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

INFORME No **16** **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: **1000058486 - 1000058487**

FECHA		
26	11	2025
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO No 76 (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 MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS (Escriba el nombre o razón social del contratista)

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

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR (E) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR (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 15 (Día) **DE** 7 (Mes) **DE** 2024 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 14 (Día) **DE** 11 (Mes) **DE** 2025 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001779 - 5400002044**

VALOR DEL CONTRATO

DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL PESOS ($2.466.670.000) 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	**14 de noviembre 2025**

ADICIONES		
No.	**VALOR**	**RP**
1	**422,884,252**	**5400002044**

SUSPENSIONES		
No	**DESDE**	**HASTA**

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,670,000	**85.4%**
Adiciones	$ 422,884,252	**14.6%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 2,889,554,252**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2,683,453,388	**92.9%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 192,016,121	**6.6%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,875,469,509**	**99.5%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**99.5%**

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	**99.5%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**99.5%**
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 octubre 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 (E) EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 076 de 2024

CERTIFICA:

Que MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS , identificado con NIT. No.900.224.969-8, entregó un informe de las actividades desarrolladas desde Cali - Valle en el período correspondiente a octubre 2025, dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato de prestacion de servicio No. 076 de fecha 4 de julio de 2024.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico	X	**17**	**Informes de Gestion Mensual**
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**9**	**Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturacion, rut**
Certificación Bancaria			
OTROS	X	**49**	**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

Veintiseis (día en letras) **26** (día en números) días del mes de **Noviembre** (mes en letras) de **2025** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar — Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar Fecha: 2025.11.27 10:46:34 -05'00'

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo — Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo Fecha: 2025.11.26 08:55:07 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002291	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	27.11.2025	Fecha contab.	27.11.2025	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1458				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202511281299040				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1003112677	MARTHA JANETH MEJIA		W0	166,989,483-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,118,411
3	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	40,296
5	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	69,086,362
7	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	5-
8	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
9	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,067,409
10	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
11	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	60,892
12	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
13	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	920,784
14	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
15	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,533,910
16	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
17	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	16,783
18	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
19	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,557,107
20	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
21	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,342,514
22	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
23	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,935,874
24	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
25	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,948,428
26	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
27	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	55,818
28	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
29	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	102,803
30	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
31	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	50,491
32	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
33	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	602,467
34	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
35	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	572,522
36	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
37	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,418,224
38	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
39	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	23,491
40	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	4
41	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,020
42	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
43	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,251,507
44	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
45	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,629,241
46	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
47	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,231,592
48	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
49	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,595,813

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002291	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	27.11.2025	Fecha contab.	27.11.2025	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1458				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202511281299040				

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	35,670
52	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
53	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,403,082
54	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
55	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,723,474
56	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
57	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,603,230
58	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
59	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	582,049
60	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
61	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	314,837
62	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
63	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	824,245
64	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
65	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	371,611
66	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
67	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	909,361
68	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
69	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,197,462
70	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
71	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,723,876
72	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
73	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,447,126
74	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
75	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,829,518
76	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
77	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	54,351
78	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
79	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,624,818
80	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
81	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,504,290
82	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
83	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,856,151
84	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
85	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	550,005
86	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
87	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	147,243
88	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
89	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	38,658
90	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,520
92	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	19,008
94	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	118,767
96	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	33,499
98	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002291	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	27.11.2025	Fecha contab.	27.11.2025	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1458				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202511281299040				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
100	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	139,391
101	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,462
103	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
104	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	69,605
105	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	10,896
107	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,835
109	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,386
111	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	23,339
113	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	243,250
115	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	294,535
117	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	47,386
119	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,480
121	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	846,384
123	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,016,481
125	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	423,174
127	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
128	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	910,586
129	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
130	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	24,897
131	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
132	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,236
133	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
134	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,208,556
135	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
136	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,060,499
137	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
138	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	50,865
139	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
140	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,835
141	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
142	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	51,105
143	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
144	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	35,820
145	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
146	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	24,629
147	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002291	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	27.11.2025	Fecha contab.	27.11.2025	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1458				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202511281299040				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
148	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	122,994
149	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
150	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	18,901
151	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
152	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	19,169
153	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
154	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	94,102
155	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
156	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,953
157	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
158	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	304,752
159	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
160	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	533,256
161	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
162	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	78,193
163	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
164	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	89,931
165	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
166	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	38,448
167	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
168	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,960
169	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
170	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	43,102
171	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
172	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	320,383
173	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
174	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	235,625
175	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
176	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	400,608
177	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
178	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,079
179	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
180	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,465
181	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
182	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,144
183	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
184	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	41,563
185	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
186	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	53,543
187	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
188	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,771
189	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
190	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,386
191	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
192	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	176,688
193	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
194	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	307,037
195	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
196	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,302,826

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002291	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	27.11.2025	Fecha contab.	27.11.2025	Período	11
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1458				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202511281299040				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
197	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	2
198	50	2519050401	HONORARIOS 11%			17,749,389-
199	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,598,705-
200	50	2503200102	RTE TIMBRE 1% AUT.			1,613,581-
201	50	2519054559	SERVICIOS CALI			1,064,963-

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Factura Electrónica De Venta No

FE No. 1458

Documento Oficial de Autorización de Numeración Facturación Electrónica No. 18764094803082 que habilita desde FE 1382 hasta FE 3000. Vence 2026-06-25

MARTHA JANETH MEJIA CASTANO & CIA LTDA -

Nit 900224969

IVA Régimen Común No somos Agentes de Retención de IVA

No somos Grandes Contribuyentes

Actividad Económica ICA 6910 6.60 X 1000

CLIENTE	FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA		
NIT	899999284 4		
DIRECCIÓN		**CIUDAD**	**TELÉFONO**
CL 18 N 7 49		Bogota D.C.	

POR CONCEPTO DE
LIQUIDACION GESTION OCTUBRE DE 2025 numero de aceptacion: 1000058486 1000058487

FECHA FACTURA	**FECHA VENCIMIENTO**	**VENDEDOR**	**FORMA DE PAGO**	**PLAZO DIAS**
27/11/2025	27/12/2025	VENDEDOR 1	Credito	30

Item	**Código**	**Descripción**	**Cantidad**	**U Medida**	**Valor Unitario**	**IVA**	**Valor IVA**	**Total**
1	01	HONORARIOS	1	Und.	161.358.085	19%	30.658.036	161.358.085

Total líneas o ítems: 1

SUBTOTAL	**161.358.085**
DESCUENTO	**0**
IVA	**30.658.036**
TOTAL DE LA OPERACIÓN	**192.016.121**
RETEFUENTE	**17.749.389**
RETEIVA	**4.598.705**
RETEICA	**1.064.963**
TOTAL MENOS RETENCIONES	**168.603.064**

Valor en Letras

CIENTO SESENTA Y OCHO MILLONES SEISCIENTOS TRES MIL SESENTA Y CUATRO PESOS M/CTE

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 27/11/2025 16:02:51

CARRERA 9 9 49 P 11 Teléfono Cali
Correo Electrónico contabilidad@marthajmejia.com

CUFE: 69a4380568745ad23bc7df15a57b06a919ec9409770c4fc1c04f173b9f26fedf55ad529d0bcd7a93631bbf8552a9f94d --Expedición: 27/11/2025 04:04 PM
Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que la empresa se encuentra a Paz y Salvo por concepto del pago de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes parafiscales de todo el personal que se encuentra laborando dentro de la misma y que así lo requiere, durante los últimos seis (6) meses.

Lo anterior, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 50 de la Ley 789 de 2002 y el artículo 23 de la Ley 1150 de 2007, se suscribe por el Representante Legal teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con revisor fiscal.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025.

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141147948458

(415)7707212489984(8020) 000014114794845 8

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	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
MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS

36. Nombre comercial	37. Sigla
MARTHA J MEJIA A&A LTDA	MARTHA J MEJIA A&A LTDA

UBICACIÓN

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

41. Dirección principal
CR 9 9 49 P 11 BRR SANTA ROSA

42. Correo electrónico contabilidad@marthajmejia.com

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 9 1 0	2 0 1 3 0 2 2 1	6 8 1 0	2 0 1 3 0 2 2 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	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
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										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
		57. Modo			
		58. CPC			

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 MEJIA CASTAÑO MARTHA JANETH

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141147948458

(415)7707212489984(8020) **000014114794845 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	Impuestos de Cali 5	

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 0	64. Entidades o institutos 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 4	
72. Número		
73. Fecha	2 0 0 8 0 6 1 1	
74. Número de notaría		
75. Entidad de registro	0 3	
76. Fecha de registro	2 0 0 8 0 6 1 8	
77. No. Matrícula mercantil	0 0 0 0 7 4 1 3 4 4	
78. Departamento	7 6	
79. Ciudad/Municipio	0 0 1	

Vigencia

80. Desde	2 0 0 8 0 6 1 1
81. Hasta	2 0 2 8 0 6 1 1

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

Estado y Beneficio

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

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141147948458

(415)7707212489984(8020) **000014114794845 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	Impuestos de Cali	5

Representación

1

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL PRIN 1 8	2 0 0 8 0 6 1 8

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadaní 1 3	3 8 9 4 1 6 2 2		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MEJIA	CASTAÑO	MARTHA	JANETH

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 1 9 0 8 2 6

100. Tipo de documento	101. Número de identificación	102. DV	103. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadan 1 3	1 6 6 6 1 0 9 8		

104. Primer apellido	105. Segundo apellido	106. Primer nombre	107. Otros nombres
MEJIA	CASTAÑO	CARLOS	ALBERTO

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

3

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

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: 141147948458

(415)7707212489984(8020) **000014114794845 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	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
Cédula de Ciudada 1 3	3 8 9 4 1 6 2 2		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
MEJIA	CASTAÑO	MARTHA	JANETH

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
6,000,000	6 0	2 0 0 8 0 6 1 1	

2

111. Tipo de documento	112. Número de identificación	113. DV	114. Nacionalidad
Cédula de Ciudada 1 3	3 8 6 4 3 2 9 3		COLOMBIA 1 6 9

115. Primer apellido	116. Segundo apellido	117. Primer nombre	118. Otros nombres
NARVAEZ	MEJIA	ANGELICA	MARIA

119. Razón social

120. Valor capital del socio	121. % Participación	122. Fecha de ingreso	123. Fecha de retiro
4,000,000	4 0	2 0 0 8 0 6 1 1	

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 141147948458

(415)7707212489984(8020) **000014114794845 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	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

128. Primer apellido	129. Segundo apellido	130. Primer nombre	131. Otros nombres

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

135. Fecha de nombramiento

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	1 1 0 7 0 7 8 8 8 8	8	2 7 6 7 1 5 T

152. Primer apellido	153. Segundo apellido	154. Primer nombre	155. Otros nombres
ESCOBAR	REINA	LUISA	MARIA

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141147948458

(415)7707212489984(8020) **000014114794845 8**

5. Número de Identificación Tributaria (NIT)	6. DV	12. Dirección seccional	14. Buzón electrónico
9 0 0 2 2 4 9 6 9	8	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 jurídicas 6 9 1 0

162. Nombre del establecimiento: MARTHA J MEJIA A&A LTDA

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

165. Dirección: CR 9 9 49 P 11 BRR SANTA ROSA

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

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio

165. Dirección:

166. Número de matrícula mercantil	167. Fecha de la matrícula mercantil
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 18764094803082

(415)7707212489984(8020) 001876409480308 2

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900224969	8				

11. Razón social
MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali

Cód. 5

24. Dirección
CR 9 9 49 P 11 BRR SANTA ROSA

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
2025-06-25 / 10:51:45 AM
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 MEJIA CASTAÑO MARTHA JANETH
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 38941622 1004. DV 7
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS

997. Fecha formalización 2025-06-25/10:51:45

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764094803082

(415)7707212489984(8020) 001876409480308 2

5. Número de Identificación Tributaria - NIT	6. DV	7. Primer apellido	8. Segundo apellido	9. Primer nombre	10. Otros nombres
900224969	8				

11. Razón social

MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS

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	MARTHA J MEJIA A&A LTDA CR 9 9 49 P 11 BRR SANTA ROSA	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	FE	1,382	3,000	12	HABILITACIÓN	2
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

38.941.622

NUMERO

MEJIA CASTAÑO

APELLIDOS

MARTHA JANETH

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 24-ABR-1957

CALI

(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.60 ESTATURA

O- G.S. RH

F SEXO

26-SEP-1977 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADORA NACIONAL

ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ

A-3100100-65138391-F-0038941622-20051007 02545 05280N 02 166476310

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS
No. CONTRATO	76 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	2 al 31 de octubre 2025
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $2,466,670,000.00 Adición 1: $422,884,252.00 Pagos realizados: $2,683,453,388.00 Pago gestión periodo del presente informe: $192,016,121.00 Porcentaje ejecutado: 99.51% Saldo del contrato: $14,084,743.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 12.854 obligaciones a Martha J Mejia, 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 2 de octubre 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.

Franja	Saldo K.	Oblig.
B. DE 1 A 30	532,861,531,369	8485
C. DE 31 A 60	33,851,343,413	538
D. DE 61 A 90	91,145,959,956	1468
E. DE 91 A 120	9,934,309,187	162
F. DE 121 A 150	8,846,686,077	160
G. DE 151 A 360	26,472,878,609	452
H. DE 360 A 540	32,897,768,378	578
I. MAYOR A 540	62,052,549,081	933
J. CASTIGO	3,802,736,491	78
Total general	**801,865,762,561**	**12854**

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	MARTHAJMEJIALTDA	Total general
10/29/2025	1344	1344
10/30/2025	3928	3928
10/31/2025	3804	3804
Total general	9076	9076

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
MARTHAJMEJIALTDA	5183	3893	9076
Total general	5183	3893	9076

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
MARTHAJMEJIALTDA	6209	68.41%	1934	21.31%	933	10.28%	9076	100.00%
Total general	6209	68.41%	1934	21.31%	933	10.28%	9076	100.00%

RESULTADOS OBTENIDOS

Con base al trabajo realizado por la casa de cobro, se obtuvieron los siguientes resultados de recuperación:

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
MARTHAJMEJIALTDA	28.80%	1.07%	1.81%	33.83%	34.49%	100.00%				
B. DE 1 A 30	40.00%	0.00%	0.00%	42.01%	17.98%	100.00%	82.02%	90.00%	91.13%	-7.98%
C. DE 31 A 60	16.38%	14.71%	0.00%	35.77%	33.13%	100.00%	66.87%	80.00%	83.58%	-13.13%
D. DE 61 A 90	5.79%	3.11%	11.48%	32.04%	47.59%	100.00%	52.41%	50.00%	104.83%	2.41%
E. DE 91 A 120	3.25%	1.77%	8.90%	33.11%	52.98%	100.00%	47.02%	40.00%	117.54%	7.02%
F. DE 121 A 150	6.05%	0.00%	14.58%	17.08%	62.29%	100.00%	37.71%	35.00%	107.75%	2.71%
G. DE 151 A 360	6.62%	1.30%	3.78%	0.00%	88.31%	100.00%	11.69%	20.00%	58.47%	-8.31%
H. DE 360 A 540	5.23%	0.37%	1.76%	0.00%	92.64%	100.00%	7.36%	15.00%	49.07%	-7.64%
I. MAYOR A 540	2.08%	0.30%	0.37%	0.00%	97.25%	100.00%	2.75%	10.00%	27.51%	-7.25%
Total general	28.80%	1.07%	1.81%	33.83%	34.49%	100.00%				

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.	Martha J Mejia aporta certificación 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)	Martha J Mejia realiza la recepción de la asignación del 2 de octubre 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).	Martha J Mejia 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.	No se realizó asignación de campañas especiales para este periodo
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.	Martha J Mejia aporta certificación 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.	Martha J Mejia aporto hojas de vida de los colaboradores donde se evidencia el acuerdo de confidencialidad (aportado inicialmente, y se reporta hoja de vida cada que se solicita creación de usuarios nuevos)
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	Martha J Mejia 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.	Martha J Mejia 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)	Martha J Mejia 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 Martha J Mejia
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 establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.	Martha J Mejia suministro los informes requeridos por el fondo en los tiempos y condiciones solicitados

<table>
<tr><td>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.</td><td>Martha J Mejia 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.</td></tr>
<tr><td>17. El contratista deberá ejecutar el objeto del contrato dentro de los siguientes horarios:<table><tr><th>DÍAS</th><th>HORARIO</th></tr><tr><td>Lunes a viernes</td><td>De 7:00 AM a 7:00 PM</td></tr><tr><td>Sábados</td><td>De 8:00 AM a 3:00 PM</td></tr></table></td><td>Para asegurar el cumplimiento de esta obligación el fondo en el aplicativo de gestión presenta restricción horaria de acceso</td></tr>
</table>

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%	$ 1,934,689
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	SI	>4 QUEJAS – 2%	$3,869,379

Firma,

Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Fecha: 2025.11.27 10:44:12 -05'00'

GABRIEL ERNESTOS FUENTES AGUILAR
Gerente Cobranza y BRDPR (E)
Supervisor del contrato (E)

Proyectó: John Alexander Serna G. – Gcb-a01
Proyectó: Jully Alexandra Garcia A. – Gcb-p04

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con aplicativo propio para el manejo del Proceso de Información con la respectiva licencia o permiso de uso.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con políticas para los Back Ups de las bases de datos.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con un sistema de marcación automática o predictiva llamada dialer.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con el plan de contingencia del sistema eléctrico.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta el aplicativo Dialer con canales redundantes para la contingencia en la gestión de llamadas telefónicas.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se se cuenta con un sistema de Logs pfSense para la gestión de Log.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con adecuación completa de los puestos de trabajo: equipos de cómputo.

Anexos:

*1.9. Política manejo de disposición de información, medios y equipos

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con la capacidad operativa para ejecutar el contrato a nivel nacional, conforme a las necesidades del servicio de Fondo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con los medios idóneos para grabar las comunicaciones 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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%.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con las Líneas telefónicas de atención a usuarios tanto de entrada como de salida deben ser suministradas por el contratista

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con un manual de políticas de seguridad de la información debidamente documentado.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con mecanismos de protección contra virus informáticos, Malware, Spyware, entre otros tipos de código malicioso (antivirus licenciado).

Anexos:

* 2.2-Procedimiento de protección contra virus informáticos.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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).

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

Anexos:

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con acuerdos de no divulgación o acuerdos de confidencialidad con sus empleados y terceras partes.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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)

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso físico a sus instalaciones y centros de procesamiento.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con establecer, documentar y revisar políticas y procedimientos de control de acceso lógico.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con evitar el uso de claves compartidas, genéricas o para grupos.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con procedimientos para la detección, evaluación y análisis, contención, erradicación y recuperación de incidentes de seguridad de la información.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con una política para el manejo y uso de correo electrónico.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con una política y un estándar para el manejo de dispositivos móviles, para el uso de aplicación adminfo movil.)

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con procedimientos para el intercambio seguro de información en caso de compartir información con el Fondo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con realizar pruebas de vulnerabilidades técnicas (Infraestructura y aplicaciones) mínimo 2 veces al año y una prueba de ethical Hacking anual.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que no se cuenta con certificación, contamos con buenas prácticas, el manual políticas se encuentra alineado a la norma ISO 27001

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar 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.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con la prohibicion del ingreso y uso de celulares, tabletas, cámaras fotográficas en el sitio de operación de la cartera del Fondo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
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.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con herramientas de seguridad perimetral para la protección de la red.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los seis (6) días del mes de noviembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
Reparto Inicial Reparto Especial Jurídico	Asignación Administrativa Franjas de 1 a más de 540 días mora - Castigo	1 de octubre 2025 al 31 de octubre de 2025
CASA DE COBRANZA	**NOMBRE RESPONSABLE:**	**FIRMA RESPONSABLE**
Martha J Mejia Abogados Asociados	JULIAN ANDRES ZAPATA QUIMBAYA **Coordinador**	Julian Andres Zapata Q.

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

Cuenta de obligacion	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	DETERIORADO	MANTENIDO	RECUPERADO	Total general
B. DE 1 A 30	2511	3511	2464	8486
C. DE 31 A 60	259	170	109	538
D. DE 61 A 90	877	401	190	1468
E. DE 91 A 120	88	59	16	163
F. DE 121 A 150	73	19	16	108
G. DE 151 A 360	9	215	7	231
H. DE 361 A 540	17	290	20	327
I. MAYOR A 540		548	15	563
J. CASTIGO			78	78
Total general	**3834**	**5213**	**2915**	**11962**

El informe muestra la distribución de 11.962 obligaciones **según su rango de antigüedad y estado (Deteriorado, Mantenido o Recuperado).**
La mayor concentración se encuentra en el tramo de 1 a 30 días**, con** 8.486 obligaciones**, predominando las** mantenidas **(3.511).**
A medida que aumenta la antigüedad, el número de recuperaciones disminuye, destacándose un total de 2.915 recuperadas **frente a** 3.834 deterioradas**.**
Las obligaciones mayores a 540 días **suman 563, y las** castigadas **alcanzan 78 casos.**

1.2. Distribución de la Cartera por altura de Mora

Etiquetas de fila	OBLIGACION	%		CAPITA	%
B. DE 1 A 30	8486	70,94%	$	532.891.168.527	72,24%
C. DE 31 A 60	538	4,50%	$	33.851.343.413	4,59%
D. DE 61 A 90	1468	12,27%	$	91.145.959.956	12,36%
E. DE 91 A 120	163	1,36%	$	10.020.657.699	1,36%
F. DE 121 A 150	108	0,90%	$	6.095.414.095	0,83%
G. DE 151 A 360	231	1,93%	$	12.320.566.402	1,67%
H. DE 361 A 540	327	2,73%	$	14.744.648.319	2,00%
I. MAYOR A 540	563	4,71%	$	32.821.347.160	4,45%
J. CASTIGO	78	0,65%	$	3.802.736.491	0,52%
Total general	**11962**	**100,00%**	**$**	**737.693.842.061**	**100,00%**

La distribución muestra que la mayor concentración de obligaciones se encuentra en la franja de 1 a 30 días**, con el** 70,94% **del total y el** 72,24% del capital**, lo que indica que la mayoría de las cuentas se mantienen en mora reciente. Las franjas intermedias (de 31 a 120 días) representan una proporción menor pero significativa, evidenciando un avance en el deterioro de algunas obligaciones. A partir de los** 150 días en adelante**, los porcentajes disminuyen, aunque aún se observa un grupo relevante de obligaciones de** más de 540 días (4,71%)**, lo que refleja rezagos antiguos. Finalmente, las obligaciones en** castigo (0,65%) **son una mínima parte del total. En conjunto, la cartera se concentra principalmente en vencimientos recientes, con un bajo nivel de cartera castigada. CLIENTE ILOCALIZADO: También un solo caso reportado sin posibilidad de ubicación clara.**

1.3. Descripción por Línea de Crédito

Etiquetas de fila	Cuenta de Obligacion	Cuenta de Obligacion2	Suma de Saldo K		Suma de Saldo K2
DISPROYECTOS	1	0,01%	$	223.149.989	0,03%
EDUCATIVA	27	0,23%	$	160.659.169	0,02%
EMPLEADO	4	0,03%	$	874.832.135	0,12%
HIPOTECARIO	11457	95,78%	$	660.148.158.591	89,49%
LEASING	473	3,95%	$	76.287.042.178	10,34%
Total general	**11962**	**100,00%**	**$**	**737.693.842.062**	**100,00%**

La cartera está compuesta principalmente por créditos hipotecarios**, que representan el** 95,78% de las obligaciones **y el** 89,49% del capital total**.**
Le siguen los créditos leasing con 3,95% de las obligaciones y 10,34% del saldo.
Las demás líneas (Disproyectos, Educativa y Empleado**) tienen una participación mínima dentro del portafolio total.**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

La cartera total asciende a **11.962 obligaciones**, con un saldo de **$737.693.842.062**. Considerando la asignación a **30 gestores**, cada uno tendría en promedio:
≈ 399 obligaciones por gestor
≈ $24.589 millones en saldo promedio a gestionar
Dado que el **95,78% de las obligaciones** corresponden a la línea **hipotecaria**, se requiere un enfoque

especializado en créditos de vivienda, priorizando segmentación por antigüedad, riesgo y capacidad de pago.
Con esta estructura, los 30 gestores pueden mantener un **nivel de cobertura adecuado**, siempre que se apoyen en herramientas de seguimiento y estrategias de cobranza diferenciadas (recordatorios, acuerdos y contacto personalizado).
En conclusión, **la capacidad actual es suficiente**, pero su eficiencia dependerá de la distribución equitativa de la cartera y del soporte tecnológico para optimizar tiempos de gestión.

2.1. Número de Gestores Asignados

Dando cumplimiento a los ANS del contrato se proyecta capacity para dar cumplimiento:

Concepto	Total Cartera	Por Gestor (30 Gestores)
Número de Obligaciones	**11.962**	**399**
Saldo Total de Cartera	**$737.693.842.062**	**$24.589.794.735**
Línea Principal	**Hipotecario (95,78%)**	–
Saldo Línea Hipotecaria	**$660.148.158.591**	**$22.004.938.620**
Participación de Otras Líneas	**4,22%**	–
◆ **Capacidad Estimada**	Adecuada con 30 gestores	Requiere control semanal y soporte tecnológico

2.2. Meta Diaria por Gestor en Número de Contacto y en Valor de Recuperación

Se genera composición de metas teniendo en cuenta clientes, contactos y acuerdos diariamente, con la meta general por franjas definidas por el FNA.

Franja de días	Capital total	Meta (%)	Meta monetaria mensual	Meta por semana	Meta semanal por gestor (20)
B. DE 1 A 30	$ 97.405.653.458	90	$ 87.665.088.112,20	$ 21.916.272.028	$ 1.095.813.601
C. DE 31 A 60	$ 90.099.231.339	80	$ 72.079.385.071,20	$ 18.019.846.268	$ 900.992.313
D. DE 61 A 90	$ 14.486.129.484	50	$ 7.243.064.742,00	$ 1.810.766.186	$ 90.538.309
E. DE 91 A 120	$ 8.619.872.585	40	$ 3.447.949.034,00	$ 861.987.259	$ 43.099.363
F. DE 121 A 150	$ 5.763.711.692	35	$ 2.017.299.092,20	$ 504.324.773	$ 25.216.239
G. DE 151 A 360	$ 68.606.871.096	20	$ 13.721.374.219,20	$ 3.430.343.555	$ 171.517.178
H. DE 361 A 540	$ 8.145.485.098	15	$ 1.221.822.764,70	$ 305.455.691	$ 15.272.785
I. MAYOR A 540	$ 64.410.270.111	10	$ 6.441.027.011,10	$ 1.610.256.753	$ 80.512.838
Totales	**$ 357.537.224.863**		**$ 193.837.010.047**	**$ 48.459.252.512**	**$ 2.422.962.626**

3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Con una fuerza operativa de **30 gestores**, la cobertura actual permite una atención equilibrada de la cartera, enfocando esfuerzos principalmente en créditos **hipotecarios**. Para optimizar resultados, se recomienda mantener **seguimiento semanal, herramientas digitales de gestión y distribución equitativa de obligacione**

Etiquetas de columna	DIRECTO		INDIRECTO		Total Cuenta de Nit	Total Suma de capital
Etiquetas de fila	Cuenta de Nit	Suma de capital	Cuenta de Nit	Suma de capital		
MANTENIDO	$ 4.712	$ 238.719.425.594	$ 592	$ 28.384.876.885	$ 5.304	$ 267.104.302.479
RECUPERADO	$ 1.659	$ 88.876.658.998	$ 15	$ 1.185.688.783	$ 1.674	$ 90.062.347.781
DETERIORADO	$ 820	$ 50.636.264.631	$ 34	$ 2.588.284.465	$ 854	$ 53.224.549.097
Total general	**$ 7.191**	**$ 378.232.349.223**	**$ 641**	**$ 32.158.850.133**	**$ 7.832**	**$ 410.391.199.357**

Se manejan turnos de gestión contemplados en rangos de

Lunes a viernes 7 am a 7 pm
sábados 8 am a 3 pm

Envió Masivos Tecnológicos

Se remite SMS con mensaje para el retorno de las comunicaciones por parte de los clientes segmentado por focos diarios y teniendo en cuenta el resultado de las gestiones de los clientes si están en Contacto efectivo o no contacto, dando prioridad a los clientes que aún no generar un contacto directo.
Se genera seguimiento a clientes contactados y que presenten un acuerdo de pago u alternativa de pago con el fin de concretar el recaudo final del mismo, se hace barrido a las promesas y se genera el recordatorio de pago pertinente.
Se generan campañas de localización a los clientes revisando historial de llamadas y composición del crédito.

Se generan Campañas de normalización en la cual se focalizan los clientes que aplican a diferentes alternativas de pago con el fin de poder dar ofrecimiento a la misma buscando que el cliente pueda quedar al día en sus pagos y recuperar la obligación evitando el deterioro.

4. FACTORES DE MEDICION

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

Durante el análisis de la gestión de cobranza, se identificó que del total de 7.832 obligaciones, el 83,99% fueron contactadas de manera directa, lo cual representa 7.191 cuentas y un capital asociado de $378.232 millones, equivalente al 92,16% del total gestionado. Este tipo de contacto directo corresponde a comunicaciones establecidas directamente con el titular de la obligación, permitiendo una mayor efectividad en las acciones de recaudo y seguimiento.

Por otro lado, el 16,01% restante, equivalente a 641 obligaciones, fue gestionado mediante contacto indirecto, es decir, a través de terceros o canales no personalizados. Estas obligaciones representan un capital de $32.159 millones, que corresponde al 7,84% del total. Aunque este tipo de contacto puede tener menor efectividad inmediata, sigue siendo relevante para la localización y abordaje progresivo de cuentas más difíciles de contactar.

contacto	obligacion	% obligacion	Suma de capital	Suma de capital2
DIRECTO	$ 7.191	83,99%	$ 378.232.349.223	92,16%
INDIRECTO	$ 641	16,01%	$ 32.158.850.133	7,84%
Total general	**$ 7.832**	**100,00%**	**$ 410.391.199.357**	**100,00%**

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

se han recuperado 3.641 obligaciones de 7.832, lo que equivale a un 46% del total.
Las primeras franjas muestran altísimos niveles de pago, y se mantienen respuestas positivas incluso en mora prolongada.
La gestión de cartera muestra resultados muy prometedores y con gran potencial de crecimiento, especialmente con estrategias segmentadas por franja.

	Etiquetas de columna					
	obligacion		Suma de capital		Total obligacion	Total Suma de capital
marca	DIRECTO	INDIRECTO	DIRECTO	INDIRECTO		
MANTENIDO	4712	592	$ 238.719.425.594	$ 28.384.876.885	$ 5.304	$ 267.104.302.479
RECUPERADO	1659	15	$ 88.876.658.998	$ 1.185.688.783	$ 1.674	$ 90.062.347.781
DETERIORADO	820	34	$ 50.636.264.631	$ 2.588.284.465	$ 854	$ 53.224.549.097
Total general	**7191**	**641**	**$ 378.232.349.223**	**$ 32.158.850.133**	**$ 7.832**	**$ 410.391.199.357**

7.3 EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Etiquetas de fila	Cuenta de obligacion	Suma de CAPITAL	Suma de pago 30	Cuenta de obligacion2
B. DE 1 A 30	6610	$ 409.030.934.954	$ 7.237.369.660,22	81,92%
C. DE 31 A 60	341	$ 21.246.128.313	$ 327.944.253,53	4,23%
D. DE 61 A 90	761	$ 43.857.371.208	$ 1.144.922.055,63	9,43%
E. DE 91 A 120	85	$ 4.446.012.482	$ 80.107.327,15	1,05%
F. DE 121 A 150	43	$ 2.709.313.582	$ 115.158.720,00	0,53%
G. DE 151 A 360	59	$ 2.282.440.213	$ 57.982.101,91	0,73%
H. DE 361 A 540	59	$ 2.223.290.572	$ 84.353.051,00	0,73%
I. MAYOR A 540	54	$ 2.024.094.716	$ 661.955.149,00	0,67%
J. CASTIGO	57	$ 2.961.038.887	$ 159.112.936,00	0,71%
Total general	**8069**	**$ 490.780.624.928**	**$ 9.868.905.254,44**	**100,00%**

Durante el mes de **octubre**, se desarrolló la gestión operativa correspondiente al seguimiento y recuperación de cartera, alcanzando resultados destacados en el cumplimiento de los objetivos establecidos.
En total, se **asignaron 11.963 obligaciones**, de las cuales se **gestionaron 8.069**, lo que representa un **nivel de gestión efectiva del 67,4%** sobre el total recibido.
El **capital administrado** durante el período ascendió a **$490.780.624.928**, logrando una **recaudación efectiva** de **$9.868.905.254,44**, equivalente al **100% de las obligaciones gestionadas**.
Estos resultados evidencian la efectividad de las estrategias implementadas y el compromiso del equipo operativo, consolidando una gestión orientada al fortalecimiento de la recuperación de cartera y al cumplimiento de las metas institucionales.

Etiquetas de fila	Cuenta de obliga	Cuenta de I	Suma de CAPITAL	Suma de CAPITA
B. DE 1 A 30	**1658**	**21,17%**	**$ 97.405.653.458**	**23,73%**
DETERIORADO	229	2,92%	$ 13.858.464.518	3,38%
MANTENIDO	674	8,61%	$ 40.332.885.064	9,83%
RECUPERADO	755	9,64%	$ 43.214.303.875	10,53%
C. DE 31 A 60	**1506**	**19,23%**	**$ 90.099.231.339**	**21,95%**
DETERIORADO	374	4,78%	$ 24.097.177.329	5,87%
MANTENIDO	604	7,71%	$ 38.414.215.405	9,36%
RECUPERADO	528	6,74%	$ 27.587.838.605	6,72%
D. DE 61 A 90	**248**	**3,17%**	**$ 14.486.129.484**	**3,53%**
DETERIORADO	112	1,43%	$ 6.694.532.507	1,63%
MANTENIDO	73	0,93%	$ 5.020.327.067	1,22%
RECUPERADO	63	0,80%	$ 2.771.269.910	0,68%
E. DE 91 A 120	**148**	**1,89%**	**$ 8.619.872.585**	**2,10%**
DETERIORADO	61	0,78%	$ 4.485.086.701	1,09%
MANTENIDO	53	0,68%	$ 2.897.951.558	0,71%
RECUPERADO	34	0,43%	$ 1.236.834.327	0,30%
F. DE 121 A 150	**99**	**1,26%**	**$ 5.763.711.692**	**1,40%**
DETERIORADO	50	0,64%	$ 3.219.093.483	0,78%
MANTENIDO	26	0,33%	$ 1.289.165.577	0,31%
RECUPERADO	23	0,29%	$ 1.255.452.631	0,31%
G. DE 151 A 360	**1331**	**16,99%**	**$ 68.606.871.096**	**16,72%**
DETERIORADO	15	0,19%	$ 395.560.942	0,10%
MANTENIDO	1122	14,33%	$ 57.567.707.156	14,03%
RECUPERADO	194	2,48%	$ 10.643.602.997	2,59%
H. DE 361 A 540	**167**	**2,13%**	**$ 8.145.485.098**	**1,98%**
DETERIORADO	13	0,17%	$ 474.633.616	0,12%
MANTENIDO	127	1,62%	$ 6.183.073.042	1,51%
RECUPERADO	27	0,34%	$ 1.487.778.439	0,36%
I. MAYOR A 540	**1123**	**14,34%**	**$ 64.410.270.111**	**15,69%**
MANTENIDO	1085	13,85%	$ 62.954.064.236	15,34%
RECUPERADO	38	0,49%	$ 1.456.205.875	0,35%
J. CASTIGO	**1552**	**19,82%**	**$ 52.853.974.495**	**12,88%**
MANTENIDO	1540	19,66%	$ 52.444.913.373	12,78%
RECUPERADO	12	0,15%	$ 409.061.122	0,10%
Total general	**7832**	**100,00%**	**$ 410.391.199.357**	**100,00%**

4.3. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

Obligaciones gestionadas con contacto directo:
7.521 registros de un total de 7.832 → lo que representa aproximadamente 96% detoda la cartera.

Capital asociado a contacto directo:

$436.038 millones → esto representa el grueso del portafolio y coincide con los pagos efectivamente recibidos.

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna DIRECTO Cuenta de obligacion	Cuenta de obligacion2	Total Cuenta de obligacion	Total Cuenta de obligacion2
B. DE 1 A 30	**1658**	**23,06%**	**1658**	**23,06%**
DETERIORADO	229	3,18%	229	3,18%
MANTENIDO	674	9,37%	674	9,37%
RECUPERADO	755	10,50%	755	10,50%
C. DE 31 A 60	**1506**	**20,94%**	**1506**	**20,94%**
DETERIORADO	374	5,20%	374	5,20%
MANTENIDO	604	8,40%	604	8,40%
RECUPERADO	528	7,34%	528	7,34%
D. DE 61 A 90	**232**	**3,23%**	**232**	**3,23%**
DETERIORADO	96	1,34%	96	1,34%
MANTENIDO	73	1,02%	73	1,02%
RECUPERADO	63	0,88%	63	0,88%
E. DE 91 A 120	**140**	**1,95%**	**140**	**1,95%**
DETERIORADO	54	0,75%	54	0,75%
MANTENIDO	52	0,72%	52	0,72%
RECUPERADO	34	0,47%	34	0,47%
F. DE 121 A 150	**92**	**1,28%**	**92**	**1,28%**
DETERIORADO	45	0,63%	45	0,63%
MANTENIDO	25	0,35%	25	0,35%
RECUPERADO	22	0,31%	22	0,31%
G. DE 151 A 360	**1167**	**16,23%**	**1167**	**16,23%**
DETERIORADO	12	0,17%	12	0,17%
MANTENIDO	971	13,50%	971	13,50%
RECUPERADO	184	2,56%	184	2,56%
H. DE 361 A 540	**143**	**1,99%**	**143**	**1,99%**
DETERIORADO	10	0,14%	10	0,14%
MANTENIDO	106	1,47%	106	1,47%
RECUPERADO	27	0,38%	27	0,38%
I. MAYOR A 540	**927**	**12,89%**	**927**	**12,89%**
MANTENIDO	893	12,42%	893	12,42%
RECUPERADO	34	0,47%	34	0,47%
J. CASTIGO	**1326**	**18,44%**	**1326**	**18,44%**
MANTENIDO	1314	18,27%	1314	18,27%
RECUPERADO	12	0,17%	12	0,17%
Total general	**7191**	**100,00%**	**7191**	**100,00%**

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

 Baja efectividad: La mayoría de los créditos sin contacto directo no generan pagos. De los 641 créditos indirectos analizados, solo 3 franjas reportan recuperación.

Solo se recuperó el 1,2% del total pagado ($31) mediante contacto indirecto, lo que demuestra que sin hablar con el deudor, la probabilidad de recaudo es casi nula.

Franja G (151 a 360 días) tiene el mayor capital indirecto y el mayor monto recuperado, pero su efectividad sigue siendo baja (0,28%).

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna INDIRECTO Cuenta de obligacion	Cuenta de obligacion2	Total Cuenta de obligacion	Total Cuenta de obligacion2
D. DE 61 A 90	**16**	**2,50%**	**16**	**2,50%**
DETERIORADO	16	2,50%	16	2,50%
E. DE 91 A 120	**8**	**1,25%**	**8**	**1,25%**
DETERIORADO	7	1,09%	7	1,09%
MANTENIDO	1	0,16%	1	0,16%
F. DE 121 A 150	**7**	**1,09%**	**7**	**1,09%**
DETERIORADO	5	0,78%	5	0,78%
MANTENIDO	1	0,16%	1	0,16%
RECUPERADO	1	0,16%	1	0,16%
G. DE 151 A 360	**164**	**25,59%**	**164**	**25,59%**
DETERIORADO	3	0,47%	3	0,47%
MANTENIDO	151	23,56%	151	23,56%
RECUPERADO	10	1,56%	10	1,56%
H. DE 361 A 540	**24**	**3,74%**	**24**	**3,74%**
DETERIORADO	3	0,47%	3	0,47%
MANTENIDO	21	3,28%	21	3,28%
I. MAYOR A 540	**196**	**30,58%**	**196**	**30,58%**
MANTENIDO	192	29,95%	192	29,95%
RECUPERADO	4	0,62%	4	0,62%
J. CASTIGO	**226**	**35,26%**	**226**	**35,26%**
MANTENIDO	226	35,26%	226	35,26%
Total general	**641**	**100,00%**	**641**	**100,00%**

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	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	690	707	98%
MARCELA QUIÑONEZ	690	707	98%
LINA GRUESO	690	707	98%
GUSTAVO PRECIADO	690	707	98%
DAYANA CANTAÑI	690	707	98%
MAURICIO RENTERIA	690	707	98%
GINA BANGUERA	690	707	98%
JOHANA CUDRIS	690	707	98%
ERIKA RUIZ	690	707	98%
ELIFELE HURTADO	690	707	98%
DIEGO OLAVE	690	707	98%
SOFIA HERRERA	690	707	98%
TOTALES	**8,280**	**8,484**	**98%**

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 Créditos Asignados	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	702	707	99%
MARCELA QUIÑONEZ	702	707	99%
LINA GRUESO	702	707	99%
GUSTAVO PRECIADO	702	707	99%
DAYANA CANTAÑI	702	707	99%
MAURICIO RENTERIA	702	707	99%
GINA BANGUERA	702	707	99%
JOHANA CUDRIS	702	707	99%
ERIKA RUIZ	702	707	99%
ELIFELE HURTADO	702	707	99%
DIEGO OLAVE	702	707	99%
SOFIA HERRERA	702	707	99%
TOTALES	**8,424**	**8,484**	**99%**

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	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	690	702	98%
MARCELA QUIÑONEZ	690	702	98%
LINA GRUESO	690	702	98%
GUSTAVO PRECIADO	690	702	98%
DAYANA CANTAÑI	690	702	98%
MAURICIO RENTERIA	690	702	98%
GINA BANGUERA	690	702	98%
JOHANA CUDRIS	690	702	98%
ERIKA RUIZ	690	702	98%
ELIFELE HURTADO	690	702	98%
DIEGO OLAVE	690	702	98%
SOFIA HERRERA	690	702	98%
TOTALES	**8,280**	**8,424**	**98%**

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	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
MARCELA QUIÑONEZ	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
LINA GRUESO	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
GUSTAVO PRECIADO	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
DAYANA CANTAÑI	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
MAURICIO RENTERIA	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
GINA BANGUERA	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
JOHANA CUDRIS	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
ERIKA RUIZ	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
ELIFELE HURTADO	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
DIEGO OLAVE	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
SOFIA HERRERA	809,849,789	$ 52,530,040,446	2%
TOTALES	**9,718,197,469**	**630,360,485,356**	**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 Créditos Contactados	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	690	715	97%
MARCELA QUIÑONEZ	690	715	97%
LINA GRUESO	690	715	97%
GUSTAVO PRECIADO	690	715	97%
DAYANA CANTAÑI	690	715	97%
MAURICIO RENTERIA	690	715	97%
GINA BANGUERA	690	715	97%
JOHANA CUDRIS	690	715	97%
ERIKA RUIZ	690	715	97%
ELIFELE HURTADO	690	715	97%
DIEGO OLAVE	690	715	97%
SOFIA HERRERA	690	715	97%
TOTALES	**8,280**	**8,580**	**97%**

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 Créditos NO Contactados	%
JUAN ESTEBAN OSORIO	1	2	50%
MARCELA QUIÑONEZ	2	1	200%
LINA GRUESO	0	2	0%
GUSTAVO PRECIADO	0	1	0%
DAYANA CANTAÑI	1	2	50%
MAURICIO RENTERIA	1	5	20%
GINA BANGUERA	2	2	100%
JOHANA CUDRIS	1	5	20%
ERIKA RUIZ	2	2	100%
ELIFELE HURTADO	1	5	20%
DIEGO OLAVE	5	2	250%
SOFIA HERRERA	1	1	100%
			#¡DIV/0!
TOTALES	**17**	**30**	**57%**

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	%
SANTIAGO BEDOYA	95	107	89%
CARLOS VALENCIA	95	107	89%
ALEXANDRA BERMUDEZ	95	107	89%
OSCAR TORRES	95	107	89%
LEONARDO SABOGAL	95	107	89%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**475**	**535**	**89%**

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 Créditos Asignados	%
SANTIAGO BEDOYA	90	107	84%
CARLOS VALENCIA	90	107	84%
ALEXANDRA BERMUDEZ	90	107	84%
OSCAR TORRES	90	107	84%
LEONARDO SABOGAL	90	107	84%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**450**	**535**	**84%**

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	%
SANTIAGO BEDOYA	45	90	50%
CARLOS VALENCIA	45	90	50%
ALEXANDRA BERMUDEZ	45	90	50%
OSCAR TORRES	45	90	50%
LEONARDO SABOGAL	45	90	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**225**	**450**	**50%**

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	%
SANTIAGO BEDOYA	$ 389,220,140	$ 21,358,557,027	2%
CARLOS VALENCIA	$ 389,220,140	$ 21,358,557,027	2%
ALEXANDRA BERMUDEZ	$ 389,220,140	$ 21,358,557,027	2%
OSCAR TORRES	$ 389,220,140	$ 21,358,557,027	2%
LEONARDO SABOGAL	$ 389,220,140	$ 21,358,557,027	2%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1,946,100,698**	**106,792,785,133**	**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 Créditos Contactados	%
SANTIAGO BEDOYA	45	90	50%
CARLOS VALENCIA	45	90	50%
ALEXANDRA BERMUDEZ	45	90	50%
OSCAR TORRES	45	90	50%
LEONARDO SABOGAL	45	90	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**225**	**450**	**50%**

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 Créditos NO Contactados	%
SANTIAGO BEDOYA	2	1	200%
CARLOS VALENCIA	1	1	100%
ALEXANDRA BERMUDEZ	1	2	50%
OSCAR TORRES	2	1	200%
LEONARDO SABOGAL	1	2	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**7**	**7**	**100%**

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	%
MARIA CAMILA GALINDO	170	366	46%
LAURA PEREZ	170	366	46%
HAMILTON RUIZ	170	366	46%
YOINER ACOSTA	170	366	46%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**680**	**1,464**	**46%**

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 Créditos Asignados	%
MARIA CAMILA GALINDO	150	239	63%
LAURA PEREZ	150	239	63%
HAMILTON RUIZ	150	239	63%
YOINER ACOSTA	150	239	63%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**600**	**956**	**63%**

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	%
MARIA CAMILA GALINDO	121	170	71%
LAURA PEREZ	121	170	71%
HAMILTON RUIZ	121	170	71%
YOINER ACOSTA	121	170	71%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**484**	**680**	**71%**

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	%
MARIA CAMILA GALINDO	$ 135,746,065	22,786,489,989	1%
LAURA PEREZ	$ 135,746,065	22,786,489,989	1%
HAMILTON RUIZ	$ 135,746,065	22,786,489,989	1%
YOINER ACOSTA	$ 135,746,065	22,786,489,989	1%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**542,984,260**	**91,145,959,956**	**1%**

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 Créditos Contactados	%
MARIA CAMILA GALINDO	121	150	81%
LAURA PEREZ			#¡DIV/0!
HAMILTON RUIZ			#¡DIV/0!
YOINER ACOSTA			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**121**	**150**	**81%**

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 Créditos NO Contactados	%
MARIA CAMILA GALINDO	1	1	100%
LAURA PEREZ	1	1	100%
HAMILTON RUIZ	1	1	100%
YOINER ACOSTA	1	1	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**4**	**4**	**100%**

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	%
YULIETH RESTREPO	70	164	43%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**70**	**164**	**43%**

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 Créditos Asignados	%
YULIETH RESTREPO	70	164	43%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**70**	**164**	**43%**

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	%
YULIETH RESTREPO	60	70	86%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**60**	**70**	**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	%
YULIETH RESTREPO	$ 223,997,634	$ 6,346,557,534	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**223,997,634**	**6,346,557,534**	**4%**

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 Créditos Contactados	%
YULIETH RESTREPO	195	210	93%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**195**	**210**	**93%**

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 Créditos NO Contactados	%
YULIETH RESTREPO	1	2	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1**	**2**	**50%**

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	%
TAINA SALAS	70	108	65%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**70**	**108**	**65%**

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 Créditos Asignados	%
TAINA SALAS	62	108	57%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**62**	**108**	**57%**

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	%
TAINA SALAS	48	108	44%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**48**	**108**	**44%**

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	%
TAINA SALAS	42,917,348	4,994,878,852	1%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**42,917,348**	**4,994,878,852**	**1%**

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 Créditos Contactados	%
TAINA SALAS	48	108	44%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**48**	**108**	**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 Créditos NO Contactados	%
TAINA SALAS	0	1	0%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**0**	**1**	**0%**

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	%
EINER HURTADO	115	231	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**115**	**231**	**50%**

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 Créditos Asignados	%
EINER HURTADO	92	231	40%
JUAN PEREZ			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**92**	**231**	**40%**

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	%
EINER HURTADO	72	92	78%
JUAN PEREZ			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**72**	**92**	**78%**

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	%
EINER HURTADO	$ 102,597,051	$ 12,320,526,231	1%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**102,597,051**	**12,320,526,231**	**1%**

