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

Formato de Seguimiento FNA

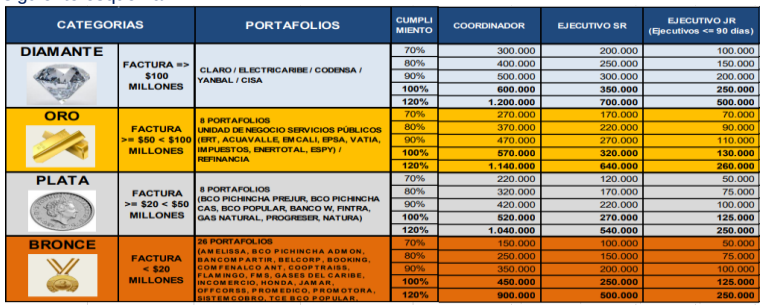
Planes de Trabajo - Agencias Externas



<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 diciembre como sigue:
<table>
<tr><th colspan="8">HORARIO PORTAFOLIO FNA - DICIEMBRE</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th><th>Total horas</th></tr>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td></td></tr>
<tr><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>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td><td>49h</td></tr>
<tr><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td></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 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>9 a 2 p.m.</td><td>49h</td></tr>
<tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td></td></tr>
<tr><td>7 a 5 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 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td><td>49h</td></tr>
<tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td></td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 4 p.m.</td><td>Festivo</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td><td>44</td></tr>
<tr><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7 a 4 p.m.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>12/02/2024</td><td>12/30/2024</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 28 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora
<table>
<tr><th>No</th><th>Identificacion</th><th>Nombre</th><th>Cargo</th></tr>
<tr><td>-</td><td>31710349</td><td>SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA</td><td>COORDINADOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1112057778</td><td>CENIDE DE JESUS MARULANDA SANCHEZ</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1318826</td><td>YAILIMAR ANDREINA CASTILLO JUSTO</td><td>BACKUP ASESOR PUNTO FNA SOACHA</td></tr>
<tr><td>1</td><td>1193435841</td><td>RICARDO BURBANO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1006417778</td><td>EDWIN JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1002885089</td><td>LUZ ANGELA CARABALI OCORO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>4</td><td>66826616</td><td>ERIKA BASTIDAS CORDOBA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1112491654</td><td>LUIS ENRIQUE TOLOZA FLOREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1006102961</td><td>JHONATAN ESTIVEN BARRERA PECHENE</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>7</td><td>1143863641</td><td>DIANA CAROLINA MORENO RODRIGUEZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1112227598</td><td>CLARA INES MARTINEZ RUIZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1130603136</td><td>MAURICIO MELCHOR FIGUEROA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>10</td><td>1143849364</td><td>LEYDY JOHANA GALARZA ARENAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>11</td><td>1087780190</td><td>RUTH ESTHER PRECIADO PRECIADO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1088253684</td><td>PAULA VARGAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1144181634</td><td>LEIDY JOHANNA ESPITIA MOSQUERA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>14</td><td>1151959201</td><td>RAMIREZ MAZUERA DEIBY ANDREY</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>15</td><td>1143957482</td><td>DENISE CAROLINA CASTILLO MOSTACILLA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1006054900</td><td>ANDRES FELIPE SAMBONI ARIAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>17</td><td>1151967378</td><td>HELEN JOHANA COBO PINEDA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1143849364</td><td>LEYDY JOHANA GALARZA ARENAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>19</td><td>1087780190</td><td>RUTH ESTHER PRECIADO PRECIADO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>20</td><td>31571663</td><td>MARILEN ROSARIO PEREZ SERNA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>21</td><td>5934092</td><td>LAURA ALEJANDRA PASTOR VILORIA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>22</td><td>1002982118</td><td>KAROL LISETH RAMIREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>23</td><td>1113688021</td><td>VALENTINA CALVO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>24</td><td>1003945225</td><td>HELENA JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>25</td><td>1005864755</td><td>AMY GERANDIN AGUIRRE CORTES</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>26</td><td>1109663745</td><td>YULEISY GONZALEZ MAZUERA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>27</td><td>1143855297</td><td>MELISA ROJAS GONZALES</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>28</td><td>1105371397</td><td>CARLOS FELIPE PARRA ROJAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>12/02/2024</td><td>12/30/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 05 y los proclives de negociacion que conservamos</td><td>Gestión</td><td>12/02/2024</td><td>12/03/2024</td><td>Ind. Contención</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<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>12/03/2024</td><td>12/07/2024</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>9</td><td>Gestion por el nuevo predictivo (VICIDIAL) a la asignacion en franjas 1 a 60. Se destinaran al menos tres horas diarias hasta el cierre a este portafolio</td><td>Estrategia</td><td>12/03/2024</td><td>12/30/2024</td><td>Indicadores de recuperación</td><td></td></tr>
<tr><td>6</td><td>Reunion grupo
Temas:
Revision resultados noviembre 2024
Compromisos de gestion
Metas FNA y Synerjoy
Politica de respetos y asignacion
Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad.
Asignacion definitiva diciembre 2024</td><td>Estrategia</td><td>12/04/2024</td><td>12/04/2024</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>8</td><td>Continuamos con la localizacion de clientes a traves de la plataforma Minner Synerjoy
<table><tr><th colspan="2">Minner Synerjoy</th></tr><tr><th>Horas de mejor contacto</th><th>Datos localizacion</th></tr><tr><td>11-12</td><td>1387</td></tr><tr><td>13-14</td><td>1135</td></tr><tr><td>15-16</td><td>1532</td></tr><tr><td>17-19</td><td>335</td></tr><tr><td>7-8</td><td>1134</td></tr><tr><td>9-10</td><td>1673</td></tr><tr><td>10-12</td><td>8984</td></tr><tr><td>Total general</td><td>16180</td></tr></table></td><td>Estrategia</td><td>12/04/2024</td><td>12/21/2024</td><td>Indicadores de localizacion</td><td></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>12/05/2024</td><td>12/06/2024</td><td>Indicadores de localizacion</td><td></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>12/02/2024</td><td>12/30/2024</td><td>Ind. Monitoreo</td><td>El ganador debe ser integrar, logrando el cumplimiento de sus metas.</td></tr>
</table>

	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: 	Estrategia	12/04/2024	12/30/2024	Ind. Monitoreo	
13	Incentivos: Invitacion a disfrutar por cumplimiento de metas el 30 de diciembre 	Estrategia	12/02/2024	12/30/2024	Ind. Recuperacion	Incentivo emocional otorgado por la coordinacion del portafolio
	Incentivos economicos: La gerencia aprobo la liquidacion de bonificaciones sobre el siguiente esquema: 	Estrategia	12/02/2024	12/30/2024	Ind. Recuperacion	Incentivo económico otorgado por Synerjoy
14	Saturacion de canales. 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	12/02/2024	12/30/2024	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

SYNERJOY — PLAN DE ACCIÓN — Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0

Fecha	DICIEMBRE	Portafolio	FNA AHORROS	Segmento	ADMI-VIGENTE-CAST
Analista de Calidad	DIDIER JULIAN OROZCO		Coordinador de operación	SONIA PATRICIA MAYOR	
Objetivo del Plan de Acción	Aumentar la nota de calidad y el recaudo del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia				

Indicadores Objetivos del Plan de Acción

Nota de calidad Inicial	91,41%	Nota de calidad Objetivo	92%	Nota final	-
Cumplimiento Meta Actual	99.039.654	Cumplimiento Meta Objetivo	115.000.000	Cumplimiento Meta final	-

Lineamientos de acción en función de la causa raiz

Causa Raiz	Acción	Detalle de la Acción	Objetivo de la Acción	Fecha de ejecución y entregable	Nombre y cargo del Responsable
Diagnostico de calidad	monitoria grabada	El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio	DICIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Taller de escucha	Por medio de las llamadas pocentuales que hace el equipo de banca con el fin de detectar oportunidades de mejora se vienen monitoreando.	reforzar e Intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto al portafilo y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	10/12/2024	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Alineamientos de la matriz de calidad	Calibracion interna	se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.	reforzar e Intervenir en las oportunidades de mejoras.	18/12/2024	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.	reforzar e Intervenir en las oportunidades de mejoras.	DICIEMBRE	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Bingo Navideño	se reunira los portafolios de soluciones financieras para una actividad ludica el cual si tienen un cumplimiento del 100% factura y su nota de calidad sea del 90%.	Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recaudo del portafolio con todas las politicas establecidas para un cumplimiento al 100% y positivo el RECAUDO y en su vez el cumplimiento de la meta mensual	23/12/2024	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

CATEGORIAS		PORTAFOLIOS	CUMPLIMIENTO	COORDINADOR	EJECUTIVO SR	EJECUTIVO JR (Ejecutivos <= 90 días)
DIAMANTE	FACTURA => $100 MILLONES	CLARO / ELECTRICARIBE / CODENSA / YANBAL / CISA	70%	300.000	200.000	100.000
			80%	400.000	250.000	150.000
			90%	500.000	300.000	200.000
			100%	**600.000**	**350.000**	**250.000**
			120%	**1.200.000**	**700.000**	**500.000**
ORO	FACTURA >= $50 < $100 MILLONES	8 PORTAFOLIOS UNIDAD DE NEGOCIO SERVICIOS PÚBLICOS (ERT, ACUAVALLE, EMCALI, EPSA, VATIA, IMPUESTOS, ENERTOTAL, ESPY) / REFINANCIA	70%	270.000	170.000	70.000
			80%	370.000	220.000	90.000
			90%	470.000	270.000	110.000
			100%	**570.000**	**320.000**	**130.000**
			120%	**1.140.000**	**640.000**	**260.000**
PLATA	FACTURA >= $20 < $50 MILLONES	8 PORTAFOLIOS (BCO PICHINCHA PREJUR, BCO PICHINCHA CAS, BCO POPULAR, BANCO W, FINTRA, GAS NATURAL, PROGRESER, NATURA)	70%	220.000	120.000	50.000
			80%	320.000	170.000	75.000
			90%	420.000	220.000	100.000
			100%	**520.000**	**270.000**	**125.000**
			120%	**1.040.000**	**540.000**	**250.000**
BRONCE	FACTURA < $20 MILLONES	26 PORTAFOLIOS (AMELISSA, BCO PICHINCHA ADMON, BANCOMPARTIR, BELCORP, BOOKING, COMFENALCO ANT, COOPTRAISS, FLAMINGO, FMS, GASES DEL CARIBE, INCOMERCIO, HONDA, JAMAR, OFFCORSS, PROMEDICO, PROMOTORA, SISTEMCOBRO, TCE BCO POPULAR,	70%	150.000	100.000	50.000
			80%	250.000	150.000	75.000
			90%	350.000	200.000	100.000
			100%	**450.000**	**250.000**	**125.000**
			120%	**900.000**	**500.000**	**250.000**

15	Gestion de campo con foco de no contactos que apliquen para negociacion, e incumplidos sin contacto en diciembre. Sk >$50,000,000  **Focos** / **Obligaciones** / **Saldos Capitales** **aplica neg** 435 $ 68.161.836.249 BARRANQUILLA 19 $ 1.086.349.621 BOGOTA 366 $ 63.896.133.259 CALI 14 $ 1.063.813.901 CARTAGENA DE INDIAS 7 $ 556.069.783 MONTERIA 3 $ 310.467.209 SANTA MARTA 12 $ 605.214.258 SINCELEJO 4 $ 119.299.534 SOLEDAD 10 $ 524.488.683 **Incumplidos** 114 $ 14.198.031.116 BARRANQUILLA 1 $ 59.136.814 BOGOTA 99 $ 13.027.435.518 CALI 5 $ 512.850.429 CARTAGENA DE INDIAS 3 $ 219.766.542 SANTA MARTA 3 $ 197.704.990 SINCELEJO 2 $ 107.769.899 SOLEDAD 1 $ 73.366.923 **Total general** 549 $ 82.359.867.364	Gestión	12/02/2024	12/30/2024	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	12/02/2024	12/30/2024	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio
17	Brigada de negociacion: Se citaran clientes que apliquen para negociacion y que se encuentren ubicados en Soacha (Bogotá) o Cali y aledaños. **Focos** / **Obligaciones** / **Saldos Capitales** Cali 14 $ 1.063.813.901 Palmira 24 $ 4.621.422.521 Jamundi 8 $ 1.324.284.504 Buga 3 $ 397.285.351 Soacha 12 $ 715.356.324 **Total general** **61** **$ 8.122.162.602**	Gestión	12/06/2024	12/07/2024	Ind. Recuperacion	