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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	10/05/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	11:00 AM	**Hora fin:**	12:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MAYO 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

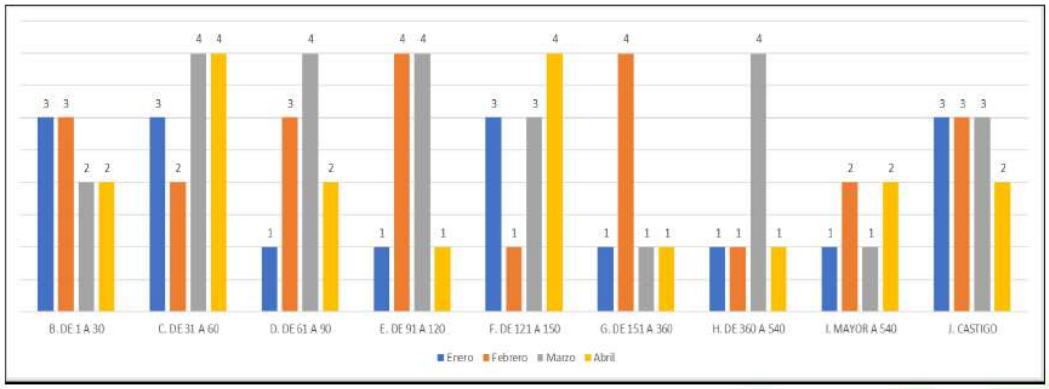
1. Revisión de los resultados obtenidos en el 2024
2. Detectar oportunidades de mejora
3. Establecer planes de acción que propendan por el cumplimiento de las metas del cliente y de la agencia.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Primera Reunión de Seguimiento Mayo 2024

1. Resultados Synerjoy 2024
2. Facturación por franjas de mora 2024
3. Contactabilidad Abril
4. Cumplimiento acuerdos abril
5. Resultado gestión de abril
6. Resultados gestión Voicebot abril
7. Resultados envío de mensajes abril
8. Resultados Gestión de Localización Abril
9. Proyección
10. Plan de Acción

1. Resultados Synerjoy 2024



En abril; Con respecto a la competencia solo las franjas 121 a 150 y Mayor a 540 desmejoraron sus resultados.

En general los mejores resultados durante 2024 han tenido lugar en franjas 151 a 540 días mora.

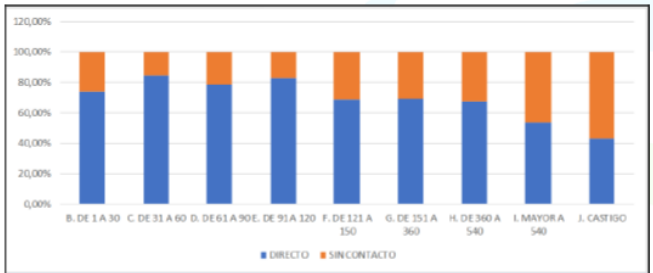
SYNERJOY
'Juntos más allá'

2. Facturación por franjas de mora 2024

Franjas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Total Enero - Abril	%
B. DE 1 A 30	$ 3.312.598	$ 9.992.010	$ 9.992.010	$ 16.350.977	$ 39.647.594	8%
C. DE 31 A 60	$ 2.435.640	$ 7.110.856	$ 7.110.856	$ 2.027.734	$ 18.685.087	4%
D. DE 61 A 90	$ 7.210.558	$ 3.947.902	$ 3.947.902	$ 2.090.851	$ 17.197.213	3%
E. DE 91 A 120	$ 1.652.240	$ 2.686.387	$ 2.686.387	$ 3.013.575	$ 10.038.588	2%
F. DE 121 A 150	$ 4.644.026	$ 4.379.107	$ 4.379.107	$ 2.252.681	$ 15.654.922	3%
G. DE 151 A 360	$ 21.386.207	$ 10.725.006	$ 10.725.006	$ 24.858.203	$ 67.694.422	13%
H. DE 360 A 540	$ 5.293.698	$ 19.490.197	$ 19.490.197	$ 6.954.439	$ 51.228.531	10%
I. MAYOR A 540	$ 19.937.634	$ 65.422.295	$ 65.422.295	$ 52.561.780	$ 203.344.003	40%
J. CASTIGO	$ 24.023.823	$ 6.433.590	$ 6.433.590	$ 47.102.106	$ 83.993.109	17%
Total	$ 89.896.425	$ 130.187.350	$ 130.187.350	$ 157.212.345	$ 507.483.469	100%

El 80% del total factura durante el 2024, proviene de obligaciones entre 151 a 540 días mora. Mas castigo.

