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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	24/04/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:30 AM	**Hora fin:**	11:30 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE ABRIL 2025.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA 1	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS



Resultados Portafolio Fondo Nacional del Ahorro Abril 24

- Contactabilidad por franjas
- Estado gestión
- Cierre de acuerdos
- Resultados Gestión de campo
- Resultados Gestión Minner
- Proyección
- Plan de acción

Contactabilidad



Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO	Obligaciones
B. DE 1 A 30	22%	78%	7548
C. DE 31 A 60	59%	41%	1328
D. DE 61 A 90	73%	27%	1316
E. DE 91 A 120	79%	21%	803
F. DE 121 A 150	83%	17%	271
G. DE 151 A 360	81%	19%	1053
H. DE 360 A 540	64%	36%	69
I. MAYOR A 540	51%	49%	261
J. CASTIGO	16%	84%	1375
Total general	**39%**	**61%**	**14024**

Con un contacto promedio del 39%. Las franjas 61 a 360 (24%), presentan los mejores resultados, superando a los no contactados.

Estado gestión

Estados gestion	Obligaciones		Saldos
SIN CONTACTO	8542	$	365.827.281.754
COLGO	2651	$	167.276.300.634
PROMESA	1165	$	81.301.283.340
VOLUNTAD DE PAGO	557	$	39.851.557.232
POSIBLE NEGOCIACION	346	$	28.402.166.839
SIN ACUERDO	413	$	28.161.392.708
NEGOCIACION CUMPLIDA	84	$	6.985.820.329
NEGOCIACION APROBADA	82	$	6.004.819.799
PROMESA CUMPLIDA	57	$	4.955.163.811
POSIBLE ACUERDO	23	$	1.923.289.948
NEGOCIACION RADICADA	28	$	1.220.833.414
ABONO	9	$	1.081.559.026
RECLAMACION SEGURO	19	$	1.058.866.583
CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	18	$	1.050.790.441
AL DIA	16	$	985.172.064
NO CONTESTAN	9	$	570.244.426
RECORDATORIO	3	$	357.732.751
NEGOCIACION INCUMPLIDA	2	$	101.823.294
Total general	**14024**	**$**	**737.116.098.392**

SYNERJOY
Juntos más allá

Cierre de acuerdos

Estado por franja		Saldos	Obligaciones
NEGOCIACION CUMPLIDA	**$**	**6.985.820.329**	**84**
C. DE 31 A 60	$	1.209.022.040	11
D. DE 61 A 90	$	2.092.976.957	21
E. DE 91 A 120	$	1.124.584.008	16
F. DE 121 A 150	$	436.282.846	5
G. DE 151 A 360	$	1.372.287.198	22
H. DE 360 A 540	$	106.830.055	2
I. MAYOR A 540	$	82.970.001	2
J. CASTIGO	$	560.867.225	5
NEGOCIACION APROBADA	**$**	**6.054.583.042**	**83**
B. DE 1 A 30	$	256.414.580	2
C. DE 31 A 60	$	364.947.521	8
D. DE 61 A 90	$	1.114.327.936	14
E. DE 91 A 120	$	912.866.442	9
F. DE 121 A 150	$	240.950.684	3
G. DE 151 A 360	$	1.343.583.278	16
H. DE 360 A 540	$	514.276.783	4
I. MAYOR A 540	$	561.777.712	8
J. CASTIGO	$	745.438.105	19
NEGOCIACION RADICADA	**$**	**1.220.833.414**	**28**
C. DE 31 A 60	$	83.860.676	4
D. DE 61 A 90	$	246.477.290	4
E. DE 91 A 120	$	296.380.711	7
F. DE 121 A 150	$	65.189.635	1
G. DE 151 A 360	$	406.274.257	9
I. MAYOR A 540	$	32.585.161	1
J. CASTIGO	$	90.065.684	2
CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	**$**	**1.050.790.441**	**18**
C. DE 31 A 60	$	170.972.285	2
D. DE 61 A 90	$	296.656.898	3
E. DE 91 A 120	$	148.149.477	2
F. DE 121 A 150	$	106.055.823	1
G. DE 151 A 360	$	42.280.909	2
H. DE 360 A 540	$	30.165.916	1
I. MAYOR A 540	$	29.789.675	1
J. CASTIGO	$	226.719.458	6
NEGOCIACION INCUMPLIDA	**$**	**101.823.294**	**2**
F. DE 121 A 150	$	101.823.294	2
Total general	**$**	**15.413.850.520**	**215**

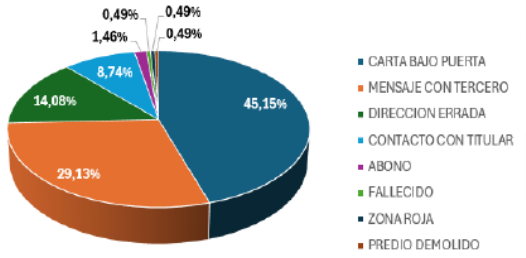
Con un total de 215 negociaciones presentadas (125 menos con respecto a marzo). Tenemos un cumplimiento del 40% hasta el momento.

Las franjas con la mayor cantidad de negociaciones presentadas son 61 a 90 (42), 91 a 120 (34) y 151 a 360 (49)

SYNERJOY

Resultados Gestión de campo

Se han realizado 219 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. Bogotá, Cartagena, Barranquilla y Cali. En la gran mayoría de los casos se ha logrado dejar la correspondencia (45%), o mensajes a través de terceros (29%):



Ciudades	Cliente	% Clientes	Saldos
CALI	98	44,75%	$ 5.505.803.477
BOGOTA D.C.	74	33,79%	$ 8.530.942.899
BARRANQUILLA	32	14,61%	$ 3.827.075.574
CARTAGENA DE INDIAS	15	6,85%	$ 1.264.734.596
Total general	219	100,00%	$ 19.128.556.546

SYNERJOY

Resultados Gestión Minner

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general	%
B. DE 1 A 30	67	75	62			204	63%
C. DE 31 A 60	29	11	3	9		52	16%
D. DE 61 A 90	11	3			1	15	5%
E. DE 91 A 120	7	4			1	12	4%
F. DE 121 A 150	2	2				4	1%
G. DE 151 A 360	3	22	1			26	8%
H. DE 360 A 540		2				2	1%
I. MAYOR A 540	4					4	1%
J. CASTIGO	3					3	1%
Total general	126	119	66	9	2	322	100%
Total general	$ 8.916.304.164	$ 6.342.414.389	$ 4.086.882.628	$ 525.073.673	$ 68.486.814	$ 19.939.161.668	
	45%	32%	20%	3%	0%	100%	

Se han localizado 322 por medio de la herramienta. El 63% en franja 1 a 30. Logrando mejorar el estado de las obligaciones en el 55% de los casos

Proyección Abril 24

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	PROYECCION CORTE 24
B. DE 1 A 30	68.63%	71.13%	69.80%	3	1	2	81,1%
C. DE 31 A 60	52.76%	51.23%	51.32%	1	3	2	62,0%
D. DE 61 A 90	33.97%	41.62%	38.34%	3	1	2	47,4%
E. DE 91 A 120	35.96%	34.96%	41.39%	2	3	1	42,3%
F. DE 121 A 150	36.57%	32.91%	32.43%	1	2	3	**35,1%**
G. DE 151 A 360	25.89%	8.38%	18.70%	1	3	2	8,4%
H. DE 360 A 540	14.39%	5.28%	8.74%	1	3	2	**18,0%**
I. MAYOR A 540	1.78%	0.40%	2.69%	2	3	1	2,3%
J. CASTIGO	$ 87.940.355	$ 137.083.489	$ 188.559.092				$ 257.083.489

Plan de acción

- Trabajo en equipo focalizado:
  Seguimiento al presupuesto
  Gestión prioritaria a base contactada
  Cierre de posibles negociaciones
  Gestión diaria caídas franja 31 a 60
  Foco colas (Sk>$5MM)
  Foco por predictivo a clientes franja 1 a 60 contactados sin cierre
  Foco desmejorados por predictivo (contacto previo 2025)



- Gestión de campo a clientes incumplidos según cobertura.
- Intensidad por medio de todos los canales masivos. Todos los clientes que presenten mora.

2. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Gestion foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador META 30%	SYNERJOY	ABRIL
Gestion foco frech.	SYNERJOY	ABRIL
Gestion clientes mora mayor a 69 días META 15%, Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	ABRIL
Incrementar niveles de radicación de negociaciones.	SYNERJOY	ABRIL

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Analista 01 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

1. Resumen

Título de la reunión	SEGUIMIENTO ABRIL SYNERJOY	
Participantes que asistieron		2
Hora de inicio	4/24/25, 10:29:53 AM	
Hora de finalización	4/24/25, 10:51:19 AM	
Duración de la reunión	21 min 26 s	
Tiempo medio de asistencia	21 min 14 s	

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
John Alexander Serna Garcia	4/24/25, 10:29:56 AM	4/24/25, 10:51:19 AM	21 min 23 s	jsernag@fna.gov.co	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	4/24/25, 10:30:10 AM	4/24/25, 10:51:15 AM	21 min 4 s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
John Alexander Serna Garcia	4/24/25, 10:29:56 AM	4/24/25, 10:51:19 AM	21 min 23 s	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	4/24/25, 10:30:10 AM	4/24/25, 10:51:15 AM	21 min 4 s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador