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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	28/05/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	3:00 PM	**Hora fin:**	4:00 PM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE MAYO 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 Mayo 28

Contactabilidad

Cierre de acuerdos

Resultados Gestión de campo

Proyección

Plan de acción

Contactabilidad



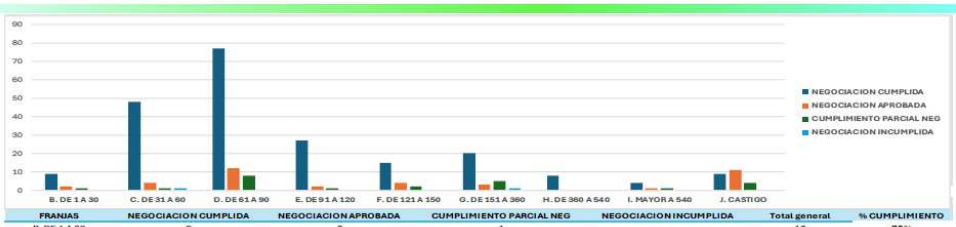
FRANJAS	DIRECTO	SIN CONTACTO	OBLIGACIONES
B. DE 1 A 30	24,4%	75,6%	8313
C. DE 31 A 60	75,5%	24,5%	1322
D. DE 61 A 90	88,9%	11,1%	1288
E. DE 91 A 120	89,5%	10,5%	455
F. DE 121 A 150	87,5%	12,5%	296
G. DE 151 A 360	86,9%	13,1%	236
H. DE 360 A 540	68,7%	31,3%	67
I. MAYOR A 540	51,0%	49,0%	243
J. CASTIGO	19,8%	80,2%	1366
Total general	**40,4%**	**59,6%**	**13586**

Estado Contacto	DIRECTO
PROMESA	36,1%
COLGO	21,0%
SIN ACUERDO	12,8%
POSIBLE NEGOCIACION	10,6%
NEGOCIACION CUMPLIDA	7,6%
NEGOCIACION APROBADA	3,7%
RECLAMACION SEGURO	3,3%
RENUENTE	2,7%
CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	1,0%
ABONO	0,4%
RECORDATORIO	0,3%
NEGOCIACION RADICADA	0,2%
NEGOCIACION INCUMPLIDA	0,2%
PROMESA INCUMPLIDA	0,1%
Total general	**100,0%**

Con un contacto promedio del 40,4%. Las franjas 31 a 150, presentan los mejores resultados, superando a los no contactados.

SYNERJOY

Cierre de acuerdos



FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	% CUMPLIMIENTO
B. DE 1 A 30	9	2	1		12	75%
C. DE 31 A 60	48	4	1	1	54	89%
D. DE 61 A 90	77	12	8		97	79%
E. DE 91 A 120	27	2	1		30	90%
F. DE 121 A 150	15	4	2		21	71%
G. DE 151 A 360	20	3	5	1	29	69%
H. DE 360 A 540	8				8	100%
I. MAYOR A 540	4	1	1		6	67%
J. CASTIGO	9	11	4		24	38%
Total general	217	39	23	2	281	77%

FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	
B. DE 1 A 30	$ 577.790.946	$ 78.178.750	$ 38.773.478		$ 694.743.174	83%
C. DE 31 A 60	$ 3.902.593.730	$ 265.491.670	$ 76.338.175	$ 86.657.420	$ 4.331.080.995	90%
D. DE 61 A 90	$ 6.500.217.877	$ 739.076.276	$ 509.759.281		$ 7.749.053.434	84%
E. DE 91 A 120	$ 1.735.463.884	$ 227.138.282	$ 39.725.112		$ 2.002.327.279	87%
F. DE 121 A 150	$ 1.602.254.795	$ 162.228.017	$ 402.054.393		$ 2.166.537.205	74%
G. DE 151 A 360	$ 1.393.224.706	$ 66.332.042	$ 471.062.240	$ 7.866.318	$ 1.938.485.306	72%
H. DE 360 A 540	$ 269.549.352				$ 269.549.352	100%
I. MAYOR A 540	$ 307.033.746	$ 49.700.694	$ 29.273.599		$ 386.008.038	80%
J. CASTIGO	$ 176.075.229	$ 522.571.698	$ 181.910.253		$ 880.557.180	20%
Total general	$ 16.464.204.265	$ 2.110.717.430	$ 1.748.896.531	$ 94.523.738	$ 20.418.341.963	81%

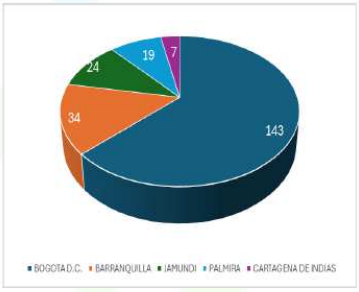
Con un total de 281 negociaciones presentadas. Tenemos un cumplimiento del 77% visto por clientes y del 81% visto por capitales.

SYNERJOY

Resultados Gestión de campo

Se han realizado 227 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Jamundí y Palmira.

Franjas	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Mantenido	Caidas	Total general
B. DE 1 A 30					$ 200.595.994	$ 200.595.994
C. DE 31 A 60	$ 710.959.049	$ 462.155.769		$ 2.013.765.519	$ 1.813.144.521	$ 5.000.024.859
D. DE 61 A 90	$ 127.453.720	$ 130.304.330	$ 577.794.716	$ 1.596.523.718	$ 2.244.899.784	$ 4.676.976.268
E. DE 91 A 120	$ 252.368.879		$ 390.181.113	$ 582.191.185	$ 1.020.847.073	$ 2.245.588.250
F. DE 121 A 150	$ 229.367.797			$ 549.157.886	$ 886.964.660	$ 1.665.490.343
G. DE 151 A 360				$ 774.296.214	$ 312.827.196	$ 1.087.123.410
H. DE 360 A 540				$ 358.482.353	$ 372.315.536	$ 730.797.889
I. MAYOR A 540	$ 110.598.758				$ 1.470.161.266	$ 1.580.760.024
J. CASTIGO					$ 845.700.366	$ 845.700.366
Total general	$ 1.430.748.203	$ 592.460.099	$ 967.975.829	$ 5.874.416.876	$ 9.167.456.396	$ 18.033.057.402
	8%	3%	5%	26%	51%	100%



Los resultados demuestran un aporte significativo al resultado, logrando la normalización, recuperación o contención del portafolio visitado en un 42%

SYNERJOY
"Juntos más allá"

Proyección Marzo 28

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	PROYECCION CORTE 28
B. DE 1 A 30	75,35%	75,54%	79,82%	3	2	1	82%
C. DE 31 A 60	62,46%	61,43%	60,93%	1	2	3	71%
D. DE 61 A 90	48,40%	51,09%	54,88%	3	2	1	55%
E. DE 91 A 120	35,92%	45,79%	49,26%	3	2	1	53%
F. DE 121 A 150	36,82%	43,67%	40,56%	3	1	2	47%
G. DE 151 A 360	14,22%	13,60%	13,17%	1	2	3	17%
H. DE 360 A 540	16,39%	12,33%	11,10%	1	2	3	16%
I. MAYOR A 540	2,04%	2,71%	3,76%	3	2	1	5%
J. CASTIGO	$ 253.292.133	$ 156.073.789	$ 228.872.586				$ 219.059.109

Plan de acción

- Trabajo en equipo focalizado:
  Seguimiento al presupuesto
  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 (contacto previo 2025)



- Gestión de campo a clientes incumplidos.
- 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 casos especiales atendidos en brigada para impactar en mayo y junio	SYNERJOY	MAYO
Envio de consolidado de casos de brigada del cierre de mayo para asegurar su cumplimiento	FNA	MAYO
Validar segmentación de cartera por uvr no vis que es la cartera con mayor deterioro	SYNERJOY	MAYO
Gestion foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador META 30%	SYNERJOY	MAYO
Gestion clientes mora mayor a 69 días META 15%, Recaudo cartera castigada.	SYNERJOY	MAYO
Incrementar niveles de radicación de negociaciones.	SYNERJOY	MAYO

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

1. Resumen

Título de la reunión	REUNION SEGUIMIENTO MAYO SYNERJOY	
Participantes que asistieron		2
Hora de inicio	5/28/25, 3:03:47 PM	
Hora de finalización	5/28/25, 3:18:43 PM	
Duración de la reunión	14 min 55 s	
Tiempo medio de asistencia	14 min 34 s	

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
John Alexander Serna Garcia	5/28/25, 3:04:02 PM	5/28/25, 3:18:43 PM	14 min 40 s	jsernag@fna.gov.co	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	5/28/25, 3:04:09 PM	5/28/25, 3:18:39 PM	14 min 29 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	5/28/25, 3:04:02 PM	5/28/25, 3:18:43 PM	14 min 40 s	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	5/28/25, 3:04:09 PM	5/28/25, 3:18:39 PM	14 min 29 s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador