

BSC REGIONALES JULIO DE 2010

| Tree | Bogotá | | Cali | | Caribe | | Eje Cafetero | | Medellin | | Palmira | |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|--------|----------|--------|---------|--------|
| | Score | Actual | Score | Actual | Score | Actual | Score | Actual | Score | Actual | Score | Actual |
| Measures | 4,19 | 6,04 | | | 4,79 | | 6,97 | | 6,15 | | 5,78 | |
| Mercado | 4,21 | 5,84 | | | 4,44 | | 7,15 | | 6,93 | | 5,92 | |
| ψ Asegurar el crecimiento del numero de Asociados y su fidelización | 4,21 | 5,84 | | | 4,44 | | 7,15 | | 6,93 | | 5,92 | |
| Tasa de Satisfaccion General de Asociados (Tienen, han tenido y no tienen) | 6,16 | 7,18 | 79,6 | 9,35 | 86,5 | 7,25 | 81,8 | 7,13 | 81,3 | 6,45 | 78,4 | |
| Tasa de uso de servicios de Asociados | 8 | 8 | 86,09 | 8 | 87,62 | 8 | 87,54 | 8 | 88,07 | 8 | 89,39 | |
| Número de Asociados | 7,05 | 7,53 | 63.159 | 7,73 | 28.031 | 7,98 | 16.986 | 7,74 | 49.354 | 8,02 | 7.645 | |
| Índice de Asociados inactivos | 0 | 8,91 | 6,68 | 2,89 | 8,86 | 10 | 5,86 | 7,94 | 7,02 | 4,63 | 8,18 | |
| Índice de rotación de Asociados Acumulado | 0 | 1,31 | 90,39 | 3,17 | 70,54 | 7,93 | 66,6 | 6,19 | 65,26 | 8,77 | 91,2 | |
| Índice de desercion de Asociados Acumulado | 0 | 9,87 | 6,25 | 2,09 | 8,18 | 9,64 | 6,14 | 10 | 5,75 | 10 | 5,56 | |
| No. Quejas y Reclamos de Asociados - Ver Top 10 QyR | 7,18 | 8,69 | 1.579 | 0 | 1.008 | 7,32 | 462 | 6,29 | 1.360 | 10 | 134 | |
| Índice de oportunidad en el cierre de Quejas y Reclamos de Asociados | 6,68 | 6,59 | 74,38 | 5,31 | 69,24 | 6,24 | 72,97 | 7,44 | 77,75 | 3,38 | 61,5 | |
| Índice de cupos aprobados mes corriente - Tarjeta Coomeva | 7,04 | 1,35 | 43,39 | 7,02 | 61,8 | 8,12 | 65,38 | 8,58 | 68,89 | 0 | 35,62 | |
| Índice de cupos activados mes corriente - Tarjeta Coomeva | 0 | 0 | 12,35 | 0 | 17 | 0 | 13,46 | 0 | 11,93 | 0 | 17,81 | |
| Procesos | 4,17 | 6,43 | | | 5,51 | | 6,62 | | 4,57 | | 5,48 | |
| ψ Contar con una eficiente gestión administrativa | 4,17 | 6,43 | | | 5,51 | | 6,62 | | 4,57 | | 5,48 | |
| Índice de recuperacion cartera estatutaria | 4,17 | 6,43 | 59,79 | 5,51 | 52,78 | 6,62 | 62,75 | 4,57 | 58,92 | 5,48 | 54,45 | |

Para revertir los resultados en rojo de las regionales se están trabajando las siguientes actividades:

Regional Cali

- Índice de Rotación de Asociados: Para revertir la tendencia de los resultados de la Regional Cali, se ha establecido un plan de choque en donde se han determinado acciones de responsabilidad a nivel Regional como a nivel Nacional, que abarcando todos los factores que inciden en la vinculación de asociados.
- Índice de cupos aprobados mes corriente – Tarjeta Coomeva: En el mes de Julio, se realizaron expedición de 689 tarjetas, de las cuales a 404 tarjetas le fueron asignados cupos, equivalente a un 59%, del total de las tarjetas expedidas, la asignación de estos cupos son directamente administrados por la Dirección Nacional de Riesgo de Coomeva Financiera, quienes a través de un modelo ya establecido y teniendo en cuenta factores como el habito de pago, la calificación en el acierta y el nivel de endeudamiento actual, se realiza su aprobación.
- Índice de cupos activados mes corriente – Tarjeta Coomeva: Teniendo en cuenta las nuevas fórmula para el cálculo de indicador, al cierre del mes de mayo de las 346 tarjetas con cupo, fueron activadas 118 para un cumplimiento del 34.10%, y se realiza seguimiento semanal.

Regional Caribe

- Índice de Asociados Inactivos: Se está gestionando la reventa vía telefónica y visitas a los Asociados para lograr su reactivación o acuerdos de pago y evitar su exclusión, campaña para disminuir el indicador de inactivos del 8.9 % al 7% al cierre 30 de septiembre, involucrando a los asesores de servicios financieros, analistas de recuperación de cartera, analista de mantenimiento, auxiliares zonales, auxiliares multiactivos, promoción de la figura de amortización entre los Asociados inactivos que cumplen con el Acuerdo y envío de tarjetas de invitación a reactivarse a los Asociados que pueden acogerse al plan de reactivación.
- Índice de Rotación de Asociados Acumulado: Divulgación y motivación de la Fuerza Comercial con respecto a la meta Volante Nacional “Adelante el cierre e incremente sus ingresos en un 10%”, que busca incrementar las vinculaciones cerrando el mes el 20 de agosto, participación en eventos comerciales organizados por el sector Educativo: Universidades y Colegios y divulgación e implementación del Acuerdo 350 en lo que respecta al fomento de la asociación de los empleados en la categoría especial.
- Índice de Deserción de Asociados Acumulado: Celebración del cumpleaños a los Asociados que cumplen en julio y agosto incluyendo a los inactivos y sin producto, para hacerlos sentir parte de Coomeva y actualizarles sobre el portafolio de servicios, información inmediata al líder de cada Empresa, según sea el caso, cuando el asociado manifiesta su intención de

retiro por inconformidad en los servicios y ofrecimiento de ayudas a través del Fondo de Calamidad cuando el motivo del retiro o no pago, es por causales económicas sea por disminución de ingresos o desempleo

- Índice de Oportunidades de Cierre de Quejas y Reclamos: En los comités Regionales Corporativos se está intensificando el seguimiento para lograr que las empresas del GEC en esta Regional, gestionen dentro de los tiempos establecidos las diferentes quejas y reclamos y de esta forma se brinde una atención oportuna a los asociados. En el caso de la Regional Caribe, este indicador se ve afectado casi siempre por el sector Salud
- Índice de Recuperación Cartera Estatutaria: Se acordó que los analistas de recuperación de cartera Financiera apoyaran esta gestión para garantizar el cubrimiento total de la cartera estatutaria, en la actualidad esto no es posible por la insuficiencia de recursos, entregar por parte de los Analistas de Recuperación a los Gerentes de la Financiera referidos de asociados con perfil de empresarios, representantes legales con ingresos superiores a un millón de pesos para ser gestionados por estos; realizar campaña de cambio de corte a los asociados que pagan fuera de fecha con el fin de evitar el incremento de inactivos, capacitación integral desde el punto de vista de servicios y de manejo y entendimiento de los acuerdos que corresponden a la gestión de asociados.
- Índice de Cupos Activados Mes Corriente: Solicitar a la Dirección Nacional oportunidad en el envío de las tarjetas a la Regional, ya que en el momento están llegando tarde, aproximadamente 45 días después, continuar con el tele mercadeo y entrega de tarjetas personalizadas en oficinas y en eventos, programar citas para entregar tarjetas y recoger documentos para activación, trabajar en equipo con la UGA y la fuerza comercial buscando ser mas oportunos en la entrega de las tarjetas.
- Índice de Cupos Aprobados Mes: Este indicador es gestionado por la Dirección Nacional de Coomeva Financiera no es de manejo de las regionales, aunque cuando se va a entregar el cupo al asociado se presenta que no es posible debido a reportes negativos en la CIFIN.

Regional Eje Cafetero

- En el tema de asociados se han venido implementando equipos de Fortalecimiento en la gestión de vinculación de asociados en las ciudades de Manizales y Pereira con la participación de los Gerentes de las Oficinas y el equipo de trabajo de la UGA con el objeto de mejorar la gestión desde las perspectivas de aumentar la productividad de los canales de venta, ajustar las acciones relacionadas con la labor de retención y el control a la deserción, afín de vincular a todos los colaboradores de las Oficinas, incluyendo las otras empresas, bajo el concepto que "uno menos también cuenta".
- Se hace el análisis de la gestión de las quejas y reclamos de los asociados dentro del Informe Mensual de Atentos, destacando el top 10 de cada empresa. Se ha venido haciendo énfasis en el cumplimiento de los tiempos establecidos en el SGC de cada empresa a fin de garantizar los estándares de retroalimentación con el Asociado.
- Cada mes se realiza el Comité de gestión de Cartera, el cual ha tenido como enfoque el mejoramiento del recaudo a partir de la gestión de cada uno de los actores que participan en el proceso, de acuerdo con los diferentes cortes existentes en los estados de cuenta.
- Con respecto a la Tarjeta Coomeva es necesario analizar los siguientes aspectos para poder generar verdaderas mejoras en las cifras finales: 1). Asignación de Cupos: es un proceso virtual desde la participación de Coomeva Financiera; los tiempos de gestión no calzan desde el ingreso del nuevo asociado hasta la entrega de la tarjeta; no existe intervención de las Oficinas ni de las regionales. 2). Activación de Cupos: revisión de la documentación, y gestión con asociados. 3). Logística en la distribución: emisión de la tarjeta, envío, direcciones, proveedor de los servicios. 4). Aplicativo de la TAC: verificar funcionalidades y disponibilidad en las oficinas.

Regional Medellín

- En lo relacionado con el ingreso de nuevos asociados, la Regional Medellín ha reforzado su gestión comercial, mediante la realización de nuevas contrataciones de promotores tendientes a completar los grupos, actualmente se está en un cumplimiento del 100%.
- Se está trabajando con las campañas Nacionales de Incentivo del 10% sobre las comisiones a Promotores por cumplimiento de metas; Campaña de Referidos con los Ejecutivos de Medicina Prepagada, mediante el pago de \$45.000 por cada referido efectivo.
- La gestión de recuperación de inactivos se continúa realizando mediante las estrategias de actualización de datos, envío de correos masivos, telemarketing, promoción de la oficina virtual y del debito ACH, depuración de acuerdo a su perfil, a través de la campaña de recuperación de cartera conjuntamente con Salud y de manera especial se ha intensificado el contacto con asociados en mora de 3a. y 4a. cuota para evitar que avancen en su morosidad.
- En cuando al indicador de Deserción, la UGA continúa trabajando de la mano con los Directores de Oficinas Financieras en la procura de una mejor labor de persuasión a los asociados; se están realizando capacitaciones permanentes por parte de la UGA y a la barra comercial de financiera, por parte del Analista de Mantenimiento y Retención, directamente en las Oficinas Financieras. Adicionalmente se continúa trabajando la carpeta compartida de Retiros con información en tiempo real.
- Si bien no se ha conseguido bajar el índice de Quejas y Reclamos a lo presupuestado, se continúa trabajando en función de mejorar permanentemente la atención y servicio a nuestros asociados y usuarios, a través de los comités de Gestión y Calidad de cada empresa en particular y Corporativo, generando acciones propias en cada oficina que motivan a una mayor conciencia en términos de calidad y oportunidad en la atención prestada a nuestros asociados.
- A partir del mes de Agosto se dará inicio a un seguimiento semanal por parte de esta Gerencia, en lo relacionado con la oportunidad en la atención de Quejas y Reclamos a través de nuestra herramienta Atentos, mediante la generación de un informe Regional.
- Para mejorar el indicador de Activación de Tarjetas Coomeva, se viene adelantando una campaña con los promotores comerciales, por medio de la cual se les incentiva con una comisión por motivar a sus nuevos asociados hacia la activación de su cupo.
- Para el indicador de recuperación cartera estatutaria se tienen las siguientes acciones:
 - ✓ Masificar el plan de reactivación y efectuar una campaña por medio escrito (invitaciones) para que los asociados se acojan a esta.
 - ✓ Actualizar las bases de datos de los asociados.
 - ✓ Fortalecer cobranza desde la primera cuota.
 - ✓ Continuar con la gestión telefónica y realizar gestión de cobro por medio de correos electrónicos.
 - ✓ Se genero información con asociados que reúnen el perfil para amortización de aportes en total 330 casos y se les envía E-mail con el ofrecimiento de la amortización.
 - ✓ Ofrecimiento de ayudas por el fondo de calamidad para los casos que lo ameriten.
 - ✓ Reforzamiento de la gestión en horarios del medio día.
 - ✓ Refuerzo especial a los vencimientos de 3 y 4 cuotas vencidas con el fin de evitar la inactividad.

Regional Palmira

- Asociados Inactivos: Se tuvo una mejora significativa al cierre de Julio de 2010 con respecto a Junio de 2010, cerrando el indicador en el 8.2%, es decir una disminución de 0.6% decimas porcentuales. Parte del mejoramiento está en la concentración de llamadas de asociados de 3 cuotas vencidas donde se explora desde la Unidad de Gestión de Asociados alternativas de pago o acciones inmediatas que propenden para el no aumento del indicador de asociados inactivos.

- Índice de Recaudo de Cartera Estatutaria: Teniendo en cuenta que el indicador disminuyó de Junio respecto a Julio se definió dar prioridad por mayor cantidad de dinero vencida en cada edad de cuota vencida, es decir a los asociados vencidos de 3 cuotas en adelante. También este indicador tendrá una mejora por la aplicación de los casos del fondo de calamidad que aprobó el consejo en el mes de Agosto más los casos que se presentaran en este mes al comité de asunto de asociados y que serán en el mismo mes corriente su aplicación.
- Índice de cupos aprobados en el mes corriente: se revisara la cantidad de cupos aprobados frente a los nuevos ingresos de asociados con riesgo nacional de Coomeva financiera para validar que perfil están teniendo en cuenta ellos para compartirle esta información a la unidad de gestión de asociados y buscar mejorar el perfil.
- Índice de Cupos activados mes corriente – Tarjeta Coomeva: El pasado 5 de agosto de 2010 se llevo a cabo una actividad de bingo cooperativo donde se tenía como expectativa la entrega masiva de las tarjetas. En esta actividad se lograron entregar 18 tarjetas de las cuales 3 de ellas se les activo cupo de crédito. Como complemento a lo anterior se ha reforzado con el equipo de promotores de la unidad de gestión de asociados la entrega de la información de los asociados que tienen cupo para que realicen labor post-venta y puedan generar unos ingresos adicionales por la campaña que se tiene actualmente para mejorar este indicador.
- Índice de oportunidad en el cierre de quejas y reclamos de asociados: El indicador de cierre de quejas y reclamos tuvo una mejora muy significativa en todas las empresas a excepción de Coomeva EPS donde quedaron 3 casos pendientes. Frente a los casos pendientes de cierre a destiempo se realizó un plan de acción que consiste básicamente en seguimiento y acompañamiento de los casos generados en el mes corriente frente a los casos cerrados; esta labor está siendo liderada por el responsable de atentos en Coomeva EPS Palmira.
- Encuesta Kape: Los resultados de la encuesta KAPE muestra claramente que una parte de la situación son los diferentes medios de difusión de la información y por ello se realizo para este mes en curso y parte del mes de Septiembre de 2010 un boletín del Grupo Empresarial para todos los asociados y con ello contribuir al mejoramiento de los resultados. Además de lo anterior estamos buscando mecanismos para tener una mayor frecuencia de envío de la información con un proveedor nuestro para que este documento sea auto costeable.

Regional Bogotá

- Se comienza la obra en Villavicencio para adecuar en su totalidad el Centro de Atención Coomeva, también se adelantan los procesos de selección para diferentes cargos.
- Al cierre de agosto, se espera terminar el curso virtual de Cooperativismo en todas las empresas del GEC y en todos los niveles de la organización.
- Se amplió el plazo para la campaña de referidos, 1 a 1, con los funcionarios del GEC en la Regional, para que cada uno traiga por lo menos un asociado al 31 de agosto de 2010.
- Se está haciendo sinergia con los fidelizadores de la U.G.A, con el fin de mejorar la activación de cupos para la tarjeta Coomeva.
- Con relación a la Recuperación Cartera Estatutaria, para el mes de julio hubo una importante mejora en este indicador pasando de un porcentaje de recaudo que en junio estuvo en el 47.75% al 49.87%.