Agencia:	SYNERJOY
Mes:	NOVIMBRE 2024
Lider:	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 noviembre como sigue:
<table>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIÉRCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SÁBADO</th></tr>
<tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr>
<tr><td>FESTIVO</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>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>9 a 7 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr>
<tr><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>9 a 7 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>Sin asignacion</td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>11/05/2024</td><td>11/29/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Las jornadas estan sujetas a cambios dependiendo de los resultados y del cumplimiento de las metas de gestion.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Para el presente mes el grupo esta integrado por 15 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora
<table>
<tr><th>N</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th></tr>
<tr><td>-</td><td>SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA</td><td>COORDINADOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>-</td><td>CENIDE DE JESUS MARULANDA SANCHEZ</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>-</td><td>YAILIMAR ANDREINA CASTILLO JUSTO</td><td>BACKUP ASESOR PUNTO FNA SOACHA</td></tr>
<tr><td>1</td><td>RICARDO BURBANO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>2</td><td>DENISE CAROLINA CASTILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>3</td><td>EDWIN JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>4</td><td>LUZ ANGELA CARABALI OCORO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>5</td><td>ERIKA BASTIDAS CORDOBA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>6</td><td>LUIS ENRIQUE TOLOZA FLOREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>7</td><td>JHONATAN ESTIVEN BARRERA PECHENE</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>8</td><td>DIANA CAROLINA MORENO RODRIGUEZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>9</td><td>CLARA INES MARTINEZ RUIZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>10</td><td>MAURICIO MELCHOR FIGUEROA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>11</td><td>LEYDY JOHANA GALARZA ARENAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>12</td><td>RUTH ESTHER PRECIADO PRECIADO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>13</td><td>PAULA VARGAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>14</td><td>LEIDY JOHANNA ESPITIA MOSQUERA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>15</td><td>RAMIREZ MAZUERA DEIBY ANDREY</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>11/05/2024</td><td>11/29/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>Taller motivacional a cargo del Coach de la compañía Fernando Pulgarin. "Despertar interno" 10 a 11 am</td><td>Capacitación</td><td>11/05/2024</td><td>11/05/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Objetivo: conectar al grupo de trabajo con sus emociones, intereses, sueños y expectativas. Para llevarlos a ver en Synerjoy una empresa que puede impulsarles y que reconoce su talento.</td></tr>
<tr><td>4</td><td>Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 05</td><td>Gestión</td><td>11/05/2024</td><td>11/06/2024</td><td>Ind. Contención</td><td></td></tr>
<tr><td>5</td><td>Se recibe base de brigada. Comienza la gestion sobre clientes proclives a negociacion. Contactados. Para luego dar continuidad por aquellos sin la marcación, por saldos pareto.</td><td>Gestión</td><td>11/06/2024</td><td>11/07/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>Comienza la gestion por Voicebot focalizando la totalidad de la cartera no contacto, excluyendo diariamente los clientes focalizados para gestion telefonica. O aquellas lineas que de acuerdo al historico de gestion, continuen en el adminfo, pero sean erradas</td><td>Estrategia</td><td>11/06/2024</td><td>11/29/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Las tareas a partir de la fecha seran diarias. Los contactos pasaran asesor para asegurar el cierre de acuerdos de pago. La gestion de no lograr el contacto posterior, se replicara de acuerdo a los horas de "mejor contacto" demarcadas por la herramienta.</td></tr>
<tr><td>6</td><td>Reunion grupo
Temas:
Revision resultados octubre 2024
Compromisos de gestion
Metas FNA y Synerjoy
Politica de respetos
Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad.
Asignacion definitiva octubre 2024</td><td>Estrategia</td><td>11/07/2024</td><td>11/07/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación)

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>
<tr><td>7</td><td>Se recalcan metas de gestion diarias
Clientes: 10 por hora
Cierre de acuerdos: Promesas +Negociaciones + Propuestas de negociacion diarias= 5
Ind Contacto: 30% del total gestionado
Ind Conversion: 25% del total localizado directamente</td><td>Gestión</td><td>11/07/2024</td><td>11/07/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>El cumplimiento de las metas se revisara diariamente realizando la retroalimentaciones que apliquen</td></tr>
<tr><td>8</td><td>Se solicita al area de localización aportar datos sobre los clientes sin contacto en el ultimo mes. Total 5390</td><td>Estrategia</td><td>11/07/2024</td><td>11/07/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Una vez Synerjoy haga entrega de datos, comenzara la gestion de busqueda priorizando saldos potenciales que presenten deterioro.</td></tr>
<tr><td>11</td><td>Se remiten correos electronicos con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto</td><td>Estrategia</td><td>11/08/2024</td><td>11/08/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Se realizar reenvio a partir del 15 de noviembre. O antes, teniendo en cuenta los resultados de la gestion</td></tr>
<tr><td>12</td><td>Como estrategia de motivación emocional la agencia continuara premiando con 2 horas libres al asesor que obtenga los mejores resultados en Calidad y cumplimiento de metas:</td><td>Estrategia</td><td>11/05/2024</td><td>11/29/2024</td><td>Ind. Monitoreo</td><td>El ganador debe ser integrar, logrando el cumplimiento de sus metas.</td></tr>
<tr><td>13</td><td>Incentivos: Invitacion a disfrutar por cumplimiento de metas el 29 de noviembre

</td><td>Estrategia</td><td>11/05/2024</td><td>11/29/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Incentivo emocional otorgado por la coordinacion del portafolio</td></tr>
</table>

	Incentivos economicos: La gerencia aprobo una bolsa de bonificaciones a repartirse entre los asesores, de acuerdo al cumplimiento de metas **Meta** / **Asesores** $200.000.000- $250.000.000 — $ 9.000.000 $250.000.001- $350.000.000 — $ 14.000.000 >$350MM — $ 18.000.000	Estrategia	11/05/2024	11/29/2024	Ind. Recuperacion	Incentivo emocional otorgado por Synerjoy
14	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	11/05/2024	11/29/2024	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
15	Se solicito 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 $50MM, Creditos proclives de negociación e incumplidos sin contacto en mas de 15 dias calendario **Ciudades** / **Saldos** / **Clientes** BOGOTA D.C. — $ 61.461.461.146 — 500 BARRANQUILLA — $ 4.048.626.660 — 31 CARTAGENA — $ 3.017.605.370 — 22 SOLEDAD — $ 1.603.378.177 — 21 SANTA MARTA — $ 2.466.866.861 — 18 SINCELEJO — $ 1.161.750.612 — 12 JAMUNDI — $ 1.224.866.242 — 11 MONTERIA — $ 1.968.764.955 — 9 CANDELARIA — $ 224.746.564 — 3 PALMIRA — $ 57.872.036 — 1 **Total general** — $ 97.426.097.764 — 727	Gestión	11/05/2024	11/29/2024	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.
16	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	11/08/2024	11/29/2024	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio
17	Durante el mes de noviembre 2024 las principales focos de gestion seran: a. Seguimiento acuerdos b. Focalización clientes proclives a negociación. c. Focalización a clientes contactados en septiembre y octubre d. Búsqueda a no contactos alto valor e. Gstión a saldos menores para contención o recuperación de cartera. f. Spin rate: Clientes sin gestión en más de 7 días g. Clientes con habito de pago Alto h. Gestion de localización en horario diferencial y por horarios de mejor contacto previo	Gestión	11/08/2024	11/29/2024	Ind. Recuperacion	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia