	INFORME DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACIÓN CONTRACTUAL	Código: GLC-CONT-FO-016
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	Versión: 1

INFORME No 13 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000057052 - 1000057056

FECHA		
05	08	2025
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO No 77 (Número de Contrato) **DE** 2024 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACION DE SERVICIO (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

ORDENADOR DEL GASTO SANDRA MILENA BURGOS BELTRAN (Nombre del ordenador del Gasto) SECRETARIO GENERAL (Cargo del ordenador del Gasto)

CONTRATISTA SYNERJOY BPO S.A.S. (Escriba el nombre o razón social del contratista)

TIPO DE INTERVENTORIA Y/O SUPERVISIÓN: **INDIVIDUAL** [X] **COLEGIADA** [ ]

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR JULIAN SALAZAR ARIAS (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

APOYO SUPERVISIÓN JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato) (Nombre de la persona delegada para apoyar la supervisión del contrato)

OBJETO DEL CONTRATO

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.

DEPENDENCIA EJECUCIÓN CONTRATO GERENCIA DE COBRANZAS Y BRDPR (Indique el nombre de la dependencia responsable del contrato)

PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO 12 MESES (Indique en este espacio el número de días o de meses para ejecutar el contrato)

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 4 (Día) **DE** 7 (Mes) **DE** 2024 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 3 (Día) **DE** 11 (Mes) **DE** 2025 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001778 - 5400002037**

VALOR DEL CONTRATO

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.

(Indique en este espacio el valor del contrato en letras)

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	3 de noviembre 2025

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	43,749,857	5400002037

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,660,000	**98.3%**
Adiciones	$ 43,749,857	**1.7%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 2,510,409,857**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 1,982,566,918	**79.0%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 152,380,994	**6.1%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,134,947,912**	**85.0%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**85.0%**

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en la ejecución presupuestal del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**85.0%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**85.0%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

**Nota: Esta información es diligenciada unicamente para Desarrollos o mantenimientos de Aplicaciones Tecnológicas*

*La fase de ejecución corresponde a desarrollo de Software de propiedad del FNA **SI** ☐ **NO** ☐

*Si corresponde a Software del FNA marque la fase correspondiente **Investigación** ☐ **Desarrollo** ☐

OBSERVACIONES

(En caso de presentarse diferencias en el porcentaje de ejecución de actividades del contrato, indique brevemente la justificación de las mismas)

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Facturación reparto del mes de julio 2025 en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACION PARCIAL	
Cumplimiento del contrato	**4**
Plazos	**4**
Aspectos administrativos	**4**

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE COBRANZAS Y BRDPR EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 77 de 2024

CERTIFICA:

Que SYNERJOY BPO S.A.S., identificado con NIT. No.800.133.032-9, entregó un informe de las actividades desarrolladas desde Cali - Valle en el período correspondiente a julio 2025, dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato de prestacion de servicio No. 77 de fecha 3 de julio de 2024.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico	X	**19**	**Informes de Gestion Mensual**
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**13**	**Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturacion, Rut, tarjeta prof. Revisor**
Certificación Bancaria			
OTROS	X	**47**	**Archivo de Liquidacion - Informe de supervision - Certificaciones especificaciones tecnicas y operativas**

Para constancia de lo anterior, se firma el presente informe bajo la responsabilidad expresa de los que intervienen en el mismo en Bogotá D.C., a los

Cinco (día en letras) **5** (día en números) días del mes de **Agosto** (mes en letras) de **2025** (Año)

(Firma) Julian Salazar Arias
Firmado digitalmente por Julian Salazar Arias
Fecha: 2025.08.05 09:20:31 -05'00'

(Nombre) JULIAN SALAZAR ARIAS

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo
Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo
Fecha: 2025.08.05 08:11:47 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	135

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001513	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	05.08.2025	Fecha contab.	05.08.2025	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12708				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202508060950024				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		**	133,365,382-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	70,236
3	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	57,847,553
5	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,138,443
7	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	326,908
9	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,424,860
11	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,400,922
13	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,152,706
15	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,071,453
17	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
18	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
19	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	834,646
20	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
21	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	799,844
22	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
23	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	29,569
24	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
25	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	147,279
26	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
27	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	300,958
28	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
29	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	724,090
30	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
31	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	438,123
32	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
33	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,454,327
34	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
35	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	70,140
36	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
37	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,677,996
38	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
39	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,587,037
40	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
41	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	94,418
42	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
43	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,456,848
44	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
45	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,619,693
46	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
47	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,138,517
48	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
49	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,543,319

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001513	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	05.08.2025	Fecha contab.	05.08.2025	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12708				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202508060950024				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
51	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,205,271
52	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
53	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	657,977
54	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
55	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	522,493
56	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
57	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	979,615
58	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
59	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	262,970
60	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
61	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	519,615
62	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
63	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,056,287
64	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
65	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,702,030
66	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
67	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,864,535
68	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
69	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,232,050
70	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
71	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	874,087
72	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
73	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	619,591
74	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
75	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,362,513
76	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
77	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	134,213
78	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
79	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	56,182
80	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
81	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	65,053
82	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
83	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	139,914
84	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
85	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	90,069
86	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
87	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	17,742
88	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
89	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	289,782
90	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	328,221
92	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	29,569
94	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,211,451
96	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	618,863
98	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001513	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	05.08.2025	Fecha contab.	05.08.2025	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12708				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202508060950024				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	273,770
100	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
101	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	520,018
102	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
103	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,434,838
104	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	71,475
106	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
107	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,719
108	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
109	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,435
110	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
111	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	485,599
112	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
113	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	94,623
114	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
115	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	205,035
116	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
117	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	109,230
118	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
119	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,731
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	180,930
121	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	623,727
123	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	49,973
125	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	125,080
127	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
128	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	235,760
129	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
130	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,725,073
131	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	2
132	50	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W8	1-
133	50	2519050401	HONORARIOS 11%			14,085,638-
134	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			3,649,461-
135	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,280,513-





SYNERJOY BPO S.A.S.

NIT.: 800133032-9
CL 23 DN 5 BN 107
CALI
Tel: 4855858 EXT2005
CIIU: 8291
facturacion@synerjoy.com

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

Numero: FE12708
Fecha : 2025-AGO-05 02:24 PM
Pagina: 01 de 01

Cliente : FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA	Forma de Pago: CREDITO	Fecha de Vencimiento
NIT. : 899999284-4 Codigo: 899999284	CREDITO	2025-SEP-03
Direccion : CL 12 65 11		
Telefono : 3810150 Fax:	Vendedor: 800133032 SYNERJOY BPO SAS	
Email : jlarap@fna.gov.co		
Contacto :		
Ciudad : BOGOTA		

OC.Nro	OV.Nro	Dcto.Alt	Moneda
1000057052			PESOS

REG	REFERENCIA	D E S C R I P C I O N	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		128,051,255.46	0.00	128,051,255.46	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
128,051,255.46	0.00	128,051,255.46	24,329,738.54	0.00	152,380,994.00

Valor Letras: CIENTO CINCUENTA Y DOS MILLONES TRESCIENTOS OCHENTA MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS MCTE.

[D E T A L L E D E V A L O R E S]

%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_
19	128,051,255	24,329,738	00	0	0	00	0	0	00	0	0
00	0	0	00	0	0						

RTE FUENTE :	RTE IVA:	RTE ICA:	RTE OTROS:
0.00	0.00	0.00	0.00

Observacion: FACTURA DEL MES DE JULIO DE 2025

NUMEROS DE APROBACION 1000057052 1000057056

GRANDES CONTRIBUYENTES DE ICA EN CALI SEGUN RESOLUCION 1375 DE 2024
POR FAVOR NO PRACTICAR RETENCION DE ICA EN CALI

Despues de vencida esta factura cobraremos intereses de mora a la maxima tasa legal permitida.
Autorizacion Numeracion De Facturacion 18764084864701 vigente de DIC-06-2024 Hasta DIC-06-2026
Numeracion Autorizada FE12001 Al FE13000 Vigencia: 24 Meses
Software SIESA 8.5, Fabricante del Software Sistemas de Informacion Empresarial S.A.S. NIT 890.319.193-3
Proveedor Tecnologico: Siesa E-Invoicing NIT 890.319.193-3.

CUFE:cbcbe1927925afd2d5a0f0b58743fb9bdcc09b1792ce4e9b40c53cf7bb2c62fc3dd43eca1cdc0113d2ca7b979f5f0563

Fecha de certificacion: 2025-08-05T14:24:00.

Firma digital: QH7tbTOoRbvXVeZ5aNFzEvfutWHWz0EG65BmzvFrBqJ6OzjJDlTIufCeeZYXY/XqEOP5QxTeNGH6VjR8J3Lhpjy6sjtI5yC/3/x4Dn0aUs5FVxuk++yb2YmSjKTkS/34a1kI9lYkXMZO/Wb/+lzw5ihVU8PM2MAHlh0lb
EMyLOJIvX0AGnlaFQ9HqAo4KPbOs1K73QJNyK+mK/Qgyc3cSurgNRZrzXHjcctHzyHnef1SPX2RjY7le43DiiXM24EZWyPjSMqlZIf26XK+zt4f9uQEkioaljA09hNR0PqPVxgiPgNwg68oAZW2ZlDUowtn3p+Wl/V3CHIWBomGZNd4+g==

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

En mi calidad de Revisor Fiscal, **CERTIFICO** que la empresa **SYNERJOY BPO S.A.S.** con N.I.T. 800.133.032-9, se encuentra a PAZ Y SALVO con las obligaciones del pago de los aportes de nuestros empleados, a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

Para constancia se firma en Cali a los cuatro (04) días del mes de agosto de 2025

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA
REVISOR FISCAL
Mat 101370-T

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 2 0 Actualización de Responsabilidades

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

IDENTIFICACIÓN

24. Tipo de contribuyente	25. Tipo de documento	26. Número de Identificación	
Persona jurídica 1			

Lugar de expedición	28. País	29. Departamento	30. Ciudad/Municipio

31. Primer apellido	32. Segundo apellido	33. Primer nombre	34. Otros nombres

35. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

36. Nombre comercial	37. Sigla
FINANCREDITOS	

UBICACIÓN

38. País	39. Departamento	40. Ciudad/Municipio
COLOMBIA 1 6 9	Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1

41. Dirección principal
CL 23 D N 5 B N 107

42. Correo electrónico contable@synerjoy.com

43. Código postal	44. Teléfono 1	45. Teléfono 2
	4 8 5 5 8 5 8	3 1 8 8 2 7 5 2 9 3

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades		
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2
8 2 9 1	1 9 9 4 0 8 0 2	8 2 2 0	2 0 2 1 0 5 2 5			

Ocupación

51. Código	52. Número establecimientos
	1 1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
53. Código	5	7	8	9	1	0	1	4	4	2	4	8	5	2	5	5										

05- Impto. renta y compl. régimen ordinar
07- Retención en la fuente a título de rent
08- Retención timbre nacional
09- Retención en la fuente en el impuesto
10- Obligado aduanero
14- Informante de exogena
42- Obligado a llevar contabilidad
48 - Impuesto sobre las ventas - IVA
52 - Facturador electrónico
55 - Informante de Beneficiarios Finales

Usuarios aduaneros

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código	2 3	2 2								

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
3	3

Servicio	1	2	3
57. Modo	1		
58. CPC	8 5		

IMPORTANTE: Sin perjuicio de las actualizaciones a que haya lugar, la inscripción en el Registro Único Tributario -RUT-, tendrá vigencia indefinida y en consecuencia no se exigirá su renovación

Para uso exclusivo de la DIAN

59. Anexos SI [ ] NO [X] 60. No. de Folios: 0

La información suministrada a través del formulario oficial de inscripción, actualización, suspensión y cancelación del Registro Único Tributario (RUT), deberá ser exacta y veraz; en caso de constatar inexactitud en alguno de los datos suministrados se adelantarán los procedimientos administrativos sancionatorios o de suspensión, según el caso, Parágrafo del artículo 1.6.1.2.6 del Decreto 1625 del 2016. De igual manera al formalizar el trámite el usuario fue informado y acepta la política de tratamiento de datos ley 1581 de 2012.

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CAICEDO CHAVARRO ANGELA MARIA

985. Cargo Analista IV

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional		14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali	5	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 2	64. Entidades o insitutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 5	0 1
72. Número	1 3 2 9	6 1
73. Fecha	1 9 9 1 0 3 1 8	2 0 2 1 1 1 2 2
74. Número de notaría	1 2	
75. Entidad de registro	0 3	0 3
76. Fecha de registro	2 0 0 1 0 4 0 2	2 0 2 1 1 1 2 5
77. No. Matrícula mercantil	2 8 5 9 3 7 - 3	2 8 5 9 3 7 - 1 6
78. Departamento	7 6	7 6
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	8

Vigencia

80. Desde	2 0 0 1 0 4 0 2
81. Hasta	2 0 1 1 1 1 0 7

Composición del Capital

82. Nacional	1 0 0 %
83. Nacional público	0 . 0 %
84. Nacional privado	1 0 0 . 0 %
85. Extranjero	0 %
86. Extranjero público	0 . 0 %
87. Extranjero privado	0 . 0 %

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control: Superintendencia de Sociedades — 5

Estado y Beneficio

Item	89. Estado actual	90. Fecha cambio de estado	91. Número de Identificación Tributaria (NIT)	92. DV
1	2 1	2 0 1 2 0 1 0 2		-
2	8 0	2 0 1 6 0 1 0 1		-
3		Año Mes Día		-
4		Año Mes Día		-
5		Año Mes Día		-

Vinculación económica

93. Vinculación económica	94. Nombre del grupo económico y/o empresarial	95. Número de Identificación Tributaria (NIT) de la Matriz o Controlante	96. DV.

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

170. Número de identificación tributaria otorgado en el exterior	171. País	172. Número de identificación tributaria sociedad o natural del exterior con EP	

173. Nombre o razón social de la sociedad o natural del exterior con EP

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Página 3 de 9 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali	5

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 1 1 1 0 1 3

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	9 4 3 9 9 0 3 6		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BLANCO	TORO	ALEJANDRO	

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 0 6 1 7

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 1 9 7 6 3 8 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
BLANCO	TORO	MARIA	FERNANDA

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 2 1 0 4 2 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	3 1 5 8 3 7 4 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MARTINEZ	PORTELA	FABY	DEL PILAR

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres

108. Número de Identificación Tributaria (NIT)	109. DV	110. Razón social representante legal

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Socios y/o Miembros de Juntas Directivas, Consorcios, Uniones Temporales

1

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	3 1 9 7 6 3 8 8	3	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BLANCO	TORO	MARIA	FERNANDA

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
2,500,000	5 0	1 9 9 1 0 3 1 8	2 0 1 1 1 0 1 3

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
NIT 3 1	9 4 3 9 9 0 3 6	1	COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
BLANCO	TORO	ALEJANDRO	

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
2,500,000	5 0	1 9 9 1 0 3 1 8	2 0 1 1 1 0 1 3

3

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

4

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

5

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	9 4 4 2 7 5 5 3		1 0 1 3 7 0 - T

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres
MEDINA	NIEVA	CARLOS	ANDRES

132. Número de Identificación Tributaria (NIT)	133. DV	134. Sociedad o firma designada

135. Fecha de nombramiento
2 0 0 7 0 1 1 2

Revisor fiscal suplente

136. Tipo de documento	137. Número de identificación	138. DV	139. Número de tarjeta profesional

140. Primer apellido	141. Segundo apellido	142. Primer nombre	143. Otros nombres

144. Número de Identificación Tributaria (NIT)	145. DV	146. Sociedad o firma designada

147. Fecha de nombramiento

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	6 6 8 3 0 1 6 8		1 3 7 0 4 9

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
GIRON	PRADA	ZULEIMA	

156. Número de Identificación Tributaria (NIT)	157. DV	158. Sociedad o firma designada

159. Fecha de nombramiento
2 0 2 0 0 7 0 1

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Valle del Cauca 7 6	Cali 0 0 1

165. Dirección: CL 23 D N 5 B N 107

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 8 5 9 3 8 - 2	1 9 9 1 0 4 0 2
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
8 8 5 5 8 5 0	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BOGOTA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Bogotá D.C. 1 1	Bogotá, D.C. 0 0 1

165. Dirección: TV 25 57 12 ED CATALNA OF 301

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 1 1 5 7 9 3	2 0 1 1 0 6 3 0
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
7 4 2 3 3 9 7	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MEDELLIN PBO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Antioquia 0 5	Medellín 0 0 1

165. Dirección: CL 53 45 64 OF 104

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 1 5 1 3 2 8 1 0 2	2 0 1 1 0 6 2 4
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
6 0 4 0 4 0 4	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY CARTAGENA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Bolívar 1 3	Cartagena 0 0 1

165. Dirección: AV 3 8 129 OF 404 BRR BOCAGRANDE

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
0 9 2 8 8 6 0 8 0 2	2 0 1 1 0 6 2 9	6 6 5 9 0 3 0	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PEREIRA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Risaralda 6 6	Pereira 0 0 1

165. Dirección: CL 20 6 30 OF 804

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
2 7 1 7 1 1 9 9 0 2	2 0 1 1 0 6 2 4	3 4 0 3 0 0 0	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PASTO BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Nariño 5 2	Pasto 0 0 1

165. Dirección: CL 18 24 29 OF 603 CC LOS ANDES

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil	168. Teléfono	169. Fecha de cierre
1 3 7 3 4 8 2	2 0 1 1 0 7 0 1	7 2 3 4 7 7 4	2 0 1 8 0 4 3 0

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BARRANQUILLA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Atlántico 0 8	Barranquilla 0 0 1

165. Dirección: CL 70 53 74 OF 301 B

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
5 8 0 6 1 1	2 0 1 3 1 0 0 1
168. Teléfono	169. Fecha de cierre
3 8 5 1 9 6 3	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY GIRARDOT BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Cundinamarca 2 5	Girardot 3 0 7

165. Dirección: CL 21 A 7 A 27 BRR SAN ANTONIO

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
9 1 2 2 6 2	2 0 1 8 1 1 2 0
168. Teléfono	169. Fecha de cierre
3 2 1 2 1 7 7 6 9 2	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BUENAVENTURA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Valle del Cauca 7 6	Buenaventura 1 0 9

165. Dirección: CR 5 A 1 38 P 4 OF 404

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
1 8 2 4 7 2	2 0 1 8 0 6 2 8
168. Teléfono	169. Fecha de cierre

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

(415)7707212489984(8020) **000014116830575 6**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9	Impuestos de Cali 5	

Establecimientos, agencias, sucursales, oficinas, sedes o negocios entre otros

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MONTERIA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Córdoba 2 3	Montería 0 0 1

165. Dirección: CL 10 25 105 LC C 42 SURTICENTRO BRR LA COQUERA

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
1 6 7 9 7 2	2 0 1 8 1 1 2 1
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
3 1 1 3 0 5 1 4 8 1	

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY SANTA MARTA BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Magdalena 4 7	Santa Marta 0 0 1

165. Dirección: CR 2 B 14 21 OF 710

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
2 1 2 2 3 4	2 0 1 9 0 2 0 7
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**
3 1 5 7 3 1 7 4 5 4	

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica
Agencia 0 1	Actividades de agencias de cobranza y oficinas de calificación crediticia 8 2 9 1

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY VALLEDUPAR BPO SAS

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio
Cesar 2 0	Valledupar 0 0 1

165. Dirección: CL 16 10 17 OF 101 BRR LOPERENA

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
1 5 9 7 8 8	2 0 1 9 0 2 0 7
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084864701

(415)7707212489984(8020) 001876408486470 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9				

11. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali — Cód. 5

24. Dirección
CL 23 D N 5 B N 107

25. País	26.Departamento	27. Municipio
Colombia	Valle del Cauca	Cali

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 000165 del 01/11/2023, por la cual se dictan otras disposiciones en materia de sistemas de facturación; previo estudio y evaluación de la solicitud realizada por el contribuyente, representante legal o apoderado debidamente acreditado; determina autorizar los rangos de numeración de facturación y/o documento equivalente. En los casos, en que se agote dicha numeración antes de culminar su vigencia, el interesado tendrá derecho a solicitar una nueva autorización, de acuerdo con el tramite establecido.

Las vigencias de los rangos de numeración de facturación, se contarán a partir de la formalización de éste documento oficial.

Si el obligado a facturar; no hubiere agotado la numeración de facturación transcurrido el término de la vigencia autorizada, con 15 días de antelación podrá solicitar la habilitación de la numeración sobrante.

Cuando se trate de una solicitud de inhabilitación de la numeración de facturación y/o documento equivalente, la vigencia es permanente, por lo tanto, no procede la habilitación de dichos rangos.

El formato oficial 1876 Autorización numeración de facturación es único e intransferible, solo surte efecto durante la vigencia para el titular del mismo, por ende, su custodia y divulgación es exclusiva responsabilidad del facturador. El uso no autorizado del formato o su adulteración puede tener consecuencias de tipo penal.

Nota: La no adopción o violación de los sistemas técnicos de control, dará lugar a la sanción establecida en el artículo 684-2 del E.T

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN
2024-12-06 / 12:11:22 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

984. Apellidos y nombres
985. Cargo
989. Dependencia
990. Lugar administrativo SUBDIRECCION DE FACTURA ELECTRONICA Y SOLUCI
991. Organización U.A.E. DIRECCION DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACION
992. Área
993. Establecimiento

1001. Apellidos y nombres BLANCO TORO ALEJANDRO
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 94399036 1004. DV 1
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización SYNERJOY BPO S.A.S.

997. Fecha formalización 2024-12-06/12:11:22

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084864701

(415)7707212489984(8020) 001876408486470 1

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
8 0 0 1 3 3 0 3 2	9				

11. Razón social

SYNERJOY BPO S.A.S.

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	SYNERJOY BPO SAS CL 23 D N 5 B N 107	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	FE	12,001	13,000	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO


República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
JUNTA CENTRAL DE CONTADORES
TARJETA PROFESIONAL
DE CONTADOR PUBLICO
101370-T
CARLOS ANDRES
MEDINA NIEVA
C.C. 94427553
RESOLUCION INSCRIPCION 95 FECHA 2004/05/27
UNIVERSIDAD DE MANIZALES
PRESIDENTE
MIGUEL TIQUE PEÑA
110923


21083
FIRMA DEL TITULAR
Esta tarjeta es el único documento que lo acredita como CONTADOR PUBLICO de acuerdo con lo establecido en la Ley 43 de 1990.
Agradecemos a quien encuentre esta tarjeta devolverla al Ministerio de Educación Nacional - Junta Central de Contadores.

Banco de Bogotá

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

Que la empresa SYNERJOY BPO S.A.S. identificado(a) con NIT 8001330329 está vinculada al BANCO DE BOGOTA a través de la CUENTA CORRIENTE No. 146589478 desde el 28 de Agosto de 2019, este producto se encuentra ACTIVO.

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 26 de Junio de 2025, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



OLGA YANIRA OTALORA GUERRERO
Gerencia de soluciones para el cliente
Banco de Bogota

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	SYNERJOY BPO S.A.S.
No. CONTRATO	77 de 2024
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.
PERIODO DEL INFORME	1 al 31 de julio del 2025
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $ 2,466,660,000.00 Adición 1: $ 43,749,957.00 Pagos realizados: $1,982,566,918.00 Pago gestión periodo del presente informe: $152,380,994 Porcentaje pagos realizados: 85.04% Saldo del contrato: $ $375,462,045.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 9.936 obligaciones a Synerjoy, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 1 de julio 2025, se realizó asignación de la cartera en todas las franjas de mora, buscando un impacto positivo en el indicador, para lo cual se solicitó intensificar la gestión en los montos altos para poder llegar más rápido a la cifra requerida, este aspecto se implementó en todas las franjas para impactar directamente el indicador con las metas de recuperación y deterioro, se solicitó focalizar la cartera dependiendo el tipo de vivienda VIS Y NO VIS. Los casos en UVR se mantuvieron en constante seguimiento, adicionalmente potencializar el ofrecimiento de negociación de las franjas altas que permitan generar un impacto positivo al indicador.

A continuación, se relaciona el reparto generado a la casa de cobro para su gestión.

CASA DE COBRO	Oblig.	Saldo Capital.
B. DE 1 A 30	**4599**	**281,894,295,700**
C. DE 31 A 60	**547**	**32,678,151,069**
D. DE 61 A 90	**1399**	**84,143,092,820**
E. DE 91 A 120	**868**	**50,175,065,717**
F. DE 121 A 150	**573**	**33,477,989,156**
G. DE 151 A 360	**250**	**13,939,994,041**
H. DE 360 A 540	**71**	**3,728,214,254**
I. MAYOR A 540	**237**	**14,485,960,797**
J. CASTIGO	**1392**	**44,078,164,514**
Total general	**9936**	**558,600,928,067**

GESTIONES REALIZADA

En el transcurso del mes se realizó medición de rotación de cartera, spin rate y tipo de contacto realizado a la careta y estos fueron los resultados:

Rotación de cartera

CASA DE COBRO	SYNERJOY	Total general
07/31/2025	**7049**	**7049**
Total general	**7049**	**7049**

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	**2188**	**4861**	**7049**
Total general	**2188**	**4861**	**7049**

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
SYNERJOY	**3042**	**43.16%**	**148**	**2.10%**	**3859**	**54.75%**	**7049**	**100.00%**
Total general	**3042**	**43.16%**	**148**	**2.10%**	**3859**	**54.75%**	**7049**	**100.00%**

RESULTADOS OBTENIDOS

Con base al trabajo realizado por la casa de cobro en la en la gestión de recuperación de la cartera en mora asignada, se obtuvieron los siguientes resultados de recuperación:

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
SYNERJOY	**34.70%**	**2.15%**	**3.97%**	**32.97%**	**26.22%**	**100.00%**				
B. DE 1 A 30	51.49%	0.00%	0.00%	36.07%	12.45%	100.00%	87.55%	90.00%	97.28%	-2.45%
C. DE 31 A 60	28.52%	20.06%	0.00%	35.11%	16.31%	100.00%	83.69%	80.00%	104.62%	3.69%
D. DE 61 A 90	12.99%	3.64%	10.84%	36.80%	35.73%	100.00%	64.27%	50.00%	128.54%	14.27%
E. DE 91 A 120	10.30%	1.68%	13.92%	28.50%	45.61%	100.00%	54.39%	40.00%	135.99%	14.39%
F. DE 121 A 150	14.55%	1.89%	9.94%	32.83%	40.80%	100.00%	59.20%	35.00%	169.15%	24.20%
G. DE 151 A 360	16.44%	0.48%	5.78%	0.00%	77.30%	100.00%	22.70%	20.00%	113.51%	2.70%
H. DE 360 A 540	6.73%	0.00%	0.24%	0.00%	93.03%	100.00%	6.97%	15.00%	46.47%	-8.03%
I. MAYOR A 540	5.12%	0.00%	0.00%	0.00%	94.88%	100.00%	5.12%	10.00%	51.18%	-4.88%

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

OBLIGACION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS/ EVIDENCIA
1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.5 Acuerdos de Niveles de Servicio.	Synerjoy aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)	Synerjoy realiza la recepción de la asignación el 1 de julio 2025 y realiza las gestiones de cobro a través de los canales autorizados dejando evidencia en el aplicativo de gestión asignado por el fondo **https://fna.adminfo.net/smartplus/**
3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).	Synerjoy realizo las gestiones de cobro correspondientes sobre las obligaciones asignadas, información registrada en el aplicativo de gestión asignado por el fondo
4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR.	Para el periodo del presente informe no se asignaron campañas especiales
5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo.	El proveedor asistió a las reuniones convocadas por el FNA de lo cual queda constancia en las actas de reunión
6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.	Synerjoy aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.	Durante el periodo del presente informe no se evidencia subcontratación
8. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.	Synerjoy aporta hojas de vida de los colaboradores donde se evidencia el acuerdo de confidencialidad
9. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A.,	Se evidencia el registro de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo

así, como de los procedimientos y controles establecidos para el manejo de esta, para tales efectos el contratista registrará las actividades de cobranza en la herramienta de gestión asignada por el Fondo.	**https://fna.adminfo.net/smartplus/**
10. Contar con protocolos de redes, servicios, aplicaciones, usuarios, equipos y todo lo que sea necesario para la ejecución del objeto del contrato	Synerjoy certifica capacidad operativa y de seguridad de la información
11. Dejar constancia documental de las gestiones realizadas para recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores, así como de los compromisos y las condiciones que se establezcan dejando evidencia de que los clientes han conocido toda la información y la han aceptado, en la herramienta de gestión asignada por el Fondo.	Synerjoy deja evidencia de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo y carga en esta los compromisos de pago **https://fna.adminfo.net/smartplus/**
12. Dejar evidencia documental en la herramienta de gestión cuando se realicen acuerdos de pago bajo las alternativas definidas por el Fondo (normalización, extinción, pago parcial de las cuotas mora, diferidos castigo, entre otros)	Synerjoy deja evidencia documental cargando los acuerdos de pago de alternativas de pago solicitadas por los clientes de las obligaciones asignadas en el aplicativo de gestión asignado por el fondo **https://fna.adminfo.net/smartplus/**
13. Informar al supervisor asignado por el Fondo Nacional del Ahorro S.A., de manera inmediata vía correo electrónico los pagos realizados por los deudores en los bancos comerciales con Convenio de Recaudo y Puntos de Pago de las empresas de giro habilitadas mediante convenio con el Fondo, los cuales no sean visualizados en la herramienta de gestión, para que sean aplicados a la obligación crediticia, en el evento en que no hayan sido aplicados oportunamente a las obligaciones y de los cuales tenga conocimiento el contratista.	En el periodo del presente informe no se presentaron reportes de pagos no aplicados a las obligaciones asignadas a Synerjoy
14. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.	No se evidenciaron gestiones de cobro realizadas de manera incorrecta en contravía de la obligación
15. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el Fondo, los informes de la gestión acorde con los parámetros	Synerjoy suministro los informes requeridos por el fondo en los tiempos y condiciones solicitados

establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.	
16. Grabar todas las llamadas realizadas por los clientes asignados para la recuperación de cartera a los centros de atención telefónica del contratista cuando consulten o actualicen su información.	Synerjoy certifica la grabación de las llamadas realizadas sobre las obligaciones asignadas en el periodo del presente informe se solicitaron grabaciones aleatorias para validación del cumplimiento
17. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios: **DÍAS** / **HORARIO** Lunes a viernes: De 7:00 AM a 7:00 PM Sábados: De 8:00 AM a 3:00 PM	Para asegurar el cumplimiento de esta obligación el fondo en el aplicativo de gestión presenta restricción horaria de acceso

APLICACIONES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ANS	PENALIDAD (SI/NO)	PORCENTAJE PENALIDAD	VALOR
Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)	SI	>4 RANGOS 1%	$ 1,539,202
tres (3) días hábiles, para presentar el plan de trabajo	NO		
tendrán un término de cuatro (4) días para realizar el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor	NO		
deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora	NO		
No recibir quejas por mal trato o prácticas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada	NO		

Firma,

Julian Salazar Arias

Firmado digitalmente por Julian Salazar Arias
Fecha: 2025.08.05 09:31:45 -05'00'

JULIAN SALAZAR ARIAS
Gerente Cobranza y BRDPR
Supervisor del contrato

Proyecto: John Alexander Serna G. – Gcb-a01 JSOK
Proyecto: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p04 Jully García

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con aplicativo propio para el manejo del Proceso de Información con la respectiva licencia o permiso de uso.

Se anexa:

* 1.1. Descripción técnica y funcional.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con políticas de Backups de datos.

Se anexa:

* 1.2- Política copias de respaldo y restauración
* 1.2- Procedimiento creación y custodia de seguridad de Backups

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con un sistema de marcación automática o predictiva.

Se anexa:

* 1.3- Arquitectura control Next

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cumple con plan de contingencia del sistema eléctrico.

Se anexa:

* 1.4- Manual Riesgo Tecnológico

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con canales redundantes para la contingencia en la gestión de llamadas telefónicas.

Se anexa:

*1.5- Backup gestión de llamadas

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con un sistema de Logs fortianalizer para la gestión de Log.

Se anexa:

* 1.6-Reporte auditoria de log FortiAnalizer

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con las especificaciones tecnológicas exigidas en las circulares 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y las que la reemplacen o modifiquen.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con capacidad Física para la adecuación de puestos de trabajo en caso de incremento de volúmenes de cartera y/o campañas especiales.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con adecuación completa de los puestos de trabajo: equipos de cómputo.

Se anexa:
*1.9. Política manejo de disposición de información, medios y equipos
*1.9. Lista De Chequeo De Estaciones De Trabajo V6.01 30-06-24 FNA

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con la capacidad operativa para adaptar la gestión al teletrabajo y/o trabajo en casa (en las situaciones en que se amerite) con el cumplimiento de todas las buenas prácticas de salud y seguridad del teletrabajo.

Se anexa:

*1.10. Procedimiento para la gestión trabajo en casa

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el contrato a nivel nacional, conforme a las necesidades del servicio de Fondo.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con los medios idóneos para grabar las comunicaciones del 99.5% al 100% e indexarlas por número de cedula, fecha, hora, número telefónico desde el que se realiza la llamada, operador y/o asesor de servicio, estas grabaciones deberán ser almacenadas por el contratista hasta la finalización del contrato y por un periodo de 3 años más una vez finalizado el mismo y remitidas al Fondo si este las solicitare.

Se anexa:
* 12. Diagrama
* 12. Repositorio

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con la información suministrada por los afiliados en la herramienta de gestión asignada por el Fondo, la cual deberá ser confiable al 100%

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con las Líneas telefónicas de atención a usuarios tanto de entrada como de salida deben ser suministradas por el contratista

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de Agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con un manual de políticas de seguridad de la información debidamente documentado.

Se anexa:

*2.1-Procedimiento política de seguridad de la información

Página 9 punto 7.2

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con mecanismos de protección contra virus informáticos, Malware, Spyware, entre otros tipos de código malicioso (antivirus licenciado).

