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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS MARTHAMEJIA
Fecha:	24/12/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	9:00 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE DICIEMBRE 2024.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO	SI
CARLOS MEJIA	MARTHAMEJIA	GERENTE	SI
JULIAN ZAPATA	MARTHAMEJIA	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

RESULTADOS DICIEMBRE

FONDO NACIONAL DEL AHORRO

COORDINADOR : JULIAN ZAPATA

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CONTENIDO

- **Contenido**

1.Asignación Diciembre 2024

2.Cartera a la fecha

3.Contactabilidad

4.Base de búsqueda

5.Motivos de no pago

6.Plan de trabajo: Gestión de clientes y proyecciones

1. ASIGNACION DICIEMBRE 2024

✓ Distribución porcentual de la cartera asignada en diferentes franjas :

- ✓ **1 a 30 días:** 14.15%
- ✓ **31 a 60 días:** 16.40%
- ✓ **61 a 90 días:** 14.11%
- ✓ **91 a 120 días:** 9.40%
- ✓ **121 a 150 días:** 6.92%
- ✓ **151 a 360 días:** 10.57%
- ✓ **361 a 540 días:** 3.02%
- ✓ **Mayor a 540 días:** 9.87%
- ✓ **Cartera castigada:** 15.57%

FRANJAS	OBLIGACION	% OBLIGACION	Suma de CAPITAL
B. DE 1 A 30	1316	14,15%	$ 253.414.842.981
C. DE 31 A 60	1525	16,40%	$ 17.398.634.928
D. DE 61 A 90	1312	14,11%	$ 32.918.492.186
E. DE 91 A 120	874	9,40%	$ 21.896.532.374
F. DE 121 A 150	644	6,92%	$ 16.291.721.366
G. DE 151 A 360	983	10,57%	$ 31.667.332.501
H. DE 361 A 540	281	3,02%	$ 10.315.042.013
I. MAYOR A 540	918	9,87%	$ 49.591.126.739
J. CASTIGO	1448	15,57%	$ 38.319.424.798
Total general	9301	100,00%	$ 471.813.149.886

2.CARTERA A LA FECHA

El avance de la cartera asignada hasta el día 19 Diciembre 2024, es consecuencia de las siguientes actividades::

- El uso de estrategias como el seguimiento continuo.
- La segmentación de clientes.
- La priorización de saldos.

Lo anterior ha contribuido significativamente a incrementar resultados. Se destaca una mejora en los canales de comunicación, especialmente en WhatsApp y llamadas directas.

FRANJAS	DETERIORADO	%DETERIORADO	MANTENIDO	%RECUPERADO	RECUPERADO	%RECUPERADO	TOTAL	% ASIGANCION TOTAL	% RECUPERADO FINAL
B. DE 1 A 30	554	42,10%	477	36,25%	285	21,66%	1316	14,15%	86%
C. DE 31 A 60	793	52,00%	409	26,82%	323	21,18%	1525	16,40%	73%
D. DE 61 A 90	830	63,26%	308	23,48%	174	13,26%	1312	14,11%	53%
E. DE 91 A 120	624	71,40%	168	19,22%	82	9,38%	874	9,40%	37%
F. DE 121 A 150	478	74,22%	100	15,53%	66	10,25%	644	6,92%	61%
G. DE 151 A 360	27	2,75%	911	92,86%	43	4,38%	981	10,57%	64%
H. DE 361 A 540	278	98,93%	3	1,07%		0,00%	281	3,02%	74%
I. MAYOR A 540		0,00%	908	98,91%	10	1,09%	918	9,87%	28%
Total general	3584	45,65%	3284	41,83%	983	12,52%	7851	100,00%	

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

3.CONTACTO

La mejora en los índices de contactabilidad indica que los esfuerzos en la optimización de los canales de comunicación, maximizando la eficiencia del proceso de contacto. **incrementando las oportunidades de negociación y recuperación de cartera** , ya que se logra interactuar directamente con un mayor porcentaje de clientes.

