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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	19/12/2024	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
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	ANALISTA 1	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZ GARCES	SYNERJOY	DIRECTOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

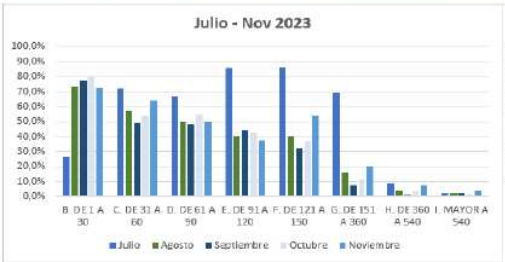


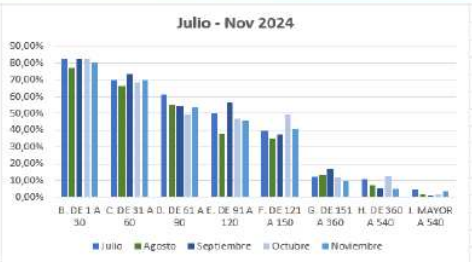
Seguimiento Resultados Fondo Nacional del Ahorro

- Comparativo julio a noviembre 2023- 2024
- Contactabilidad Diciembre
- Estado negociaciones
- Motivos de no pago
- Estrategias de gestión
- Proyección
- Plan de acción

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Cumplimiento metas Julio a Noviembre 2023- 2024



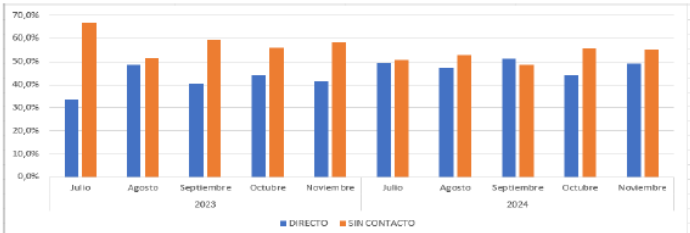


Franjas	2023					2024					Prom. 2023	Prom. 2024
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		
B. DE 1 A 30	26,7%	72,9%	77,1%	79,30%	72,68%	82,48%	77,33%	82,74%	82,54%	80,56%	65,7%	81,1%
C. DE 31 A 60	72,1%	57,0%	48,7%	53,87%	63,68%	70,01%	66,49%	73,97%	68,48%	70,35%	59,1%	69,9%
D. DE 61 A 90	66,6%	50,4%	48,6%	54,53%	49,91%	61,59%	55,03%	54,89%	49,31%	53,84%	54,0%	54,9%
E. DE 91 A 120	86,0%	40,3%	44,5%	42,76%	37,19%	49,76%	38,15%	56,52%	46,80%	46,00%	50,2%	47,4%
F. DE 121 A 150	86,2%	40,5%	32,1%	37,06%	54,42%	39,56%	34,93%	37,80%	49,33%	40,56%	50,0%	40,4%
G. DE 151 A 360	69,3%	16,0%	7,2%	11,36%	20,29%	12,24%	13,52%	17,01%	11,80%	9,80%	24,8%	12,9%
H. DE 360 A 540	8,8%	4,2%	1,3%	3,17%	7,19%	10,60%	7,11%	5,61%	12,79%	5,24%	4,9%	8,3%
I. MAYOR A 540	2,3%	2,1%	2,3%	1,97%	4,02%	4,68%	2,22%	1,07%	1,89%	3,50%	2,5%	2,7%
J. CASTIGO	252	269	431	282	169	430	779	292	348	17	281	373

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

SYNERJOY
'Juntos más allá'

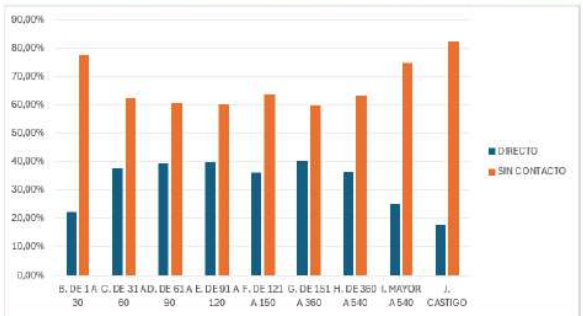
Contactabilidad Julio a Noviembre 2023- 2024



Año	Meses	DIRECTO	SIN CONTACTO
2023	Julio	33,4%	66,6%
	Agosto	48,5%	51,5%
	Septiembre	40,5%	59,5%
	Octubre	44,1%	55,9%
	Noviembre	41,6%	58,4%
Promedio		**41,6%**	**58,4%**
2024	Julio	49,4%	50,6%
	Agosto	47,2%	52,8%
	Septiembre	51,2%	48,4%
	Octubre	44,1%	55,9%
	Noviembre	49,0%	55,0%
Promedio		**48,2%**	**52,5%**

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

Contactabilidad Diciembre



Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO	% Part Capital
B. DE 1 A 30	22,36%	77,64%	61,08%
C. DE 31 A 60	37,89%	62,11%	12,17%
D. DE 61 A 90	39,35%	60,65%	5,14%
E. DE 91 A 120	39,60%	60,40%	4,35%
F. DE 121 A 150	36,25%	63,75%	3,09%
G. DE 151 A 360	40,45%	59,55%	1,80%
H. DE 360 A 540	36,64%	63,36%	0,77%
I. MAYOR A 540	25,38%	74,62%	5,24%
J. CASTIGO	17,83%	82,17%	6,35%
Total general	**26,61%**	**73,39%**	**100,00%**

La asignación presenta una contactabilidad promedio del 27%.

Atípicamente el contacto es similar entre las franjas 31 a 360.

SYNERJOY
Juntos más allá

Estado negociaciones

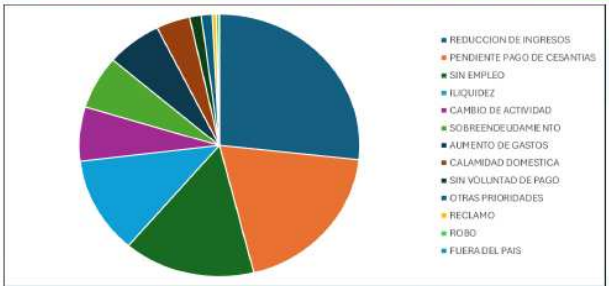
Estado / Franja	Saldos	Obligaciones	% Oblig
NEGOCIACION APROBADA	**$ 11.019.531.370**	**139**	**55%**
C. DE 31 A 60	$ 1.918.575.559	15	11%
D. DE 61 A 90	$ 500.175.490	4	3%
E. DE 91 A 120	$ 1.733.410.158	22	16%
F. DE 121 A 150	$ 692.118.482	9	6%
G. DE 151 A 360	$ 1.690.617.430	19	14%
H. DE 360 A 540	$ 282.556.863	5	4%
I. MAYOR A 540	$ 2.490.856.403	33	24%
J. CASTIGO	$ 1.711.220.985	32	23%
NEGOCIACION CUMPLIDA	**$ 10.454.971.939**	**89**	**35%**
C. DE 31 A 60	$ 4.927.963.232	26	29%
D. DE 61 A 90	$ 2.349.285.358	15	17%
E. DE 91 A 120	$ 1.111.553.530	12	13%
F. DE 121 A 150	$ 716.376.868	11	12%
G. DE 151 A 360	$ 636.346.233	8	9%
H. DE 360 A 540	$ 76.785.959	2	2%
I. MAYOR A 540	$ 348.288.018	7	8%
J. CASTIGO	$ 288.352.740	8	9%
CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	**$ 1.015.795.086**	**13**	**5%**
C. DE 31 A 60	$ 223.084.438	1	8%
D. DE 61 A 90	$ 462.157.838	3	23%
E. DE 91 A 120	$ 59.362.809	1	8%
F. DE 121 A 150	$ 170.433.940	3	23%
G. DE 151 A 360	$ 43.679.606	1	8%
I. MAYOR A 540	$ 8.247.910	1	8%
J. CASTIGO	$ 48.828.544	3	23%
NEGOCIACION RADICADA	**$ 788.979.671**	**11**	**4%**
D. DE 61 A 90	$ 148.010.235	1	9%
E. DE 91 A 120	$ 42.224.639	1	9%
F. DE 121 A 150	$ 144.190.451	2	18%
I. MAYOR A 540	$ 162.369.785	3	27%
J. CASTIGO	$ 292.184.562	4	36%
NEGOCIACION INCUMPLIDA	**$ 225.185.351**	**2**	**1%**
D. DE 61 A 90	$ 225.185.351	2	100%
Total general	**$ 23.504.463.417**	**254**	**100%**

Con un total de 254 negociaciones presentadas. 35% están cumplidas. Y un 5,1% presentan cumplimiento parcial.

Con 42 casos, la franja con la mayor cantidad de negociaciones presentadas corresponde a la 31 a 60

SYNERJOY

Motivos de no pago



Motivos	% Cliente
REDUCCION DE INGRESOS	26,8%
PENDIENTE PAGO DE CESANTIAS	19,3%
SIN EMPLEO	15,2%
ILIQUIDEZ	11,8%
CAMBIO DE ACTIVIDAD	6,7%
SOBREENDEUDAMIENTO	6,5%
AUMENTO DE GASTOS	6,4%
CALAMIDAD DOMESTICA	3,9%
SIN VOLUNTAD DE PAGO	1,3%
OTRAS PRIORIDADES	1,2%
RECLAMO	0,5%
ROBO	0,3%
FUERA DEL PAIS	0,0%
Total general	**100,0%**

Sobre un total de 2.900 clientes contactados. El 63% ha informado voluntariamente el motivo de su mora. Entre las variables mas frecuentes, se encuentran:

- Reducción de ingresos: debido a los cambios en su estructura salarial. O disminución de la rentabilidad de sus negocios.
- Pendiente Cesantías: con un incremento súbito en la temporada. En la cual, los clientes afirman que las primas son para la familia. Y las cesantías, para normalizar sus deudas.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Motivos de no pago

Motivos de no pago	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
REDUCCION DE INGRESOS	11,2%	13,5%	11,5%	19,9%	82,5%	85,3%	78,8%	84,0%	84,0%	26,8%
PENDIENTE PAGO DE CESANTIAS	23,9%	22,3%	31,3%	26,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	19,3%
SIN EMPLEO	18,6%	15,0%	19,8%	13,7%	7,8%	5,3%	6,1%	3,8%	2,5%	15,2%
ILIQUIDEZ	13,5%	14,5%	14,6%	10,3%	2,9%	4,0%	12,1%	7,6%	5,0%	11,8%
CAMBIO DE ACTIVIDAD	8,4%	9,8%	5,2%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%
SOBREENDEUDAMIENTO	7,9%	8,8%	9,4%	8,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	6,5%
AUMENTO DE GASTOS	8,5%	8,8%	4,2%	5,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%
CALAMIDAD DOMESTICA	4,6%	4,7%	4,2%	5,5%	1,9%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	3,9%
SIN VOLUNTAD DE PAGO	1,0%	0,5%	0,0%	0,7%	1,9%	2,7%	3,0%	4,6%	3,4%	1,3%
OTRAS PRIORIDADES	1,7%	0,5%	0,0%	0,7%	1,9%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
RECLAMO	0,4%	1,6%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,5%
ROBO	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
FUERA DEL PAIS	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%
Total general	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Pendiente Cesantías: Afecta el comportamiento del pago en franjas 1 a 120

SYNERJOY

Gestión localización Minner

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general	Recaudo
B. DE 1 A 30	$ 5.683.006.594	$ 6.218.991.907	$ 5.762.758.490			$ 17.664.756.990	$ 115.769.654
C. DE 31 A 60	$ 1.143.697.732	$ 1.435.179.864	$ 1.272.837.431	$ 786.660.914		$ 4.638.375.940	$ 27.715.000
D. DE 61 A 90	$ 328.372.997	$ 204.301.280	$ 174.263.943		$ 187.138.659	$ 894.076.879	$ 758.000
E. DE 91 A 120	$ 805.023.081	$ 487.814.844	$ 70.150.015		$ 344.236.664	$ 1.707.224.605	$ 3.505.000
F. DE 121 A 150	$ 630.070.085		$ 76.129.647		$ 119.323.887	$ 825.523.619	$ 5.243.000
G. DE 151 A 360	$ 99.303.251	$ 300.341.842	$ 65.979.816			$ 465.624.909	$ 9.485.576
H. DE 360 A 540	$ 35.112.607	$ 12.349.970				$ 47.462.577	$ -
I. MAYOR A 540	$ 913.135.680		$ 54.373.788			$ 967.509.467	$ -
J. CASTIGO	$ 712.369.316		$ 128.791.112			$ 841.160.428	$ 12.018.000
Total general	**$ 10.350.091.342**	**$ 8.658.979.706**	**$ 7.605.284.241**	**$ 786.660.914**	**$ 650.699.211**	**$ 28.051.715.414**	**$ 174.494.230**
	37%	31%	27%	3%	2%	100%	

La implementación de la plataforma Minner Synerjoy, apoyado la localización de 214 clientes. Favoreciendo la principalmente la recuperación de cartera, como se reseña en la tabla (63%).

Cabe resaltar que hay alta correlación entre las datos del FNA y Synerjoy

SYNERJOY

Gestión masiva



Franjas	2	3	4	5	6	7	9	10	11	12	13	14	16	17	Total general
B. DE 1 A 30	7744	8490	8489	10082	8814	8551	6799	9387	7418	7593	9631	9083	6392	7652	116125
C. DE 31 A 60	597	623	623	603	930	777	592	711	926	562	921	748	549	665	9827
D. DE 61 A 90		299	299	290	450	378	289	351	460	275	461	363	267	337	4519
E. DE 91 A 120		462	462	450	679	644	457	567	748	450	705	629	431	548	7232
F. DE 121 A 150		347	347	343	502	493	347	408	573	336	526	469	327	396	5414
G. DE 151 A 360		376	376	368	482	387	370	413	449	359	491	391	347	407	5216
H. DE 360 A 540		145	145	139	154	145	144	147	152	140	159	147	133	146	1896
I. MAYOR A 540		664	664	653	651	663	659	654	658	636	665	664	634	646	8511
J. CASTIGO		1405	1405	1378	1678	1433	1402	1714	1505	1389	1829	1411	1375	1683	19607
Total general	**8341**	**12811**	**12810**	**14306**	**14340**	**13471**	**11059**	**14352**	**12889**	**11740**	**15388**	**13905**	**10455**	**12480**	**178347**

Motivo	Mensaje
Navidad	En esta Navidad disfruta de la tranquilidad de tener tu obligación al día. Synerjoy en representación del FNA tiene informacion importante para ti (602)4892758
Pérdida beneficios	En el FNA Hoy es el mejor día para llegar a un acuerdo de pago total de su obligación, conozca los beneficios que tiene para usted llamando al (602)4892758
Navidad	Se acerca la prima navideña, aprovecha y cancela tus productos con el Fondo Nacional de Ahorros. Conoce más información llamando al (602)4892758
Fin de año	¡Ultima oportunidad! Termina el ciclo de negociaciones FNA 2024. Comunícate hoy y comienza el 2025 al día con tu crédito hipotecario al día. Tel (602) 4892758

SYNERJOY
"Juntos más allá"

Gestión de campo

Resultado	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general	Efecto positivo	Recaudo
DIRECCION ERRADA	$ 2.781.933.342	$ 838.196.593	$ 847.541.901	$ 137.755.120	$ 372.915.585	$ 4.978.342.540	44%	$ 26.809.001
CARTA EN PORTERIA	$ 1.555.375.621	$ 1.776.563.860	$ 333.544.714	$ 193.181.726	$ 275.028.489	$ 4.133.694.410	62%	$ 34.620.026
CARTA BAJO PUERTA	$ 1.834.957.734	$ 440.663.973	$ 894.704.557	$ 131.996.158	$ 65.100.559	$ 3.367.422.981	46%	$ 39.331.837
MENSAJE	$ 1.956.977.433	$ 603.988.341	$ 438.320.242			$ 2.999.286.016	35%	$ 18.569.078
SIN ACUERDO	$ 372.027.396	$ 630.306.877	$ 192.214.278			$ 1.194.548.552	69%	$ -
NO VIVE O NO LE CONOCE	$ 579.782.177	$ 242.476.207		$ 177.914.559	$ 110.846.216	$ 1.111.019.158	48%	$ 388.000
MENSAJE TERCERO CON DATOS	$ 167.282.620		$ 420.784.253	$ 6.569.968		$ 594.636.842	72%	$ 4.636.000
PROMESA				$ 236.694.244		$ 236.694.244	100%	$ 2.450.000
MENSAJE TERCERO	$ 9.222.753					$ 9.222.753	0%	$ 8.936.000
Total general	**$ 9.257.559.078**	**$ 4.532.195.851**	**$ 3.127.109.944**	**$ 884.111.774**	**$ 823.890.849**	**$ 18.624.867.496**	**50%**	**$ 135.739.942**

Hasta el momento se han realizado 132 visitas priorizando clientes sin contacto (Sk>$70MM) e incumplidos. Ciudades Bogotá y Cali.
En la gran mayoría de los casos se ha logrado dejar la correspondencia, mensajes a través de terceros y en 11 oportunidades, obtener datos valiosos para la ubicación de los clientes.

SYNERJOY



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

1. Validar niveles de contacto franjas menores a 60 días 80%, franjas entre 61 y 360 días el 50% y franjas mayores a 360 días el 30% de contacto.

2. Confirmar deterioro de franja 31.60. Aprovechar mes de primas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Confirmar clientes foco especial frech.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Se solicita gestión clientes buen habito de pago	SYNERJOY	DICIEMBRE
Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	DICIEMBRE
Incremento de negocios para franjas altas	SYNERJOY	DICIEMBRE

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	