C

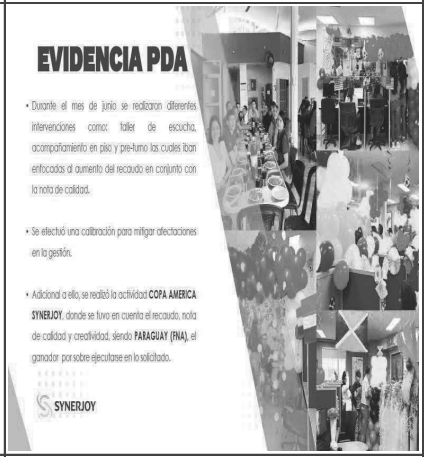
Agencia:	SYNERJOY
Mes:	JULIO 2024
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas

fna AHORRO

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante julio como sigue: **Horario Gestion** LUNES: 1 — 7:30 a 5:30 p.m.; 8 — 8 a 6 p.m.; 15 — 8 a 6 p.m.; 22 — 7:30 a 5:30 p.m.; 29 MARTES: 2 — 7:30 a 5:30 p.m.; 9 — 7:30 a 5:30 p.m.; 16 — 7:00 a 6:00 p.m.; 23 — 7:30 a 5:30 p.m.; 30 MIERCOLES: 3 — 7:30 a 5:30 p.m.; 10 — 7:00 a 6:00 p.m.; 17 — 8 a 6 p.m.; 24 — 7:30 a 5:30 p.m.; 31 JUEVES: 4 — 7:30 a 5:30 p.m.; 11 — 7:30 a 5:30 p.m.; 18 — 8 a 6 p.m.; 25 VIERNES: 5 — 8 a 5 p.m.; 12 — 8 a 5 p.m.; 19 — 8 a 5 p.m.; 26 SABADO: 6 — 8 a 12m; 13 — 8 a 12m; 20 — 8 a 12m; 27	Gestión	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Recuperacion	A partir del 15 de julio, la jornada de trabajo se reduce a 46 horas. Sin embargo, la compensacion de las horas que no se trabajaran el 01 de agosto, permite mitigar el efecto de dicha reduccion,
2	Para el presente mes el grupo esta integrado por 26 integrantes: Sonia Patricia Mayor Rivera — COORDINADOR Jeferson Castro Cometa — TEAMS LEADER Karol Natalia Bueno Bueno — ASESOR Denise Carolina Castillo Mostacilla — ASESOR Ricardo Burbano — ASESOR Andres Felipe Samboni Arias — ASESOR Edwin Jaramillo — ASESOR Luz Angela Carabali Ocoro — ASESOR Erika Bastidas — ASESOR Jhonatan Estiven Barrera Pechene — ASESOR Luis Enrique Toloza Florez — ASESOR Jose Julian Torres Becerra — ASESOR Carlos Felipe Parra Rojas — ASESOR Yailimar Andreina Castillo Justo — ASESOR Laura Alejandra Pastor Viloria — ASESOR Yemit Viviana Infante Sierra — ASESOR Karol Liseth Ramirez — ASESOR Helen Johana Cobo Pineda — ASESOR Sandra Milena Acosta Numpaque — ASESOR Clara Ines Martinez — ASESOR Edinson Peña Pineda — ASESOR Diana Carolina Moreno — ASESOR Mauricio Melchor Figueroa — ASESOR Leydy Johana Galarza Arenas — ASESOR Ruth Esther Preciado Preciado — ASESOR Marilen Rosario Perez Serna — ASESOR	Estrategia	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Recuperacion	
3	Se recibe asignacion por Adminfo. Comienza la gestion sobre clientes en franjas de mora 1 a 60. Saldos Capitales mayores a $30MM, contactados, de acuerdo al historico generado por el FNA	Gestión	07/02/2024	07/03/2024	Ind. Contención	La focalización variara diariamente conforme a los resultados
4	Se realiza jornada de capacitacion para el personal que ingresa al portafolio: Mauricio Melchor Figueroa — ASESOR Leydy Johana Galarza Arenas — ASESOR Ruth Esther Preciado Preciado — ASESOR Marilen Rosario Perez Serna — ASESOR	Capacitación	07/03/2024	07/04/2024	Indicadores de recuperación	**Se solicitan usuarios para los nuevos integrantes. Pendiente respuesta. Incluyendo el desbloqueo de dmorenor**

5	Reunion grupo Temas: Revision resultados Junio 2024 Nuevas metas FNA Compromisos de gestion	Estrategia	07/03/2024	07/03/2024	Indicadores de recuperación	Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación) Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al
6	Jornada de capacitacion: "Asesores de alto rendimiento". A cargo del coaching de Synerjoy. Fernando Pulgarín.	Capacitación	07/03/2024	07/03/2024	Indicadores de recuperación	Se espera que el grupo de trabajo adapte los conocimientos al portafolio. Mejorando sus indicadores de rendimiento (Efectividad y productividad)
7	Se recibe Brigada de Negociacion. Comienza el barrido priorizando sk>$10MM. Clientes con contacto en junio, que aplican a negociacion (2.300cf). Adicionalmente se gestionan cf con corte 5 y 15 proximos a perder el frech por mora	Gestión	07/03/2024	07/05/2024	Indicadores de recuperación	La focalización variara diariamente conforme a los resultados
8	Se generan metas de gestion diarias Clientes: 80 Negociaciones + Propuestas de negociacion diarias: 3 Ind Contacto: 30% Ind Conversion: 25%	Gestión	07/02/2014	07/31/2014	Indicadores de recuperación	El cumplimiento de las metas se revisara diariamente realizando la retroalimentaciones, que apliquen
9	Se solicita al area de localización aportar datos sobre los clientes no contacto Sk>30MM	Estrategia	07/04/2024	07/04/2024	Indicador de contactabilidad	Se espera recibir la informacion el 09 de julio. E implementarle de inmediato. Si para esa fecha, no hemos logrado localizar a traves de las fuentes de informacion proporcionadas por el FNA
10	Synerjoy- FNA Gana la Copa America. Para el mes de julio queremos enforcarnos en que los asesores no tengan un desface en su nota y lleguen a los lineamientos o parámetros establecidos de calidad. Cronograma 9 de julio taller de escucha. 26 de julio calibración interna. Acompañamiento en piso julio 	Estrategia	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Monitoreo	
11	Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero: •Á 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	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

12	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 $30MM, Creditos proclives de negociación e incumplidos sin contacto en mas de 30 dias **Ciudades** | **Sk** | **Clientes** BARRANQUILLA | $ 4.192.552.903 | 54 BOGOTA D.C. | $ 51.823.701.455 | 543 CALI | $ 7.385.046.178 | 146 DOSQUEBRADAS | $ 1.421.382.341 | 23 YUMBO | $ 105.600.236 | 2 **Total general** | **$ 64.928.283.113** | **768**	Gestión	07/02/2024	07/31/2024	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
13	Brigada Soacha 11 a l 13 de julio: Se realizará citacion a traves de mensajes a clientes no contacto, proclives a negociacion sk>$30MM **Franjas** | **Sk** | **Clientes** C. DE 31 A 60 | $ 2.775.200.675 | 45 D. DE 61 A 90 | $ 2.161.335.523 | 36 E. DE 91 A 120 | $ 1.689.255.769 | 29 F. DE 121 A 150 | $ 953.592.895 | 18 G. DE 151 A 360 | $ 1.733.394.548 | 27 H. DE 360 A 540 | $ 331.031.377 | 6 I. MAYOR A 540 | $ 820.321.640 | 14 J. CASTIGO | $ 467.925.342 | 7 **Total general** | **$ 10.932.057.770** | **182**	Gestión	07/08/2024	07/15/2024	Ind. Recuperacion	
14	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	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Contacto	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
15	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	Gestión	07/02/2024	07/31/2024	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio