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

rmato de Seguimiento F
nes de Trabajo - Agencias Exter



<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>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIÉRCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SÁBADO</th></tr>
<tr><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td></tr>
<tr><td>FESTIVO</td><td>9 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 1 pm</td></tr>
<tr><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</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>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>9 a 12</td></tr>
<tr><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td></tr>
<tr><td>9 a 7 p.m.</td><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>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>9 a 12</td></tr>
<tr><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td></td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>06/03/2025</td><td>06/27/2025</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 30 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora.
<table>
<tr><th>No.</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 DE OPERACIONES</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 PUNTO SOACHA</td></tr>
<tr><td>1</td><td>1006417778</td><td>EDWIN JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1002885089</td><td>LUZ ANGELA CARABALI OCORO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>3</td><td>66826616</td><td>ERIKA BASTIDAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>4</td><td>1006102961</td><td>JHONATAN ESTIVEN BARRERA PECHENE</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1112491654</td><td>LUIS ENRIQUE TOLOZA FLOREZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1112227598</td><td>CLARA INES MARTINEZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>7</td><td>1130603136</td><td>MAURICIO MELCHOR FIGUEROA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1087780190</td><td>RUTH ESTHER PRECIADO PRECIADO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1151959201</td><td>DEIBY ANDREY RAMIREZ MAZUERA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>10</td><td>1144181634</td><td>JOHANNA ESPITIA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>11</td><td>1088253684</td><td>PAULA JULIETH VARGAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1143957482</td><td>DENISE CAROLINA CASTILLO MOSTACILLA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1193435841</td><td>RICARDO BURBANO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>14</td><td>1006054900</td><td>ANDRES FELIPE SAMBONI ARIAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>15</td><td>1143863641</td><td>DIANA CAROLINA MORENO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1143849364</td><td>LEYDY JOHANA GALARZA ARENAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>17</td><td>5934092</td><td>LAURA ALEJANDRA PASTOR VILORIA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1113688021</td><td>VALENTINA CALVO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>19</td><td>1003945225</td><td>HELENA JARAMILLO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>20</td><td>1005864755</td><td>AMY GERANDIN AGUIRRE CORTES</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>21</td><td>1109663745</td><td>YULEISY GONZALEZ MAZUERA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>22</td><td>1143855297</td><td>MELISA ROJAS GONZALES</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>23</td><td>1105371397</td><td>CARLOS FELIPE PARRA ROJAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>24</td><td>1028780128</td><td>LORENT CAMILA SILVA FARIAS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>25</td><td>1233891652</td><td>PAULA JULIETH SIERRA HERNANDEZ</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>26</td><td>1113513647</td><td>SERGIO ZAMORA</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>27</td><td>1052987192</td><td>KAREN LIZETH MACIAS TRESPALACIOS</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>28</td><td>16288592</td><td>PABLO ANDRES BARONA QUINTERO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>29</td><td>1107525311</td><td>LAURA MARCELA GARCIA MANZANO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
<tr><td>30</td><td>1107047166</td><td>YERLY VELASQUEZ ANGULO</td><td>ASESOR DE OPERACIONES</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>06/03/2025</td><td>06/27/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
</table>

3	Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 05, los proclives de negociacion que conservamos y los ingresos que registran contacto directo el mes anterior.	Gestión	06/03/2025	06/27/2025	Ind. Contención	
4	Gestion por predictivo a la asignacion en franjas 1 a 150 que registran deterioro. Mas 151 a castigo desmejorado y/o con oportunidades de negociación	Estrategia	06/03/2025	06/27/2025	Indicadores de recuperación	
5	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	06/03/2025	06/27/2025	Indicadores de recuperación	
6	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	06/03/2025	06/27/2025	Indicadores de recuperación	
7	Reunion grupo Temas: Revision resultados MAYO 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 Junio de 2025	Estrategia	06/04/2025	06/04/2025	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)
8	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	06/05/2025	06/27/2025	Ind. Recuperacion	

<table>
<tr><td>9</td><td>Por estrategia y con el fin de aprovechar la llegada de las PRIMAS, sobre los clientes que no registren proceso y que presenten un descuento para normalización del 30% o mas, se ofrecera dicho descuento para pago inmediato (a mas tardar el 16 de junio). Para aquellos que se comprometen a cancelar entre el 20 y el 25 de junio, el descuento se reducira en un 40%.</td><td>Gestión</td><td>06/05/2025</td><td>06/27/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>10</td><td>De acuerdo a la experiencia y con el fin de mejorar la contactibilidad del portafolio, las jornadas especiales seran: Lunes 16 de junio Jornada 9 a 7 p.m. / Cobertura 12 a 2 p.m. de lunes a viernes.</td><td>Gestión</td><td>06/05/2025</td><td>06/27/2025</td><td>Ind. Contactabilidad</td><td></td></tr>
<tr><td>11</td><td>Se remiten correos electronicos semanalmente, con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion</td><td>Estrategia</td><td>06/06/2025</td><td>06/27/2025</td><td>Indicadores de localizacion</td><td></td></tr>
<tr><td>12</td><td>Como estrategia de motivación se genera plan de incentivos asi:
<table>
<tr><th colspan="4">PLAN DE INCENTIVOS ABRIL - JUNIO</th></tr>
<tr><th>Incentivos</th><th>Meta</th><th>BOLSA</th><th>Premisa</th></tr>
<tr><td>DIAMANTE</td><td><$200.000.000</td><td>Se liquida con cuadro comando</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Premio a la excelencia</td><td>$170.000.000- 199.999.999</td><td>$ 2.500.000</td><td>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</td></tr>
<tr><td>Premio al trabajo en EQUIPO</td><td>$200.000.000- $250.000.000</td><td>$ 8.500.000</td><td rowspan="3">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!!.</td></tr>
<tr><td></td><td>$250.000.001- $350.000.000</td><td>$ 12.750.000</td></tr>
<tr><td></td><td>>$350MM</td><td>$ 17.000.000</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>06/03/2025</td><td>06/27/2025</td><td>Ind. Monitoreo</td><td>El ganador debe ser integrar, logrando el cumplimiento de sus metas.</td></tr>
</table>

13	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: 	Estrategia	06/03/2025	06/27/2025	Ind. Monitoreo	
14	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •Á 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	06/03/2025	06/27/2025	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
15	Se generan focos de visitas sobre clientes no contacto, incluyendo incumplidos que no atiendan la gestion de cobro hace mas de 15 dias. Cabe resaltar que durante las visitas, se realizan registros fotograficos con el fin de generar mayor impacto y reforzar la gestión de cobro telefonico. **CIUDAD** / **TOTAL** BOGOTA 215 CALI 120 BARRANQUILLA 81 CARTAGENA 29 SOLEDAD 15 **TOTAL 460**	Gestión	06/03/2025	06/27/2025	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.
16	Chatwoot: Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. Todos los agentes tienen acceso a la herramienta.	Gestión	06/03/2025	06/27/2025	Ind. De Contactabilidad	App in house que permite controlar, monitorear y custodiar la información

SYNERJOY — PLAN DE ACCIÓN — Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0

Fecha	JUNIO	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	87,98%	Nota de calidad Objetivo	90%	Nota final	-
Cumplimiento Meta Actual	111,537,702	Cumplimiento Meta Objetivo	110,000,000	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	monitorio 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	JUNIO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Taler de escucha	Por medio de las jornadas postruadas se reunira todo el equipo de backo con el fin de detectar que oportunidades de mejora se tienen manifestando.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portafilo y asi aumoir con la nota estabreciadad por calidad	17/06/2025	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.	24/06/2025	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
Intervencion area de calidad	Ve y Disfruta de tu PRIMA	Los dos primeros asesores que finalicen con cumplimiento de meta 140% y 90% calidad interna tendran la posibilidad de descansar el ultimo sabado del mes en curso o el primer sabado del siguiente mes.	apalancar los indicadores tanto operativos y de calidad para los logros de los objetivos de portafolio	JUNIO	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.	JUNIO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.

17	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	06/03/2025	06/27/2025	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio