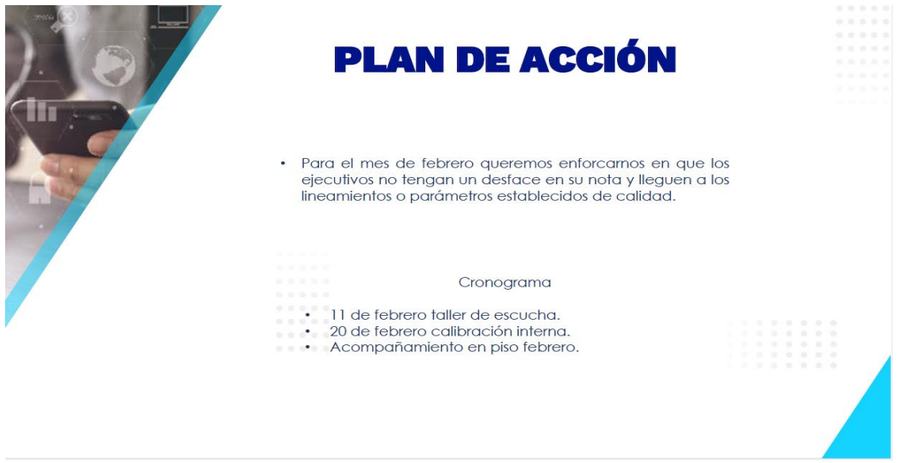
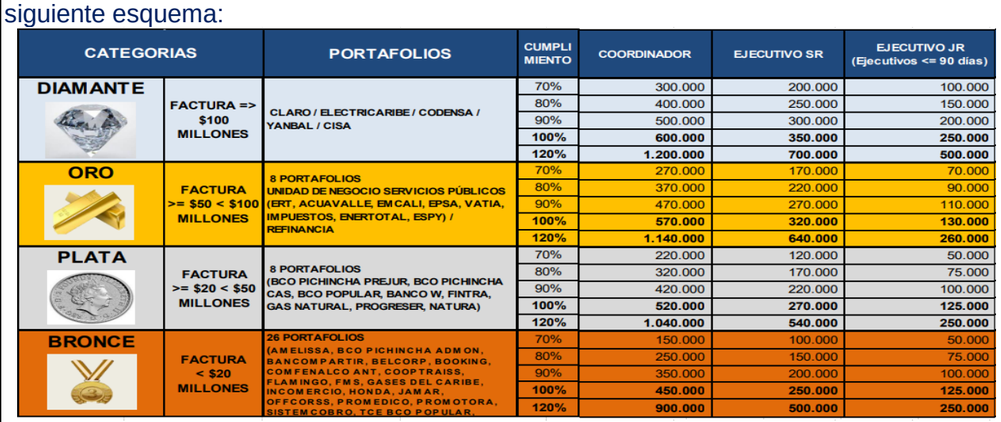
Agencia:	SYNERJOY
Mes:	FEBRERO 2025
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

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="6">HORARIO PORTAFOLIO FNA - FEBRERO</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th></tr>
<tr><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td></tr>
<tr><td>2 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 2 p.m.</td></tr>
<tr><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</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>8:00 a 6:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td></tr>
<tr><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><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 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>02/03/2025</td><td>02/28/2025</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 20 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora
<table>
<tr><th>N</th><th>CEDULA</th><th>NOMBRE</th><th>CARGO</th></tr>
<tr><td>-</td><td>31710349</td><td>Sonia Patricia Mayor Rivera</td><td>COORDINADOR</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1112057778</td><td>Cenide de Jesus Marulanda</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1318826</td><td>Yailimar Andreina Castillo Justo</td><td>ASESOR FNA SOACHA</td></tr>
<tr><td>1</td><td>1193435841</td><td>Ricardo Burbano</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1006417778</td><td>Edwin Jaramillo</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1002885089</td><td>Luz Angela Carabali Ocoro</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>4</td><td>66826616</td><td>Erika Bastidas</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1006102961</td><td>Jhonatan Estiven Barrera Pechene</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1112491654</td><td>Luis Enrique Toloza Florez</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>7</td><td>1111788342</td><td>Cinthya Faisury Mina Cuero</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1112227598</td><td>Clara Ines Martinez</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1130603136</td><td>Mauricio Melchor Figueroa</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>10</td><td>1143849364</td><td>Leydy Johana Galarza Arenas</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>11</td><td>1087780190</td><td>Ruth Esther Preciado Preciado</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1088253684</td><td>Paula Vargas Vargas</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1144181634</td><td>Johanna Espitia Mosquera</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>14</td><td>1151959201</td><td>Deiby Andrey Ramirez Mazuera</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>15</td><td>5934092</td><td>Laura Alejandra Pastor Viloria</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1002982118</td><td>Karol Liseth Ramirez</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>17</td><td>1151967378</td><td>Helen Johana Cobo Pineda</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1143863641</td><td>Diana Carolina Moreno</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>19</td><td>31571663</td><td>Marilen Rosario Perez Serna</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>20</td><td>1113688021</td><td>Valentina Calvo</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>21</td><td>1003945225</td><td>Helena Jaramillo</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>22</td><td>1005864755</td><td>Amy Gerandin Aguirre Cortes</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>23</td><td>1109663745</td><td>Yuleisy Gonzalez Mazuera</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>24</td><td>1143855297</td><td>Melisa Rojas Gonzales</td><td>ASESOR</td></tr>
<tr><td>25</td><td>1004580815</td><td>Angie Katherine Castro Aguirre</td><td>ASESOR</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>02/03/2025</td><td>02/28/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
</table>

3	Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 05 y contactos y los proclives de negociacion que conservamos	Gestión	02/03/2025	02/05/2025	Ind. Contención	
4	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.	Gestión	02/05/2025	02/28/2025	Ind. Recuperacion	
5	Gestion por el nuevo predictivo (VICIDIAL) a la asignacion en franjas 1 a 150. Se destinaran al menos tres horas diarias hasta el cierre a este portafolio	Estrategia	02/05/2025	02/28/2025	Indicadores de recuperación	
6	Reunion grupo Temas: Revision resultados ENERO 2025 Compromisos de gestion Metas FNA y Synerjoy Politica de respetos y asignacion Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad. Asignacion definitiva Febrero 2025	Estrategia	02/06/2025	02/06/2025	Indicadores de recuperación	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)
7	Se remiten correos electronicos con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion	Estrategia	02/06/2025	02/06/2025	Indicadores de localizacion	
8	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:	Estrategia	02/03/2025	02/28/2025	Ind. Monitoreo	El ganador debe ser integrar, logrando el cumplimiento de sus metas.

9	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: 	Estrategia	02/11/2025	02/28/2025	Ind. Monitoreo	
10	Incentivos economicos: La gerencia aprobo la liquidacion de bonificaciones sobre el siguiente esquema: 	Estrategia	02/03/2025	02/28/2025	Ind. Recuperacion	Incentivo económico otorgado por Synerjoy
11	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •A 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	02/03/2025	02/28/2025	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

12	Por cobertura se define gestion de campo con foco de no contactos que apliquen para negociacion, e incumplidos sin contacto en diciembre. Sk >$50,000,000 FOCOS / Clientes Bogota 325 Cali 125 Barranquilla 25 Cartagena 21 Santa Marta 12 Soledad 28 Total 536	Gestión	02/03/2025	02/28/2025	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.
13	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	02/07/2025	02/28/2025	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio