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:	18/09/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	8:00 AM	**Hora fin:**	12:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2024.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA 1	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZ GARCES	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

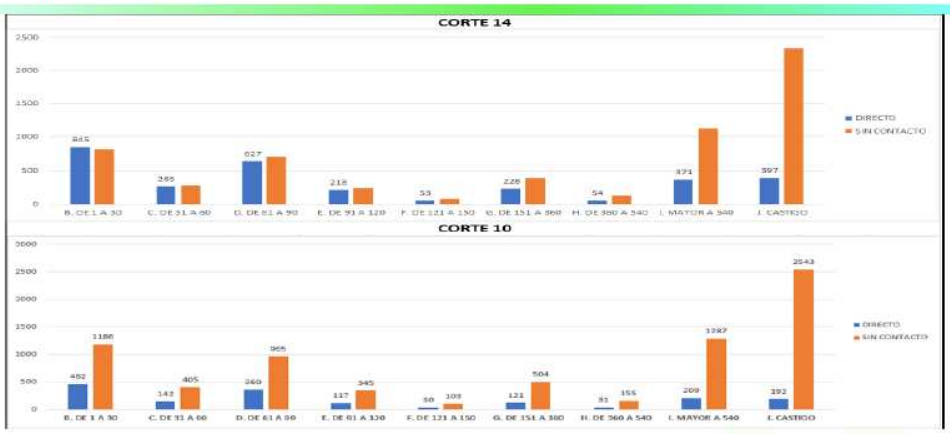
1. TEMAS TRATADOS

Proyección septiembre – Corte 14

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	SYNERJOY	Meta	PROY CORTE 14
B. DE 1 A 30	50,39%	59,85%	51,27%	1	90%	64,5%
C. DE 31 A 60	35,73%	38,01%	31,16%	2	80%	48,0%
D. DE 61 A 90	16,32%	28,04%	27,57%	2	50%	37,0%
E. DE 91 A 120	36,69%	27,00%	18,33%	2	40%	32,0%
F. DE 121 A 150	13,17%	16,10%	18,12%	2	35%	17,6%
G. DE 151 A 360	6,84%	7,95%	5,05%	1	20%	9,5%
H. DE 360 A 540	4,81%	3,95%	2,81%	2	15%	4,8%
I. MAYOR A 540	0,50%	0,42%	0,20%	2	10%	0,5%
J, CASTIGO				3		0,0%

La tabla describe la proyección con corte de gestión septiembre 14. Penalizando el 30% del presupuesto en cartera administrativa y el 50% en Castigo.

Plan de acción - Contactabilidad



Con una contactabilidad del 34% (3054 clientes) durante los últimos 4 días se han logrado ubicar 1390 personas. La franja 1 a 30, presenta los mejores resultados, superando al no contacto.

PLAN DE ACCION: Gestión intensiva a los desmejorados julio y agosto.
Gestión de localización a clientes saldos mayores a $50MM, con datos de búsqueda.
Metas volante diarias y premiación por contactos y cierres

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Plan de acción - Cierre

	ABONO	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	POSIBLE NEGOCIACION	PROMESA	PROMESA CUMPLIDA	Total general	Dias laborados	Cierres dia
Asamboni		3	13	10		3	26	48	22	125	12	10
cmartinez		1	10	2		6	64	69	13	165	12	14
dcastillo			4	4	1	1	11	53		74	12	6
dmoreno			11	8		4	31	119		173	12	14
ebastidas			12	17		8	27	55	16	135	12	11
ejaramillo		1	15	1		5	20	46		88	12	7
epeña								7		7	4	2
jcastro		1	9	11		6	34	63	12	136	12	11
jebarrera		1	18	11		7	28	22	11	98	12	8
jrodriguez	7							59	16	82	12	7
kbueno	1		7	1			8	21		38	2	19
Lcarabali		1	8	3			23	27	15	77	12	6
lgalarza			9	10		7	63	32	17	138	12	12
ltoloza	11		11	5		3	22	32	11	95	12	8
mmelchor	1		7	5			49	46	15	123	12	10
pvargas			11	9		3	91	61	14	189	12	16
rburbano		4	17	16			54	37		128	12	11
rpreciado	1		10	15	1	9	96	65	8	205	12	17
vcalvo		4	9	6		5	19	45	16	104	12	9
aguirre	5		8	5		5	16	44	14	97	12	8
ygonzalez	5		3			4	15	45	11	83	12	7
kramirez	5	2	6			6	16	33	14	82	12	7
Total general	**36**	**18**	**198**	**139**	**2**	**82**	**713**	**1029**	**225**	**2442**		

En los 12 días hábiles laborados, se han generado 2442 registros efectivos (1.392 más con respecto al corte 6). Y aunque la dispersión en los resultados esta explicada en parte por las ausencias (incapacidades) o ingresos (curva de aprendizaje). Se requiere que el grupo de trabajo en general logre la misma calidad y efectividad.

PLAN DE ACCION: continuar con la retroalimentación y seguimiento en piso (monitoreo) aquellos que presentan los más bajos desempeños. Continuar con el seguimiento a los acuerdos hasta el cierre.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Plan de acción – Gestión de campo

Focalización visitas:

RESULTADO	CALI	BOGOTA	Total general
MENSAJE TERCERO	62		62
CARTA BAJO PUERTA	35	28	63
NO VIVE - NO LE CONOCEN	23	1	24
DIRECCION ERRADA	22	7	29
CONTACTO SIN ACUERDO	9		9
PREDIO DESOCUPADO	1		1
ZONA ROJA		2	2
Total general	**152**	**38**	**190**

Franjas	Saldos	Clientes	Proyeccion	Recaudo
B. DE 1 A 30	$ 2.201.866.742	33	$ 121.073.600	$ 13.847.964
C. DE 31 A 60	$ 294.209.330	9	$ 2.621.000	$ 1.995.000
D. DE 61 A 90	$ 4.463.156.428	69	$ 15.832.000	$ 16.412.567
G. DE 151 A 360	$ 180.427.482	4	$ 420.000	$ 420.000
Total general	**$ 7.139.659.981**	**115**	**$ 139.946.600**	**$ 32.675.531**

Con corte al 14 de septiembre se han realizado 190 de las 361 visitas solicitadas. Las cuales han permitido dejar principalmente mensajes, que han despertado la curiosidad en 115 clientes, logrando el recaudo de $32,7MM y una proyección de $140MM hasta el momento.

PLAN DE ACCION:
Continuar haciendo uso de la información obtenida por logística, durante la gestión de campo. Los datos han facilitado el contacto con los clientes y el cierre de acuerdos.

SYNERJOY

Plan de acción – Gestión Virtual

Fecha de gestion	NO_CONTESTA	CONTESTADORA	COLGO	FUERA_SERVICIO	CORTE_LLAMADO	EQUIVOCADO	TITULAR	APRENDIZAJE	UERA_DE_SERVICIO	DE_PARTE_DE	TERCERO	MOLESTO	VOLVER_LLAMAR	Total general
4/09/2024	11599	2662	463	455	479	320	267	49		27	37		2	16360
5/09/2024	12189	5900	918	289	831	322	216	53		43	29	8	1	20799
6/09/2024	35825	10716	1555	945	1387	886	445	125		87	84	2	2	52169
7/09/2024	17663	10155	1497	316	1084	339	185	70		44	34	4	1	31102
9/09/2024	8048	3618	1293	2522	4	223	132	32		24	22	5	1	15924
10/09/2024	329	648	307			30	49	5	25	2	2	1		1399
12/09/2024	8236	3344	640	1232	430	131	66	23	319	16	14	3	1	14455
Total general	93589	37063	6773	5759	4225	2251	1360	357	345	243	222	23	8	152228

El asesor virtual ha detectado el contacto directo e indirecto con 1360 y 222 clientes, respectivamente. Adicionalmente ha permitido la depuración en el corto plazo de las bases de datos evitando así la remarcación a línea erradas.

PLAN DE ACCION:
Continuaremos con la focalización diaria de no contactos. Todos los clientes que demuestren interés en negociar y/o sean contactados por la herramienta, pasarán al asesor para asegurar el cierre de acuerdos.

Plan de acción – Gestión masiva

Fechas	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	Total general
2/09/2024	385	87	47	193	20	207	30	40	359	1368
3/09/2024	3712	1054	2416	14						7196
4/09/2024	3392	1039	1656	456	109	540	174	1334	2410	11110
5/09/2024	1568	550	1363	433	121	566	161	1336	2698	8796
9/09/2024	1648	547	1325	461	133	625	186	1494	2735	9154
11/09/2024	1095	514	1289	452	132	614	183	1487	2721	8487
12/09/2024	1146	584	1655	462	216	604	181	1489	2725	9062
13/09/2024	25	24	107	55	19	255	114	1191	1512	3302
14/09/2024	1301	595	1323	399	161	305	52	95	800	5031
Total general	**14272**	**4994**	**11181**	**2925**	**911**	**3716**	**1081**	**8466**	**15960**	**63506**

Teniendo en cuenta el estado actual de las obligaciones, se vienen enviando mensajes de texto focalizados, con el fin de incentivar el contacto y/o el interés en el pago por parte de los deudores.

PLAN DE ACCION:
Hasta el cierre de campaña, continuaremos realizando esta actividad, programando las acciones en diferentes horarios en pro de mejorar la efectividad de la estrategia.

Plan de acción – Gestión de localización

Franjas	DIRECTO	INDEFINIDO	INDIRECTO	SIN CONTACTO	Total general		Recaudo
B. DE 1 A 30	48		3	65	116	$	54.142.386
C. DE 31 A 60	27			24	51	$	16.198.256
D. DE 61 A 90	112			133	245	$	115.925.493
E. DE 91 A 120	28			27	55	$	8.183.000
F. DE 121 A 150	11			17	28	$	9.216.631
G. DE 151 A 360	26			35	61	$	49.591.696
H. DE 360 A 540	4	1		17	22	$	10.900.000
I. MAYOR A 540	53			171	224	$	6.620.400
J. CASTIGO	99			435	534	$	20.104.500
Total general	**408**	**1**	**3**	**924**	**1336**	**$**	**290.882.362**

Hasta el momento Synerjoy aportado información sobre 1336 clientes. 408 han logrado ser localizados y el contacto se ha traducido en el recaudo de $281MM.

PLAN DE ACCION:
Continuaremos con la focalización diaria de no contactos, que continúen presentando deterioro.



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Se requiere validar intensidad de gestión para cumplir con la temporalidad y el spin rate.
2. Validar citación clientes brigada en cali, coliseo el pueblo para lo cual se solicita un asesor para atencion los tres días.
3. Incrementar las negociación y el recaudo del castigo.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Reforzar gestión de clientes foco especial frech.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Rotar mas la temporalidad de los casos con habito de pago para lograr la mayor recuperación posible.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

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

Validar con calidad el ofrecimiento de asesores por asesor.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

ELABORÓ	**APROBÓ**
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA ANALISTA 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

Motivo de la reunión: Seguimiento Agencia Synerjoy Septiembre 2024	Hora Inicio: 10:40 a.m.	Fecha: 18/09/2024
Lugar de Realización: Synerjoy Cali	Dependencia que convoca: Fondo Nacional de Ahorros	

Asistentes

N°	Nombres y apellidos	Empresa / Dependencia	Correo	Teléfono	Firma
1	Marcela Pérez Cortés	Synerjoy	marcela.perez@synerjoy	3207271636	
2	Sandra Patricia Ufajar Rivera	Synerjoy	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	3013953139	
3	John Alexander Serna G	FNA	jserna@fna.gov.co	3146201116	
4	David Zapata Hernan	FNA	dzapat@FNA.Gov.c	3102377000	