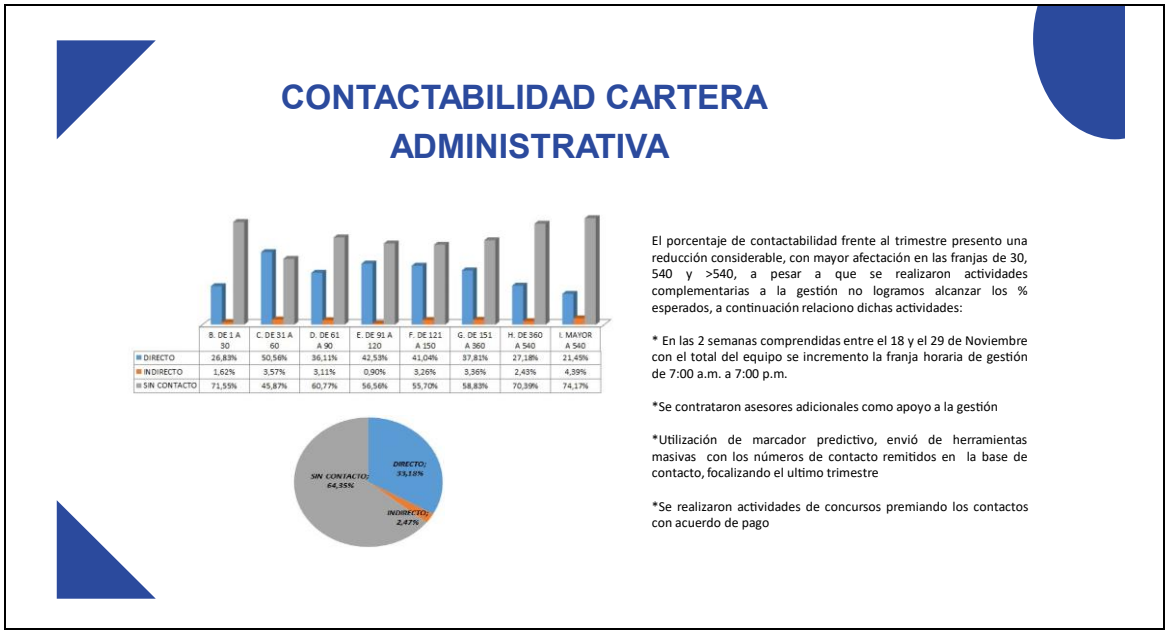
fna AHORRO	**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

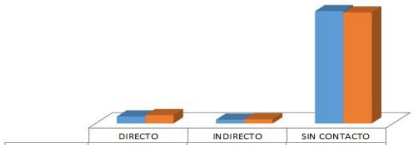
Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS REINCAR
Fecha:	20/11/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	9:00 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE NOVIEMBRE 2024.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA 1	SI
MARIA ISABEL CHAVEZ	REINCAR	COORDINADOR	SI
LEIDY CAROLINA ULLOA	REINCAR	ASESOR LIDER	SI

1. TEMAS TRATADOS



CONTACTABILIDAD CARTERA CASTIGADA



	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO
CASTIGO	5,53%	3,01%	89,64%
DISPROYECTOS	6,61%	3,31%	88,52%



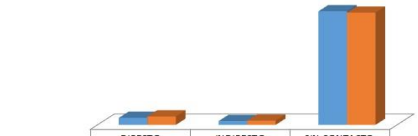
En relación al trimestre se presento alta disminución del contacto directo, aunque no logramos aumentar el contacto efectivo, se utilizaron diversas herramientas en busca del contacto, tales como:

*Teniendo en cuenta lo corto del mes (19 días hábiles) se realizo incremento en los horarios laborales con el total del equipo de trabajo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. desde del 18 al 29 de Noviembre

*Utilización de la base de localización y bases de contacto directo, manejadas por marcador predictivo

*Envió de mensajería vía B2chat invitando a los afiliados a contactarse para obtener posibles descuentos

CONTACTABILIDAD CARTERA CASTIGADA



	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO
CASTIGO	5,53%	3,01%	89,64%
DISPROYECTOS	6,61%	3,31%	88,52%



En relación al trimestre se presento alta disminución del contacto directo, aunque no logramos aumentar el contacto efectivo, se utilizaron diversas herramientas en busca del contacto, tales como:

*Teniendo en cuenta lo corto del mes (19 días hábiles) se realizo incremento en los horarios laborales con el total del equipo de trabajo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. desde del 18 al 29 de Noviembre

*Utilización de la base de localización y bases de contacto directo, manejadas por marcador predictivo

*Envió de mensajería vía B2chat invitando a los afiliados a contactarse para obtener posibles descuentos

CONTACTABILIDAD CARTERA CASTIGADA



	DIRECTO	INDIRECTO	SIN CONTACTO
CASTIGO	5,53%	3,01%	89,64%
DISPROYECTOS	6,61%	3,31%	88,52%



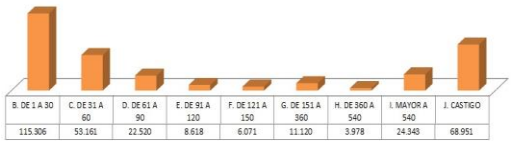
En relación al trimestre se presento alta disminución del contacto directo, aunque no logramos aumentar el contacto efectivo, se utilizaron diversas herramientas en busca del contacto, tales como:

*Teniendo en cuenta lo corto del mes (19 días hábiles) se realizo incremento en los horarios laborales con el total del equipo de trabajo de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. desde del 18 al 29 de Noviembre

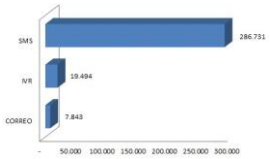
*Utilización de la base de localización y bases de contacto directo, manejadas por marcador predictivo

*Envió de mensajería vía B2chat invitando a los afiliados a contactarse para obtener posibles descuentos

ESTRATEGIAS COMO APOYO A LA GESTION



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	J. CASTIGO
115.306	53.161	22.520	8.618	6.071	11.120	3.978	24.343	68.951



Se genero aumento en la utilización de herramientas masivas, teniendo en cuenta la gran cantidad de afiliados que no responden vía telefónica, el mayor envió se realiza en SMS ya que presentan mayor efectividad en comparación a las demás herramientas, en especial el mensaje flash

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Reforzar el recaudo en las franjas altas, oportunidades de mejora e impacto en indicador.
2. El personal esta de acuerdo a la asignación que tienen. 25 asesores y 1 en punto acorde a la asignación que tienen.

3. Si bien la negociaciones vienen en ascenso, aun estamos lejos de lo requerido se solicita Incremento en negociaciones,

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Priorizar base foco cliente franja 31 . 60. Evita rodamiento.	REINCAR	NOVIEMBRE
Focalizar gestión nicho frech, mostrando importancia de perdelo al cliente	REINCAR	NOVIEMBRE
La rotación permitirá aumentar r el contacto para generar acuerdos.	REINCAR	NOVIEMBRE
Gestion especial clientes hábito de pago.	REINCAR	NOVIEMBRE

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Analista 01 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Leidy Ulloa (Invitado)	Unido	
ISA (Invitado)	Unido	