3. Contactabilidad Abril

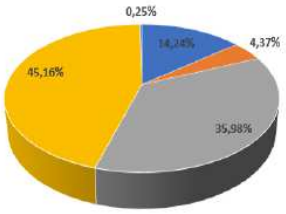


FRANJAS	DIRECTO	SIN CONTACTO	% Participacion Sk	Resultado
B. DE 1 A 30	74,00%	26,00%	49,34%	Incumplio
C. DE 31 A 60	84,45%	15,55%	6,97%	**Cumplio**
D. DE 61 A 90	78,85%	21,15%	3,92%	**Cumplio**
E. DE 91 A 120	82,58%	17,42%	2,31%	**Cumplio**
F. DE 121 A 150	68,57%	31,43%	2,52%	**Cumplio**
G. DE 151 A 360	69,33%	30,67%	8,16%	Incumplio
H. DE 360 A 540	67,71%	32,29%	1,33%	**Cumplio**
I. MAYOR A 540	53,64%	46,36%	19,65%	Incumplio
J. CASTIGO	43,10%	56,90%	5,80%	Incumplio
Total general	**68,72%**	**31,28%**	**100,00%**	

Con una participación del 49,34%, la franja 1 a 30 alcanzó una contactabilidad del 74%. La mejor obtenida hasta el momento.

Con una participación del 5,8% la cartera castigo alcanzó una contactabilidad del 43,1%. La mejor obtenida hasta el momento. Con un efecto directo en la mejor facturación lograda en este franja, hasta el momento.

4. Cumplimiento acuerdos abril



Asesores	Obligaciones	% Obligaciones	Recaudo	% Recaudo
Sin pago	3507	45,16%		0,00%
Pago sin acuerdo	2787	35,98%	$ 2.567.938.901	51,08%
Cumplido	1104	14,24%	$ 2.459.607.135	48,92%
Incumplido	338	4,37%		0,00%
Pendiente	19	0,25%		0,00%
Total general	**7755**	**100,00%**	**$ 5.027.546.036**	**100,00%**

En el 48.92% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.

En el 51% de los pagos realizados corresponden abonos voluntarios por parte de los clientes.

En el 4.37% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno

En el 45,16% de las obligaciones asignadas no se realizan pagos.

SYNERJOY
"Juntos más allá"

5. Resultado gestión de campo abril

MES / RESULTADO	BARRANQUILLA	BELLO	BOGOTA	CALI	ENVIGADO	ITAGÜI	JAMUNDI	MEDELLIN	MONTERIA	PALMIRA	YUMBO	CARTAGENA	Total general	Total factura
ABRIL	72		75	61			8	32	9			16	273	$ 4.803.382
MENSAJE CON TERCERO	20		37	20			1	21	2			1	102	
CARTA BAJO PUERTA	13		14	13			5	4	2				51	
DIRECCION ERRADA	8		9	13					3			11	44	
NO VIVE NO LE CONOCEN	14		1	5				2	1			1	24	
CARTA EN PORTERIA	9		4	2				5					20	
MENSAJE TERCERO CON DATOS	2		9									3	14	
CONTACTO SIN ACUERDO				4			2		1				7	
ZONA ROJA	2			4									6	
PREDIO DESOCUPADO	4												4	
PREDIO DEMOLIDO			1										1	

Durante abril se efectuaron 273 visitas. Con la gran mayoría se logró al menos dejar mensaje a través de terceros (102) y en algunos casos, obtener información que permitió la localización de los clientes (14).

Al cierre, 194 clientes logran contactarse directamente, realizando acuerdos de pago equivalentes al 2,6% del total recaudado.

