 31 A 60	8,2%	6,2%	26,1%	59,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	55%	40%	15%	No cumple
D. DE 61 A 90	5,6%	1,4%	4,7%	18,0%	70,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	45%	30%	15%	No cumple
E. DE 91 A 120	6,1%	1,4%	0,0%	1,7%	14,9%	75,9%	0,0%	0,0%	0,0%	35%	24%	11%	No cumple
F. DE 121 A 150	5,7%	1,1%	1,7%	2,3%	1,9%	16,8%	70,4%	0,0%	0,0%	30%	31%	-1%	Cumple
G. DE 151 A 360	6,2%	1,5%	1,6%	0,0%	0,0%	2,9%	85,0%	2,7%	0,0%	20%	12%	8%	No cumple
H. DE 360 A 540	1,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	79,3%	18,1%	10%	3%	7%	No cumple
I. MAYOR A 540	1,9%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	97,5%	5%	3%	2%	No cumple
Total general	17,0%	9,7%	24,3%	13,3%	5,7%	2,9%	6,0%	6,2%	14,9%				

Asesors	Capitales	Recaudo	Proyección	META $	FALTANTES $	CUMPLIMIENTO
ebastidas	$ 2.076.085.847	$ 12.519.000	$ 2.350.778	$ 41.521.717	$ 29.002.717	30,2%
kbueno	$ 1.901.101.484	$ 5.021.958	$ 376.300	$ 38.022.030	$ 33.000.072	13,2%
ejaramillo	$ 2.043.010.370	$ 1.940.962	$ 380.000	$ 40.860.207	$ 38.919.245	4,8%
asamboni	$ 2.187.696.468	$ 936.000	$ 14.223.000	$ 43.753.929	$ 42.817.929	2,1%
dcastillo	$ 1.603.646.719	$ -		$ 32.072.934	$ 32.072.934	0,0%
jcastro	$ 2.020.087.878	$ -		$ 40.401.758	$ 40.401.758	0,0%
Lcarabali	$ 2.056.360.305	$ -	$ 1.053.030	$ 41.127.206	$ 41.127.206	0,0%
Itoloza	$ 2.058.993.876	$ -		$ 41.179.878	$ 41.179.878	0,0%
rburbano	$ 2.087.512.596	$ -	$ 65.700.000	$ 41.750.252	$ 41.750.252	0,0%
rbolivar	$ 1.853.541.208	$ -		$ 37.070.824	$ 37.070.824	0,0%
lpastor	$ 1.471.164.660	$ -		$ 29.423.293	$ 29.423.293	0,0%
yacastillo	$ 1.615.025.435	$ -		$ 32.300.509	$ 32.300.509	0,0%
Total general	**$ 22.974.226.846**	**$ 20.417.920**	**$ 84.083.108**	**$ 459.484.537**	**$ 439.066.617**	**4,4%**

SYNERJOY "Juntos más allá"

2. Comparativo últimos 06 meses – Corte 12



FRANJAS	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Promedio 2024
B. DE 1 A 30	44,4%	32,2%	35,0%	39,4%	43,7%	41,2%	41,4%
C. DE 31 A 60	26,9%	17,3%	18,9%	21,9%	31,0%	**28,4%**	27,1%
D. DE 61 A 90	26,0%	15,7%	18,8%	25,1%	22,8%	23,9%	24,0%
E. DE 91 A 120	20,3%	17,2%	23,2%	15,2%	19,1%	**22,5%**	18,9%
F. DE 121 A 150	12,7%	8,7%	11,0%	9,8%	23,2%	**17,5%**	16,8%
G. DE 151 A 360	7,7%	7,1%	3,7%	9,5%	6,5%	4,9%	7,0%
H. DE 360 A 540	2,0%	3,7%	1,1%	0,4%	7,7%	**4,9%**	4,3%
I. MAYOR A 540	0,5%	1,3%	0,3%	1,2%	1,0%	0,5%	0,9%
J. CASTIGO	**$ 56.312.100**	**$ 24.300.000**	**$ 7.096.000**	**$ 9.696.000**	**$ 28.167.600**	**$ 15.212.962**	**$ 17.661.320**

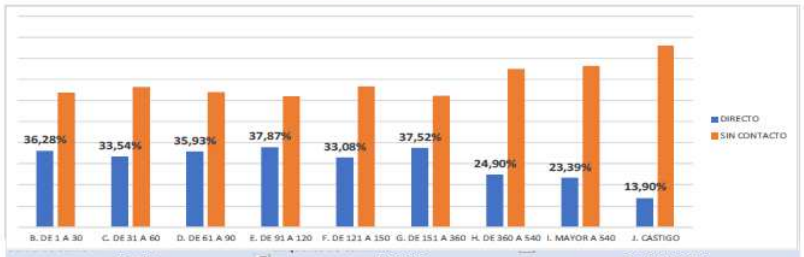
Con respecto a febrero. Las franjas 61 a 90 y 91 a 120 presentan un mejor comportamiento.

En términos promedio en el 2024, los resultados con corte al 12, son mejores en al menos: 31 a 60, 91 a 120, 121 a 50

Con respecto a castigo, los resultados son similares a los obtenidos en febrero.

SYNERJOY "Juntos más allá"

3. Contactabilidad por Franjas

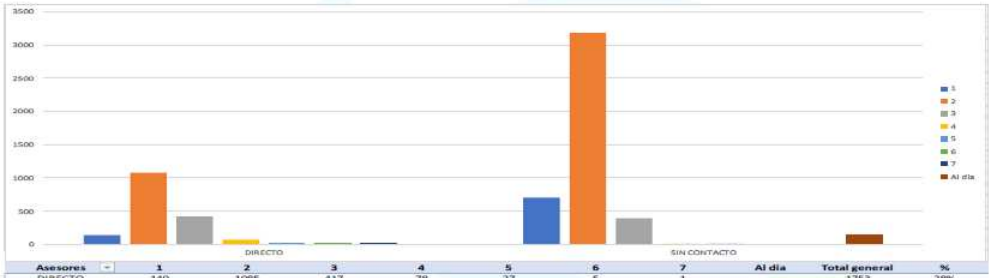


Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO
B. DE 1 A 30	36,28%	63,72%
C. DE 31 A 60	33,54%	66,46%
D. DE 61 A 90	35,93%	64,07%
E. DE 91 A 120	37,87%	62,13%
F. DE 121 A 150	33,08%	66,92%
G. DE 151 A 360	37,52%	62,48%
H. DE 360 A 540	24,90%	75,10%
I. MAYOR A 540	23,39%	76,61%
J. CASTIGO	13,90%	86,10%
Total general	**31,81%**	**68,19%**

Con respecto a los capitales, la asignación se encuentra contactada en promedio en un 31,81%. 2,71% más con respecto a febrero.

SYNERJOY
Juntos más allá

4. Contactabilidad por rotación



Asesores	1	2	3	4	5	6	7	Al día	Total general	%
DIRECTO	140	1085	417	78	27	5	1		1753	28%
SIN CONTACTO	709	3186	398	9	3			147	4452	72%
Total general	**849**	**4271**	**815**	**87**	**30**	**5**	**1**	**147**	**6205**	

El 86% del portafolio (5.356 obligaciones) presenta al menos dos gestiones a la fecha. Y una contactabilidd promedio del 28%. 3 puntos por encima de febrero.

SYNERJOY
Juntos más allá

5. Acuerdos de pago Synerjoy

Asesores	ABONO SIMPLE	DIFERIDO CASTIGO	PAGO CUOTAS	PARCIAL CUOTAS MORA	TOTAL CUOTAS MORA	PAGO TOTAL EXTINCION	Total general	Cierres Diarios	Negociaciones diarias
Andres Samboni	2	1	75	2	4	5	89	11	1
Erika Bastidas	8	3	56	3	13	4	87	11	3
Yailimar Castillo	8		55	1	11	2	77	10	2
Ricardo Burbano	3		51		16	4	74	9	3
Ray Bolivar			59	1	8	3	71	9	2
Angela Carabaili	60	3	1		1	4	69	9	1
Denise Castillo	3	1	57		1	2	64	8	0,4
Laura Pastor	1		54		8		63	8	1
Karol Bueno	3	1	46		4	4	58	7	1
Edwin Jaramillo		2	40		9	2	53	7	1
Luis Toloza			16		32	1	49	6	4
Liseth Ramirez	4		42		2		48	6	0,3
Jefferson Castro	1		28		5	4	38	5	1
Viviana Infante				2	2		4	2	1
Jhonatan Barrera		1	1				2	2	0
Total general	**93**	**12**	**581**	**9**	**116**	**35**	**846**	**106**	**20**

Luego de 8 días de gestión, en el presente mes se han generado 846 compromisos únicos. De los cuales 160 corresponden a negociaciones (19%).

Se le insiste al grupo de trabajo en cumplir la meta diaria de generación de negociaciones establecida en al menos 3 cierres.

Cabe resaltar que Viviana Infante y Jhonatan Barrera comenzaron a gestionar el 11 de marzo.

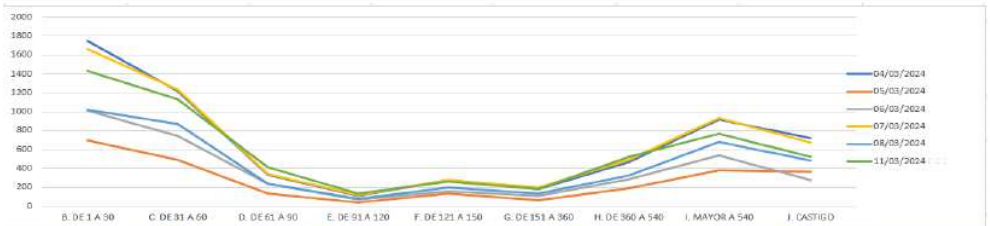
SYNERJOY "Juntos más allá"

6. Resultado Voicebot

Resultados	6/03/2024	8/03/2024	9/03/2024	12/03/2024	Total general
Synerjoy Fna	**10544**	**16940**	**10737**	**10464**	**48685**
NO CONTACTO	10156	16534	10495	10320	47505
CONTACTADO	230	239	149	77	695
CONTACTADO PROMESA	110	121	68	42	341
MENSAJE	48	46	25	25	144
Synerjoy Fna Interesados	**7347**	**14927**	**9794**	**10007**	**42075**
NO CONTACTO	7231	14768	9692	9932	41623
CONTACTADO INTERESADO	64	83	56	39	242
MENSAJE	27	37	22	19	105
CONTACTADO	25	38	23	15	101
CONTACTADO PROMESA		1	1	2	4
Total general	**17891**	**31867**	**20531**	**20471**	**90760**

Con corte al 12 de marzo se han realizado 90.760 intentos; los cuales han permitido generar 345 promesas. Dejar 249 mensajes y contactar a 242 interesados en negociar cartera mayor a 150 días mora.

7. Resultado Telemática



FRANJAS	04/03/2024	05/03/2024	06/03/2024	07/03/2024	08/03/2024	11/03/2024	Total general
B. DE 1 A 30	1746	695	1013	1660	1017	1431	7562
C. DE 31 A 60	1216	493	740	1284	871	1181	5685
D. DE 61 A 90	333	133	234	342	239	413	1694
E. DE 91 A 120	109	38	75	121	83	138	564
F. DE 121 A 150	280	133	156	278	201	265	1313
G. DE 151 A 360	184	66	109	202	137	186	884
H. DE 360 A 540	469	191	285	487	327	523	2282
I. MAYOR A 540	921	383	537	933	677	766	4217
J. CASTIGO	721	367	275	676	486	526	3051
Total general	5979	2499	3424	5983	4038	5379	27252

Con corte al 12 de marzo, se han remitido 27.252 mensajes de texto. Principalmente por volumetría a clientes en franjas 1 a 60 y Mayores a 540 días de mora

8. Gestión Localización

Estados	Obligaciones		Promesas
ABONO	1	$	650.000
COLGO	2		
NEGOCIACION APROBADA	1	$	3.740.000
NEGOCIACION RADICADA	1	$	1.609.000
POSIBLE NEGOCIACION	1		
PROMESA	4	$	7.070.000
RENUENTE	3		
SIN ACUERDO	1		
VOLUNTAD DE PAGO	2		
Total general	**16**	**$**	**13.069.000**

El día 12 comenzó el barrido utilizando los datos proporcionados por el área de localización, con el fin de contactar 346 créditos potenciales.
Por el momento la información ha logrado ubicar a 16 clientes y el cierre de promesas por $13MM.

9. Plan de acción

RESULTADOS

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	RST	REINCAR	SYNERJOY	MARTHAMEJIA	RST	REINCAR	SYNERJOY
B. DE 1 A 30	39.54%	39.24%	38.62%	41.21%	2	3	4	1
C. DE 31 A 60	27.84%	28.38%	33.33%	28.41%	4	3	1	2
D. DE 61 A 90	19.76%	20.14%	19.36%	22.93%	3	2	4	1
E. DE 91 A 120	20.22%	12.28%	21.15%	22.49%	3	4	2	1
F. DE 121 A 150	12.43%	17.64%	17.14%	17.46%	4	1	3	2
G. DE 151 A 360	6.22%	5.32%	4.80%	4.92%	1	2	4	3
H. DE 360 A 540	3.28%	0.57%	1.98%	4.94%	2	4	3	1
I. MAYOR A 540	0.82%	1.74%	0.19%	0.47%	2	1	4	4
J. CASTIGO					2		1	3

CASTIGO

CASA DE COBRO	TOTAL PAGOS CASTIGO PAGOS BANCO
REINCAR	207,981,151
MARTHAJMEJIALTDA	93,739,000
SYNERJOY	15,212,962
Total general	**316,933,113**

- Gestión especial a clientes no contacto con datos de localización (346 por $15,398MM)
- Seguimiento al resultado de visitas en aras de contactar clientes en el corto plazo
- Gestión especial en obligaciones DISPROYECTOS

TIPIFICACION	OBLIGACIONES
NO CONTESTAN	103
NEGOCIACION APROBADA	5
MENSAJE CONTESTADOR	4
POSIBLE NEGOCIACION	3
POSIBLE ACUERDO	2
PROMESA	1
MENSAJE TERCERO	1
RENUENTE	1
COLGO	1
NEGOCIACION CUMPLIDA	1
Total general	**122**

SYNERJOY
"Juntos más allá"

- Incentivos emocionales por recaudo en castigo y recuperación de saldos mayores a $50MM- Todas las moras.
- Incentivos emocionales. Días libres por sobre ejecución en metas FNA.
- Gestión clientes contactados, con créditos proclives de negociación. Gestión escalonada, en busca del mayor recaudo en el menor tiempo posible.
- Seguimiento acuerdos de pago.
- Cruce de voces sobre acuerdos incumplidos.

SYNERJOY

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 14 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
Confirmar si los afiliados se les puede llamar a números nuevos.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	SYNERJOY	MARZO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	MARZO

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	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	19/03/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:30 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MARZO 2024.	

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

1. TEMAS TRATADOS



Objetivos

1. Revisión de los resultados obtenidos con corte a marzo 19
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'

Tercer Reunión de Seguimiento Marzo 2024

1. Comparativo Proyección Corte Marzo 11 al 17
2. Contactabilidad por Franjas
3. Plan de acción

SYNERJOY
'Juntos más allá'

1. Comparativo Proyección Corte Marzo 11 al 17

CORTE MARZO 17

Proyeccion % / FRANJAS 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	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	31,1%	37,6%	31,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80%	69%	11%	No cumple
C. DE 31 A 60	10,6%	14,4%	29,4%	45,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	55%	56%	-1%	Cumple
D. DE 61 A 90	8,7%	2,3%	7,0%	25,7%	56,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	45%	46%	-1%	Cumple
E. DE 91 A 120	10,0%	1,4%	1,7%	5,0%	14,0%	67,8%	0,0%	0,0%	0,0%	35%	35%	0%	Cumple
F. DE 121 A 150	7,6%	2,8%	1,7%	2,6%	3,4%	23,0%	59,0%	0,0%	0,0%	30%	41%	-11%	Cumple
G. DE 151 A 360	10,2%	1,4%	1,2%	0,1%	2,0%	1,9%	80,9%	2,3%	0,0%	20%	17%	3%	No cumple
H. DE 360 A 540	2,6%	1,2%	0,0%	0,2%	0,1%	0,0%	1,2%	76,6%	18,0%	10%	5%	5%	No cumple
I. MAYOR A 540	2,5%	0,7%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	96,6%	5%	5%	0%	Cumple
Total general	16,9%	18,8%	19,3%	11,3%	4,8%	2,9%	5,4%	6,0%	14,7%				

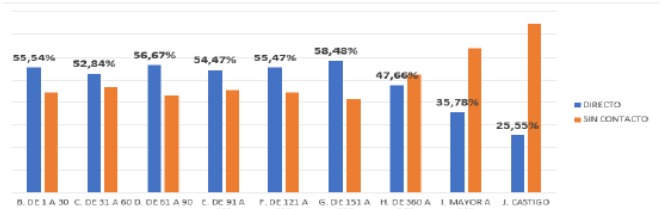
CORTE MARZO 11

Proyeccion % / FRANJAS INICIA	FRANJA FINA: 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	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	34,3%	20,1%	45,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	80%	54%	26%	No cumple
C. DE 31 A 60	8,2%	6,2%	26,1%	59,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	55%	40%	15%	No cumple
D. DE 61 A 90	5,6%	1,4%	4,7%	18,0%	70,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	45%	30%	15%	No cumple
E. DE 91 A 120	6,1%	1,4%	0,0%	1,7%	14,9%	75,9%	0,0%	0,0%	0,0%	35%	24%	11%	No cumple
F. DE 121 A 150	5,7%	1,1%	1,7%	2,3%	1,9%	16,8%	70,4%	0,0%	0,0%	30%	31%	-1%	Cumple
G. DE 151 A 360	6,2%	1,5%	1,6%	0,0%	0,0%	2,9%	85,0%	2,7%	0,0%	20%	12%	8%	No cumple
H. DE 360 A 540	1,2%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%	79,3%	18,1%	10%	3%	7%	No cumple
I. MAYOR A 540	1,9%	0,1%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	97,5%	5%	3%	2%	No cumple
Total general	17,0%	9,7%	24,3%	13,3%	5,7%	2,9%	6,0%	6,2%	14,9%				

Penalizando el 30% del presupuesto, 5 franjas proyectan el cumplimiento de sus metas

SYNERJOY "Juntos más allá"

2. Contactabilidad por Franjas



Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO
B. DE 1 A 30	55,54%	44,46%
C. DE 31 A 60	52,84%	47,16%
D. DE 61 A 90	56,67%	43,33%
E. DE 91 A 120	54,47%	45,53%
F. DE 121 A 150	55,47%	44,53%
G. DE 151 A 360	58,48%	41,52%
H. DE 360 A 540	47,66%	52,34%
I. MAYOR A 540	35,78%	64,22%
J. CASTIGO	25,55%	74,45%
Total general	50,18%	49,82%

Con respecto a marzo 13, la contactabilidad se ha incrementado significativamente, pasando del 31,8% al 50,1% en promedio.

SYNERJOY "Juntos más allá"

3. Plan de acción

RESULTADOS

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	RST	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	RST	REINCAR
B. DE 1 A 30	56.07%	59.40%	56.48%	58.37%	4	1	3	2
C. DE 31 A 60	42.45%	44.72%	40.29%	45.16%	4	3	1	2
D. DE 61 A 90	31.14%	30.34%	40.57%	39.12%	3	4	1	2
E. DE 91 A 120	31.64%	17.54%	31.89%	31.36%	2	4	1	3
F. DE 121 A 150	19.13%	30.51%	27.51%	28.09%	4	1	3	2
G. DE 151 A 360	6.38%	8.08%	7.81%	5.25%	3	1	2	4
H. DE 360 A 540	6.59%	2.31%	2.07%	8.23%	1	4	3	2
I. MAYOR A 540	1.22%	2.58%	1.28%	1.41%	4	1	3	2
J. CASTIGO					2	3		1

CASTIGO

	TOTAL PAGOS CASTIGO
CASA DE COBRO	PAGOS BANCO
REINCAR	435,707,136
MARTHAJIMEJIALTDA	120,127,400
SYNERJOY	22,889,020
Total general	578,783,556

1. Se replantean los horarios de gestión con una intensidad mínima de 9 horas hasta el 22 de marzo:

Horarios					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
18	19	20	21	22	23
8 a 6 p.m.	7:00 a.m. a 6:00 p.m.	7:30 a.m. a 5:30 p.m.	9 a 7 p.m.	7:00 a.m. a 6:00 p.m.	8 a 1 pm
9	10	9	9	10	6

SYNERJOY 'Juntos más allá'

2. Gestión intensiva saldos menores para recuperación y contención en franjas 1 a 150.

3. Seguimiento acuerdos de pago. Especialmente a clientes alto valor (Mayores a $50MM)

4. Gestión intensiva a clientes con obligaciones proclives de negociación.

5. Saturación de canales, sobre clientes que no se encuentren focalizados para gestión diaria, incluyendo los contactos que no hayan atendido la gestión de cobro en más de 7 días.

6. Incentivos emocionales. Días libres por sobre ejecución en metas FNA.

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 14 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
Confirmar si los afiliados se les puede llamar a números nuevos.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO
Se solicita envío de plantilla de los cargues masivos	SYNERJOY	MARZO
Envío de base de histórico de contacto.	FONDO NACIONAL DEL AHORRO	MARZO
Se solicita a la casa medición y meta de negociaciones.	SYNERJOY	MARZO

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	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	