Agencia:	SYNERJOY
Mes:	MARZO 2024
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	La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante marzo como sigue: **Horario Gestion** LUNES: 26 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 4 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 11 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 18 — 8 a 5 p.m.; 25 — FESTIVO MARTES: 27 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 5 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 12 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 19 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 26 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m. MIERCOLES: 28 — 8 a 6 p.m.; 6 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 13 — 8 a 6 p.m.; 20 — 8 a 5 p.m.; 27 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m. JUEVES: 29 — 7 a 6 p.m.; 7 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 14 — 8 a 6 p.m.; 21 — 9 a 7 p.m.; 28 — FESTIVO VIERNES: 1 — 7 a 2 p.m.; 8 — 8 a 5 p.m.; 15 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 22 — 7:30 a.m. a 5:30 p.m.; 29 — FESTIVO SABADO: 2 — 9 a 12 a.m.; 9 — 8 a 12 m; 16 — 8 a 12 m; 23 — 8 a 12 m; 30 — 8 a 12 m	Gestión	03/04/2024	03/30/2024	Ind. Recuperacion	Los turnos estan sujetos a cambios, de acuerdo a los resultados
2	Plan de incentivos 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 	Estrategia	03/04/2024	03/30/2024	Ind. Recuperacion	Los incentivos estan sujetos a cambios de acuerdo al concepto del cliente corporativo FNA

<table>
<tr><td>3</td><td>Aunque disminuyo la volumetria con respecto a febrero. Synerjoy le apuesta a la inclusion 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 gestion de mas cuentas. El grupo de trabajo esta integrado por una coordinador. Un teams leader. Una asesora de punto Soacha. Un asesora que hara las veces de Backup para la asesora de punto, por eventuales ausencia. 14 asesores.

<table>
<tr><th>Identificacion</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th><th>Fecha ingreso a Synerjoy</th></tr>
<tr><td>31710349</td><td>SONIA MAYOR</td><td>COORDINADOR DE OPERACIONES</td><td>07/02/11</td></tr>
<tr><td>1107508053</td><td>JEFFERSON CASTRO COMETA</td><td>TEAMS LEADER</td><td>24/01/22</td></tr>
<tr><td>1007783590</td><td>KAROL NATALIA BUENO BUENO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>18/03/20</td></tr>
<tr><td>20227203</td><td>RAY JOSE BOLIVAR ARAY</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>18/03/20</td></tr>
<tr><td>1112491654</td><td>LUIS ENRIQUE TOLOZA FLOREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>14/12/21</td></tr>
<tr><td>1318826</td><td>YAILIMAR ANDREINA CASTILLO JUSTO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>16/06/22</td></tr>
<tr><td>5934092</td><td>LAURA ALEJANDRA PASTOR VILORIA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>16/06/22</td></tr>
<tr><td>1193435841</td><td>RICARDO BURBANO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>16/02/23</td></tr>
<tr><td>1143957482</td><td>DENISE CAROLINA CASTILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>11/05/23</td></tr>
<tr><td>1002885089</td><td>LUZ ANGELA CARABALI OCORO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>16/06/23</td></tr>
<tr><td>1012433517</td><td>SANDRA ACOSTA</td><td>ASESOR PUNTO SOACHA</td><td>07/07/23</td></tr>
<tr><td>1006054900</td><td>ANDRES FELIPE SAMBONI ARIAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>28/07/23</td></tr>
<tr><td>1006417778</td><td>EDWIN JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>02/08/23</td></tr>
<tr><td>66826616</td><td>ERIKA BASTIDAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>08/08/23</td></tr>
<tr><td>1002982118</td><td>KAROL LISETH RAMIREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td><td>04/03/24</td></tr>
<tr><td>1010223032</td><td>YEMIT VIVIANA INFANTE SIERRA</td><td>ASESOR- BACKUP PUNTO SOACHA</td><td>05/03/24</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>03/04/2024</td><td>03/30/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Comienza el barrido de la asignacion con las franjas 1 a 60. 2.985 Obligaciones mayores a $10MM</td><td>Gestión</td><td>03/04/2024</td><td>03/05/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Comienza la gestion con Brigada Marzo 2024, planteando alternativas de negociacion, según aplique. Por estrategia, se gestionan primero los clientes que han realizado abonos durante enero, febrero y en general durante el ultimo año. Demostrando voluntad de pago.</td><td>Estrategia</td><td>03/05/2024</td><td>03/06/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>Reunion grupo
Temas:
Revision resultados Febrero 2024</td><td>Otra</td><td>03/06/2024</td><td>03/06/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos.

Los asesores con los mejores resultados seran premiados de acuerdo al cuadro comando de bonificaciones</td></tr>
<tr><td>7</td><td>Barrido a clientes contactados durante los ultmos 30 dias, de acuerdo al registro de Adminfo. Gestion a clientes por saldo pareto.</td><td>Gestión</td><td>03/06/2024</td><td>03/08/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Se espera finalizar con el primer barrido de la asignacion el 08 de marzo.</td></tr>
</table>

8		Estrategia	03/06/2024	03/06/2024	Ind. Monitoreo	Como estrategia de motivacion emocional continuaremos exaltando los buenos resultados obtenidos en el monitoreo de gestion. El agente con los mejores resultados ganará dos horas libres
9	Los principales Focos de gestion que se delimitaran durante el mes seran. 1. Seguimiento acuerdos (pendientes e incumplidos) 2. Reasignacion cliente que registren negociaciones Incumplidas durante mas de 5 dias 3. Clientes con obligaciones proclive a negociacion 4. Desmejorados, con datos de contacto previo (Historico FNA), con pagos en 2023 (Historico Adminfo) 5. Disproyectos: Revision casos especiales (Con el aumento en los casos a 122 esperamos poder presentar nuevas negociaciones) 6. Gestion de localizacion a Saldos capitales mayores al ticket promedio $40MM 7. Pagos improductivos (credito en caidas, mantenidos y/o que no generan	Gestión	03/04/2024	03/30/2024	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios conforme al resultado
10	Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero: •A los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia. •La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.	Estrategia	03/04/2024	03/30/2024	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
11	Gestión de Campo: De acuerdo a la información extraida de Adminfo durante el último mes; Se solicitara el apoyo con visitas, para clientes no contactados con saldos capitales mayores a $10MM. Por el momento las zonas con cobertura son: Bogotá, Medellin, Cartagena, Santa Marta, Villavicencio, Cali, Envigado, Medellin y Bello.	Gestión	03/04/2024	03/30/2024	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia
12	Con el fin de mejorar la contactabilidad y el cierre de acuerdos. Los clientes no contacto en franjas 1 a 60. Se gestionaran diariamente por predictivo Voice-Bot. Excluyendo aquellos que se hayan focalizado para gestion telefonica. O los localizados a traves de la herramienta.	Gestión	03/06/2024	03/30/2024	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

13	Busqueda de datos Los con saldos capitales mayores a $30MM que terminado el primer barrido continuen en no contacto. Se investigaran en las bases disponibles	Estrategia	03/09/2024	03/23/2024	Ind. De Contactabilidad	
14	Pasada la quincena. Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo	Gestión	03/16/2024	03/23/2024	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre.