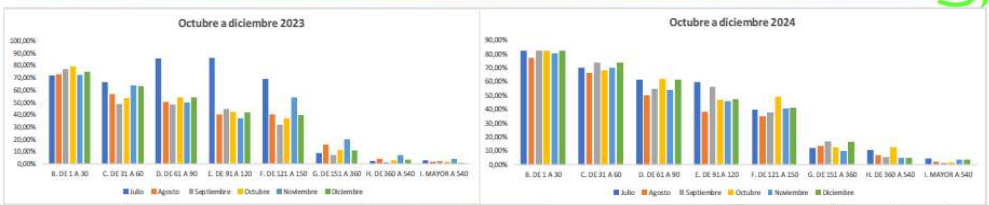
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	13/01/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	4:00 PM	**Hora fin:**	5:00 PM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE ENERO 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

Comparativo 2023- 2024



Franjas	2023						2024						Prom. 2023	Prom. 2024	Metas
	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre			
B. DE 1 A 30	72,10%	72,89%	77,13%	79,30%	72,63%	75,34%	82,43%	77,33%	82,74%	82,54%	80,56%	82,43%	74,9%	81,3%	90%
C. DE 31 A 60	66,92%	57,00%	48,72%	53,87%	63,68%	63,56%	70,01%	66,49%	73,97%	68,48%	70,35%	74,25%	58,9%	70,6%	80%
D. DE 61 A 90	86,00%	50,36%	48,60%	54,53%	49,91%	54,54%	61,59%	50,03%	54,89%	62,31%	53,84%	61,66%	57,3%	57,4%	50%
E. DE 91 A 120	86,20%	40,34%	44,54%	42,76%	37,19%	42,07%	59,76%	38,15%	56,52%	46,80%	46,00%	47,62%	48,9%	49,1%	40%
F. DE 121 A 150	69,30%	40,48%	32,07%	37,06%	54,42%	39,73%	39,56%	34,98%	37,80%	49,38%	40,56%	41,41%	45,5%	**40,6%**	35%
G. DE 151 A 360	8,80%	16,02%	7,23%	11,36%	20,29%	10,80%	12,24%	13,52%	17,01%	12,80%	9,80%	16,46%	12,4%	13,6%	20%
H. DE 360 A 540	2,30%	4,21%	1,32%	3,17%	7,19%	3,72%	10,60%	7,11%	5,61%	12,79%	5,24%	4,92%	3,7%	7,7%	15%
I. MAYOR A 540	3,00%	2,05%	2,28%	1,97%	4,02%	0,94%	4,68%	2,22%	1,07%	1,89%	3,50%	3,72%	2,4%	2,8%	10%
J. CASTIGO	252	269	431	282	169	92	292	779	430	348	17	375	249	374	2%

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

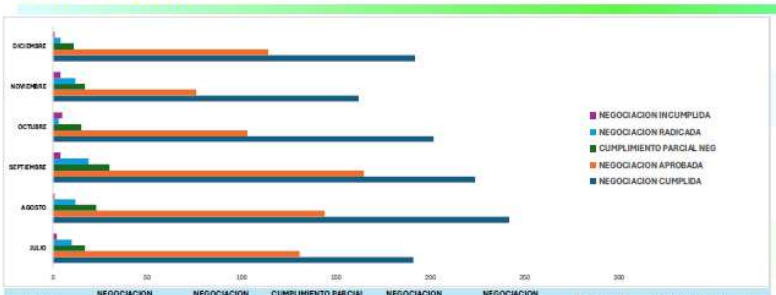
SYNERJOY

Contactabilidad julio – diciembre 2024

Franjas	OBLIGACIONES							CONTACTABILIDAD						
	Diciembre	Noviembre	Octubre	Septiembre	Agosto	Julio	PROMEDIO	Diciembre	Noviembre	Octubre	Septiembre	Agosto	Julio	PROMEDIO
B. DE 1 A 30	8489	4560	2011	1648	3991	3920	**4103**	25%	52%	50%	77%	54%	57%	52%
C. DE 31 A 60	623	1497	2652	547	1467	1570	1393	41%	60%	69%	73%	60%	59%	**60%**
D. DE 61 A 90	301	279	714	1325	794	840	709	18%	55%	62%	71%	62%	55%	54%
E. DE 91 A 120	462	182	449	461	517	542	436	44%	56%	65%	66%	62%	55%	58%
F. DE 121 A 150	347	608	121	133	349	345	317	47%	54%	64%	64%	61%	52%	57%
G. DE 151 A 360	376	247	232	625	688	657	471	46%	48%	51%	56%	53%	46%	50%
H. DE 360 A 540	145	97	63	184	216	233	156	37%	46%	56%	46%	50%	48%	47%
I. MAYOR A 540	664	534	1499	1492	855	854	983	39%	39%	44%	43%	45%	43%	42%
J. CASTIGO	1405	46	1400	2734	1626	1709	1487	41%	21%	35%	23%	26%	23%	28%
TOTALES	12812	8050	9141	9149	10503	10670	10054	28%	47%	58%	51%	54%	49%	48%

Con una asignación promedio de 10.000 cuentas. Synerjoy presenta una contactabilidad del 48% (44% en 2023). Siendo 31 a 60, la franja con el mejor contacto.

Cierre de acuerdos



Meses	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	Total Obligaciones	%
JULIO	191	131	17	10	2	351	10670	3%
AGOSTO	242	144	23	12	1	422	10503	4%
SEPTIEMBRE	224	165	30	18	4	442	9149	5%
OCTUBRE	202	103	15	3	5	328	9141	4%
NOVIEMBRE	182	76	17	12	4	271	8050	3%
DICIEMBRE	192	114	11	4	1	322	12812	3%
Total general	**1213**	**733**	**113**	**60**	**17**	**356**	**10054**	**4%**

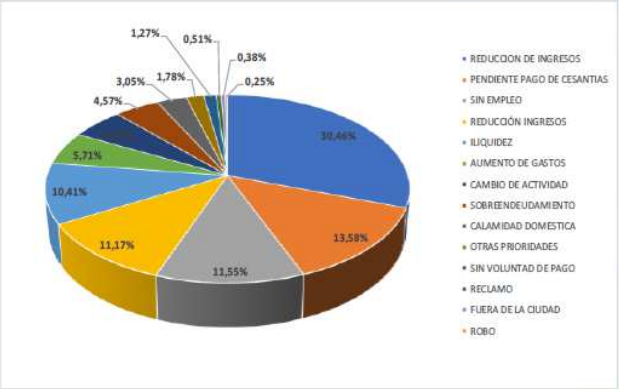
Meses	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	Total Saldos	%
JULIO	$ 13.796.667.082	$ 8.211.450.732	$ 990.403.853	$ 357.867.068	$ 216.576.866	$ 23.572.995.601	$ 545.660.366.660	4%
AGOSTO	$ 17.843.721.186	$ 10.954.110.523	$ 1.631.457.507	$ 733.176.672	$ 190.174.038	$ 31.352.640.126	$ 533.171.560.301	6%
SEPTIEMBRE	$ 14.374.470.154	$ 10.308.178.082	$ 1.296.189.448	$ 970.148.993	$ 144.536.658	$ 27.093.523.345	$ 420.678.616.520	6%
OCTUBRE	$ 14.833.113.810	$ 6.101.242.093	$ 1.106.915.812	$ 259.802.920	$ 224.772.426	$ 22.525.937.070	$ 530.314.304.334	4%
NOVIEMBRE	$ 17.341.376.064	$ 6.620.687.802	$ 1.725.374.986	$ 873.210.198	$ 492.530.962	$ 26.053.380.002	$ 550.272.411.299	5%
DICIEMBRE	$ 20.254.308.101	$ 7.965.007.321	$ 927.198.060	$ 271.308.964	$ 9.299.713	$ 29.427.212.178	$ 828.323.236.819	4%
Total general	**$ 98.443.656.407**	**$ 49.160.676.653**	**$ 7.677.539.666**	**$ 3.465.725.036**	**$ 1.277.890.661**	**$ 26.670.948.069**	**$ 569.670.083.156**	**5%**

Con un promedio de 356 negociaciones presentadas. Se cumplieron el 65%.

Un 38% corresponden a respetables que apalancan el resultado de los siguientes meses.

SYNERJOY

Motivos de no pago - Enero 2024



Sobre un total de 1.430 clientes contactados. El 55% han 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. Afectando franjas 1 a 120.

Plan de Acción

Manejo de objeciones: Grupo Portafolio FNA
Las razones por las cuales los cliente no aplican a beneficios, se convierten en un excelente instrumento para manejar sus objeciones al pago.

Alternativas de Negociación	Pesos		UVR		Total Obligaciones	Total Saldos
	Obligacion	Saldos	Obligacion	Saldos		
Aplica	**534**	**30.386.686.926**	**2462**	**189.090.954.138**	**2996**	**219.477.641.064**
Incluye Cuota Febrero 2025	317	20.704.568.945	1213	122.031.579.070	1530	142.736.148.015
Credito Castigado	122	4.154.901.172	793	25.042.466.823	915	29.197.367.995
Cumple politicas	95	5.527.216.809	456	42.016.908.245	551	47.544.125.054
No aplica	**1513**	**93.431.541.414**	**3945**	**319.522.105.213**	**5458**	**412.953.646.626**
Credito no presenta descuento	1067	68.915.544.430	2614	215.739.391.636	3681	284.654.936.066
Credito Castigado	119	4.330.001.816	411	19.738.769.160	530	24.068.770.976
Titularizado Validar Con Jully Garcia	87	1.094.422.778	108	4.652.928.420	195	5.747.351.197
Proceso Juridico Avanzado	79	2.913.330.788	242	15.575.212.841	321	18.488.543.629
Politica Aplicada	60	5.924.078.482	412	47.569.402.518	472	53.493.481.000
Credito con menos de 6 cuotas completas pagas	34	4.731.491.554	40	4.587.603.921	74	9.319.095.475
Credito con vigencia menor a un año	32	4.953.981.414	8	1.391.029.160	40	6.345.010.574
Credito con plazo vencido	28	131.125.716	36	48.738.910	64	179.864.626
REORGANIZACION EMPRESARIAL	3	240.552.612	1	108.323.651	4	348.876.263
Leasing con proceso juridico	2	180.481.950	58	7.822.766.901	60	8.003.248.851
TERCER ACREEDOR	1	9.069.470	10	1.301.142.242	11	1.310.211.712
Caso Montoya	1	7.460.405			1	7.460.405
INSOLVENCIAS			1	614.194.541	1	614.194.541
Casos Especiales			1	66.827.414	1	66.827.414
TRAMITE BRDRP			1	179.411.510	1	179.411.510
Credito Vig. Circular 026			1	100.764.106	1	100.764.106
DISPROYECTOS			1	25.598.282	1	25.598.282
Total general	**2047**	**123.818.228.340**	**6407**	**508.613.059.350**	**8454**	**632.431.287.690**

SYNERJOY

Monitoreo

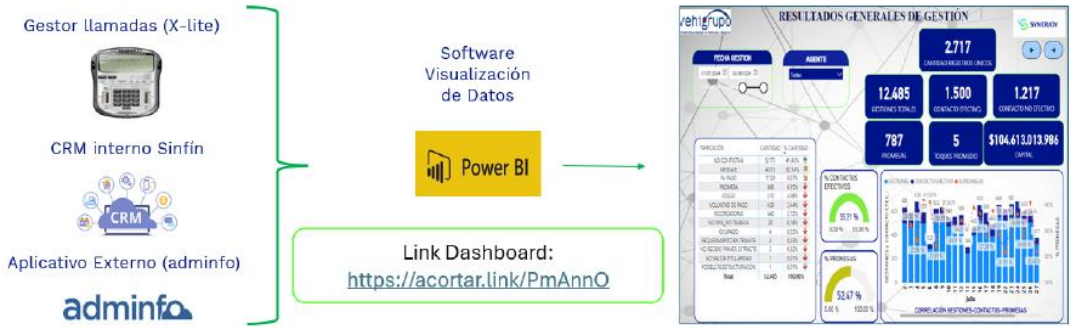
Para el mes de enero el **área de calidad** se enfocará en que los ejecutivos con notas por debajo del promedio, esperando lleguen a los lineamientos o parámetros establecidos de calidad.

SYNERJOY	PLAN DE ACCIÓN				Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0
Fecha	ENERO	Portafolio	FNA AHORROS	Segmento	ADMI-VIGENTE-CAST
Analista de Calidad	DIDIER JULIAN OROZCO		Coordinador de operación	SONIA PATRICIA MAYOR	
Objetivo del Plan de Acción	Aumentar la nota de calidad y el recuado del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia				
Indicadores Objetivos del Plan de Acción					
Nota de calidad Inicial	90.60%	Nota de calidad Objetivo	93%	Nota Final	-
Cumplimiento Meta Actual	-	Cumplimiento Meta Objetivo	-	Cumplimiento Meta Final	-
Lineamientos de acción en función de la causa raiz					
Causa Raiz	Acción	Detalle de la Acción	Objetivo de la Acción	Fecha de ejecución y entregable	Nombre y cargo del Responsable
Diagnostico de calidad	monitoria grabada	El area de calidad se encargara de realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recudado del portafolio	ENERO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Taller de escucha	Por medio de las llamadas podtiadas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar que oportunidades de mejora se vienen manifestando.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portafio y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	16/01/2025	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Alineamientos de la matriz de calidad	Calibracion interna	se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	23/01/2025	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	ENERO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

Seguimiento a la gestión en tiempo

Desarrollo **Área de tecnología – Coordinación cartera**
https://acortar.link/PmAnnO

Se desarrolla un tablero de Control Operativo, enlazando nuestro gestor de llamadas (X-lite), CRM (Sinfín) y la información del aplicativo externo (adminfo)



Gestión masiva



Motivo	Mensaje	Fecha de aprobacion
Brigadas	El Fna te desea un 2025 sin deudas. Aprovecha esta gran oportunidad para para normalizar credito hipotecario. Más información al (602)4892758 Synerjoy.	Sugerido
Brigadas	¿Dificultades para pagar tu obligación con el FNA? Comunícate con SYNERJOY al (602) 4892758 y conoce las alternativas de pago disponibles para ti.	7/11/2024
Brigadas	¿Aún no te pones al día con el FNA? Tenemos una solución: contáctanos en SYNERJOY (602)4892758. Si ya pagaste por favor omite el mensaje.	7/11/2024
Brigadas	FNA te desea lo mejor, por eso ahora haces parte de un grupo de afiliados con oportunidades excepcionales. Llama al (602)4892758 – Synerjoy	17/04/2024
Brigadas - Voz	Solo por hoy Synerjoy en nombre del FNA te ofrece una excelente alternativa de negociación con vigencia de 48 horas. Para mayor informacion marca 1	6/10/2023
Franjas 1 a 60	FNA siempre cerca de ti. Recuerda que puedes pagar tu crédito hipotecario FNA por PSE https://www.fna.gov.co. Confirma tu consignación al (602)4892758 – Synerjoy	14/11/2024
Franjas 1 a 150	Sr. XX, realiza el pago hoy de tu obligación FNA (Número Obligación) y evita que tu crédito esté en mora. Más información con SYNERJOY (602)4892758.	7/11/2024
Incumplidos	El FNA te informa que tu promesa de pago esta vencida. Colócate al día y evita costos adicionales. Para más información comunícate con SYNERJOY (602)4892758	7/11/2024
IVR- Vicidial	¡Las segundas oportunidades si existen! El FNA tiene una excelente alternativa de negociación para tu obligación con vigencia de 48 horas. Para mayor informacion marca 1	18/09/2023
proceso juridico	¡Aviso importante! Soluciona hoy tu situación con el FNA y evita otras instancias de cobro. Más información en el (602)4892758 - Synerjoy	17/04/2024
Recordatorio	Cumple tu compromiso financiero con el FNA y logra tu tranquilidad financiera. Agradecemos la Confirmación de tu pago en el (602)4892758 - Synerjoy	17/04/2024
Recordatorio	Synerjoy, agencia extema del FNA, le recuerda cumplir con el acuerdo de pago. Agradecemos confirmar su consignacion al (602)4892758	17/07/2023
Incumplidos	Te recordamos el incumplimiento de tu compromiso de pago con el FNA. Comunícate con SYNERJOY llamando al (602)4892758	06/10/2023
Incumplidos	A la fecha el FNA no ha recibido su pago de no hacerlo perdera los beneficios adquiridos. Comuniquese al 6024892758.	17/07/2023

Gestión masiva diciembre



Franjas	No contesta	Buzon	Colgo	Corto	Fds	Equivocado	Contacto directo	Aprendizaje	De parte	Tercero	Molesto	Total general
B. DE 1 A 30	50896	15538	3751	2984	2004	1325	1586	249	142	109	6	78590
C. DE 31 A 60	42098	12425	2219	2469	1425	997	1112	177	116	91	12	63141
D. DE 61 A 90	29271	8859	1759	1632	1011	739	600	116	90	50	10	44137
E. DE 91 A 120	6957	2062	316	287	241	181	117	19	11	11	2	10204
F. DE 121 A 150	8643	3141	444	417	229	201	210	43	21	15	2	13366
G. DE 151 A 360	10837	3798	546	470	312	289	115	40	20	11	4	16442
H. DE 360 A 540	1698	585	87	65	35	32	17	5	5	3		2532
I. MAYOR A 540	8775	3100	633	361	208	250	65	31	20	20	2	13465
J. CASTIGO	107	27	6	6	4		1					151
Total general	**159282**	**49535**	**9761**	**8691**	**5469**	**4014**	**3823**	**680**	**425**	**310**	**38**	**242028**

Gestión de campo

Contamos con un equipo de gestores en terreno expertos en negociación, verificación y actualización presencial. A través de una herramienta que permite el registro de datos, imágenes y análisis del entorno, la cual monitorea en línea al gestor, teniendo como ventaja la ubicación inmediata de sus clientes. A nivel nacional hacemos gestión en 13 zonas y 240 municipios.

Plan estratégico de seguridad vial y formación continua SST.



Identificación de riesgos, protocolos de bioseguridad, check list preoperacional, mantenimientos preventivos, EPP.

Cobertura



Valle
Risaralda
Quindio
Caldas
Cundinamarca
Antioquia
Córdoba
Sucre
Bolivar
Atlántico
Magdalena
Cesar
Guajira

75 Asesores en terreno

Controles y plataformas



https://app.godoworks.com/es/base/Main/dashboard

Tracking tiempo real, auditorias permanentes, digitación en tiempo real, entrega de KPI'S, enrutador de visitas.

Resultados diciembre

Se realizaron un total de 214 priorizando clientes sin contacto e incumplidos, sin contacto en los 15 días de gestión. En la gran mayoría de los casos se logro dejar la correspondencia, mensajes a través de terceros y en 21 casos, obtener datos valiosos para la ubicación de los clientes. Como resultado atípico, se incremento significativamente el registro de direcciones erradas o incompletas:

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	$ 396.845.245	$ 382.351.627	$ 195.595.059			$ 974.791.931
C. DE 31 A 60	$ 1.276.590.161	$ 2.987.395.070	$ 1.495.615.299	$ 627.258.181		$ 6.386.858.713
D. DE 61 A 90	$ 2.984.433.722	$ 3.764.093.913	$ 1.661.845.110	$ 568.193.264		$ 8.978.566.010
E. DE 91 A 120	$ 1.248.631.636	$ 59.506.584	$ 137.117.447			$ 1.445.255.666
F. DE 121 A 150	$ 345.295.762	$ 186.828.923			$ 65.175.993	$ 597.300.678
G. DE 151 A 360	$ 52.370.796	$ 918.950.528	$ 159.341.834			$ 1.130.663.158
H. DE 360 A 540		$ 80.096.136				$ 80.096.136
I. MAYOR A 540	$ 1.439.679.696					$ 1.439.679.696
Total general	$ 7.743.847.018	$ 8.379.222.780	$ 3.649.514.750	$ 1.195.451.446	$ 65.175.993	$ 21.033.211.987
	37%	40%	17%	6%	0%	100%



Finalmente el 60% (134) de los clientes visitados mostraron un efecto positivo. Pues incluso los 41 clientes que no pudieron ubicarse telefónicamente, realizaron abonos a sus obligaciones. Finalmente el 23% mejoro el comportamiento con sus pagos y el 40% se mantuvo en la franja.

Gestión localización Minner

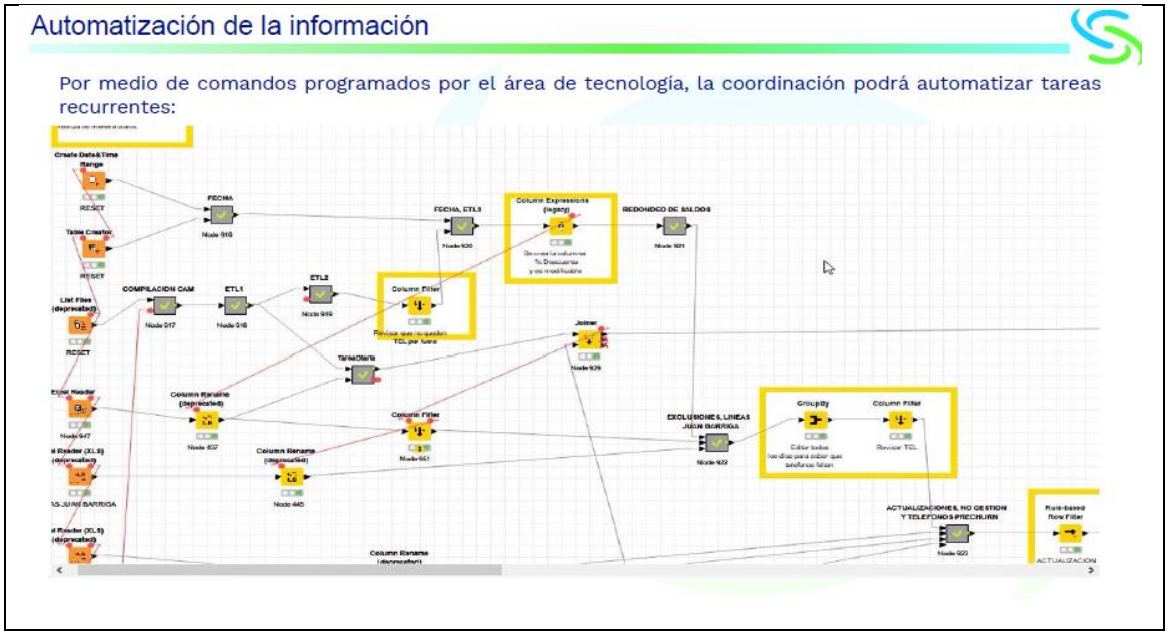
http://172.19.26.242:4200/login

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general	Recaudo	Clientes
B. DE 1 A 30	$ 4.655.088.878	$ 8.242.339.658	$ 11.643.979.353			$ 24.541.407.889	$ 219.499.209	421
C. DE 31 A 60	$ 956.021.686	$ 1.051.043.555	$ 1.600.816.856	$ 1.030.493.844		$ 4.638.375.940	$ 40.371.482	26
D. DE 61 A 90	$ 301.485.119	$ 328.748.530	$ 36.164.095	$ 40.540.477	$ 187.138.659	$ 894.076.879	$ 4.516.000	7
E. DE 91 A 120	$ 1.395.850.983	$ 568.174.642	$ 182.007.700	$ 88.550.761	$ 122.486.945	$ 2.357.071.030	$ 9.611.000	29
F. DE 121 A 150	$ 757.055.265	$ 415.930.568	$ 210.910.499		$ 144.428.377	$ 1.528.324.709	$ 15.255.300	20
G. DE 151 A 360	$ 99.303.251	$ 328.802.277	$ 75.017.860			$ 503.123.387	$ 13.212.933	15
H. DE 360 A 540	$ 71.826.257	$ 98.076.641				$ 169.902.898	$ 250.000	4
I. MAYOR A 540	$ 1.318.854.682		$ 54.373.788			$ 1.373.228.470	$ 8.859.000	23
J. CASTIGO	$ 1.925.795.241		$ 76.247.230			$ 2.002.042.471	$ 29.257.000	42
Total general	$ 11.481.281.361	$ 11.033.115.870	$ 13.879.517.380	$ 1.159.585.081	$ 454.053.981	$ 38.007.553.673	$ 340.831.923	587
	30%	29%	37%	3%	1%	100%		

La implementación de la plataforma Minner Synerjoy, permitió la localización de 587 clientes. Favoreciendo la principalmente la recuperación de cartera en franja 1 a 30. Cabe resaltar que hay alta correlación entre los datos de Minner y los aportados por el FNA.

MINNER

SYNERJOY



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

- **Objetivos de la Tarea:** Sonia explicó que los objetivos de la tarea son revisar los resultados, detectar oportunidades de mejora y establecer planes de acción para mejorar el cumplimiento de metas.
    - **Revisión de Resultados:** Sonia mencionó que uno de los objetivos principales es revisar los resultados obtenidos para identificar áreas de mejora y establecer estrategias para el cumplimiento de metas.
    - **Oportunidades de Mejora:** Sonia destacó la importancia de detectar oportunidades de mejora en los procesos actuales para optimizar el rendimiento y alcanzar los objetivos establecidos.
    - **Planes de Acción:** Sonia indicó que se deben establecer planes de acción específicos para implementar las estrategias necesarias que permitan mejorar el cumplimiento de las metas.
- **Comparativo de Resultados:** Sonia presentó un comparativo de resultados entre 2023 y 2024, destacando que, en promedio, el comportamiento fue mejor en 2024, aunque aún hay metas por cumplir.
    - **Mejora en 2024:** Sonia explicó que, en promedio, el comportamiento de los resultados en 2024 fue mejor en comparación con 2023, aunque aún hay metas que no se han cumplido.
    - **Metas Pendientes:** Sonia mencionó que, a pesar de la mejora en los resultados, todavía hay metas que no se han alcanzado y que es necesario trabajar en ellas para cumplir con los objetivos establecidos.

- **Cuello de Botella en Contabilidad:** Sonia identificó la contabilidad como un cuello de botella y mencionó que, a pesar de los esfuerzos, no se han alcanzado los resultados esperados en los últimos meses.
    - **Identificación del Problema:** Sonia señaló que la contabilidad es un cuello de botella en el proceso y que, a pesar de los esfuerzos realizados, no se han obtenido los resultados esperados en los últimos meses.
    - **Esfuerzos Realizados:** Sonia explicó que se han realizado diversos esfuerzos, como la saturación de canales y la búsqueda de clientes en diferentes horarios, pero estos no han dado los resultados esperados.
    - **Resultados No Alcanzados:** Sonia mencionó que, durante los últimos meses, la contabilidad ha mostrado una tendencia a la baja, lo que ha impedido alcanzar las metas establecidas para el fondo y sinergia.
- **Importancia de la Recuperación de Saldos Menores:** John Alexander enfatizó la importancia de recuperar saldos menores para alcanzar las metas y sugirió iniciar el trabajo desde los primeros días del mes.
    - **Recuperación de Saldos:** John Alexander destacó la importancia de recuperar saldos menores, ya que esto podría generar más del 50% de la meta y sugirió iniciar el trabajo desde los primeros días del mes.
    - **Acciones Sugeridas:** John Alexander sugirió prestar atención a los clientes con saldos menores y realizar una recuperación del 80% de estos clientes para alcanzar las metas establecidas.
- **Cierre de Acuerdos:** Sonia informó que el grupo ha mejorado en el cierre de acuerdos, con un promedio de cumplimiento del 65% en las negociaciones planteadas.
    - **Mejora en Cierre:** Sonia mencionó que el grupo ha mejorado en el cierre de acuerdos, alcanzando un promedio de cumplimiento del 65% en las negociaciones planteadas.
    - **Negociaciones Planteadas:** Sonia explicó que se plantean alrededor de 400 negociaciones mensuales y que el grupo ha logrado un cumplimiento del 65% en estas negociaciones.
- **Reclamaciones de Seguro por Desempleo:** Sonia mencionó que ha habido un aumento en las reclamaciones de seguro por desempleo y que están manejando las objeciones de los clientes al respecto.
- **Gestión de Créditos:** Sonia explicó las estrategias utilizadas para manejar créditos muertos y en pesos, destacando la importancia de ofrecer beneficios a los clientes.
    - **Estrategias de Gestión:** Sonia explicó que se utilizan diversas estrategias para manejar créditos muertos y en pesos, incluyendo la oferta de beneficios a los clientes para incentivar el pago.
    - **Beneficios a Clientes:** Sonia destacó la importancia de ofrecer beneficios a los clientes, independientemente del monto adeudado, para lograr el pago o que el cliente entienda su estado dentro de la obligación.
- **Plan de Acción y Monitoreo:** Sonia mencionó que el plan de acción se basa en los resultados del área de calidad y que se están tomando decisiones para mejorar el desempeño de los ejecutivos.

  - **Base del Plan:** Sonia explicó que el plan de acción se basa en los resultados y hallazgos del área de calidad, y que se están tomando decisiones para mejorar el desempeño de los ejecutivos.
  - **Mejora del Desempeño:** Sonia mencionó que se están tomando decisiones para mejorar el desempeño de los ejecutivos, especialmente aquellos que están por debajo de la media.
- **Tablero de Control:** Sonia presentó un tablero de control que permite monitorear en tiempo real la gestión de los asesores, lo cual es valioso para tomar decisiones oportunas.
  - **Presentación del Tablero:** Sonia presentó un tablero de control que permite monitorear en tiempo real la gestión de los asesores, incluyendo contactos efectivos, promesas realizadas y cumplimiento de promesas.
  - **Valor del Tablero:** Sonia destacó que el tablero de control es valioso para tomar decisiones oportunas, ya que permite ver en tiempo real el desempeño de los asesores y ajustar estrategias según sea necesario.
- **Mensajes de Gestión Virtual:** Sonia explicó que están utilizando mensajes virtuales para contactar a los clientes y que esto ha permitido obtener buenos resultados en la recuperación de cartera.
- **Gestión de Campo:** Sonia destacó la importancia de la gestión de campo y cómo las visitas a los clientes han permitido obtener datos importantes para la localización y negociación.
  - **Importancia de Visitas:** Sonia destacó la importancia de la gestión de campo y cómo las visitas a los clientes han permitido obtener datos importantes para la localización y negociación.
  - **Datos Obtenidos:** Sonia mencionó que las visitas a los clientes han permitido obtener teléfonos y datos importantes para el contacto dentro del call center, lo cual facilita la negociación.
- **Localización a través de Miner:** Sonia mencionó que están utilizando la herramienta Miner para localizar a los clientes y que esto ha permitido recuperar una parte significativa de la cartera.
- **Automatización de Tareas:** Sonia explicó que están implementando herramientas para automatizar tareas y así poder enfocarse más en la gestión de cobro y monitoreo del desempeño de los asesores.
  - **Implementación de Herramientas:** Sonia explicó que están implementando herramientas para automatizar tareas, lo cual permitirá enfocarse más en la gestión de cobro y monitoreo del desempeño de los asesores.
  - **Enfoque en Gestión:** Sonia mencionó que la automatización de tareas permitirá a los ejecutivos enfocarse más en la gestión de cobro y en el monitoreo del desempeño de los asesores, mejorando así la eficiencia.
- **Estrategia de Recuperación:** John Alexander y Paola Andrea solicitaron a Sonia y Julian Constain Garcia que complementen la presentación con la estrategia específica para mejorar los resultados en enero, enfocándose en la franja 31-60 y otras franjas importantes.

- **Medición Adicional:** John Alexander mencionó que enviará una medición adicional sobre la recuperación de las franjas superiores a 61 días, con el objetivo de alcanzar un 15% de recuperación.

Tareas de seguimiento:

- **Envío de Presentación:** Enviar la presentación a John Alexander para que pueda proyectarla. (Sonia)
- **Proyección de Presentación:** Proyectar la presentación en formato PDF. (John Alexander)
- **Comparativo de Resultados:** Revisar los resultados de julio a diciembre de 2023 y 2024 para detectar oportunidades de mejora. (Sonia)
- **Estrategia de Recuperación:** Insistir en contactar a los clientes con saldos menores de 200,000 a 250,000 pesos desde los primeros días del mes. (Sonia)
- **Validación de Factura:** Validar el tema de la reclamación del seguro por desempleo según lo que aparece en la factura. (John Alexander)
- **Complemento de Presentación:** Complementar la presentación con los focos estratégicos y tratamientos aplicados para mejorar los resultados. (Sonia, Julian Constain Garcia)
- **Medición Adicional:** Enviar una medición adicional del consolidado total de recuperación de las franjas superiores a 61 días. (John Alexander)

3. COMPROMISOS PACTADOS

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

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	