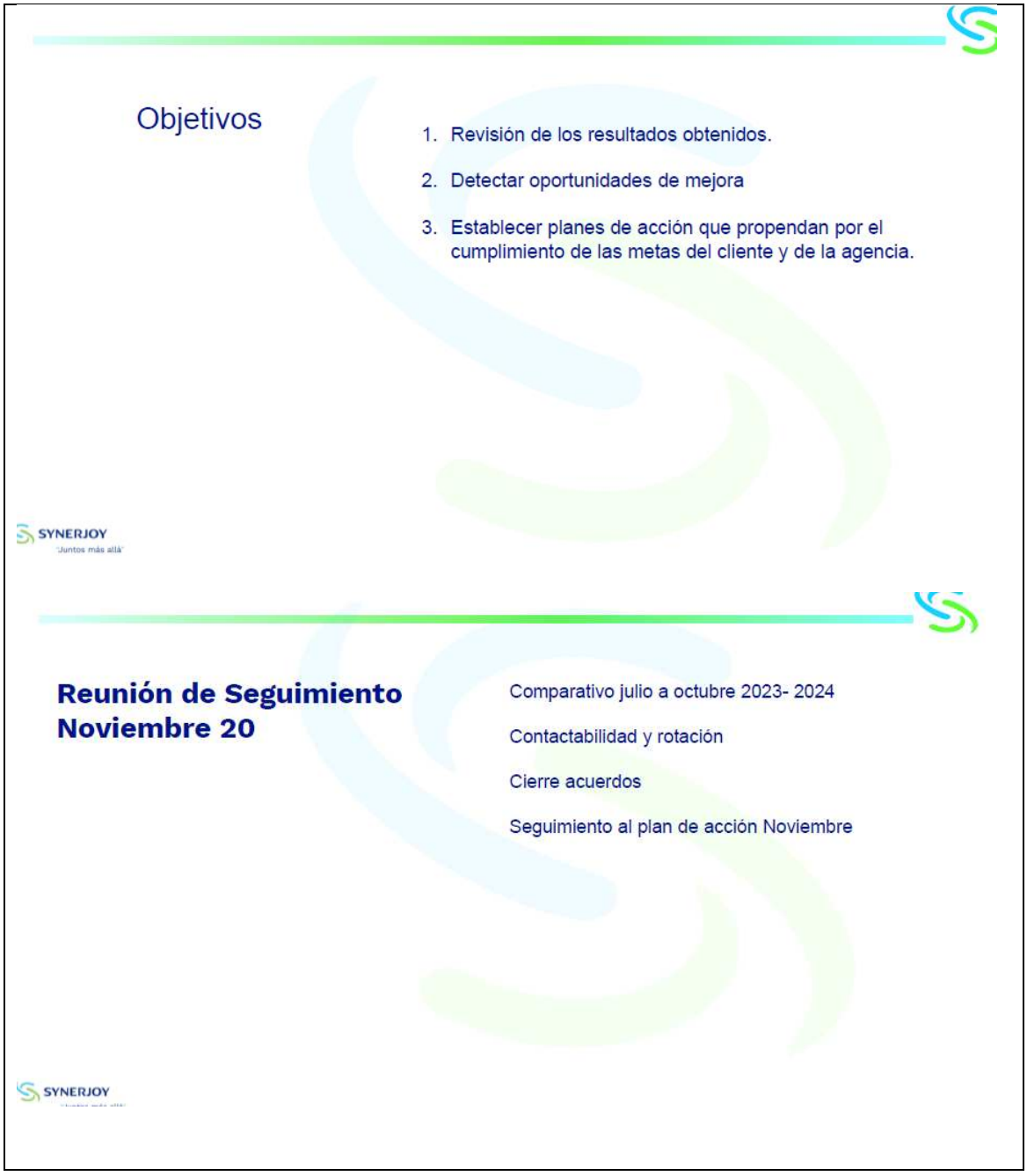
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	20/11/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	2:00 PM	**Hora fin:**	3:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE NOVIEMBRE 2024.	

