

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

Acta N°		Tema:	SEGUIMIENTO CIFRAS MARTHAMEJIA	
Fecha:	28/05/2025	Ubicación:	TEAMS FNA	
Hora inicio:	11:30 AM	Hora fin:	12:30 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
JULIAN ZAPATA		MARTHAMEJIA	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS



AVANCE A LA FECHA

COORDINADOR : JULIAN ZAPATA



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

METAS PARA EL MES DE MAYO



FRANJA	CUANTAS	KAPITAL	% META	META
B. DE 1 A 30	4257	\$ 247.048.756.066	90%	\$ 222.343.880.459
C. DE 31 A 60	453	\$ 25.781.765.420	80%	\$ 20.625.412.336
D. DE 61 A 90	222	\$ 12.264.490.399	50%	\$ 6.132.245.199
E. DE 91 A 120	152	\$ 8.987.815.711	40%	\$ 3.595.126.284
F. DE 121 A 150	98	\$ 5.398.439.146	35%	\$ 1.889.453.701
G. DE 151 A 360	582	\$ 28.321.869.839	20%	\$ 5.664.373.968
H. DE 360 A 540	176	\$ 8.054.739.943	15%	\$ 1.208.210.991
I. MAYOR A 540	1217	\$ 69.187.590.416	10%	\$ 6.918.759.042
J. CASTIGO	1463	\$ 46.871.356.769	2%	\$ 937.427.135



ASIGNACION MAYO 2025



✓ Distribución porcentual de la cartera asignada en diferentes franjas :

- ✓ 1 a 30 días: 56.45%
- ✓ 31 a 60 días: 5,53%
- ✓ 61 a 90 días: 3.50%
- ✓ 91 a 120 días: 2.38%
- ✓ 121 a 150 días: 3.31%
- ✓ 151 a 360 días: 8.18%
- ✓ 361 a 540 días: 2,00%
- ✓ Mayor a 540 días: 14,15%
- ✓ Cartera castigada: 6.50%

FRANJA	CUANTAS	% CUENTA	KAPITAL	% KAPITAL
B. DE 1 A 30	4257	56,45%	\$ 247.048.756.066	54,67%
C. DE 31 A 60	453	5,53%	\$ 25.781.765.420	5,70%
D. DE 61 A 90	222	3,50%	\$ 12.264.490.399	2,71%
E. DE 91 A 120	152	2,38%	\$ 8.987.815.711	1,99%
F. DE 121 A 150	98	1,31%	\$ 5.398.439.146	1,19%
G. DE 151 A 360	582	8,18%	\$ 28.321.869.839	6,27%
H. DE 360 A 540	176	2,00%	\$ 8.054.739.943	1,78%
I. MAYOR A 540	1217	14,15%	\$ 69.187.590.416	15,31%
J. CASTIGO	1463	6,50%	\$ 46.871.356.769	10,37%
Total general	8620	100,00%	\$ 451.916.823.708	100,00%



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

Políticas de negociación pagas

franja	Suma de Valor Aprobado
B. DE 1 A 30	\$ 7.980.000
C. DE 31 A 60	\$ 54.954.000
D. DE 61 A 90	\$ 5.100.000
E. DE 91 A 120	\$ 7.333.000
F. DE 121 A 150	\$ 3.776.000
G. DE 151 A 360	\$ 70.748.000
H. DE 361 A 540	\$ 120.805.000
I. MAYOR A 540	\$ 431.637.000
J. CASTIGO	\$ 81.950.000
Total general	\$ 784.283.000

politica .	Cuenta de No Obligación
EXTINCION	25
NORMALIZACION	67
Total general	92

POLITICAS DE NORMALIZACION A LA FECHA

POLITICAS DE NEGOCIACION	CUENTAS	Suma de VALOR OFERTA
EXTINCION	72 \$	2.509.393.456
NORMALIZACION	162 \$	857.518.000
(en blanco)		
Total general	234 \$	3.366.911.456

franja	cuentas	valor ofertado
B. DE 1 A 30	2 \$	7.980.000
C. DE 31 A 60	22 \$	288.936.000
D. DE 61 A 90	3 \$	5.099.000
E. DE 91 A 120	5 \$	16.726.000
F. DE 121 A 150	1 \$	3.775.000
G. DE 151 A 360	25 \$	145.317.000
H. DE 361 A 540	65 \$	1.005.355.456
I. MAYOR A 540	99 \$	1.416.155.000
J. CASTIGO	12 \$	477.568.000
Total general	234 \$	3.366.911.456

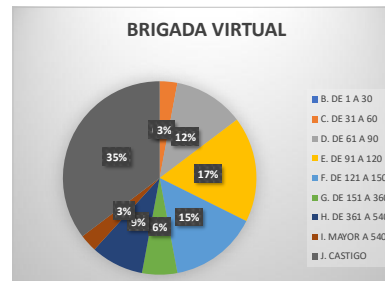
	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

POLITICAS DE NEGOCIACION POR ACOGERCEN

franjas	Cuenta de Nit
B. DE 1 A 30	10
C. DE 31 A 60	19
D. DE 61 A 90	13
E. DE 91 A 120	15
F. DE 121 A 150	12
G. DE 151 A 360	11
H. DE 361 A 540	15
I. MAYOR A 540	16
J. CASTIGO	25
Total general	136

BRIGADA VIRTUAL TEENS

franja	CLIENTES	VALOR PACTADO
B. DE 1 A 30	0	
C. DE 31 A 60	1	\$ 3.250.000
D. DE 61 A 90	4	\$ 8.500.000
E. DE 91 A 120	6	\$ 1.785.045
F. DE 121 A 150	5	\$ 3.142.586
G. DE 151 A 360	2	\$ 12.500.000
H. DE 361 A 540	3	\$ 27.300.000
I. MAYOR A 540	1	\$ 950.000
J. CASTIGO	12	\$ 59.356.000
TOTAL	34	\$ 116.783.631

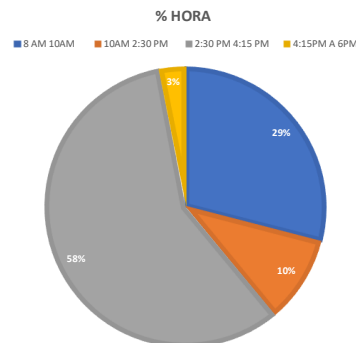


	FORMATO ACTA DE REUNIÓN	Código GE-GP-FO-001
	GESTION DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

PROYECCION ACUERDOS

FRANJAS	CAPITAL	PROYECCION
B. DE 1 A 30	\$ 12.078.698.300	20%
C. DE 31 A 60	\$ 2.849.275.934	9%
D. DE 61 A 90	\$ 897.993.530	14%
E. DE 91 A 120	\$ 1.123.723.817	8%
F. DE 121 A 150	\$ 258.598.934	21%
G. DE 151 A 360	\$ 2.146.797.273	13%
H. DE 361 A 540	\$ 576.532.389	14%
I. MAYOR A 540	\$ 3.002.841.572	23%
J. CASTIGO	\$ 3.978.483.829	0%
Total general	\$ 26.912.945.580	100%

HORARIOS CON MAYOR CONTACTABILIDAD



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

MENSAJERIA APROBADA

FECHA	SMS	WPP	CORREOS	SUMA
2/05/2025	8620	1000	25000	34620
3/05/2025	6500	1000	25000	32500
5/05/2025	1250	1000	25000	27250
6/05/2025	8620	1000	25000	34620
7/05/2025	8620	1000	25000	34620
8/05/2025	35000	1000	25000	61000
9/05/2025	8620	1000	25000	34620
10/05/2025	4510	1000	25000	30510
12/05/2025	8620	1000	25000	34620
13/05/2025	312	1000	25000	26312
14/05/2025	8620	1000	25000	34620
15/05/2025	1120	1000	25000	27120
16/05/2025	7500	1000	25000	33500
TOTAL	107912	13000	325000	445912

PLAN DE TRABAJO



- Control y seguimiento.
- Programación de escucha de llamadas: **DIARIO**.
- Seguimiento individualizado a los asesores.
- Segmentaciones prioritarias.
- Saldos menores y mayores.
- Clientes con abonos parciales en el mes en curso.
- Acciones específicas:
 - Enviar cronograma semanal de comunicación por SMS, WhatsApp y correo electrónico.
 - Diseñar campañas específicas para clientes con mayor probabilidad de pago (segmentados por comportamiento pasado).
 - Incrementar el seguimiento diario de las metas individuales.
 - Implementamos asesorías integrales.



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

SPIN RATE



- Nuestro principal objetivo es tener al día 3 después de ser remitida la asignación finalizado el primer Spint Rate de toda la cartera en primera gestión, para ello utilizamos diversos medios tecnológicos que nos permitan llegar a dicha meta, uno de esos medios es el “dealer”, aplicativo que genera marcado de llamadas de manera constante.



CONTACTO



La mejora en los índices de contactabilidad indica que los esfuerzos en la optimización de los canales de comunicación, han sido fructíferos maximizando la eficiencia del proceso de contacto, **incrementando así las oportunidades de negociación y recuperación de cartera**, ya que se logra interactuar directamente con un mayor porcentaje de clientes este mes queremos llegar a un porcentaje de localización igual que el anterior del 87% de la base.



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

BASES DE BUSQUEDA



Actualmente, contamos con tres aplicativos avanzados de búsqueda gestionados en la agencia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, los cuales reúnen información de contacto de 34 millones de usuarios de líneas celulares, representando el **77% del total de líneas activas en el país** equivalentes en un aproximado a 44 millones.

Gracias a esta amplia base de datos, hemos logrado un **incremento significativo en los índices de contactabilidad**, mejorando la eficiencia en la gestión de cartera al facilitar el acceso rápido y preciso a la información de los clientes.

Impacto positivo:

Incremento en el porcentaje de clientes contactados, lo que ha permitido gestionar saldos de manera más efectiva.



CAUSALES DE NO PAGO DE A

Motivos principales de no pago:

- Falta de recursos económicos.
- Desinformación sobre fechas y montos.
- Problemas técnicos en los medios de pago.
 - Pagos de cesantías.
 - Desempleo.



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

RECAUDO Y PROYECCIÓN



• Control y seguimiento:

- ✓ Escucha programada de llamadas (diario).
- ✓ Segmentación de clientes (saldos, fechas de pago, comportamiento).
- ✓ Envío de cronogramas semanales de comunicación.

• Acciones específicas:

- ✓ Campañas para clientes con mayor probabilidad de pago.
- ✓ Seguimiento diario a metas individuales.
- ✓ Asesorías integrales para mejorar la experiencia del cliente.



ç

INVERSIÓN PARA LA OPERACIÓN



- Contamos con instalaciones amplias y adecuadas, con equipos de computo avanzado para poder dar alcance a toda la operación a realizar en este mes de enero y en los siguientes meses a la cartera FNA. Capaces de abarcar 60 gestores de los cuales para esta campaña ocupamos 20.
- Trabajamos con aplicativos de llamada avanzadas los cuales permiten que la operación no se interrumpa durante la jornada laboral, (XLITE)
- Aplicativo multi-llamada (dialer) el cual permite que las mismas se realicen apenas se cuelgue la anterior, generando así mayor productividad.
- Internet de alta velocidad 1,000 megas, actualmente contamos con dos operadores.
- Paquete de mensajería amplia el cual en su paquete incluye: mensajes de texto, mensaje de voz, correo electrónico y mensaje WhatsApp.
- Aplicativo de búsqueda de clientes.
- Aplicativo interno de gestión y back iagree
- Para una inversión para la operación de \$125.000.000 al mes.



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

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	MARTHAJMEJIA	MAYO
Envio de consolidado de casos de brigada del cierre de mayo para asegurar su cumplimiento	MARTHAJMEJIA	MAYO
Validar segmentación de cartera por uvr no vis que es la cartera con mayor deterioro	MARTHAJMEJIA	MAYO
Gestion foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador META 30%	MARTHAJMEJIA	MAYO
Gestion clientes mora mayor a 69 días META 15%, Recauda cartera castigada.	MARTHAJMEJIA	MAYO
Incrementar niveles de radicación de negociaciones.	MARTHAJMEJIA	MAYO

ELABORÓ	APROBÓ
 JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Analista 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

1. Resumen

	REUNION SEGUIMIENTO
Título de la reunión	MAYO MARTHAJMEJIA
Participantes que asistieron	2
Hora de inicio	5/28/25, 11:13:32 AM
Hora de finalización	5/28/25, 11:40:44 AM
Duración de la reunión	27 min 11 s
Tiempo medio de asistencia	9 min 45 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, 11:30:48 AM	5/28/25, 11:40:44 AM	9 min 55 s	jsernag@fna.gov.co	jsernag@fna.gov.co	Organizador
JULIAN ZAPATA (No comprobado)	5/28/25, 11:30:58 AM	5/28/25, 11:40:34 AM	9 min 35 s			Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
John Alexander Serna Garcia	5/28/25, 11:30:48 AM	5/28/25, 11:40:44 AM	9 min 55 s	jsernag@fna.gov.co	Organizador
JULIAN ZAPATA (No comprobado)	5/28/25, 11:30:58 AM	5/28/25, 11:40:34 AM	9 min 35 s		Moderador