Contactabilidad	Obligaciones	Saldos	Recaudo	
DIRECTO	$ 194	$ 17.507.751.226	$ 110.728.815	
SIN CONTACTO	$ 79	$ 4.257.243.404	$ 1.600.000	
Total general	**$ 273**	**$ 21.764.994.630**	**$ 112.328.815**	2,6%

6. Resultados gestión Voicebot abril

Mes	NO_CONTESTA	CONTESTADORA	COLGO	CORTE_LLAMADO	FUERA_SERVICIO	TITULAR	EQUIVOCADO	ACUERDO	APRENDIZAJE	DE_PARTE_DE_TERCERO	MOLESTO	VOLVER_LLAMAR	Total general
2024	143405	32892	7553	6464	3641	2325	1168	936	632	276	240	7	6	199545
Trim.2	143405	32892	7553	6464	3641	2325	1168	936	632	276	240	7	6	199545
6/04/2024	14372	2195	577	463	78	281	126	110	64	30	34	1	1	18332
9/04/2024	11936	2964	1207	226	31	401	149	187	94	37	41		1	17274
11/04/2024	13222	2970	758	231	220	127	68	53	21	18	16		1	17700
15/04/2024	17197	3503	717	1040	1566	481	169	185	138	45	42		2	25185
16/04/2024	11603	3145	601	808	337	192	90	74	62	20	10			16942
18/04/2024	9075	2498	550	526	169	135	55	52	25	16	10	1		13112
20/04/2024	11072	4049	759	362	441	86	59	38	28	9	7	3		16913
22/04/2024	13426	2717	533	808	218	210	226	88	68	27	33		1	18355
23/04/2024	11456	2449	513	697	55	141	118	52	48	26	18			15573
25/04/2024	16738	3188	825	631	220	208	87	66	60	26	23	1		22068
27/04/2024	13208	3214	513	672	806	68	26	31	24	22	6	1		18091
Total general	143405	32892	7553	6464	3641	2325	1168	936	632	276	240	7	6	199545

Durante abril se gestionaron 11 tareas a través del bot. Las cuales permitieron:

1. Contactar directamente a 2325 clientes.
2. Cerrar 936 acuerdos en cartera 1 a 60
3. Dejar 240 mensajes
4. Y realizar el diagnostico general de “tono valido” para focalizar y/o descartar teléfonos fuera de servicio o errados.

SYNERJOY

7. Resultados envío de mensajes abril

Franjas	3/04/2024	5/04/2024	6/04/2024	8/04/2024	9/04/2024	10/04/2024	12/04/2024	13/04/2024	14/04/2024	15/04/2024	16/04/2024	17/04/2024	18/04/2024	19/04/2024	22/04/2024	23/04/2024	24/04/2024	25/04/2024	26/04/2024	27/04/2024	29/04/2024	30/04/2024	Total general
B. DE 1 A 30	3864	2534	605	8	697	1100	1873	660	937	1968	1687	867	926	2460	2595	2539	2461	2111	3202	2599	2543	2495	40721
C. DE 31 A 60	278	212	35	5	65	151	206	44	121	166	64	139	45	244	236	241	232	207	424	240	245	236	3837
D. DE 61 A 90	160	82	24	44	22	93	119	29	66	108	40	93	30	143	141	146	137	124	268	145	150	141	2305
E. DE 91 A 120	93	51	10	33	20	51	77	12	40	58	20	54	16	82	81	84	84	83	164	85	88	88	1374
F. DE 121 A 150	147	47	11	62	48	90	123	20	76	82	54	86	18	141	137	141	138	131	254	141	145	142	2234
G. DE 151 A 360	913	218	194	620	232	659	432	458	215	606	568	250	427	816	838	874	860	823	1644	842	878	864	14221
H. DE 360 A 540	91	39	14	25	17	65	65	23	33	50	44	29	27	81	87	84	80	78	148	91	88	84	1343
I. MAYOR A 540	1472	784	202	547	312	1080	1101	366	604	991	768	692	480	1333	1412	1449	1412	1313	2740	1416	1453	1416	23353
J. CASTIGO	697	245	222		88	419	300	192	94	497	490	151	418	650	676	685	666	660	1242	680	693	670	10611
Total general	7715	4222	1317	1344	1501	3708	4296	2004	2186	4526	3735	2341	2388	5970	6203	6243	6070	5530	10086	6239	6279	6106	100059

Se remitieron 100.009 mensajes. Por volumetría, principalmente a clientes en mora 1 a 60. Pero también en moras Mayor a 540, buscando el contacto y mejorar las expectativas de recuperación y facturación.

SYNERJOY

8. Resultados Gestión de Localización Abril

Contactabilidad	Obligaciones	Saldos	Recaudo	Factura
DIRECTO	**261**	**$ 25.459.229.859**	**$ 137.582.934**	$ 2.053.057
C. DE 31 A 60	48	$ 5.565.187.993	$ 48.812.834	
D. DE 61 A 90	13	$ 1.347.551.478	$ 21.666.800	
E. DE 91 A 120	10	$ 1.450.578.769	$ 5.690.000	
F. DE 121 A 150	18	$ 1.330.436.335	$ 13.467.000	
G. DE 151 A 360	46	$ 3.647.150.722	$ 34.637.200	
H. DE 360 A 540	3	$ 241.729.019	$ 537.000	
I. MAYOR A 540	111	$ 10.076.932.008	$ 12.772.100	
J. CASTIGO	12	$ 1.799.663.535		
INDEFINIDO	**3**	**$ 359.532.688**		
E. DE 91 A 120	1	$ 90.485.131		
G. DE 151 A 360	1	$ 63.451.162		
I. MAYOR A 540	1	$ 205.596.396		
SIN CONTACTO	**590**	**$ 51.796.318.339**	**$ 19.936.025**	
C. DE 31 A 60	34	$ 4.095.783.507	$ 4.451.400	
D. DE 61 A 90	15	$ 1.911.003.641	$ 3.270.579	
E. DE 91 A 120	11	$ 1.284.017.581		
F. DE 121 A 150	34	$ 2.808.577.576	$ 1.310.000	
G. DE 151 A 360	82	$ 6.257.110.745	$ 9.484.046	
H. DE 360 A 540	9	$ 744.625.753		
I. MAYOR A 540	338	$ 27.886.371.935	$ 1.420.000	
J. CASTIGO	67	$ 6.808.827.600		
Total general	**854**	**$ 77.615.080.887**	**$ 157.518.959**	

Durante abril se buscaron datos a un total de 854 clientes. 261 fueron localizados, logrando un recaudo de $137MM (3% del total)

Cabe resaltar que la franja en la que más se trabajó tratando de mejorar los resultados fue 31 a 60

9. Proyección

Proyeccion $	FRANJA FINAL											METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
FRANJAS INICIAL	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						
B. DE 1 A 30	$ 50.566.471.340	$ 37.384.881.274	$ 125.192.091.492							$ 213.143.444.106	80%	$ 170.514.755.285	$ 87.951.352.614	$ 82.563.402.671	No cumple	
C. DE 31 A 60	$ 1.383.575.514	$ 2.296.316.444	$ 3.899.156.384	$ 19.946.573.277						$ 27.525.621.620	55%	$ 15.139.091.891	$ 7.579.048.342	$ 7.560.043.548	No cumple	
D. DE 61 A 90	$ 1.410.242.633	$ 433.204.276	$ 1.245.540.711	$ 5.627.909.990	$ 26.352.862.559					$ 35.069.769.168	45%	$ 15.781.396.125	$ 8.716.906.609	$ 7.064.489.517	No cumple	
E. DE 91 A 120	$ 489.259.433	$ 81.607.995	$ 286.406.025	$ 741.837.048	$ 4.140.393.166	$ 16.163.574.181				$ 21.903.077.847	35%	$ 7.666.077.247	$ 5.739.503.666	$ 1.926.573.580	No cumple	
F. DE 121 A 150	$ 473.344.784				$ 152.286.530	$ 466.357.423	$ 5.492.447.359			$ 6.584.436.096	30%	$ 1.975.330.829	$ 1.091.988.737	$ 883.342.092	No cumple	
G. DE 151 A 360	$ 1.161.878.231	$ 94.274.504	$ 208.441.849	$ 11.082.263	$ 109.627.020	$ 119.530.122	$ 26.836.641.451	$ 2.008.393.593		$ 30.549.869.033	20%	$ 6.109.973.807	$ 1.704.833.989	$ 4.405.139.817	No cumple	
H. DE 360 A 540	$ 214.007.616		$ 53.011.736				$ 224.125.848	$ 12.283.099.959	$ 2.708.084.291	$ 15.482.329.450	10%	$ 1.548.232.945	$ 491.165.200	$ 1.057.067.745	No cumple	
I. MAYOR A 540	$ 215.846.254	$ 39.579.196	$ 251.124.644						$ 78.868.451.357	$ 79.375.001.451	5%	$ 3.968.750.073	$ 506.550.094	$ 3.462.199.979	No cumple	
Total general	$ 55.914.625.806	$ 40.329.863.689	$ 131.135.781.840	$ 26.327.402.577	$ 30.755.169.275	$ 16.749.461.726	$ 32.553.214.658	$ 14.291.493.552	$ 81.576.535.648	$ 429.633.548.770						