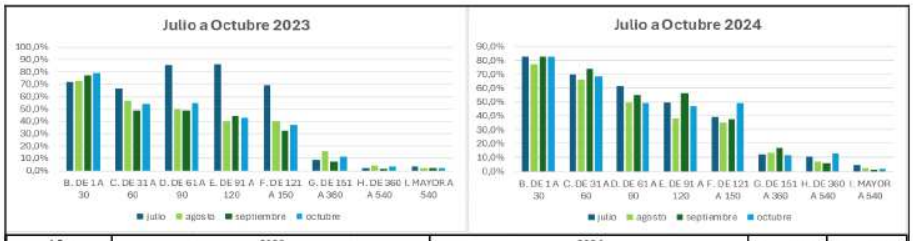
PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA 1	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZ GARCES	SYNERJOY	DIRECTOR	SI

1. TEMAS TRATADOS




Objetivos
1. Revisión de los resultados obtenidos.
2. Detectar oportunidades de mejora
3. Establecer planes de acción que propendan por el cumplimiento de las metas del cliente y de la agencia.
SYNERJOY
"Juntos más allá"
Reunión de Seguimiento
Noviembre 20
Comparativo julio a octubre 2023- 2024
Contactabilidad y rotación
Cierre acuerdos
Seguimiento al plan de acción Noviembre
SYNERJOY

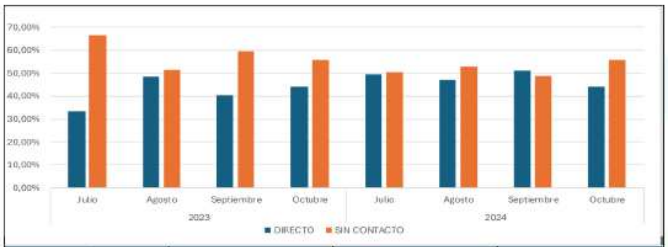
Cumplimiento metas julio a octubre 2023- 2024



Año	2023				2024				Prom. 2023	Prom. 2024
Franjas	julio	agosto	septiembre	octubre	julio	agosto	septiembre	octubre		
B. DE 1 A 30	72,1%	72,9%	77,1%	79,30%	82,4%	77,3%	82,7%	82,54%	75,4%	81,3%
C. DE 31 A 60	66,6%	57,0%	48,7%	53,87%	70,0%	66,5%	74,0%	68,48%	56,5%	69,7%
D. DE 61 A 90	86,0%	50,4%	48,6%	54,53%	61,6%	50,0%	54,9%	49,31%	59,9%	54,0%
E. DE 91 A 120	86,2%	40,3%	44,5%	42,76%	49,8%	38,2%	56,5%	46,80%	53,4%	47,8%
F. DE 121 A 150	69,3%	40,5%	32,1%	37,06%	39,6%	34,9%	37,8%	49,33%	44,7%	40,4%
G. DE 151 A 360	8,8%	16,0%	7,2%	11,36%	12,2%	13,5%	17,0%	11,80%	10,8%	13,6%
H. DE 360 A 540	2,3%	4,2%	1,3%	3,17%	10,6%	7,1%	5,6%	12,79%	2,7%	9,0%
I. MAYOR A 540	3,0%	2,1%	2,3%	1,97%	4,7%	2,2%	1,1%	1,89%	2,3%	2,5%
J. CASTIGO (%)	0,94%	1,00%	1,00%	0,48%	0,76%	1,45%	0,32%	0,66%	0,9%	0,8%
J. CASTIGO (R)	252M	269M	431M	282M	430M	779M	292M	348M	308MM	462MM

- Entre el 2023 – 2024 los resultados han mejorado significativamente en la mayoría de las franjas.

Contactabilidad julio a octubre 2023- 2024



Año	Mes	DIRECTO	SIN CONTACTO
2023	Julio	33,37%	66,63%
	Agosto	48,48%	51,52%
	Septiembre	40,48%	59,52%
	Octubre	44,06%	55,94%
Promedio		41,60%	58,40%
2024	Julio	49,4%	50,6%
	Agosto	47,2%	52,8%
	Septiembre	51,2%	48,8%
	Octubre	44,1%	55,9%
Promedio		48,00%	52,00%

- La contactabilidad de 2023 – 2024, en promedio se ha incrementado en 7 puntos. Siendo las franjas 1 a 150, las que presentan la mejor localización.

Contactabilidad noviembre 2024

FRANJAS	DIRECTO	SIN CONTACTO	Numero de rotaciones					Total general	Cumplimiento ANS
			1	2	3	4	5		
B. DE 1 A 30	43,11%	56,89%	29	67	263	544	223	1900	40,4%
C. DE 31 A 60	55,85%	44,15%		49	136	607	228	1497	55,8%
D. DE 61 A 90	52,69%	47,31%	2	4	78	129	63	279	68,8%
E. DE 91 A 120	48,90%	51,10%	2	14	71	75	20	182	52,2%
F. DE 121 A 150	48,03%	51,97%	2	4	265	275	62	608	55,4%
G. DE 151 A 360	35,63%	64,37%	5	4	91	120	27	247	59,5%
H. DE 360 A 540	37,11%	62,89%		5	37	48	7	97	56,7%
I. MAYOR A 540	37,83%	62,17%		11	216	223	84	534	57,5%
J. CASTIGO	86,96%	13,04%			12	26	8	46	73,9%
Total general	47%	53%	40	158	1169	3301	722	5390	74,6%

Con una contactabilidad promedio del 47%. Son las franjas 31 a 60 y 61 a 90, las que presentan el mejor comportamiento.

Se han realizado 4 o más intentos de contacto al 74,6% del portafolio.

Cierre de acuerdos

Asesores	Negociacion cumplida	Negociacion Incumplida	Negociacion Pendiente	Cumplido	Incumplido	Pendiente	Contacto sin acuerdo	Sin contacto	Total general	% Compromiso	% Contactado sin acuerdo	% Sin contacto
dramirez	3	1	2	36	15	14	113	159	343	21%	33%	46%
Lcarabali	1	2	7	35	12	22	97	168	344	23%	28%	49%
jebarrera	5			34	7	8	75	217	346	16%	22%	63%
dcastillo	4		2	37	26	27	87	163	346	28%	25%	47%
mmelchor	2		2	35	16	14	80	202	351	20%	23%	58%
cmartinez	8	2	8	48	23	21	75	169	354	31%	21%	48%
ltoloza	5	3	2	26	17	10	81	210	354	18%	23%	59%
rpreciado	9		2	55	19	35	81	157	358	34%	23%	44%
lgatarza	3	4	5	47	19	8	97	176	359	24%	27%	49%
pvargas	5	1	8	37	15	19	63	213	361	24%	17%	59%
ejaramillo	3	4	11	37	17	15	89	186	362	24%	25%	51%
rburbano	2	1	6	21	9	17	80	226	362	15%	22%	62%
ljespitia	6	2	9	30	13	12	79	216	367	20%	22%	59%
ebastidas	6		4	52	24	43	52	207	388	33%	13%	53%
dmoreno	6	1	7	48	35	54	87	157	395	38%	22%	40%
Total general	68	21	75	578	267	319	1236	2826	5390	25%	23%	52%

En general son Carolina Moreno, Erika Bastidas y Ruth Preciado quienes cierran más acuerdos.

Con un promedio de 11 negociaciones por asesor. Son Mauricio Melchor y Jonathan Barrera y Denise Castillo quienes presentan la mejor cantidad de negociaciones cerradas.

Finalmente, si revisamos el cumplimiento. Son quienes se destacan Jonathan, Ruth y Paula Vargas, quienes se destacan.

SYNERJOY
"Juntos más allá"

Gestión Voicebot

Fecha Gestión	NO_CONTESTA	CONTESTADORA	CORTE_LLAMADO	COLGO	TITULAR	FUERA_SERVICIO	EQUIVOCADO	APRENDIZAJE	DE_PARTE_DE	TERCERO	MOLESTO	VOLVER_LLAMAR	Total general
6/11/2024	10559	2500	622	546	474	104	250	64	31	25		1	15177
7/11/2024	15453	5896	1510	1171	861	253	482	119	77	41	9	4	25876
8/11/2024	10265	3762	680	511	239	48	177	27	20	22	7	1	15759
9/11/2024	4929	1806	293	251	76	20	48	16	4	9			7452
12/11/2024	7391	1444	247	220	55	777	40	8	7	6	1		10196
13/11/2024	5685	1902	259	252	66	504	184	19	15	6	1		9193
14/11/2024	3993	801		180	14	119	57	4	1	3	1		5173
15/11/2024	11258	2922	411	327	242	128	215	52	27	21	1		15304
16/11/2024	7530	2264	339	255	91	63	92	16	13	10			10673
18/11/2024	6686	1726	253	216	62	70	55	11	11	6	1	1	9098
19/11/2024	11452	3931	687	591	201	161	355	56	36	15	3		17488
Total general	95501	28654	5301	4520	2381	2247	1955	392	242	165	24	7	141389

La gestión virtual ha permitido contactar directa e indirectamente a 2381y 165, respectivamente.

Lo anterior, incluyendo la asignación en Ciclo 5 (Caída 1 a 30)

Gestión mensajes

Franjas	6/11/2024	7/11/2024	8/11/2024	9/11/2024	12/11/2024	13/11/2024	14/11/2024	15/11/2024	16/11/2024	18/11/2024	19/11/2024	Total general
B. DE 1 A 30	1900	4001	240	1817	3019	1426	1410	1334	1260	4266	5722	26395
C. DE 31 A 60	1496	3608	612	1545	1638	1309	1400	1376	1357	1723	2474	18538
D. DE 61 A 90	279	687	97	272	271	258	268	267	267	306	416	3388
E. DE 91 A 120	182	454	68	179	179	166	172	172	169	204	270	2215
F. DE 121 A 150	608	1484	154	607	595	574	598	596	596	708	823	7343
G. DE 151 A 360	247	497		241	235	226	238	238	237	225	233	2617
H. DE 360 A 540	97	194		95	95	91	95	93	93	91	89	1033
I. MAYOR A 540	534	1083	3	532	525	496	529	527	527	507	508	5771
J. CASTIGO	46	93	3	45	41	38	45	45	45	43	40	484
Total general	**5389**	**12101**	**1177**	**5333**	**6598**	**4584**	**4755**	**4648**	**4551**	**8073**	**10575**	**67784**

Teniendo en cuenta la volumetría y de acuerdo con el estado de las obligaciones, se vienen remitiendo mensajes diariamente; Solicitando la comunicación urgente, informando sobre las posibilidades de negociación existentes y/o recordando el cumplimiento de los acuerdos de pago.

SYNERJOY

Gestión localizacion

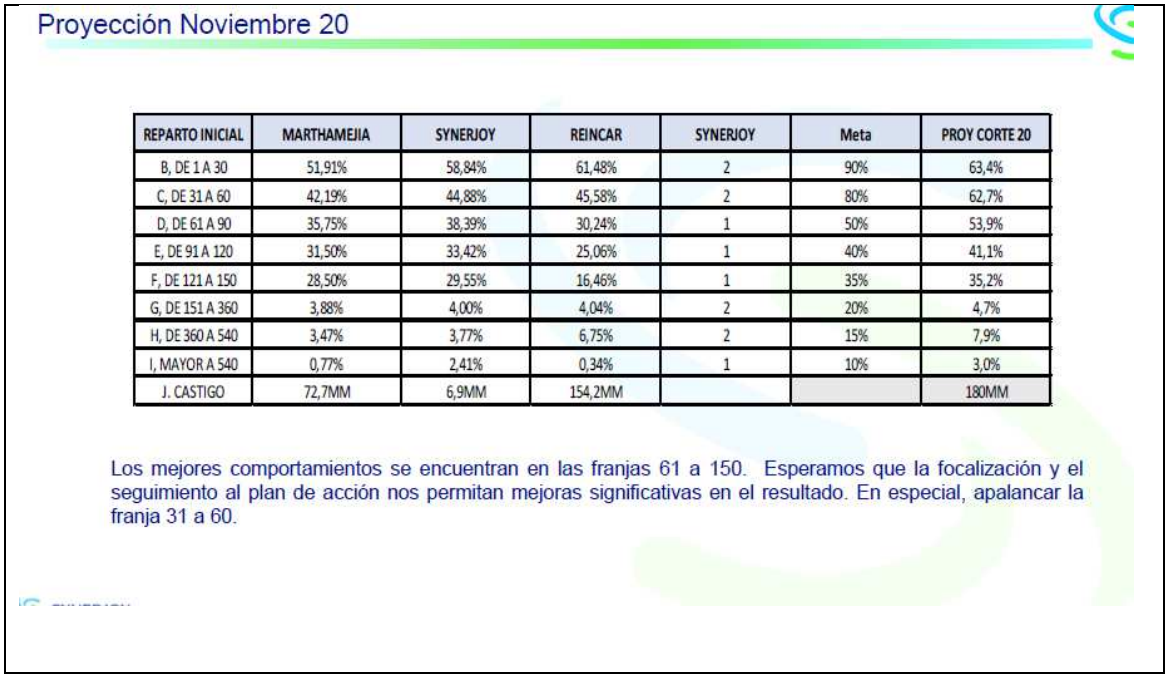
Gestion por Franjas	Obligaciones	Valor acuerdos	Recaudo Aplica Factura	TOTAL PAGOS MES
GESTION LOCALIZACION	**117**	**$ 72.320.000**	**$ 9.377.653**	**$ 56.551.545**
B. DE 1 A 30	35	$ 17.617.000	$ 1.517.653	$ 10.627.740
C. DE 31 A 60	62	$ 44.303.000	$ 7.860.000	$ 40.573.805
D. DE 61 A 90	10	$ 10.400.000	$ -	$ 4.950.000
E. DE 91 A 120	2		$ -	$ 400.000
I. MAYOR A 540	8			
MINERIA	**143**	**$ 310.216.568**	**$ 65.397.699**	**$ 93.217.587**
B. DE 1 A 30	53	$ 58.229.200	$ 15.651.392	$ 25.607.280
C. DE 31 A 60	26	$ 38.715.000	$ 17.989.807	$ 27.139.807
D. DE 61 A 90	8	$ 6.629.000	$ 3.313.000	$ 10.194.000
E. DE 91 A 120	2	$ 2.850.000		
F. DE 121 A 150	11	$ 12.886.000	$ 7.746.000	$ 8.322.000
G. DE 151 A 360	4	$ 6.324.000	$ 110.000	$ 110.000
H. DE 360 A 540	4	$ 8.202.000		
I. MAYOR A 540	19	$ 122.758.000	$ 18.188.000	$ 18.188.000
J. CASTIGO	16	$ 53.623.368	$ 2.399.500	$ 3.656.500
Total general	**260**	**$ 382.536.568**	**$ 74.775.352**	**$ 149.769.132**

La implementación de las bases de localización ha permitido ubicar a 260 clientes. Generar acuerdos de pago por $382MM, sobre los cuales se han generado pagos por $75MM.

Gestión de campo

Resultado Visitas	BARRANQUILLA	BOGOTA D.C.	CALI	CARTAGENA DE INDIAS	MONTERIA	SINCELEJO	SOLEDAD	YUMBO	Total general
MENSAJE TERCERO	8	1	35	7		1	3		55
CARTA BAJO PUERTA	6	9	22	2	2	5	7		53
CARTA EN PORTERIA	4	5	17				6		32
DIRECCION ERRADA	3	3	11	11	1	1	1	1	32
NO VIVE O NO LE CONOCE	3	1	11		6		2		23
SIN ACUERDO			11						11
MENSAJE TERCERO CON DATOS	2		4	1		2			9
ZONA ROJA			2			1		2	5
RENUENTE				1					1
Total general	**26**	**19**	**113**	**22**	**9**	**10**	**19**	**3**	**221**

Hasta el momento se han realizado 221 visitas. 66 de ellas han permitido dejar mensajes a través de terceros, 11 con datos para localización. Se ha tenido contacto con 12 clientes. 4 de los cuales ya se acogieron ha las propuestas de pago planteadas telefónicamente.



REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	SYNERJOY	Meta	PROY CORTE 20
B, DE 1 A 30	51,91%	58,84%	61,48%	2	90%	63,4%
C, DE 31 A 60	42,19%	44,88%	45,58%	2	80%	62,7%
D, DE 61 A 90	35,75%	38,39%	30,24%	1	50%	53,9%
E, DE 91 A 120	31,50%	33,42%	25,06%	1	40%	41,1%
F, DE 121 A 150	28,50%	29,55%	16,46%	1	35%	35,2%
G, DE 151 A 360	3,88%	4,00%	4,04%	2	20%	4,7%
H, DE 360 A 540	3,47%	3,77%	6,75%	2	15%	7,9%
I, MAYOR A 540	0,77%	2,41%	0,34%	1	10%	3,0%
J. CASTIGO	72,7MM	6,9MM	154,2MM			180MM

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Reforzar gestión en las franjas menores a 60 días el contacto debe ser mínimo 80%, franjas entre 61 y 360 días el 50% y franjas mayores a 360 días el 30% de contacto.
2. Presión en acuerdos de pago para evitar deterioro de franja 31.60
3. Reforzar negocios para incrementar el recaudo en las franjas altas, oportunidades de mejora e impacto en indicador.
4. El personal esta de acuerdo a la asignación que tienen. 20 asesores y 1 en punto acorde a la asignación que tienen.
5. No bajar el desempeño en negocios, aun estamos lejos de lo requerido se solicita Incremento en negociaciones,

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Gestion diaria clientes foco especial frech.	SYNERJOY	NOVIEMBRE

Monitorear el comportamiento de los clientes buen habito de pago	SYNERJOY	NOVIEMBRE
Incrementar Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	NOVIEMBRE
Cumplir meta de negocios para franjas altas	SYNERJOY	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	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	
Marcela Perez	Unido	