Agencia:	SYNERJOY
Mes:	Abril 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 el presente mes:
<table>
<tr><th colspan="6">HORARIO PORTAFOLIO FNA - ABRIL</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th></tr>
<tr><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td></tr>
<tr><td></td><td>-</td><td>12 a 6 p.m.</td><td>7 a 5 p.m.</td><td>7 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 p.m.</td></tr>
<tr><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 12 p.m.</td></tr>
<tr><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</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>Festivo</td><td>Festivo</td><td>Libre para aquellos que cumplan al 70% su meta</td></tr>
<tr><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8:00 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><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><td></td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>04/02/2025</td><td>04/30/2025</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>Hasta el momento contamos con 25 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora. Se espera cubrir 5 vacantes mas a partir del 7 de abril
<table>
<tr><th>N</th><th>CEDULA</th><th>NOMBRE</th><th>CARGO</th></tr>
<tr><td>1</td><td>31710349</td><td>Sonia Patricia Mayor Rivera</td><td>COORDINADOR</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1112057778</td><td>Cenide de Jesus Marulanda</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1318826</td><td>Yailimar Andreina Castillo Justo</td><td>ASESOR PUNTO SOACHA</td></tr>
<tr><td>4</td><td>1193435841</td><td>Ricardo Burbano</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1006417778</td><td>Edwin Jaramillo</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1002885089</td><td>Luz Angela Carabali Ocoro</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>7</td><td>66826616</td><td>Erika Bastidas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1006102961</td><td>Jhonatan Estiven Barrera Pechene</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1112491654</td><td>Luis Enrique Toloza Florez</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>10</td><td>1112227598</td><td>Clara Ines Martinez</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>11</td><td>1130603136</td><td>Mauricio Melchor Figueroa</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1143849364</td><td>Leydy Johana Galarza Arenas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1087780190</td><td>Ruth Esther Preciado Preciado</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>14</td><td>1088253684</td><td>Paula Vargas Vargas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>15</td><td>1144181634</td><td>Johanna Espitia Mosquera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1151959201</td><td>Deiby Andrey Ramirez Mazuera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>17</td><td>1143957482</td><td>Denise Carolina Castillo Mostacilla</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1006054900</td><td>Andres Felipe Samboni Arias</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>19</td><td>1105371397</td><td>Carlos Felipe Parra Rojas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>20</td><td>5934092</td><td>Laura Alejandra Pastor Viloria</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>21</td><td>1143863641</td><td>Diana Carolina Moreno</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>22</td><td>1113688021</td><td>Valentina Calvo</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>23</td><td>1003945225</td><td>Helena Jaramillo</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>24</td><td>1005864755</td><td>Amy Gerandin Aguirre Cortes</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>25</td><td>1109663745</td><td>Yuleisy Gonzalez Mazuera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>26</td><td>1143855297</td><td>Melisa Rojas Gonzales</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>27</td><td>1233891652</td><td>PAULA JULIETH SIERRA HERNANDEZ</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>28</td><td>1028780128</td><td>LORENT CAMILA SILVA FARIAS</td><td>GESTOR</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>04/02/2025</td><td>04/30/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
</table>

3	Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 05 y los proclives de negociacion que conservamos	Gestión	04/02/2025	04/04/2025	Ind. Contención	
4	Se recibe base de brigada. Comienza la gestion sobre clientes proclives a negociacion (Base total). Contactados. Para luego dar continuidad con los no contacto todas las franjas	Gestión	04/04/2025	04/30/2025	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	04/02/2025	04/30/2025	Indicadores de recuperación	
6	Gestion por UVR y Pesos. Concientizando a los clientes del manejo de una cuota variable y/o educandoles financieramente, para que mejoren su score y eviten gastos adicionales. Además de los riesgos que puede conllevar el inicio o la continuidad de un proceso juridico	Estrategia	04/02/2025	04/30/2025	Indicadores de recuperación	
7	Gestion VIS - No VIS. Los clientes tipo NO VIS en generar tienen mejor capacidad de pago. Por estrategia hay que profundizar para no ofrecer alternativas de negociacion y/o porcentajes de condonación que tal vez el cliente no requiere. El estado de las viviendas, detectado durante el proceso de visitas, es relevante, para persuadir al cliente a proteger su patrimonio.	Estrategia	04/02/2025	04/30/2025	Indicadores de recuperación	
8	Reunion grupo Temas: Revision resultados MARZO 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 Abril de 2025	Estrategia	04/05/2025	04/05/2025	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)
9	Se remiten correos electronicos con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion	Estrategia	04/05/2025	04/05/2025	Indicadores de localizacion	

10	Como estrategia de motivación se genera plan de incentivos asi: **PLAN DE INCENTIVOS ABRIL - JUNIO** **Incentivos** / **Meta** / **BOLSA** / **Premisa** **DIAMANTE** — <$200.000.000 — Se liquida con cuadro comando — - **Premio a la excelencia** — $170.000.000- 199.999.999 — $ 2.500.000 — **Adicional al cuadro comando.** A repartirse entre los 5 asesores que tengan el mejor promedio en el último trimestre y que alcancen en el mes una sobreejecución de su meta igual o mayor al 150% - La bolsa se reparte por resultados **Premio al trabajo en EQUIPO** — $200.000.000- $250.000.000 — $ 8.500.000 $250.000.001- $350.000.000 — $ 12.750.000 >$350MM — $ 17.000.000 La bolsa de los asesores se reparte entre todos aquellos que hayan aportado como minimo $8MM a la factura, y de acuerdo al porcentaje del aporte.... Entre mas facture, mas gana!!.	Estrategia	04/02/2025	04/30/2025	Ind. Monitoreo	El ganador debe ser integrar, logrando el cumplimiento de sus metas.
11	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: SYNERJOY — **PLAN DE ACCIÓN** — Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0 **Fecha**: ABRIL — **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: 90.17% — Nota de calidad Objetivo: 95% — Nota Final: - Cumplimiento Meta Actual: 116.000.000 — Cumplimiento Meta Objetivo: 170.000.000 — 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 grabado — El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento. — Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio — ABRIL — Didier Julian Orozco/Analista de calidad. Bajo desempeño en calidad. — Taller de escucha — Por medio de las llamadas postuladas 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 portafilo y asi cumplir con la nota establecidad por calidad — 10/04/2025 — 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. — 24/04/2025 — Didier Julian Orozco/Analista de calidad. Baja productividad en recaudo y nota de calidad. — Zona de Mejoramiento — los asesores que finalizaron en el mes de febrero por debajo del 90% en factura al igual que en su nota de calidad, tendran unos puestos especificos para que de manera semanal puedan ir saliendo de la UCI y terminar con la factura y la nota de calidad esperada. 120% recuado y 90% calidad. — Incentivar a los ejecutivos a alcanzar los objetivos de recaudo y calidad — ABRIL — 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. — ABRIL — Didier Julian Orozco/Analista de calidad.	Estrategia	04/02/2025	04/30/2025	Ind. Monitoreo	
13	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •Â 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	04/02/2025	04/30/2025	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

<table>
<tr>
<td>14</td>
<td>Se generan focos de visitas sobre clientes no contacto, incluyendo incumplidos que no atiendan la gestion de cobro hace mas de 15 dias.
<table><tr><th>Ciudades</th><th>No. de Clientes</th></tr><tr><td>Bogota</td><td>290</td></tr><tr><td>Cali</td><td>137</td></tr><tr><td>Cartagena</td><td>32</td></tr><tr><td>Santa Marta</td><td>51</td></tr><tr><td>Barranquilla</td><td>23</td></tr><tr><td>Soledad</td><td>19</td></tr><tr><td>Total</td><td>552</td></tr></table></td>
<td>Gestión</td>
<td>04/02/2025</td>
<td>04/30/2025</td>
<td>Ind. De Contactabilidad</td>
<td>Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia.</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>WhatsApp:
Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. A partir del presente mes todos los agentes tienen acceso a la herramienta.</td>
<td>Gestión</td>
<td>04/02/2025</td>
<td>04/30/2025</td>
<td>Ind. De Contactabilidad</td>
<td>Por solicitud del cliente corporativo y la necesidad del portafolio. Se solicita al area de tecnologia revisar la posibilidad de realizar el envio MASIVO de mensajes a traves de Wsp para mejorar la contactabilidad.</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>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</td>
<td>Gestión</td>
<td>04/02/2025</td>
<td>04/30/2025</td>
<td>Ind. Recuperacion</td>
<td>Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio</td>
</tr>
</table>