Se anexa:

* 2.2-Procedimiento de protección contra virus informáticos.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con herramientas y procedimientos de borrado seguro de datos para el caso de cambios de equipos que contengan información del Fondo y posterior a la finalización del contrato, migración de datos a otras plataformas, aplicado a todos los ambientes de trabajo con que se cuente (desarrollo, pruebas, producción).

Se anexa:

* 2.3-Borrado seguro de la información V 5.0

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con metodología de análisis de riesgos en la cual se identifiquen y valoren los riesgos asociados a la pérdida o fuga de información. De igual forma, identificar los posibles riesgos asociados al manejo de la información para los procesos de negocio que involucran partes externas.

Se anexa:

*2.4- Matriz de riesgos de tecnología y Matriz de activos de información

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con acuerdos de no divulgación o acuerdos de confidencialidad con sus empleados y terceras partes.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con las leyes, normativas y regulación colombiana asociada con la protección de la información y los datos personales, y procedimientos que evidencien el manejo seguro de la información.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con proporcionar a los empleados, formación adecuada en concientización y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales, en relación con la seguridad de la información.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con controles de acceso en las instalaciones donde se ejecute la operación del Fondo. (tarjetas de proximidad, cámaras de video, vigilancia privada, entre otras)

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta procedimientos para retirar los derechos de acceso de todos los empleados, a la información y a los servicios de procesamiento de información una vez se finalice su relación contractual.

Se anexa:

* 2.9-Procedimiento Administración de Usuarios V 8.0

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso físico a sus instalaciones y centros de procesamiento.

Se anexa:

*2.10-Procedimiento Control Y Acceso Físico V 3.0

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso lógico.

Se anexa:
*2.11-Procedimiento Administración de Usuarios V 8.0
* 2.11-Procedimiento y lista de chequeo ejecutada.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con procedimientos para la detección, evaluación y análisis, contención, erradicación y recuperación de incidentes de seguridad de la información

Se anexa:

*2.13-Procedimiento de Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información y Ciberseguridad V 2.0

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con una política para el manejo y uso de correo electrónico.

Se anexa:

*2.14- Políticas de uso del correo corporativo. Punto 7.7.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con una política y un estándar para el manejo de dispositivos móviles (IPad, Tablet, PDA, Netbooks, Phablet, teléfonos), para el uso de aplicación adminfo móvil.)

Se anexa:

* 2.15-Política para uso de dispositivos móviles. Punto 7.3.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con procedimientos para el intercambio seguro de información en caso de compartir información con el Fondo.

Se anexa:

* 2.16-Política para la transferencia de información. Punto 7.31.
* 2.16- Procedimiento Descripción y Transferencia de información V 5.0

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato: CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES

NIT: 899.999.284-4

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.

Certifico que se cuenta con procedimientos para la ejecución de las copias de respaldo de la información y la indicación del tiempo de retención de estas.

Se anexa:

* 2.17-Procedimiento Creación y custodia de copias de seguridad Backups V.11

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con la realización de monitoreo de los servicios prestados al Fondo para detectar cambios no deseados, adelantar las acciones correctivas cuando se requiera y reportar la gestión de los incidentes de seguridad de la información y la ciberseguridad al Fondo para su valoración.

Se anexa:

*2.18- Metodología para la gestión y tratamiento de los riesgos de seguridad de la información y ciberseguridad.
Este manual describe las políticas, factores de riesgo, identificación, valoración, controles y tratamiento de los riesgos para su mitigación.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con el uso de software legal para el desarrollo y mantenimiento de aplicativos de negocio, en la prestación de los servicios contratados con el Fondo.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con procedimientos para el desarrollo seguro de aplicaciones y control de cambios en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas y producción), para desarrollos internos.

Se anexa:
* 2.20-Procedimiento integración de aplicaciones V 5.0.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con realizar pruebas de vulnerabilidades técnicas (Infraestructura y aplicaciones) mínimo 2 veces al año y una prueba de ethical Hacking anual.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con planes y estrategias para la continuidad del negocio y de contingencia tecnológica para el servicio prestado al Fondo, realizando las respectivas pruebas.

Se anexa:

*2.22- Gestión de la Continuidad del negocio

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Manifiesto que se no se cuenta con certificación, contamos con buenas prácticas, el manual políticas se encuentra alineado a la norma ISO 27001

Se anexa:

* 2.23-Manual políticas se encuentra alineado a la norma ISO 27001

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. Deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio que permita la extracción de información, en el sitio de operación de la cartera del Fondo.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

CERTIFICACION

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cumple con la prohibición del ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas en el sitio de operación de la cartera del Fondo.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,



ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

Por medio del presente documento y cómo representante legal de la firma **SYNERJOY BPO S.A.S**. identificada con NIT. 800.133.032-9, de acuerdo con el contrato suscrito:

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
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.

Certifico que se cuenta con herramientas de seguridad perimetral para la protección de la red.

Se anexa:

*2.26- Sistema de Seguridad Perimetral FUL UTM Fortinet.

Manifiesto que esta certificación es EXACTA, VERAZ Y COMPLETA y puede ser comprobada, de forma como lo estime conveniente**.**

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 4 (cuatro) días del mes de agosto 2025.

Atentamente,

ALEJANDRO BLANCO TORO
C.C. No. 94.399.036.
Representante Legal SYNERJOY BPO SAS
Nit. 800.133.032-9
Email: judicial@synerjoy.com

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
Reparto Inicial y jurídico	Tipo de reparto / Obligaciones / Saldos REPARTO INICIAL 8269 475.806.953.562 REPARTO INICIAL JURIDICO 1667 82.793.974.508 Total general 9936 558.600.928.070	01/07/2025 – 31/07/2025

	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
SYNERJOY	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA	

1. ANALISIS DE LA CARTERA ENTREGADA VIA REPARTO Y/O CAMPAÑA ESPECIAL:

En este ítem se debe indicar como se encuentra compuesta la cartera entregada en el reparto y/o campaña especial, en donde se indique como mínimo:

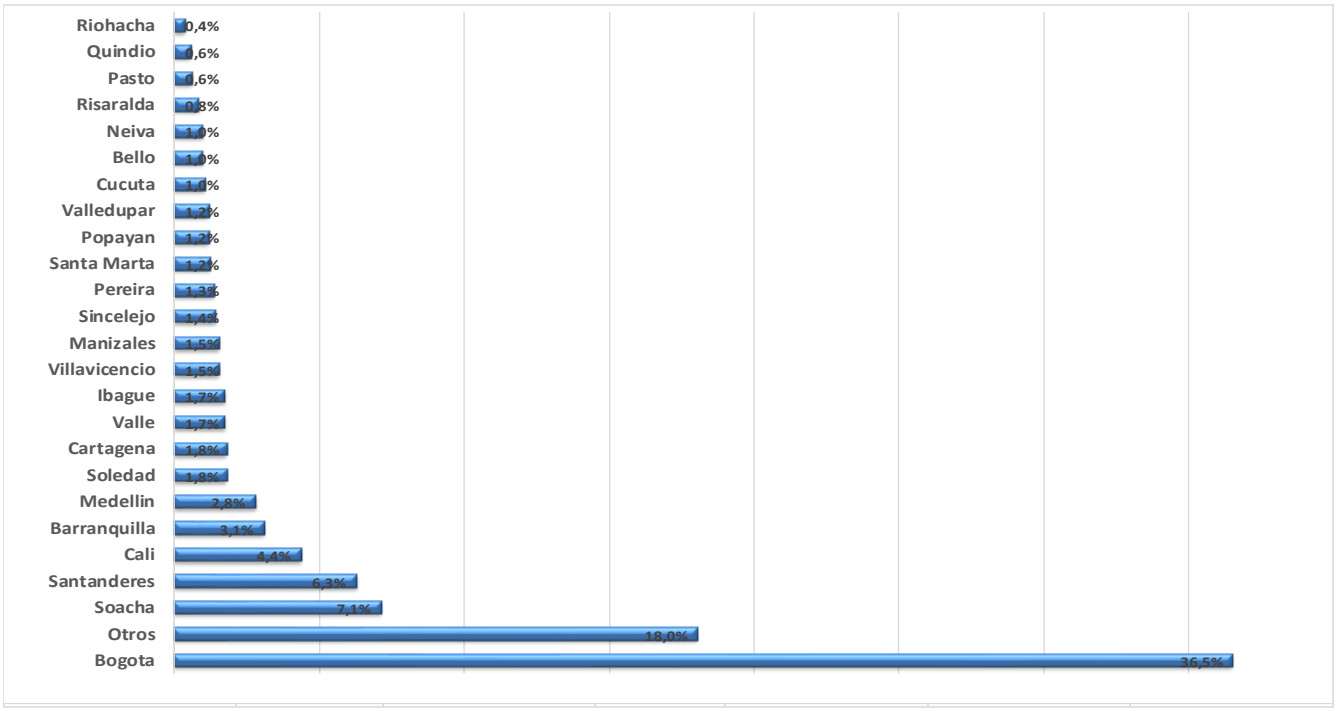
1.1. Descripción de la cartera por franja

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	4599	$	281.894.295.701	50,46%
C. DE 31 A 60	547	$	32.678.151.069	5,85%
D. DE 61 A 90	1399	$	84.143.092.821	15,06%
E. DE 91 A 120	868	$	50.175.065.717	8,98%
F. DE 121 A 150	573	$	33.477.989.157	5,99%
G. DE 151 A 360	250	$	13.939.994.042	2,50%
H. DE 360 A 540	71	$	3.728.214.254	0,67%
I. MAYOR A 540	237	$	14.485.960.796	2,59%
J. CASTIGO2	1392	$	44.078.164.514	7,89%
Total general	**9936**	**$**	**558.600.928.070**	**100,00%**

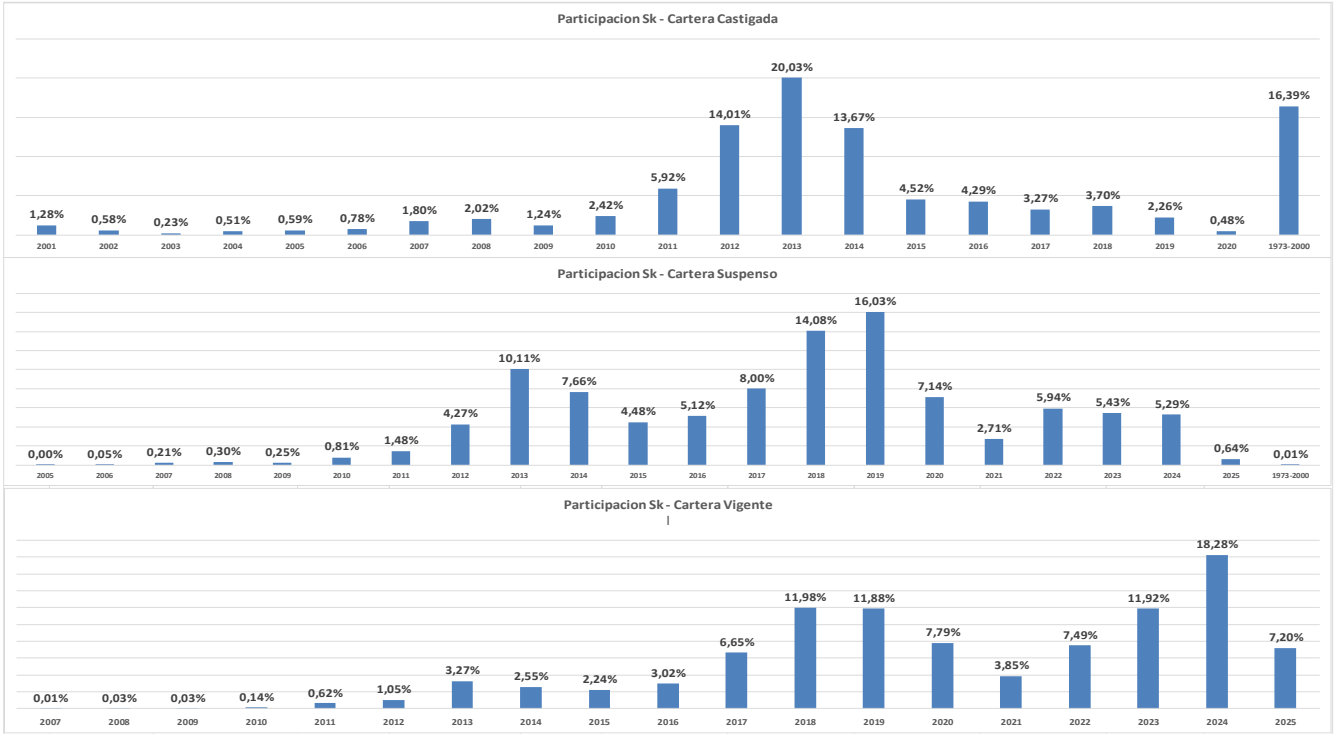
1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
CASTIGO	1392	$	44.078.164.514	7,89%
SUSPENSO	5985	$	336.244.262.273	60,19%
VIGENTE	2559	$	178.278.501.283	31,92%
Total general	**9936**	**$**	**558.600.928.070**	**100,00%**

1.3. Descripción de la cartera por departamento



1.4. Descripción por cosecha



1.5. Descripción por la línea de crédito:

Tipo de Credito	Obligaciones		Saldos	%
HIPOTECARIO	9369	$	493.687.325.034	88,38%
LEASING	327	$	55.331.342.114	9,91%
DISPROYECTOS	171	$	8.948.304.570	1,60%
EDUCATIVA	67	$	504.068.526	0,09%
EMPLEADO	2	$	129.887.826	0,02%
Total general	**9936**	**$**	**558.600.928.070**	**100,00%**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

Con la información relacionada en el ítem anterior se debe hacer un análisis de capacidad requerida para llevar a cabo la gestión de la campaña entregada que contenga como mínimo:

2.1. Número de gestores asignados.

No.	CEDULA	NOMBRE	CARGO
-	31710349	Sonia Patricia Mayor Rivera	COORDINADOR
-	1112057778	Cenide De Jesus Marulanda	TEAMS LEADER
-	1318826	Yailimar Andreina Castillo Justo	GESTOR FNA SOACHA
1	1002885089	Luz Angela Carabali Ocoro	GESTOR
2	66826616	Erika Bastidas	GESTOR
3	1112227598	Clara Ines Martinez	GESTOR
4	1143849364	Leydy Johana Galarza Arenas	GESTOR
5	1088253684	Paula Vargas Vargas	GESTOR
6	1151959201	Deiby Andrey Ramirez Mazuera	GESTOR
7	1233891652	Paula Julieth Sierra Hernandez	GESTOR
8	1109663745	Yuleisy Gonzalez Mazuera	GESTOR
9	1113688021	Valentina Calvo	GESTOR
10	1193435841	Ricardo Burbano	GESTOR
11	1006102961	Jhonatan Estiven Barrera Pechene	GESTOR
12	1112491654	Luis Enrique Toloza Florez	GESTOR
13	1087780190	Ruth Esther Preciado Preciado	GESTOR
14	1144181634	Johanna Espitia Mosquera	GESTOR
15	1143957482	Denise Carolina Castillo Mostacilla	GESTOR
16	1105371397	Carlos Felipe Parra Rojas	GESTOR
17	5934092	Laura Alejandra Pastor Viloria	GESTOR
18	1143863641	Diana Carolina Moreno	GESTOR
19	1003945225	Helena Jaramillo	GESTOR
20	1005864755	Amy Gerandin Aguirre Cortes	GESTOR
21	1113513647	Sergio Zamora	GESTOR

2.2. Meta diaria por gestor en número de contacto y en valor de recuperación.

Se generaron metas de contención y recuperación en paralelo a las establecidas por el FNA, realizando la actualización diaria de la asignación para definir focos de gestión, conforme se logren los propósitos establecidos.

Las metas de gestión dependen del foco trazado diariamente. Durante el mes de julio las metas de efectividad (total gestiones/total contactos) y conversión (total acuerdos/ total contactos) se establecieron en el 32% y 25% respectivamente.

2.3. Cumplimiento de la meta por gestor, diaria, semanal y al final de la campaña.

Meta gestión: Con un cumplimiento promedio del 81%. Los mejores resultados son alcanzados por Helena Jaramillo.

La meta de contactabilidad de contactos a acuerdos se cumple al 99%. Los mejores resultados son obtenidos por Erika Bastidas. Cabe resaltar que esta meta está afectada por la continuidad en la gestión sobre la base contactada.

La meta de conversión se cumple al 100%. Los mejores resultados son obtenidos por Carlos Parra.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	Conversion acuerdos
	2460	32%	25%
AGENTES	% Cumplim.	% Cumplim.	% Cumplim.
ebastidas	85%	150%	100%
lcarabali	83%	100%	60%
cmartinez	49%	127%	117%
lgalarza	73%	64%	104%
pvargas	82%	79%	113%
dramirez	57%	98%	87%
psierra	64%	81%	75%
vmarmolejo	82%	72%	103%
ygonzalez	77%	121%	83%
rpreciado	91%	97%	104%
acaicedo	66%	110%	93%
ljespitiam	95%	145%	110%
jebarrerap	90%	135%	95%
hjaramillod	97%	130%	112%
letolozaf	81%	72%	112%
dcastillom	92%	74%	123%
rburbano	87%	64%	108%
cfparrar	94%	59%	125%
lapastorv	90%	80%	101%
dcmorenor	87%	116%	93%
agaguirrec	82%	106%	88%

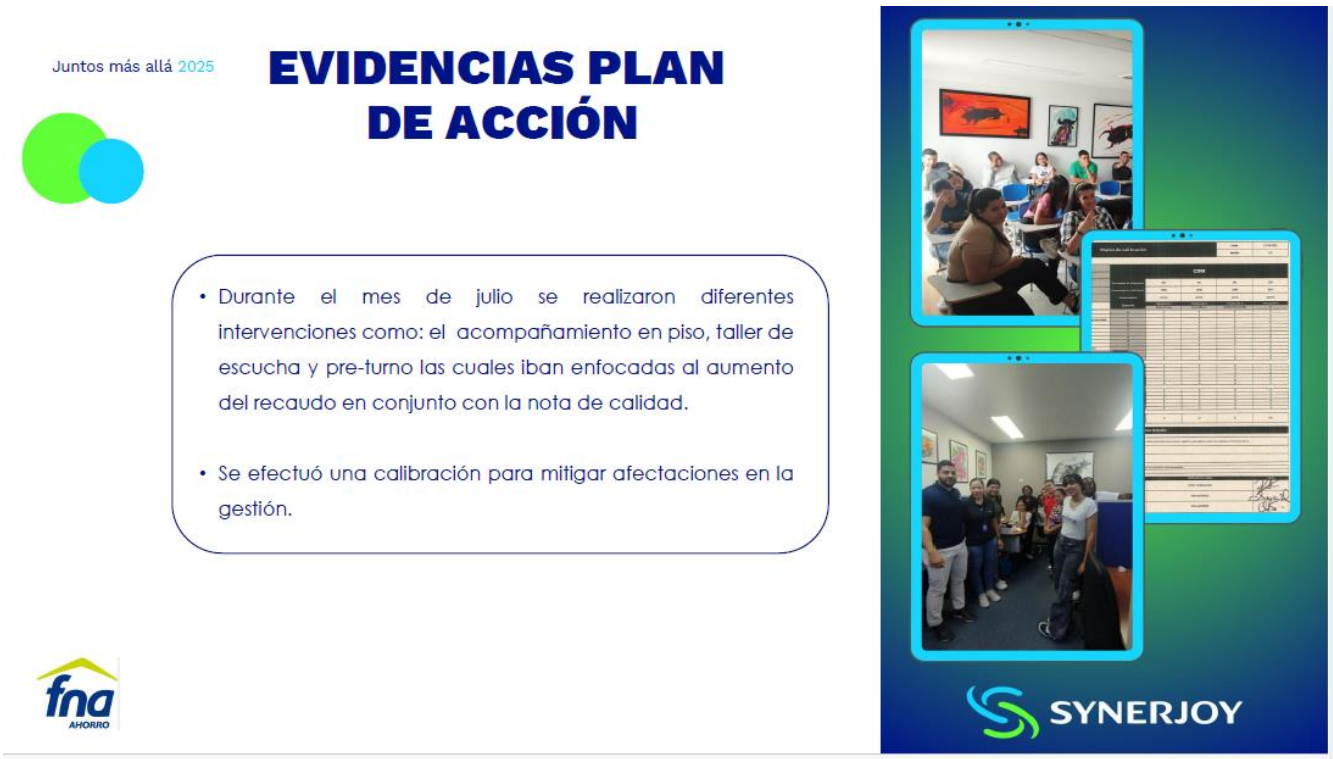
2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas

2.4.1. Incentivos económicos:

De acuerdo con la aprobación de la agencia. Los incentivos económicos se liquidan bajo el siguiente esquema:

CATEGORIAS		PORTAFOLIOS	CUMPLIMIENTO	COORDINADOR	EJECUTIVO SR	EJECUTIVO JR (Ejecutivos <= 90 días)
DIAMANTE 	FACTURA => $100 MILLONES	CLARO / ELECTRICARIBE / CODENSA / YANBAL / CISA	70%	300.000	200.000	100.000
			80%	400.000	250.000	150.000
			90%	500.000	300.000	200.000
			100%	**600.000**	**350.000**	**250.000**
			120%	**1.200.000**	**700.000**	**500.000**
ORO 	FACTURA >= $50 < $100 MILLONES	8 PORTAFOLIOS UNIDAD DE NEGOCIO SERVICIOS PÚBLICOS (ERT, ACUAVALLE, EMCALI, EPSA, VATIA, IMPUESTOS, ENERTOTAL, ESPY) / REFINANCIA	70%	270.000	170.000	70.000
			80%	370.000	220.000	90.000
			90%	470.000	270.000	110.000
			100%	**570.000**	**320.000**	**130.000**
			120%	**1.140.000**	**640.000**	**260.000**
PLATA 	FACTURA >= $20 < $50 MILLONES	8 PORTAFOLIOS (BCO PICHINCHA PREJUR, BCO PICHINCHA CAS, BCO POPULAR, BANCO W, FINTRA, GAS NATURAL, PROGRESER, NATURA)	70%	220.000	120.000	50.000
			80%	320.000	170.000	75.000
			90%	420.000	220.000	100.000
			100%	**520.000**	**270.000**	**125.000**
			120%	**1.040.000**	**540.000**	**250.000**
BRONCE 	FACTURA < $20 MILLONES	26 PORTAFOLIOS (AMELISSA, BCO PICHINCHA ADMON, BANCOMPARTIR, BELCORP, BOOKING, COMFENALCO ANT, COOPTRAISS, FLAMINGO, FMS, GASES DEL CARIBE, INCOMERCIO, HONDA, JAMAR, OFFCORSS, PROMEDICO, PROMOTORA, SISTEMCOBRO, TCE BCO POPULAR,	70%	150.000	100.000	50.000
			80%	250.000	150.000	75.000
			90%	350.000	200.000	100.000
			100%	**450.000**	**250.000**	**125.000**
			120%	**900.000**	**500.000**	**250.000**

2.4.1. Incentivos plan de mejoramiento:



3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Durante el mes de julio las principales estrategias implementadas fueron:

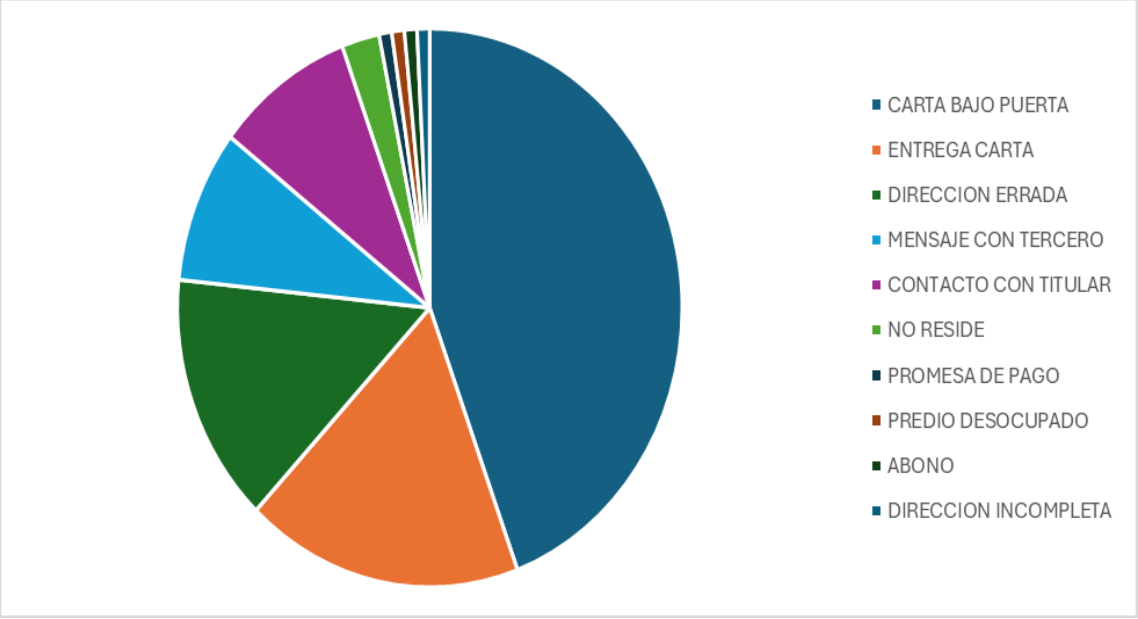
Capacitación y seguimiento a los resultados del grupo de trabajo. Especialmente a los nuevos integrantes del portafolio.

Trabajo en equipo focalizado:

- Gestión diaria caídas franja 31 a 60
- Foco colas (Sk>$50MM)
- Foco por predictivo a clientes 1 a 60 (2 horas)
- Foco cruzado a clientes incumplidos
- Foco desmejorados (contacto previo)
- Foco no contacto. Sin gestión en 7 días. Todas las franjas
- Incentivos emocionales y económicos:
- Premios por cumplimiento metas volantes
- Bonificaciones
- Intensidad diaria por medio de todos los canales masivos

Gestión de Campo:
Se realizaron un total de 124 visitas, priorizando saldos mayores a $50 Millones. No contacto. Y acuerdos incumplidos que no atendieron la gestión de cobro en más de 7 días hábiles.

En la gran mayoría de los casos se logró dejar la correspondencia, o mensajes a través de terceros:



Resultado	Caidas	Mantenido	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Normalizado	Total general
C. DE 31 A 60		115.453.097	130.382.439		184.514.667	430.350.203
D. DE 61 A 90	1.680.349.705	2.320.355.480	266.811.610	99.862.092	568.063.976	4.935.442.862
E. DE 91 A 120	645.362.130	1.372.438.265		167.831.764	242.924.543	2.428.556.702
F. DE 121 A 150	1.647.741.869	1.112.758.857			74.217.720	2.834.718.445
G. DE 151 A 360		1.692.256.561			94.195.998	1.786.452.559
H. DE 360 A 540		106.283.132				106.283.132
I. MAYOR A 540	794.208.251				65.505.147	859.713.398
J. CASTIGO	2.599.594.111					2.599.594.111
Total general	**7.367.256.066**	**6.719.545.391**	**397.194.048**	**267.693.856**	**1.229.422.051**	**15.981.111.412**
		31%	2%	2%	8%	

Finalmente, el 43% de los clientes visitados, excluyendo los resultados negativos (sk) mostraron un efecto positivo. Logrando normalizar, recuperar o contener $6.815MM.

RANKING DE CASAS

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR
B. DE 1 A 30	88.75%	87.55%	85.31%	1	2	3
C. DE 31 A 60	80.94%	83.69%	81.90%	3	1	2
D. DE 61 A 90	59.81%	64.27%	66.07%	3	2	1
E. DE 91 A 120	51.64%	54.39%	56.94%	3	2	1
F. DE 121 A 150	53.90%	59.20%	50.76%	2	1	3
G. DE 151 A 360	18.96%	22.70%	25.31%	3	2	1
H. DE 360 A 540	30.32%	6.97%	16.58%	1	3	2
I. MAYOR A 540	4.00%	5.12%	5.44%	3	2	1
J. CASTIGO						

NEGOCIACIONES

Con un total de 353 negociaciones presentadas. El 71% se cumplieron.
Las franjas con la mayor cantidad de negociaciones presentadas fueron 31 a 360 (256)

FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION INCUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	18	1				19	95%
C. DE 31 A 60	28	1	4	1		34	82%
D. DE 61 A 90	71	5	3	1		80	89%
E. DE 91 A 120	39	7	3	1	1	51	76%
F. DE 121 A 150	48	6	3			57	84%
G. DE 151 A 360	21	9	2	1	1	34	62%
H. DE 360 A 540	5	3				8	63%
I. MAYOR A 540	10	9	1	1	1	22	45%
J. CASTIGO	12	24	12			48	25%
Total general	**252**	**65**	**28**	**5**	**3**	**353**	**71%**

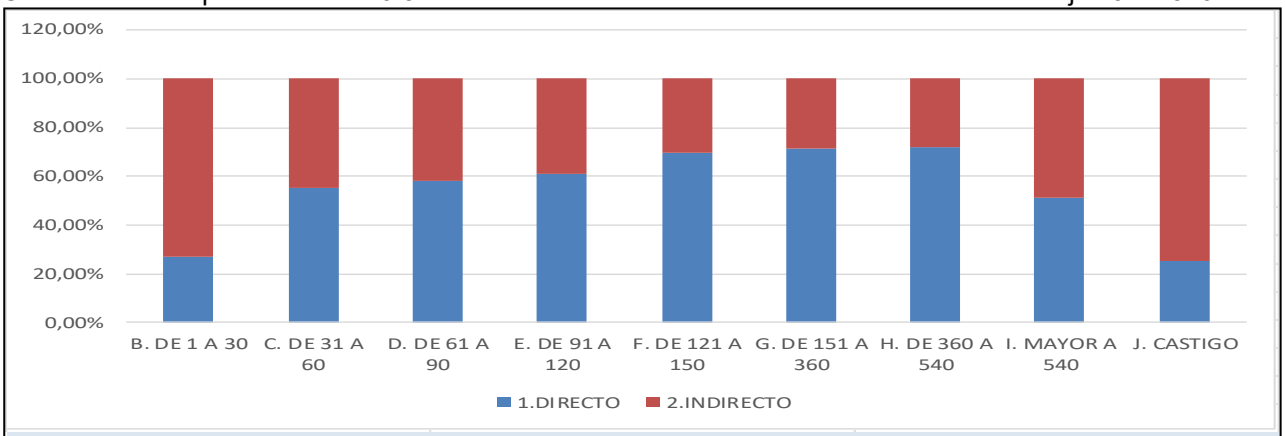
FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	1.833.886.883	51.313.091				1.885.199.973	97%
C. DE 31 A 60	1.975.822.024	164.878.192	264.199.736		12.673.653	2.417.573.606	82%
D. DE 61 A 90	5.009.934.049	374.432.992	44.767.025			5.429.134.066	92%
E. DE 91 A 120	2.944.705.216	462.370.859	3.525.596	121.685.391	63.723.091	3.596.010.153	82%
F. DE 121 A 150	3.570.142.661	395.530.466	199.129.552	15.320.139		4.180.122.819	85%
G. DE 151 A 360	1.639.685.368	395.190.894	19.628.740	57.138.081		2.111.643.083	78%
H. DE 360 A 540	208.688.855	114.177.332				322.866.187	65%
I. MAYOR A 540	510.785.985	483.854.023	8.320.418			1.002.960.426	51%
J. CASTIGO	379.859.953	1.293.020.492	1.148.701.630			2.821.582.075	13%
Total general	**18.073.510.993**	**3.734.768.341**	**1.688.272.697**	**194.143.612**	**76.396.744**	**23.767.092.388**	**76%**

Estado acuerdos julio 2025

Contacto / Estado	Saldos	% Saldos	Obligacaciones	% Obligaciones
1.DIRECTO	**307.869.561.455**	**55,11%**	**4005**	**40,31%**
Acuerdo cumplido	70.330.601.135	12,59%	903	9,09%
Acuerdo incumplido	13.876.773.686	2,48%	199	2,00%
Contactado con pago	143.500.438.621	25,69%	1724	17,35%
Contactado Sin pago	80.161.748.014	14,35%	1179	11,87%
2.INDIRECTO	**250.731.366.615**	**44,89%**	**5931**	**59,69%**
Sin contacto con pago	176.525.250.365	31,60%	3853	38,78%
Sin contacto Sin pago	74.206.116.250	13,28%	2078	20,91%
Total general	**558.600.928.070**	**100,00%**	**9936**	**100,00%**

En el 32.78% de las obligaciones asignadas no se realizan pagos.
En el 9.09% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 17.35% de los pagos realizados corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.
En el 2% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 38.78% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

Contactabilidad
Con un contacto promedio del 40.31%. Los clientes contactados se concentran en las franjas 31 a 540.



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO
B. DE 1 A 30	27,29%	72,71%
C. DE 31 A 60	55,39%	44,61%
D. DE 61 A 90	58,11%	41,89%
E. DE 91 A 120	61,06%	38,94%
F. DE 121 A 150	69,46%	30,54%
G. DE 151 A 360	71,60%	28,40%
H. DE 360 A 540	71,83%	28,17%
I. MAYOR A 540	51,48%	48,52%
J. CASTIGO	25,43%	74,57%
Total general	**40,31%**	**59,69%**

4. FACTORES DE MEDICION

4.1. EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO (Titular, Tercero Valido o Visita Efectiva):

Total, de créditos efectivamente contactados sobre el total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual).

4.005/9.936 = 40%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

Total, de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados

1.102/4.005=27.5%

4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Total, de los compromisos cumplidos parcial o totalmente, sobre el total de los compromisos realizados (Factor Anterior).
903/1.102=81.9%

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

Valor y número de obligaciones total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora y número de créditos asignado para cobro a inicio de mes.

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	$ 34.510.824.920	$ 99.261.792.014	$ 142.817.683.660			$ 276.590.300.594
C. DE 31 A 60	$ 5.173.489.060	$ 10.903.143.975	$ 8.855.381.673	$ 6.228.692.398		$ 31.160.707.106
D. DE 61 A 90	$ 30.133.130.906	$ 30.891.766.961	$ 10.801.549.859	$ 3.026.896.598	$ 9.007.065.370	$ 83.860.409.693
E. DE 91 A 120	$ 23.123.380.595	$ 14.031.481.706	$ 5.072.241.761	$ 826.972.195	$ 6.854.140.723	$ 49.908.216.980
F. DE 121 A 150	$ 13.730.653.397	$ 10.884.730.560	$ 4.823.400.348	$ 625.519.145	$ 3.296.495.538	$ 33.360.798.988
G. DE 151 A 360	$ 42.880.381	$ 10.370.625.919	$ 2.213.073.424	$ 65.087.422	$ 778.289.469	$ 13.469.956.614
H. DE 360 A 540	$ 312.352.473	$ 3.152.888.347	$ 250.403.308		$ 9.057.450	$ 3.724.701.578
I. MAYOR A 540	$ 13.506.634.379		$ 689.501.626			$ 14.196.136.005
Total general	**$ 120.533.346.110**	**$ 179.496.429.480**	**$ 175.523.235.659**	**$ 10.773.167.758**	**$ 19.945.048.550**	**$ 506.271.227.558**

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	585	1605	2220			4410
C. DE 31 A 60	92	178	129	103		502
D. DE 61 A 90	496	460	190	64	173	1383
E. DE 91 A 120	363	252	88	19	141	863
F. DE 121 A 150	232	176	76	5	80	569
G. DE 151 A 360	5	185	31	2	17	240
H. DE 360 A 540	7	55	7		1	70
I. MAYOR A 540	218		13			231
Total general	**1998**	**2911**	**2754**	**193**	**412**	**8268**

4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes de los créditos contactados

Valor total recuperado parcial o totalmente	2.657.157.621
valor total de la mora asignada - Contactos	80.142.375.846
%	**3,3%**

4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes de los créditos no contactados.

Valor total recuperado parcial o totalmente	4.160.740.448
valor total de la mora asignada - No contacto	139.354.635.154
%	**3,0%**

FACTORES DE MEDICIÓN

EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO (Titular , Tercero Valido o Visita Efectiva):

Total de créditos efectivamente contactados sobre el total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caídas - Ni Gestión Virtual).

EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

Total de promesas o acuerdos de pago generadas sobre el total de créditos efectivamente contactados

EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Total de los compromisos o acuerdos efectivamente cumplidos parcial o totalmente, sobre el total de los compromisos o acuerdos de pago realizados (Factor Anterior).

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas)

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas) de los créditos contactados

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

Valor total recuperado parcial o totalmente, sobre el valor total de la mora asignada para cobro a inicio de mes. (No incluye recuperación por asignaciones diarias o refrescos por caídas) de los créditos no contactados.

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 1 Y 30 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	1255	4599	**27%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	329	1255	**26%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**283**	**329**	**86%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	**684,041,472**	**5,584,360,252**	**12%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**608**	1255	48%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 31 Y 60 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	303	547	55%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	110	303	36%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	97	110	88%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 189,983,971	$ 996,094,987	19%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	154	303	51%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	813	1399	**58%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**256**	**813**	31%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**208**	**256**	**81%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	484,380,127	3,688,847,906	**13%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**349**	**813**	43%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 91 Y 120 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	530	868	**61%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**166**	**530**	31%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**127**	**166**	**77%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	398	573	**69%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**113**	**398**	28%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**98**	**113**	**87%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 336,464,926	$ 2,256,493,170	**15%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**174**	**398**	44%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	179	250	**72%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**58**	**179**	32%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**48**	**58**	**83%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 142,617,442	$ 1,450,302,421	**10%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	63	**179**	35%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	51	71	**72%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**14**	**51**	27%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**9**	**14**	64%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 33,806,747	$ 734,783,949	**5%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**11**	**51**	22%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: > 540 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos

Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	122	237	51%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR (en número de créditos)

Medición: Total de compromisos generados sobre el total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	24	122	20%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD POR COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO (en número de créditos)

Medicion: Total de los compromisos efectivamente cumplidos (parcial o totalmente) sobre el total de los compromisos pactados

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	13	24	54%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

Medición: Valor Total recuperado (parcial o totalmente) sobre el valor total de los créditos asignados para gestión al inicio de la campaña

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 216,754,534	$ 8,794,750,490	2%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	19	122	16%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS NO CONTACTADOS

Medición: Porcentaje de créditos NO contactados con pago parcial o total de la mora

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos No Contactados	%

COBRADOR: SYNERJOY BPO S.A.S.
REPARTO: 1 JULIO 2025
INFORME FINAL: 31 JUNIO 2025

VALOR RECUPERACIÓN

RANGO	AL DIA	1 A 30	31 A 60	61 A 90	91 A 120	121 A 150	151 A 360	360 A 540	MAYOR A 540
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	498,768,569	172,399,939	12,872,964	-	-	-	-	-	-
31 A 60	106,068,018	37,790,609	44,189,344	1,936,000	-	-	-	-	-
61 A 90	229,676,323	31,619,425	76,365,430	136,167,948	10,551,000	-	-	-	-
91 A 120	112,281,904	23,217,619	8,172,000	67,373,940	54,794,493	5,966,000	-	-	-
121 A 150	178,080,115	31,239,950	12,900,000	11,280,000	21,794,788	78,900,073	2,270,000	-	-
151 A 360	95,358,442	2,000,000	2,980,000	12,138,000	5,870,000	6,810,000	17,461,000	-	-
360 A 540	28,401,747	-	-	-	-	-	-	5,405,000	-
MAYOR A 540	195,592,534	-	-	-	-	-	-	-	21,162,000
Castigo									297,302,447

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	5,286,947	913,720	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	2,238,035	400,580	234,204	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	7,280,739	667,170	809,474	721,690	-	-	-	-	-	-
91 A 120	5,928,485	735,999	172,429	714,164	290,411	-	-	-	-	-
121 A 150	13,160,120	1,649,469	408,930	238,008	231,025	418,170	-	-	-	-
151 A 360	10,069,852	147,800	157,344	512,224	186,079	143,691	174,610	-	-	-
360 A 540	3,297,443	-	-	-	-	-	-	57,293	-	-
MAYOR A 540	24,781,574	-	-	-	-	-	-	-	224,317	-
Castigo									47,092,708	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	684,041,472	6,200,667
31 A 60	189,983,971	2,872,819
61 A 90	484,380,127	9,479,073
91 A 120	271,805,956	7,841,487
121 A 150	336,464,926	16,105,723
151 A 360	142,617,442	11,391,599
360 A 540	33,806,747	3,354,736
MAYOR A 540	216,754,534	25,005,891
Castigo	297,302,447	47,092,708
DESCUENTO ANS		1,293,447
TOTALES	**2,657,157,621**	**128,051,255**
	IVA	24,329,738
	TOTAL LIQUIDADO	**152,380,994**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,539,202
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,539,202**
Antes de IVA	**1,293,447**

Elaboró: Jully Alexandra Garcia Agudelo - GCB - p04
Revisó: Julian Salazar Arias - GCB

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	29/07/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	9:00 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo		VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE JULIO 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 Julio 29

Contactabilidad

Cierre de acuerdos

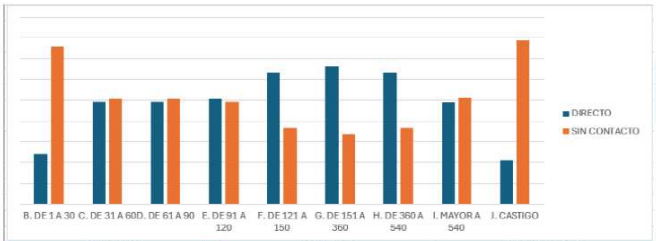
Resultados Gestión de campo

Proyección

Plan de acción

SYNERJOY "Juntos más allá"

Contactabilidad



FRANJAS	DIRECTO	SIN CONTACTO
B. DE 1 A 30	24,18%	75,82%
C. DE 31 A 60	49,18%	50,82%
D. DE 61 A 90	49,39%	50,61%
E. DE 91 A 120	50,92%	49,08%
F. DE 121 A 150	63,18%	36,82%
G. DE 151 A 360	66,40%	33,60%
H. DE 360 A 540	63,38%	36,62%
I. MAYOR A 540	48,95%	51,05%
J. CASTIGO	21,05%	78,95%
Total general	**35,19%**	**64,81%**

Con un contacto promedio del 35%. Las franjas 91 a 540, presentan los mejores resultados, superando a los no contactados.

SYNERJOY "Juntos más allá"

Cierre de acuerdos

FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	17	1				18	94%
C. DE 31 A 60	27	2	3		1	33	82%
D. DE 61 A 90	67	6	3			76	88%
E. DE 91 A 120	36	7	1	1	1	46	78%
F. DE 121 A 150	45	6	3	1		55	82%
G. DE 151 A 360	19	8	1	2		30	63%
H. DE 360 A 540	5	2				7	71%
I. MAYOR A 540	10	7	1			18	56%
J. CASTIGO	11	23	12			46	24%
Total general	**237**	**62**	**24**	**4**	**2**	**329**	**72%**

FRANJAS	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	1.833.886.883	51.313.091				1.885.199.973	97%
C. DE 31 A 60	1.975.822.024	164.878.192	264.199.736		12.673.653	2.417.573.606	82%
D. DE 61 A 90	5.009.934.049	374.432.992	44.767.025			5.429.134.066	92%
E. DE 91 A 120	2.944.705.216	462.370.859	3.525.596	121.685.391	63.723.091	3.596.010.153	82%
F. DE 121 A 150	3.570.142.661	395.530.466	199.129.552	15.320.139		4.180.122.819	85%
G. DE 151 A 360	1.639.685.368	395.190.894	19.628.740	57.138.081		2.111.643.083	78%
H. DE 360 A 540	208.688.855	114.177.332				322.866.187	65%
I. MAYOR A 540	510.785.985	483.854.023	8.320.418			1.002.960.426	51%
J. CASTIGO	379.859.953	1.293.020.492	1.148.701.630			2.821.582.075	13%
Total general	**18.073.510.993**	**3.734.768.341**	**1.688.272.697**	**194.143.612**	**76.396.744**	**23.767.092.388**	**76%**

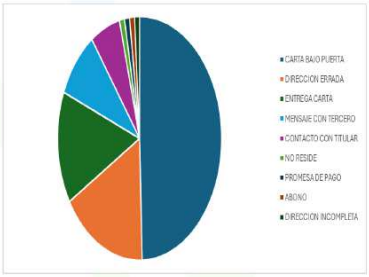
Con un total de 329 negociaciones presentadas. El 72% se han cumplido hasta el momento. El mejor comportamiento se encuentra dentro de la cartera 1 a 150.

SYNERJOY "Juntos más allá"

Resultados Gestión de campo

Se han realizado 163 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. Bogotá, Cali, Cartagena, Barranquilla y Soledad.

Resultado	Caidas	Mantenido	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Normalizado	Total general
C. DE 31 A 60		299.967.764	130.382.439			430.350.203
D. DE 61 A 90	2.236.588.668	1.570.227.508	266.811.610	99.862.092	356.425.592	4.529.915.468
E. DE 91 A 120	739.388.459	1.218.833.790		167.831.764	242.924.543	2.368.978.556
F. DE 121 A 150	1.181.573.639	925.238.107			74.217.720	2.181.029.465
G. DE 151 A 360		1.216.916.416			94.195.998	1.311.112.414
I. MAYOR A 540	532.651.473				65.505.147	598.156.621
J. CASTIGO	2.561.514.365					2.561.514.365
Total general	**7.251.716.603**	**5.231.183.584**	**397.194.048**	**267.693.856**	**833.269.000**	**13.981.057.091**
	52%	29%	3%	2%	6%	



Los resultados demuestran un aporte significativo al resultado, logrando la normalización, recuperación o contención del portafolio visitado en un 39%

SYNERJOY "Juntos más allá"

Proyección Julio 29

!EPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	PROYECCION CORTE 29
B. DE 1 A 30	84.34%	82.21%	80.50%	1	2	3	88,7%
C. DE 31 A 60	63.31%	74.34%	64.83%	3	1	2	**81,8%**
D. DE 61 A 90	55.52%	54.30%	55.19%	1	3	2	**62,2%**
E. DE 91 A 120	46.08%	47.74%	49.24%	3	2	1	**55,6%**
F. DE 121 A 150	45.09%	52.04%	41.90%	2	1	3	**60,2%**
G. DE 151 A 360	14.53%	14.96%	18.81%	3	2	1	**21,5%**
H. DE 360 A 540	23.53%	8.19%	15.46%	1	3	2	9,0%
I. MAYOR A 540	2.36%	4.06%	3.12%	3	1	2	5,3%
J. CASTIGO	$ 239.141.142	$ 232.777.473	$ 353.456.460				$ 382.777.473

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Plan de acción



- Trabajo en equipo focalizado:
  Seguimiento al presupuesto
  Base contactada en deterioro
  Gestión por predictivo a Contactos junio sin gestión en mas de 7 días
  Gestión saldos menores
- Gestión de campo a clientes incumplidos.
- Intensidad por medio de todos los canales masivos. Todos los clientes que presenten mora.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

2. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
IMPORTANTE REFORZAR EL EUQIPO PARA ELEVAR	SYNERJOY	JULIO

RESULTADOS DE FRANJAS ALTAS		
SPIN RATE, VALIDAR EL CUMPLIMIENTO A LA TERCERA SEMANA	SYNERJOY	JULIO
CONFIRMAR LA CAPACITACION DEL EQUIPO EN CIERRE DE NEGOCIACIONES PARA GENERAR MAS ACUERDOS.	SYNERJOY	JULIO

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

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
John Alexander Serna Garcia	Unido	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	
Marcela Perez	Unido	

Agencia:	SYNERJOY
Mes:	Julio 2025
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

ormato de Seguimiento FN
anes de Trabajo - Agencias Externa

fna AHORRO

No.	Actividad	Tipo	Fecha Inicial	Fecha Final	Resultado (indicadores)	Observaciones
1	La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante el presente mes: **HORARIO PORTAFOLIO FNA - JULIO** LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | Total horas 30 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | FESTIVO | Compensatorio | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 8 a 2:00 pm | 49 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 9:00 a 7:00 p.m. | 8 a 5 p.m. | 8:00 a 5:30 p.m. | 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 8 a 12 m | 46 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 8 a 5 p.m. | 9:00 a 7:00 p.m. | 8 a 5 p.m. | 8 a 12 m | 46 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 8 a 5 p.m. | 8 a 12 m | 46 28 | 29 | 30 | 31 | | | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 8 a 5 p.m. | 7 a 4 p.m. | | |	Gestión	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	Las jornadas estan sujetas a cambios dependiendo de los resultados y del cumplimiento de las metas de gestion.
2	Hasta el momento contamos con 25 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora. No. | NOMBRE | CARGO - | Sonia Patricia Mayor Rivera | COORDINADOR - | Cenide de Jesus Marulanda | TEAMS LEADER - | Yailimar Andreina Castillo Justo | ASESOR PUNTO FNA 1 | Ricardo Burbano | GESTOR 2 | Edwin Jaramillo | GESTOR 3 | Luz Angela Carabali Ocoro | GESTOR 4 | Erika Bastidas | GESTOR 5 | Jhonatan Estiven Barrera Pechene | GESTOR 6 | Luis Enrique Toloza Florez | GESTOR 7 | Clara Ines Martinez | GESTOR 8 | Leydy Johana Galarza Arenas | GESTOR 9 | Ruth Esther Preciado Preciado | GESTOR 10 | Paula Vargas Vargas | GESTOR 11 | Johanna Espitia Mosquera | GESTOR 12 | Deiby Andrey Ramirez Mazuera | GESTOR 13 | Denise Carolina Castillo Mostacilla | GESTOR 14 | Andres Felipe Samboni Arias | GESTOR 15 | Carlos Felipe Parra Rojas | GESTOR 16 | Laura Alejandra Pastor Viloria | GESTOR 17 | Diana Carolina Moreno | GESTOR 18 | Valentina Calvo | GESTOR 19 | Helena Jaramillo | GESTOR 20 | Amy Gerandin Aguirre Cortes | GESTOR 21 | Melisa Rojas Gonzales | GESTOR 22 | Paula Julieth Sierra Hernandez | GESTOR 23 | Lorent Camila Silva Farias | GESTOR 24 | Sergio Zamora | GESTOR 25 | Gonzalez Mazuera Yuleisy | GESTOR	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	

3	Se genera competencia, apadrinando asesores con oportunidades de mejora en resultados. Al cierre de campaña. El PADRINO que logre que su AHIJADO logre los mejores resultados (minimo cumplimiento metas al 80%) ganara un COMBO SANDWICH CUBANO	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	
4	Se genera competencia, por cierre de Negociaciones "cumplidas": 10 negociaciones semanales que permitan recuperar $1000MM como minimo, por asesor. Si semanalmente el grupo logra cumplir la meta en al menos un 70%. .. El asesor que presente los mejores resultados se ganara un sabado libre!!.	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	
5	Gestion por UVR y Pesos. Concientizando a los clientes del manejo de una cuota variable y/o educandoles financieramente, para que mejoren su score y eviten gastos adicionales. Además de los riesgos que puede conllevar el inicio o la continuidad de un proceso juridico	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Indicadores de recuperación	
6	Gestion VIS - No VIS. Los clientes tipo NO VIS en generar tienen mejor capacidad de pago. Por estrategia hay que profundizar para no ofrecer alternativas de negociacion y/o porcentajes de condonación que tal vez el cliente no requiere. El estado de las viviendas, detectado durante el proceso de visitas, es relevante, para persuadir al cliente a proteger su patrimonio.	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Indicadores de recuperación	
7	Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la caida del 02, los proclives de negociacion que conservamos y los ingresos que registran contacto directo el mes anterior.	Gestión	07/02/2025	07/02/2025	Ind. Contención	
8	Gestion por predictivo a la asignacion en franjas 1 a 150 que registran deterioro. Mas 151 a castigo desmejorado y/o con oportunidades de negociación	Estrategia	07/02/2025	07/02/2025	Indicadores de recuperación	
9	Se recibe base de brigada. Comienza la gestion sobre clientes proclives a negociacion (Base total). Contactados. Para luego dar continuidad con los no contacto todas las franjas	Gestión	07/03/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	
10	Reunion grupo Temas: Revision resultados JUNIO 2025 Compromisos de gestion Metas FNA y Synerjoy Politica de respetos y asignacion Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad. Asignacion definitiva Julio de 2025	Estrategia	07/04/2025	07/31/2025	Indicadores de recuperación	Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación) Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al grupo que la asignacion se hará por efectividad (Clientes en posible negociacion o con cierres efectivos)

11	De acuerdo a la experiencia y con el fin de mejorar la contactibilidad del portafolio, las jornadas especiales seran: Lunes 14 y 17 de julio Jornada 9 a 7 p.m. / Cobertura 12 a 2 p.m. de lunes a viernes.	Gestión	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Contactabilidad	
12	Se remiten correos electronicos semanalmente, con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion	Estrategia	07/05/2025	07/31/2025	Indicadores de localizacion	
13	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: SYNERJOY — PLAN DE ACCIÓN — Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0 Fecha: JUNIO — Portafolio: FNA AHORROS — Segmento: ADMI-VIGENTE-CAST Analista de Calidad: DIDIER JULIAN OROZCO — Coordinador de operación: SONIA PATRICIA MAYOR Objetivo del Plan de Acción: Aumentar la nota de calidad y el recaudo del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia Indicadores Objetivos del Plan de Acción Nota de calidad inicial: 87,98% — Nota de calidad Objetivo: 90% — Nota Final: - Cumplimiento Meta Actual: 111,537,702 — Cumplimiento Meta Objetivo: 110,000,000 — Cumplimiento Meta Final: - Lineamientos de acción en función de la causa raíz						
	Causa Raíz	Acción	Detalle de la Acción	Objetivo de la Acción	Fecha de ejecución y entregable	Nombre y cargo del Responsable
	Diagnostico de calidad	monitoria grabado	El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio	JUNIO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
	Bajo desempeñao en calidad.	Taler de escucha	Por medio de las ramadas psytuadas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar qué oportunidades de mejora se vienen manifestando.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto al portafilo y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	17/06/2025	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
	Alineamientos de la matriz de calidad	Calibracion interna	se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	24/06/2025	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
	Intervencion area de calidad	Ve y Disfruta de tu PRIMA	Los dos primeros asesores que finalicen con cumplimiento de meta 140% y 90% calidad interna tendran la posibilidad de descansar el ultimo sabado del mes en curso o el primer sabado del siguiente mes.	apalancar los indicadores tanto operativos y de calidad para los logros de los objetivos de portafolio	JUNIO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
	Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	JUNIO	Didier Julian Orozco/Analista de calidad.
14	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •Â los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia. •La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.	Estrategia	07/02/2025	07/31/2025	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo

<table>
<tr>
<td>15</td>
<td>Se generan focos de visitas sobre clientes no contacto, incluyendo incumplidos que no atiendan la gestion de cobro hace mas de 7 dias habiles. Cabe resaltar que durante las visitas, se realizan registros fotograficos con el fin de generar mayor impacto y reforzar la gestión de cobro telefonico.

<table>
<tr><th>CIUDAD</th><th>TOTAL</th></tr>
<tr><td>BOGOTA</td><td>487</td></tr>
<tr><td>CALI</td><td>98</td></tr>
<tr><td>BARRANQUILLA</td><td>87</td></tr>
<tr><td>CARTAGENA</td><td>34</td></tr>
<tr><td>SOLEDAD</td><td>46</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>752</td></tr>
</table>
</td>
<td>Gestión</td>
<td>07/02/2025</td>
<td>07/31/2025</td>
<td>Ind. De Contactabilidad</td>
<td>Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia.</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Chatwoot:
Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. Todos los agentes tienen acceso a la herramienta.</td>
<td>Gestión</td>
<td>07/02/2025</td>
<td>07/31/2025</td>
<td>Ind. De Contactabilidad</td>
<td>App in house que permite controlar, monitorear y custodiar la información</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Pasado el primer corte (5): Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo

Pasada la quincena. Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo</td>
<td>Gestión</td>
<td>07/02/2025</td>
<td>07/31/2025</td>
<td>Ind. Recuperacion</td>
<td>Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio</td>
</tr>
</table>

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	12708	Fecha de Registro	14-ago-25
N° Documento de Pago	5300507571	Fecha de Giro	14-ago-25

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE12708 RAD 02-2303-202508060950024		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	CALI		
Numero de Cuenta	146589478	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 0		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 133.365.382		

Uso interno de Tesoreria

Orden	52951	Fecha de la Propuesta	14-ago-25

Información UVR

Valor Orden de Pago UVR	$	0
Valor Cotización UVR	$	0

Observaciones:

Nota: Los valores expresados en pesos para los retiros de cesantías, según la Ley 1955 de 2019 Artículos 224 y 225' y el reglamento de cesantías, serán liquidados con la cotización de la UVR del día de la aprobación de la orden de pago por parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A.