Proyeccion %	FRANJA FINAL										METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
FRANJAS INICIAL	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				
B. DE 1 A 30	23,72%	17,54%	58,74%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	41%	39%	No cumple
C. DE 31 A 60	5,03%	8,34%	14,17%	72,47%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	28%	27%	No cumple
D. DE 61 A 90	4,02%	1,24%	3,55%	16,05%	75,14%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	25%	20%	No cumple
E. DE 91 A 120	2,23%	0,37%	1,31%	3,39%	18,90%	73,80%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	26%	9%	No cumple
F. DE 121 A 150	7,19%	0,00%	0,00%	0,00%	2,31%	7,08%	83,42%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	17%	13%	No cumple
G. DE 151 A 360	3,80%	0,31%	0,68%	0,04%	0,36%	0,39%	87,85%	6,57%	0,00%	100,00%	20%	6%	14%	No cumple
H. DE 360 A 540	1,38%	0,00%	0,34%	0,00%	0,00%	0,00%	1,45%	79,34%	17,49%	100,00%	10%	3%	7%	No cumple
I. MAYOR A 540	0,27%	0,05%	0,32%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	99,36%	100,00%	5%	1%	4%	No cumple
Total general	13,01%	9,39%	30,52%	6,13%	7,16%	3,90%	7,58%	3,33%	18,99%	100,00%				

CARTERA CASTIGADA					
Capitales	Recaudo	Proyección	METAS (%)	FALTANTES $	CUMPLIMIENTO
$ 42.084.119.760	$ 29.370.000	$ 159.892.195	$ 841.682.395	$ 812.312.395	3,5%

SYNERJOY

10. Plan de acción

1. Conforme a la experiencia, la contactabilidad es mejor de lunes a viernes por ende continuaremos con jornadas 9 horas en dichas fechas. Los sábados se laborará de 8 a 12 con focos principalmente de seguimiento y por spin rate.

Horario Gestion					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
29	30	1	2	3	4
8 a 6 p.m.	7 a 4 p.m.	FESTIVO	7 a 4 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	8 a 12 m
6	7	8	9	10	11
7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	8 a 5 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	8 a 12 m
13	14	15	16	17	18
FESTIVO	9 a 7 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7 a 1 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	8 a 12 m
20	21	22	23	24	25
7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	8 a 12 m
27	28	29	30	31	1
8 a 6 p.m.	8 a 6 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	7 a 4 p.m.	

2. Continuaremos con el Plan de incentivos adicionales para motivar al grupo de trabajo a sobreejecutar sus metas al 140% y más:

PLAN DE INCENTIVOS ABRIL - MAYO			
REQUISITOS			
FACTURACION ENTRE 150.000.000 y $180.000.000			
PLAN DE INCENTIVOS ASESORES			OBSERVACIONES
% CUMPLIMIENTO METAS	META	Bonificacion	
100%	$ 8.000.000	$ 350.000	Se liquida con cuadro comando
120%	$ 9.600.000	$ 700.000	
140%	$ 11.200.000	$ 900.000	Se liquida con plan de incentivos adicional
170%	$ 13.600.000	$ 1.250.000	
200%	$ 16.000.000	$ 1.450.000	

SYNERJOY
"Juntos más allá"

3. El grupo de trabajo está integrado por el personal (21) que ha demostrado los mejores indicadores de recuperación:

CEDULA	NOMBRE	CARGO
31710349	Sonia Patricia Mayor Rivera	COORDINADOR
1107508053	Jeferson Castro Cometa	TEAMS LEADER
1007783590	Karol Natalia Bueno Bueno	ASESOR DE OPERACIONES
1143957482	Denise Carolina Castillo Mostacilla	ASESOR DE OPERACIONES
1193435841	Ricardo Burbano	ASESOR DE OPERACIONES
1006054900	Andres Felipe Samboni Arias	ASESOR DE OPERACIONES
1006417778	Edwin Jaramillo	ASESOR DE OPERACIONES
1002885089	Luz Angela Caraballi Ocoro	ASESOR DE OPERACIONES
66826616	Erika Bastidas	ASESOR DE OPERACIONES
1006102961	Jhonatan Estiven Barrera Pechene	ASESOR DE OPERACIONES
1112491654	Luis Enrique Toloza Florez	ASESOR DE OPERACIONES
1005969284	Jose Julian Torres Becerra	ASESOR DE OPERACIONES
1105371397	Carlos Felipe Parra Rojas	ASESOR DE OPERACIONES
1108562034	Sandra Lizeth Gómez Noguera	ASESOR DE OPERACIONES
1318826	Yaillimar Andreina Castillo Justo	ASESOR DE OPERACIONES
5934092	Laura Alejandra Pastor Viloria	ASESOR DE OPERACIONES
1010223032	Yemit Viviana Infante Sierra	ASESOR DE OPERACIONES
1002982118	Karol Liseth Ramirez	ASESOR DE OPERACIONES
1151967378	Helen Johana Cobo Pineda	ASESOR DE OPERACIONES
1004580815	Angie Katherine Castro Aguirre	ASESOR DE OPERACIONES
1012433517	Sandra Milena Acosta Numpaque	ASESOR DE OPERACIONES PUNTO



SYNERJOY
"Juntos más allá"

4. La asignación continuará realizándose por resultados: Cierre de acuerdos o como mínimo seguimiento a posibles negociaciones.

5. Continuaremos con las practicas que han demostrado ser efectivas:

a. Seguimiento acuerdos
b. Focalización clientes proclives a negociación.
c. Focalización a clientes desmejorados
d. Búsqueda a no contactos alto valor
e. Revisión casos Disproyectos
f. Gestión a saldos menores para contención o recuperación de cartera.
g. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días

6. 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 día.

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

SYNERJOY
"Juntos más allá"

7. Continuaremos con las practicas que han demostrado ser efectivas:

a. Seguimiento acuerdos
b. Focalización clientes proclives a negociación.
c. Focalización a clientes desmejorados
d. Búsqueda a no contactos alto valor
e. Revisión casos Disproyectos
f. Gestión a saldos menores para contención o recuperación de cartera.
g. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días

8. 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 día.

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

SYNERJOY
"Juntos más allá"

9. Gestión de Campo: Se focalizaron principalmente clientes proclives de negociación.

Ciudades	Aplica negociacion	Incumplidos	Brigada Soacha	Total general
BOGOTA D.C.	463	28		491
SOACHA			148	148
CALI	68	9		77
BARRANQUILLA	38	3		41
MEDELLIN	39	2		41
SOLEDAD	31	1		32
CARTAGENA DE INDIAS	27			27
PEREIRA	26			26
ARMENIA	24			24
SANTA MARTA	23			23
MANIZALES	22			22
JAMUNDI	12	1		13
CANDELARIA	11	1		12
BELLO	11	1		12
MONTERIA	9	1		10
PALMIRA	5			5
BUENAVENTURA	2			2
BOGOTA	2			2
YUMBO	1			1
MONTENEGRO	1			1
ENVIGADO	1			1
Total general	**816**	**47**	**148**	**1011**

10. Gestión Voicebot todas las franjas de mora. Sobre no contacto o sin contacto en más de 7 días calendario.

11. Sugerencia de nuevos textos correo electrónico (Alternativas de Negociación).

SYNERJOY

12. Gestión de localización: de acuerdo al resumen de gestión 7481 clientes no tuvieron contacto durante el último mes. Hecho que genera un nuevo reto para la agencia en la búsqueda intensiva a clientes alto valor.

Franjas	Abril de 2024	Mayo de 2024	Marzo de 2024	Febrero de 2024	Sin contacto 2024	Total general
B. DE 1 A 30	380	618	11	3	3200	4212
C. DE 31 A 60	76	29	4	1	183	293
D. DE 61 A 90	41	61	2	2	563	669
E. DE 91 A 120	35	47	2	1	544	629
F. DE 121 A 150	27	12	1		36	76
G. DE 151 A 360	248	58	5		572	883
H. DE 360 A 540	55	26	4	2	305	392
I. MAYOR A 540	333	98	14	3	843	1291
J. CASTIGO	79	32	4		1235	1350
Total general	**1274**	**981**	**47**	**12**	**7481**	**9795**

Durante los fines de semana y con el acompañamiento de Synerjoy Cali, se realizarán brigadas de gestión procurando el contacto y el cierre de acuerdos de pago que fortalezcan el resultado. Comenzando este 11 de mayo por 1 a 30:

Franja	Obligaciones	Saldos
B. DE 1 A 30	$ 449.623.932.240	$ 93.055.647.934
Total general	**$ 449.623.932.240**	**$ 93.055.647.934**

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. Validar citación clientes brigada.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Confirmar clientes foco especial frech.	SYNERJOY	MAYO
Se solicita gestión clientes buen habito de pago	SYNERJOY	MAYO
Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	MAYO
Incremento de negocios para franjas altas	SYNERJOY	MAYO

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

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	
Marcela Perez	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:	27/05/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	11:00 AM	**Hora fin:**	12:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MAYO 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

SEGUIMIENTO CIFRAS MAYO

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	RST	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	RST	REINCAR
B. DE 1 A 30	67.71%	70.34%	71.15%	72.13%	4	3	2	1
C. DE 31 A 60	51.54%	45.38%	54.57%	52.86%	3	4	1	2
D. DE 61 A 90	50.37%	41.59%	45.62%	46.67%	1	4	3	2
E. DE 91 A 120	31.68%	43.58%	37.14%	37.44%	4	1	3	2
F. DE 121 A 150	33.64%	27.62%	31.93%	28.35%	1	4	2	3
G. DE 151 A 360	7.85%	10.52%	8.06%	8.69%	4	1	3	2
H. DE 360 A 540	6.93%	8.36%	12.92%	5.01%	3	2	1	4
I. MAYOR A 540	2.09%	1.36%	1.27%	2.14%	2	3	4	1
J. CASTIGO					3	2		1

RECAUDO CASTIGO

	TOTAL PAGOS CASTIGO
CASA DE COBRO	PAGOS BANCO
REINCAR	591,255,290
SYNERJOY	275,967,303
MARTHA MEJIA	271,396,100
Total general	**1,138,618,693**

ROTACION FECHA ULTIMA GESTION

CASA DE COBRO	MARTHA MEJIA	SYNERJOY	RST	REINCAR	Total general
05/15/2024	2				2
05/16/2024	5		10		15
05/17/2024	8		41		49
05/18/2024	12	1	8		21
05/20/2024	253	1	8	3	265
05/21/2024	60	1	41	3	105
05/22/2024	231	1	84	3	319
05/23/2024	1962	10	74	2	2048
05/24/2024	1405	7392	5472	5793	20062
05/25/2024	632	754	741	1463	3590
05/26/2024	2	6	2	9	19
05/27/2024	1		5		6
Total general	4573	8166	6486	7276	26501

SPIN RATE GESTION TELEFONICA

CASA DE COBRO	A. 0 Gestion	B. 1 Gestion	C. 2 Gestion	D. 3 Gestion	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
MARTHA MEJIA					124	4449	4573
REINCAR		11	180	2510	984	3591	7276
RST		9	665	2350	1866	1596	6486
SYNERJOY		129	2157	1991	1245	2644	8166
Total general		149	3002	6851	4219	12280	26501

TIPO DE CONTACTO

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
MARTHA MEJIA	1845	40.35%	198	4.33%	2530	55.32%	4573	100.00%
RST	2829	43.62%	267	4.12%	3390	52.27%	6486	100.00%
SYNERJOY	2829	34.64%	241	2.95%	5096	62.41%	8166	100.00%
REINCAR	2449	33.66%	309	4.25%	4518	62.09%	7276	100.00%
Total general	9952	37.55%	1015	3.83%	15534	58.62%	26501	100.00%

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Confirmar clientes asistentes a brigada.
2. Refuerzo franja 31-60 para evitar rodamiento.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
refuerzo clientes foco especial frech.	SYNERJOY	MAYO
Se solicita gestión clientes montos altos	SYNERJOY	MAYO
Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	MAYO
Incremento de negocios para franjas altas – solicitar respetables clientes de brigada-	SYNERJOY	MAYO

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	
Marcela Perez	Unido	