Agencia:	SYNERJOY
Mes:	MAYO 2024
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

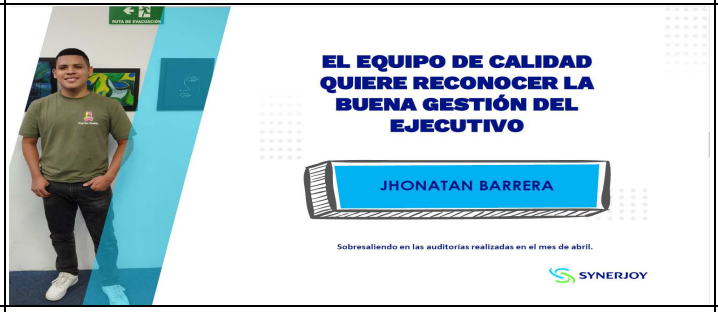
Planes de Trabajo - Agencias Externas

<table>
<tr><th>No.</th><th>Actividad</th><th>Tipo</th><th>Fecha Inicial</th><th>Fecha Final</th><th>Resultado (indicadores)</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td>1</td><td>La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante Mayo como sigue:
<table>
<tr><th colspan="6">Horario Gestion</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th></tr>
<tr><td>29</td><td>30</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr>
<tr><td>8 a 6 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td>FESTIVO</td><td>7 a 4 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td></tr>
<tr><td>FESTIVO</td><td>9 a 7 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td>31</td><td>1</td></tr>
<tr><td>8 a 6 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>05/02/2024</td><td>05/31/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Los turnos estan sujetos a cambios, de acuerdo a los resultados</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Plan de incentivos: La gerencia ratifica por segundo mes el plan solicitado en pro de la mejora de los resultados; con bonificaciones adicionales por cumplimiento
<table>
<tr><th>% cumplimiento Metas</th><th>Metas Facturacion</th><th>Bonificacion</th></tr>
<tr><td>100%</td><td>$ 8.000.000</td><td>$ 350.000</td></tr>
<tr><td>120%</td><td>$ 9.600.000</td><td>$ 700.000</td></tr>
<tr><td>140%</td><td>$ 11.200.000</td><td>$ 900.000</td></tr>
<tr><td>170%</td><td>$ 13.600.000</td><td>$ 1.250.000</td></tr>
<tr><td>200%</td><td>$ 16.000.000</td><td>$ 1.450.000</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>05/02/2024</td><td>05/31/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Teniendo en cuenta los resultados se dara continuida a la estrategia (esta sujeta a cambios)</td></tr>
</table>

<table>
<tr>
<td>3</td>
<td>Para el presente mes el grupo esta integrado por 18 asesores. 1 analista de calidad. 1 team leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora de operaciones
<table>
<tr><th>CEDULA</th><th>NOMBRE</th><th>CARGO</th></tr>
<tr><td>31710349</td><td>Sonia Patricia Mayor Rivera</td><td>COORDINADOR</td></tr>
<tr><td>1107508053</td><td>Jeferson Castro Cometa</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>1007783590</td><td>Karol Natalia Bueno Bueno</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1143957482</td><td>Denise Carolina Castillo Mostacilla</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1193435841</td><td>Ricardo Burbano</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1006054900</td><td>Andres Felipe Samboni Arias</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1006417778</td><td>Edwin Jaramillo</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1002885089</td><td>Luz Angela Carabali Ocoro</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>66826616</td><td>Erika Bastidas</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1006102961</td><td>Jhonatan Estiven Barrera Pechene</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1112491654</td><td>Luis Enrique Toloza Florez</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1005969284</td><td>Jose Julian Torres Becerra</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1105371397</td><td>Carlos Felipe Parra Rojas</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1108562034</td><td>Sandra Lizeth Gómez Noguera</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1318826</td><td>Yailimar Andreina Castillo Justo</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>5934092</td><td>Laura Alejandra Pastor Viloria</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1010223032</td><td>Yemit Viviana Infante Sierra</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1002982118</td><td>Karol Liseth Ramirez</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1151967378</td><td>Helen Johana Cobo Pineda</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1004580815</td><td>Angie Katherine Castro Aguirre</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>1012433517</td><td>Sandra Milena Acosta Numpaque</td><td>ASESOR DE OPERACIONES PUNTO</td></tr>
</table>
</td>
<td>Estrategia</td>
<td>05/02/2024</td>
<td>05/31/2024</td>
<td>Ind. Recuperacion</td>
<td></td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Reunion grupo
Temas:
Revision resultados Abril 2024</td>
<td>Estrategia</td>
<td>05/02/2024</td>
<td>05/02/2024</td>
<td>Indicadores de recuperación</td>
<td>Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación)

Se dara a conocer el Plan de incentivos aprobado por la gerencia. Continua por segundo y ultimo mes!!.

Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al grupo que la asignacion se hará por efectividad (Clientes en posible negociacion o con cierres efectivos)</td>
</tr>
</table>

5	Comienza el barrido de la asignacion con las franjas 1 a 60. Un total 2.243 obligaciones entre $1,167MM - $5MM	Gestión	05/02/2024	05/04/2024	Ind. Contención	
6	Comienza la gestion con Brigada Mayo 2024, planteando alternativas de negociacion. Por estrategia, se gestionan primero los clientes que han realizado abonos durante el ultimo año. Total cliente que aplican negociacion 3066: Contactados 568. No contacto 2.498	Estrategia	05/06/2024	05/08/2024	Ind. Recuperacion	
7	Barrido a clientes contactados durante los últimos 30 dias, de acuerdo al registro de Adminfo. Saldo pareto mayores a $40MM	Gestión	05/09/2024	05/09/2024	Indicadores de recuperación	
8	Busqueda de datos a cliente con saldos capitales mayores a $50MM que terminado el primer barrido continuen en no contacto. Se investigaran en las bases disponibles	Estrategia	05/10/2024	05/11/2024	Indicador de contactabilidad	
9		Estrategia	05/30/2024	05/30/2024	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
10	Continuaremos con las practicas que han demostrado ser efectivas: Seguimiento acuerdos Focalización clientes proclives a negociación. Focalización a clientes desmejorados Búsqueda a no contactos alto valor Revisión casos Disproyectos Gestión a saldos menores para contención o recuperación de cartera. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días	Gestión	05/02/2024	05/31/2024	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios conforme al resultado

<table>
<tr><td>11</td><td>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.</td><td>Estrategia</td><td>05/02/2024</td><td>05/31/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Se solicitara el apoyo al depto de logistica para realizar gestion de campo a clientes no contactados, de acuerdo a la cobertura. Los focos principales son Saldos Mayores a $40MM, Creditos proclives de negociación e incumplidos sin contacto en mas de 30 dias

<table><tr><th>Ciudades</th><th>Aplica negociacion</th><th>Incumplidos</th><th>Total general</th></tr><tr><td>BOGOTA D.C.</td><td>388</td><td>25</td><td>413</td></tr><tr><td>SOACHA</td><td>111</td><td>4</td><td>115</td></tr><tr><td>CALI</td><td>68</td><td>9</td><td>77</td></tr><tr><td>MEDELLIN</td><td>34</td><td>2</td><td>36</td></tr><tr><td>BARRANQUILLA</td><td>33</td><td>2</td><td>35</td></tr><tr><td>SOLEDAD</td><td>24</td><td></td><td>24</td></tr><tr><td>CARTAGENA DE INDIAS</td><td>24</td><td></td><td>24</td></tr><tr><td>PEREIRA</td><td>22</td><td></td><td>22</td></tr><tr><td>SANTA MARTA</td><td>21</td><td></td><td>21</td></tr><tr><td>MANIZALES</td><td>17</td><td></td><td>17</td></tr><tr><td>ARMENIA</td><td>14</td><td></td><td>14</td></tr><tr><td>CANDELARIA</td><td>11</td><td>1</td><td>12</td></tr><tr><td>BELLO</td><td>9</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>JAMUNDI</td><td>9</td><td>1</td><td>10</td></tr><tr><td>MONTERIA</td><td>8</td><td>1</td><td>9</td></tr><tr><td>PALMIRA</td><td>3</td><td></td><td>3</td></tr><tr><td>BOGOTA</td><td>2</td><td></td><td>2</td></tr><tr><td>YUMBO</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>MONTENEGRO</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>BUENAVENTURA</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>ENVIGADO</td><td>1</td><td></td><td>1</td></tr><tr><td>Total general</td><td>802</td><td>46</td><td>848</td></tr></table></td><td>Gestión</td><td>05/06/2024</td><td>05/31/2024</td><td>Ind. De Contactabilidad</td><td>Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia</td></tr>
<tr><td>13</td><td>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.</td><td>Gestión</td><td>05/02/2024</td><td>05/31/2024</td><td>Ind. Contacto</td><td>Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo</td></tr>
<tr><td>14</td><td>Pasado el primer corte (5): 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

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</td><td>Gestión</td><td>05/10/2024</td><td>05/20/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre.</td></tr>
</table>