MODIFICACIÓN 1 AL CONTRATO FNA-077-2024 SUSCRITO ENTRE EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO Y SYNERJOY BPO S.A.S.

Entre los suscritos, **SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN**, identificada con cédula de ciudadanía No. 45.532.162 expedida en Cartagena Bolívar, quien actúa en nombre y representación del **FONDO NACIONAL DEL AHORRO S.A.,** sociedad de economía mixta de la rama ejecutiva del orden nacional, del tipo de las anónimas, organizada como establecimiento de crédito, vinculada al Ministerio de Hacienda y Crédito Público y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, identificada con el NIT 899.999.284-4,en su calidad de **SECRETARIA GENERAL** de la Entidad, cargo para el cual fue designada mediante Resolución 049 del once (11) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), debidamente posesionada según Acta 09 del once (11) de septiembre de dos mil veintitrés (2023) y cuya ordenación del gasto en materia contractual le fue delegada mediante Resolución No. 045 del siete (07) de septiembre de dos mil veintitrés (2023), y de otra parte, la sociedad **SYNERJOY BPO S.A.S.,** identificada con numero de NIT. 800.133.032-9., representada legalmente por **ALEJANDRO BLANCO TORO**, identificado con cédula de ciudadanía número 94.399.036, en su calidad de Representante Legal hemos convenido suscribir la presente modificación al contrato FNA-077-2024, previas las siguientes:

CONSIDERACIONES

1) Que el 3 de julio de 2024, el Fondo Nacional del Ahorro S.A y Synerjoy BPO S.A.S., suscribieron el Contrato FNA-077-2024, con el objeto: "Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional".

2) Que el valor del contrato se fijó en **DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL PESOS ($2.466.660.000) M/CTE,** incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

3) Que el plazo de ejecución se estableció en doce (12) meses o hasta agotar presupuesto, contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio o hasta el momento en que se agote el presupuesto destinado para el contrato, lo que primero ocurra.

4) Que, una vez cumplidos los requisitos de perfeccionamiento y ejecución del contrato, se suscribió el acta de inicio el día cuatro (04) de julio de 2024. En consecuencia, se establece que el presente contrato finalizará el tres (03) de julio de 2025.

5) Que el Fondo Nacional del Ahorro S.A., por medio de correo electrónico envío al contratista oferta para prorrogar y adicionar el presente contrato, a lo cual, el pasado 19 de junio de la presente anualidad, Synerjoy BPO S.A.S., aceptó prorrogar y adicionar el contrato en los términos que se acuerden, comprometiéndose a mantener las condiciones comerciales vigentes.

6) Que, mediante formato de justificación para prórroga, adición presupuestal y/o modificación del contrato remitido el 19 de junio de 2025, la Gerencia Cobranzas y BRDPR, actuando como supervisor del contrato, solicitó a la Gerencia Contratación prórrogar y adicionar el contrato FNA-077-2024, de conformidad con la siguiente justificación:

(…) "Dado que el Fondo Nacional del Ahorro S.A. Tiene como finalidad mejorar la calidad de vida de los colombianos mediante el otorgamiento de créditos de vivienda, tarea que ha venido cumpliendo en desarrollo de las políticas gubernamentales, con una colocación actual aproximada de 160 mil obligaciones, de las cuales 36 mil presentan altura de mora superior a 15 días, por factores externos a la entidad, que han afectado la capacidad de pago de los consumidores financieros, y que están incidiendo en el deterioro de la cartera, situación que es recurrente tanto en el fondo como en el sector económico, por esto el Fondo ha contratado la prestación del servicio de empresas especializadas en gestión de recuperación de cartera en la modalidad de Outsourcing desde hace más de 15 años, una solución para

realizar la gestión de cobranza y recuperación de cartera en etapa preventiva y administrativa, en vista de mantener una gestión efectiva tendiente al mantenimiento en estado al día de la cartera, y en procura de favorecer en todo momento los intereses de la entidad bajo la óptica de la relación costo – beneficio, es por ello, que el pasado 3 de julio de 2024, el Fondo Nacional del Ahorro S.A., suscribió el contrato FNA-077-2025 el cual tiene por objeto: "*Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.*" con la sociedad **SYNERJOY BPO S.A.S.** para recuperar la cartera morosa.

En virtud de lo señalado, se informa que el contrato en principio vence el día 3 de julio de la presente anualidad. Sin embargo, también puede concluir por el hecho de agotar el presupuesto asignado inicialmente, situación que se ha presentado debido a la eficiencia y calidad de los servicios prestados por la citada sociedad. Por lo tanto, se hace imprescindible continuar con el servicio contractual, ya que la necesidad de recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada es fundamental para el cumplimiento de los indicadores de la Gerencia de Cobranza y BRDPR. En consecuencia, se hace necesario garantizar la continuidad del servicio, dada su naturaleza y alcance.

Teniendo en cuenta el proceso de contratación desde su inicio a fin, y los imprevistos que puedan presentarse en el mismo, es necesario prorrogar el contrato hasta el 3 de noviembre 2025, lo que implica realizar adición de este contrato, que permitirá la recuperación efectiva de cartera para mantener la liquidez y sostenibilidad financiera de la organización, ampliando y fortaleciendo las acciones de gestión en un contexto donde la morosidad puede verse incrementada debido a factores económicos adversos. Al contar con un proveedor especializado, se garantiza un enfoque más eficiente y profesional en el manejo de la cartera, permitiendo así una recuperación más ágil y efectiva.

Además, la modificación del contrato responde a la necesidad de adaptar nuestras estrategias de cobranza a las particularidades del mercado actual. La inclusión de campañas especiales y el manejo de cartera titularizada son herramientas que requieren ajustes y ampliaciones de los servicios inicialmente contratados, con el fin de abordar de manera diferenciada los diversos segmentos de la cartera, maximizando así las posibilidades de recuperación.

Por otro lado, esta adición y prorroga contribuirá a alcanzar los objetivos establecidos en el plan estratégico de la entidad, garantizando que la gestión de cartera no solo sea reactiva, sino también proactiva, lo que se traduce en un impacto positivo en la salud financiera y operativa de la organización, mientras se realiza el nuevo proceso de contratación.

A continuación, se presentan los resultados en porcentajes de recuperación de la cartera asignada al proveedor SYNERJOY BPO S.A.S, en el perdido de julio 2024 hasta mayo 2025, en referencia con las metas establecidas para cada altura de mora.

FRANJA	META	Jul_24	Ago_24	Sep_24	Oct_24	Nov_24	Dic_24	Ene_24	Feb_24	Mar_24	Abr_24	May_24
B. DE 1 A 30	90%	82.43%	77.33%	82.74%	82.54%	80.56%	82.43%	77.65%	81.77%	83.96%	78.52%	80.46%
C. DE 31 A 60	80%	70.01%	66.49%	73.97%	68.48%	70.35%	74.25%	71.05%	74.98%	70.42%	68.37%	69.57%
D. DE 61 A 90	50%	61.59%	50.03%	54.89%	49.31%	53.84%	61.66%	54.28%	65.03%	60.71%	52.20%	59.77%
E. DE 91 A 120	40%	49.76%	38.15%	56.52%	46.80%	46.00%	47.62%	52.50%	58.51%	56.86%	46.39%	53.98%
F. DE 121 A 150	35%	39.56%	34.93%	37.80%	49.33%	40.56%	41.41%	47.07%	40.38%	44.66%	46.14%	48.35%
G. DE 151 A 360	20%	12.24%	13.52%	17.01%	11.80%	9.80%	16.46%	19.28%	20.59%	20.25%	13.28%	18.02%
H. DE 360 A 540	15%	10.60%	7.11%	5.61%	12.79%	5.24%	4.92%	19.02%	5.33%	9.91%	19.43%	16.42%

I. MAYOR A 540	10%	4.68%	2.22%	1.07%	1.89%	3.50%	3.72%	1.59%	3.77%	5.26%	1.20%	2.81%

Es pertinente aclarar que la buena gestión del contratista ha permitido materializar buenos resultados de recaudo en lo corrido del contrato, por tanto, resulta fundamental para la Gerencia de Cobranza y BRPD mantener los buenos indicadores y buscar el cumplimiento de las estrategias planteadas para mejorarlos los resultados del indicador de cartera vencida, por lo cual, la supervisión considera pertinente adicionar presupuesto y prorrogar el contrato, hasta el 3 de noviembre de 2025.

En el siguiente cuadro puede observarse, la asignación en porcentaje de la cartera en cada una de las franjas de mora. Esta asignación refleja la medición de la gestión, derivada de los resultados en el recaudo por parte del proveedor. Asimismo, se puede apreciar el valor de las comisiones generadas mensualmente por este proveedor en comparación con los demás.

Porcentaje de asignación

FRANJA	Jul_24	Ago_24	Sep_24	Oct_24	Nov_24	Dic_24	Ene_25	Feb_25	Mar_25	Abr_25	May_25	Jun_25
B. DE 1 A 30	34%	34%	10%	10%	10%	60%	30%	30%	30%	60%	60%	30%
C. DE 31 A 60	34%	34%	10%	60%	30%	10%	10%	30%	60%	30%	30%	30%
D. DE 61 A 90	34%	34%	60%	30%	10%	10%	30%	30%	60%	60%	60%	60%
E. DE 91 A 120	34%	34%	30%	30%	10%	30%	10%	30%	30%	60%	30%	60%
F. DE 121 A 150	34%	34%	10%	10%	60%	30%	30%	30%	30%	30%	30%	60%
G. DE 151 A 360	34%	34%	30%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	60%	10%	10%
H. DE 360 A 540	34%	34%	30%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	10%	60%
I. MAYOR A 540	34%	34%	60%	60%	10%	10%	30%	30%	10%	10%	10%	30%
J.CASTIGO	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%	34%

Comisiones por recuperación

VALOR INICIAL DEL CONTRATO	*2.466.660.000*
ADICIÓN	*0*
JUL. 2024	*240. 349.904*
AGO. 2024	*251.845.818*
SEP. 2024	*152.919.127*
OCT. 2024	*166.117.977*
NOV. 2024	*117.857.545*
DIC. 2024	*172.865.147*
ENE 2025	*151.029.984*
FEB. 2025	*144.913.417*
MAR. 2025	*137.060.855*
ABR. 2025	*132.722.725*
MAY. 2025	*123.945.828*
TOTAL PAGADO	*1.791.628.327*

Fuente: Vp. Operaciones - Gerencia Cobranzas y BRDPR

Para determinar el presupuesto requerido para la adición contractual, la Gerencia de Cobranzas y BRDPR realizó una proyección de los valores correspondientes a las comisiones a pagar a la casa de cobro por la recuperación de la cartera asignada. Dicha proyección se fundamentó en los pagos efectuados al proveedor durante los últimos seis meses del contrato, comprendidos entre diciembre de 2024 y mayo de 2025. En promedio, por concepto de comisión, se ha pagado la suma mensual de $143,756,326.

Adicionalmente, y según el balance financiero correspondiente al mes de junio, se evidencia un saldo en ejecución por valor de $ 675,031,673.00. Conforme a la dinámica de ejecución contractual y al comportamiento en la recuperación de cartera, y una vez se efectúe el pago de las comisiones correspondientes a la gestión de dicho mes, se estima un saldo sin ejecutar de $ 531,275,347.

En ese sentido, y con el objetivo de asegurar la continuidad operativa hasta la fecha de solicitud de prorroga (3 de noviembre 2025), se estima necesario contar con un presupuesto total por valor de $718,781,630,(Incluyendo el pago del mes de junio) en consecuencia, para cubrir el período comprendido entre el 4 de julio y el 3 de noviembre de 2025, se establece que el valor a adicionar asciende a CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS ($43,749,957), equivalente a 30.73 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV). Este monto resulta adecuado, conforme a las proyecciones realizadas, para continuar con la prestación del servicio de recuperación de cartera, permitiendo la asignación de nuevos casos al proveedor y asegurando el cumplimiento de las metas institucionales en materia de reducción de cartera vencida durante el periodo mencionado, sin afectar la operación contractual.

CONCEPTO	VALORES
Saldo a corte junio 2025	675,031,673
Valor adición 1 solicitada	43,749,957
Pago estimado junio	-143,756,326
Pago estimado julio	-143,756,326
Pago estimado agosto	-143,756,326
Pago estimado septiembre	-143,756,326
Pago estimado octubre	-143,756,326
Saldo final	0

Nota: *Se aclara que de acuerdo con la dinámica del contrato los valores acá registros pueden variar dependiendo el volumen de asignación realizado al proveedor y el recaudo de la cartera morosa asignada.*

El presente análisis jurídico versa sobre la posibilidad de adicionar y prorrogar el contrato No. 077 de 2024, de conformidad con las estipulaciones del párrafo 1 y 3, del numeral 5.3. del manual de contratación del Fondo que se encontraba vigente al momento de suscripción del contrato que hoy nos ocupa, el cual establece:
"*Cuando exista la necesidad debidamente justificada por el supervisor y/o interventor del contrato, podrá incrementarse el valor inicial del mismo, mediante ADICION la cual en ningún caso podrá exceder del ciento por ciento (100%) del valor inicial expresado en SMLMV, salvo en los contratos de interventoría.*

La solicitud de modificación, adición, prórroga o suspensión deberá contar con la motivación del contratista, si es pertinente, y en todo caso contar con el aval del interventor y/o supervisor del contrato, así mismo deberá presentarse por parte de la dependencia solicitante a la dependencia o grupo responsable de la contratación en el FNA, para su trámite y elaboración, con mínimo cinco (5) días hábiles de antelación a su entrada en vigencia a la ejecución de la misma o del vencimiento, cundo se trate de prórrogas, acompañada de las justificaciones y soportes respectivos".

La presente adición se ajusta a lo señalado en el manual de contratación vigente que determina que los contratos suscritos con anterioridad a la vigencia del manual de contratación versión 5 Acuerdo de junta Directiva 2573 de 2024**.** Seguirán surtiendo su trámite conforme al manual de contratación con el que nacieron, al respecto me permito traer a colación el literal B, del numeral 10.1. Régimen de transición. Del capítulo X, del manual de contratación vigente que señala:

(...) "b. Las Modificaciones Contractuales y Liquidaciones, entre otros, que se deban adelantar y correspondan a un contrato suscrito con anterioridad a la entrada en vigencia del presente Manual, continuarán rigiéndose por las disposiciones contenidas en el manual vigente al momento de su suscripción" (…)

Conforme a lo dispuesto en el citado literal, debemos señalar que el presente contrato fue aprobado en plataforma Secop II el día 3 de julio de 2024, fecha anterior a la entrada en vigencia del nuevo manual situación que se dio el día 17 de octubre de 2024, por lo que la presente adición se regirá por lo señalado en el numeral 5.3 del Manual de Contratación vigente para la época de aprobación del contrato por las partes". *(…)*

"En atención al seguimiento y evaluación realizada sobre el Contrato No. 077 de 2024, se ha identificado la necesidad de realizar una adición presupuestal y una prórroga en el plazo de ejecución, con el fin de garantizar la continuidad de las actividades que resultan esenciales para el cumplimiento de los fines institucionales.

Con la adición de estos recursos se pretende continuar con la asignación de cartera al proveedor, para la recuperación de la cartera morosa, dados los buenos resultados en recuperación de saldos de cartera presentados por el proveedor el presupuesto será agotado antes de plazo final establecido.

La justificación para la adición de CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS ($43,749,957) radica en la necesidad de fortalecer la capacidad del Fondo Nacional de Ahorro S.A. para gestionar eficientemente su cartera, asegurando la sostenibilidad financiera y el cumplimiento de sus objetivos institucionales. Esta inversión se traduce en un impacto positivo tanto en la recuperación de activos como en la fidelización de los clientes.

Esta necesidad obedece a que el objeto contractual mantiene su vigencia y pertinencia, en tanto responde a requerimientos operativos y misionales de la entidad, cuya interrupción podría afectar la prestación eficiente y oportuna de los servicios a cargo de la misma. En este sentido, se busca asegurar la ejecución ininterrumpida de las labores contratadas, bajo parámetros de eficacia, eficiencia y economía.

Adicionalmente, es importante señalar que el contratista ha demostrado un desempeño satisfactorio durante la ejecución del contrato, cumpliendo de manera diligente y oportuna con las obligaciones pactadas, lo cual se evidencia en los informes de supervisión y demás documentos soporte. Este comportamiento favorece la continuidad de la relación contractual, garantizando así la calidad del servicio prestado y reduciendo los riesgos asociados a una eventual sustitución del proveedor.

Finalmente, se resalta, que la presente adición y prórroga del contrato por el valor y plazo solicitado permitirá asegurar que se continúe realizando la gestión de recuperación de la cartera del Fondo evitando el deterioro e incremento del indicador de cartera vencida, mientras se realiza el proceso de selección y contratación.

En suma, la adición al contrato se considera la opción más adecuada, teniendo en cuenta que, la sociedad Synerjoy BPO S.A.S., conforme lo evidencian los cuadros estadísticos, ha desarrollado una gestión óptima y eficiente en la recuperación de cartera, lo cual ha contribuido positivamente al cumplimiento de los indicadores y metas establecidas por el Fondo, particularmente por la Gerencia de Cobranzas y BRDP. Este desempeño ha implicado el cumplimiento riguroso de las normas aplicables a la actividad objeto del contrato.

En conclusión, la prórroga hasta el 3 de noviembre de 2025, y la adición de $43,749,957 son viables, dado que el contrato establece que el pago mensual depende de la recuperación efectiva de cartera en mora adelantada por el contratista, lo cual exige continuidad operativa para garantizar la recuperación.

Además, el valor a adicionar, junto con el saldo actualmente pendiente por ejecutar, constituye un estimativo basado en el promedio mensual pagado por concepto de honorarios. Esto implica que dichos recursos (adición y saldo) cubrirán el pago promedio mensual de honorarios por recuperación de cartera morosa durante la totalidad de la prórroga y corresponden a la proyección de honorarios conforme al recaudo estimado. La prórroga garantiza eficiencia administrativa y optimiza la recuperación de cartera sin interrumpir la prestación del servicio, atendiendo así la necesidad que persiste en la entidad.

Por lo anterior, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. requiere continuar atendiendo la necesidad planteada mediante la suscripción de la presente modificación, la cual implica adelantar la recuperación y el cobro de la cartera por vía administrativa respecto a los afiliados que se encuentran en mora". (…)

7) Que a la fecha el balance financiero del contrato FNA-077-2024 es el siguiente:

BALANCE DE EJECUCION PRESUPUESTAL CONTRATO No. 077 DE 2024		
INFORMACION FINANCIERA		
A. VALOR INICIAL DEL CONTRATO	$	2,466,660,000.00
B. VALOR PAGADO	$	1,667,682,499.00
FACTURAS EN PROCESO DE PAGO		
C. VALOR EJECUTADO PENDIENTE DE FACTURAR Y PAGAR (mayo de 2025)	$	123,945,828.00
D. VALOR TOTAL EJECUTADO (B+C)	$	1,791,628,327.00
E. SALDO EN EJECUCIÒN (A-D) (junio de 2025)	$	675,031,673.00

8) Que, en virtud de lo anterior, el Fondo ha señalado como valor de la adición la suma de **CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($43,749,957)** incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar. Suma que se determinó tomando como referencia el valor promedio pagado mensualmente durante los últimos seis (6) meses de ejecución por concepto de recuperación de cartera conforme lo refrenda la justificación previamente descrita.

9) Que, de conformidad con el Manual de Contratación del Fondo, vigente para la fecha en que se suscribió el contrato, la presente adición no supera el 100% del valor inicial del Contrato FNA-077-2024, expresado en SMLMV como se evidencia a continuación.

VALOR EN PESOS		**VALOR SMMLV**		
Valor Inicial	$ 2.466.660.000	1.897,43	SMMLV – 2024	$ 1.300.000
Adición No. 1	$ 43.749.957	30,73	SMMLV – 2025	$ 1.423.500
Valor total Contrato	**$ 2.510.409.957**			

10) Que se allegó CDP No **20001414** del primero (01) de julio de 2025, por valor **CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS**

($43.749.957) incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

Certificado de Disponibilidad Presupuestal	Fecha	Centro Gestor	Proyecto	Posición Presupuestaria	Valor
20001414	01/07/2025	F1205000 - Gcia Cobranz y BRDPR	OPER.000 Proyecto operativo	2.1.2.1.03.00.02 - Cobro Administrativo	**$** 43.749.957

11) La presente modificación fue aprobada en sesión de comité ordinario de contratación No. 023 del 26 de junio de 2025.

Teniendo en cuenta las consideraciones anteriores, las partes suscriben el presente modificatorio el contrato FNA-077-2024, a través de la plataforma SECOP II el cual se rige por las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERO: ADICIONAR el valor del Contrato FNA-077-2024 en la suma de **CUARENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE ($43,749,957)** incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar, con cargo al rubro 2.1.2.1.03.00.02 – Cobro Administrativo, del Centro Gestor F1205000 - Gcia Cobranz y BRDPR, conforme al Certificado de Disponibilidad Presupuestal No. **20001414** de fecha primero (01) de julio de 2025, por la Gerente de Presupuesto del Fondo.

Parágrafo Primero: Con la presente adición el valor total del contrato asciende a la suma de **DOS MIL QUINIENTOS DIEZ MILLONES CUATROCIENTOS NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y SIETE PESOS M/CTE. ($ 2.510.409.957)** suma que no supera el 100% del valor inicial del contrato, expresado en SMLMV.

SEGUNDO: PRORROGAR el plazo de ejecución del Contrato FNA-077-2024, por el termino de cuatro meses (04), es decir, desde el 4 de julio hasta el 3 de noviembre de 2025 o hasta agotar presupuesto, lo primero que ocurra.

TERCERO: Dentro de los **tres (3) días hábiles siguientes** a la suscripción de la presente adición el contratista deberá modificar y cargar en el portal único para la contratación pública SECOP II las garantías constituidas de acuerdo con las condiciones establecidas en la presente novedad contractual.

CUARTO: Las modificaciones acordadas en este documento rigen a partir de su aprobación a través de la plataforma SECOP II. Las demás estipulaciones del Contrato FNA-077-2024, continúan vigentes y son de obligatorio cumplimiento para las partes.

Vo. Bo: Miguel Leonardo Fernández- Profesional – Secretaría General

Revisión. Componente Jurídico: Juan Felipe Torres – Gerencia Contratación.
Proyectó: Sergio Merchan – Profesional 04 – Gerencia Contratación