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
MARTHAJMEJIALTDA	5491	63.46%	1177	13.60%	1985	22.94%	8653	100.00%
Total general								

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

4.BASES DE BUSQUEDA

Actualmente, contamos con tres aplicativos avanzados de búsqueda gestionados en la agencia Martha J. Mejía LTDA, los cuales reúnen información de contacto de 34 millones de usuarios de líneas celulares, representando el **77% del total de líneas activas en el país** (44 millones).

Gracias a esta amplia base de datos, hemos logrado un **incremento significativo en los índices de contactabilidad**, mejorando la eficiencia en la gestión de cartera al facilitar el acceso rápido y preciso a la información de los clientes.

Impacto positivo:

Incremento en el porcentaje de clientes contactados, lo que ha permitido gestionar saldos de manera más efectiva.

GESTION POSITIVAS	OBLIGACIONES	% OBLIGACIONES
DIRECTO	7541	81%
CLIENTES PAGOS O ABONOS	3169	34%
PROYECCION	790	8%
SIN ACUERDO	3562	38%
TOTAL ASIGNACION	9302	100%

5.CAUSALES DE NO PAGO

Motivos principales de no pago:

Falta de recursos económicos.

Desinformación sobre fechas y montos.

Problemas técnicos en los medios de pago.

Pagos de cesantías

Desempleo

CAUSALES DE NO PAGO

FRANJAS	OBLIGACION	% MOTIVO DE NO PAGO
B. DE 1 A 30	224	5,49%
FACTURA	44	19,64%
NO INDICA	64	28,57%
PAGOS CESANTIA	65	29,02%
UVR	51	22,77%
C. DE 31 A 60	528	12,94%
FACTURA	47	8,90%
NO INDICA	49	9,28%
PAGOS CESANTIA	377	71,40%
UVR	55	10,42%
D. DE 61 A 90	426	10,44%
FACTURA	75	17,61%
NO INDICA	81	19,01%
PAGOS CESANTIA	198	46,48%
UVR	72	16,90%
E. DE 91 A 120	359	8,80%
DESEMPLEO	2	0,56%
FACTURA	61	16,99%
NO INDICA	67	18,66%
PAGOS CESANTIA	150	41,78%
UVR	79	22,01%

FRANJAS	OBLIGACION	% MOTIVO DE NO PAGO
F. DE 121 A 150	293	7,18%
DESEMPLEO	53	18,09%
INCREMENTO EN LAS CUOTAS	54	18,43%
NO INDICA	47	16,04%
OLVIDO	49	16,72%
OTROS GASTOS	41	13,99%
TERCEROS	49	16,72%
G. DE 151 A 360	448	10,98%
DESEMPLEO	84	18,75%
INCREMENTO EN LAS CUOTAS	82	18,30%
NO INDICA	73	16,29%
OLVIDO	72	16,07%
OTROS GASTOS	64	14,29%
TERCEROS	73	16,29%
H. DE 361 A 540	180	4,41%
DESEMPLEO	29	16,11%
INCREMENTO EN LAS CUOTAS	31	17,22%
NO INDICA	27	15,00%
OLVIDO	33	18,33%
OTROS GASTOS	30	16,67%
TERCEROS	30	16,67%

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

FRANJAS	OBLIGACION	% MOTIVO DE NO PAGO
I. MAYOR A 540	625	15,32%
DESEMPLEO	101	16,16%
INCREMENTO EN LAS CU	98	15,68%
NO INDICA	109	17,44%
OLVIDO	99	15,84%
OTROS GASTOS	109	17,44%
TERCEROS	109	17,44%
J. CASTIGO	997	24,44%
DESEMPLEO	160	16,05%
INCREMENTO EN LAS CU	172	17,25%
NO INDICA	174	17,45%
OLVIDO	164	16,45%
OTROS GASTOS	168	16,85%
TERCEROS	159	15,95%
Total general	4080	100,00%

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

Recaudo y proyección

✓Control y seguimiento:

✓Escucha programada de llamadas (diario).

✓Segmentación de clientes (saldos, fechas de pago, comportamiento).

✓Envío de cronogramas semanales de comunicación.

✓Acciones específicas:

✓Campañas para clientes con mayor probabilidad de pago.

✓Seguimiento diario a metas individuales.

✓Asesorías integrales para mejorar la experiencia del cliente.

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejía A&A Ltda.

Recaudo y proyección

FRANJA	VALOR META	RECAUDO A LA FECHA	% META	PROYECTADO	TOTAL	% FINAL
B. DE 1 A 30	$ 202.731.874.385	$ 3.707.805.774	2%	$ 613.194.866	$ 4.321.000.640	86%
C. DE 31 A 60	$ 9.569.249.211	$ 589.880.530	6%	$ 220.182.099	$ 810.062.629	73%
D. DE 61 A 90	$ 14.813.321.484	$ 520.270.263	4%	$ 456.393.912	$ 976.664.175	53%
E. DE 91 A 120	$ 7.663.786.331	$ 236.410.308	3%	$ 401.195.452	$ 637.605.760	37%
F. DE 121 A 150	$ 4.887.516.410	$ 232.272.755	5%	$ 148.730.008	$ 381.002.763	61%
G. DE 151 A 360	$ 6.333.466.500	$ 199.001.269	3%	$ 110.644.481	$ 309.645.750	64%
H. DE 361 A 540	$ 1.031.504.201	$ 69.132.920	7%	$ 23.728.944	$ 92.861.864	74%
I. MAYOR A 540	$ 2.479.556.337	$ 137.855.102	6%	$ 349.958.455	$ 487.813.557	28%
J. CASTIGO	$ 766.388.496	$ 83.008.324	11%	$ 148.088.219	$ 231.096.543	36%
Total general	$ 250.276.663.354	$ 5.775.637.245		$ 2.472.116.436	$ 8.247.753.681	

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejía A&A Ltda.

5. PLAN DE TRABAJO

- ✓ **Control y seguimiento:**
- ✓ Programación de escucha de llamadas: **Todos los viernes.**
- ✓ Seguimiento individualizado a los asesores.
- ✓ **Segmentaciones prioritarias:**
- ✓ Saldos menores y mayores.
- ✓ Clientes con abonos parciales en el mes en curso.
- ✓ **Acciones específicas:**
- ✓ Enviar cronograma semanal de comunicación por SMS, WhatsApp y correo electrónico.
- ✓ Diseñar campañas específicas para clientes con mayor probabilidad de pago (segmentados por comportamiento pasado).
- ✓ Incrementar el seguimiento diario de las metas individuales.
- ✓ Implementamos asesorías integrales.

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

EXTINCION.

Gestor Senior:
Perfil: Alta experiencia y antigüedad.
Responsabilidades: Manejo de cuentas complejas, negociación con clientes de altos montos y diseño de estrategias avanzadas.

EXTINSION					
EXTINSION	OBLIGACION	SUMA DE RECAUDO A LA FECHA	SUMA DE PROYECTADO	TOTAL	OBLIGACIONES
APLICA	5248	$ 1.359.637.777	$ 1.305.559.137	$ 2.665.196.914	$ 229

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejia A&A Ltda.

Normalización

Gestor Junior:
Perfil: Menor tiempo de experiencia, enfoque en aprendizaje y tareas operativas.
Responsabilidades: Seguimiento a cuentas simples, ejecución de tareas estándar y soporte a la operación.

NORMALIZACION					
NORMALIZACIO	OBLIGACION	SUMA DE RECAUDO A LA FECHA	SUMA DE PROYECTADO	TOTAL	OBLIGACIONES
APLICA	4504	$ 1.505.189.004	$ 933.412.060		216

ABOGADOS ASOCIADOS Martha J. Mejía A&A Ltda.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Aprovechamiento mes de primas.
2. Validar metas de negociación para impulsar recaudo franjas altas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Gestion foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador	MARTHA MEJIA	DICIEMBRE
Foco clientes cuota frech.	MARTHAMEJIA	DICIEMBRE
Gestion clientes buen habito de pago deteriorados	MARTHA MEJIA	DICIEMBRE

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

Informa a clientes sobre seguro si aplican.	MARTHAMEJIA	DICIEMBRE

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Carlos Mejia	Unido	
Julian Zapata	Unido	