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 Créditos Contactados	%
EINER HURTADO	72	92	78%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**72**	**92**	**78%**

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 Créditos NO Contactados	%
EINER HURTADO	2	1	200%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**2**	**1**	**200%**

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	%
MAIRA ORTIZ	50	327	15%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**50**	**327**	**15%**

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 Créditos Asignados	%
MAIRA ORTIZ	45	157	29%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**45**	**157**	**29%**

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	%
	33	45	73%
MAIRA ORTIZ			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**33**	**45**	**73%**

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	%
MAIRA ORTIZ	219,383,377	14,744,648,215	1%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**219,383,377**	**14,744,648,215**	**1%**

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 Créditos Contactados	%
MAIRA ORTIZ	33	45	73%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**33**	**45**	**73%**

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 Créditos NO Contactados	%
	1	4	25%
MAIRA ORTIZ			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1**	**4**	**25%**

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	%
EVELIN OREJUELA	100	141	71%
ALEJANDRA CABRERA	110	141	78%
ALDERIS LOAIZA	97	141	69%
LUNA PALACIOS	101	141	72%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**408**	**564**	**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 Créditos Asignados	%
EVELIN OREJUELA	61	141	43%
ALEJANDRA CABRERA	75	141	53%
ALDERIS LOAIZA	40	141	28%
LUNA PALACIOS	39	141	28%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**215**	**564**	**38%**

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	%
EVELIN OREJUELA	30	61	49%
ALEJANDRA CABRERA	30	75	40%
ALDERIS LOAIZA	30	40	75%
LUNA PALACIOS			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**90**	**176**	**51%**

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	%
EVELIN OREJUELA	146,752,155	$ 8,205,336,790	2%
ALEJANDRA CABRERA	146,752,155	$ 8,205,336,790	2%
ALDERIS LOAIZA	146,752,155	$ 8,205,336,790	2%
LUNA PALACIOS	146,752,155	$ 8,205,336,790	2%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**587,008,621**	**32,821,347,160**	**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 Créditos Contactados	%
EVELIN OREJUELA	30	61	49%
ALEJANDRA CABRERA	30	75	40%
ALDERIS LOAIZA	30	40	75%
LUNA PALACIOS			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**90**	**176**	**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 Créditos NO Contactados	%
EVELIN OREJUELA	1	2	50%
ALEJANDRA CABRERA	1	1	100%
ALDERIS LOAIZA	1	4	25%
LUNA PALACIOS			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**3**	**7**	**43%**

COBRADOR: MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS - MARTHA J MEJIA A & A LTDA
REPARTO: 2 OCTUBRE 2025
INFORME FINAL: 31 OCTUBRE 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	2,981,634,341	2,052,943,557	182,504,265	-	-	-	-	-	-
31 A 60	122,417,968	81,671,351	138,743,647	13,925,845	-	-	-	-	-
61 A 90	143,915,236	38,492,322	143,992,466	117,886,159	15,594,157	-	-	-	-
91 A 120	14,036,076	7,840,000	1,242,000	20,833,000	14,309,283	1,550,000	-	-	-
121 A 150	24,807,171	400,000	10,100,000	6,412,000	8,008,500	5,347,827	2,300,000	-	-
151 A 360	62,196,918	7,674,000	15,864,000	2,006,000	10,192,000	6,984,500	41,743,500	-	-
360 A 540	108,249,516	5,925,000	-	-	10,000,000	-	25,000,000	18,753,460	681,411
MAYOR A 540	421,997,747	30,983,000	-	-	-	-	58,224,000	1,050,000	26,141,800
Castigo									167,847,303

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	360 A 540	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	31,605,324	10,880,601	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	2,583,019	865,716	735,341	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	4,562,113	812,188	1,526,320	624,797	-	-	-	-	-	-
91 A 120	741,105	248,528	26,206	220,830	75,839	-	-	-	-	-
121 A 150	1,833,250	21,120	320,170	135,293	84,890	28,343	-	-	-	-
151 A 360	6,567,995	567,109	837,619	84,653	323,086	147,373	417,435	-	-	-
360 A 540	12,567,769	500,663	-	-	422,000	-	527,500	198,787	-	-
MAYOR A 540	53,467,115	2,943,385	-	-	-	-	1,845,701	22,155	277,103	-
Castigo									26,587,013	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	5,217,082,163	42,485,925
31 A 60	356,758,811	4,184,077
61 A 90	459,880,340	7,525,418
91 A 120	59,810,359	1,312,508
121 A 150	57,375,498	2,423,067
151 A 360	146,660,918	8,945,270
360 A 540	168,609,387	14,216,718
MAYOR A 540	538,396,547	58,555,458
Castigo	167,847,303	26,587,013
DESCUENTO ANS		4,877,368
TOTALES	**7,172,421,326**	**161,358,085**
	IVA	30,658,036
	TOTAL LIQUIDADO	**192,016,121**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,934,689
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	3,869,379
TOTAL DESCUENTO	**5,804,068**
Antes de IVA	**4,877,368**

Elaboró: Jully Alexandra Garcia Agudelo - GCB - p04
Revisó: John Alexander Serna - GCB - a01
Aprobó: Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar - GCB (E)

LIQUIDACION DISCRIMINADA POR ASIGNACIONES

ASIGNACION INICIAL

REPARTO: 2 OCTUBRE 2025

INFORME FINAL: 31 OCTUBRE 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	2,981,634,341	2,052,943,557	182,504,265	-	-	-	-	-	-
31 A 60	122,417,968	81,671,351	138,743,647	13,925,845	-	-	-	-	-
61 A 90	93,627,214	13,156,097	79,641,592	108,785,690	15,594,157	-	-	-	-
91 A 120	4,819,719	2,740,000	-	9,600,000	13,580,000	1,550,000	-	-	-
121 A 150	24,807,171	400,000	10,100,000	6,412,000	8,008,500	5,347,827	2,300,000	-	-
151 A 360	62,196,918	7,674,000	15,864,000	2,006,000	10,192,000	6,984,500	41,743,500	-	-
360 A 540	108,249,516	5,925,000	-	-	10,000,000	-	25,000,000	18,753,460	681,411
MAYOR A 540	421,997,747	30,983,000	-	-	-	-	58,224,000	1,050,000	26,141,800
Castigo									167,847,303

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	360 A 540	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	31,605,324	10,880,601	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	2,583,019	865,716	735,341	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	2,967,983	277,594	844,201	576,564	-	-	-	-	-	-
91 A 120	254,481	86,858	-	101,760	71,974	-	-	-	-	-
121 A 150	1,833,250	21,120	320,170	135,293	84,890	28,343	-	-	-	-
151 A 360	6,567,995	567,109	837,619	84,653	323,086	147,373	417,435	-	-	-
360 A 540	12,567,769	500,663	-	-	422,000	-	527,500	198,787	-	-
MAYOR A 540	53,467,115	2,943,385	-	-	-	-	1,845,701	22,155	277,103	-
Castigo									26,587,013	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	5,217,082,163	42,485,925
31 A 60	356,758,811	4,184,077
61 A 90	310,804,749	4,666,341
91 A 120	32,289,719	515,073
121 A 150	57,375,498	2,423,067
151 A 360	146,660,918	8,945,270
360 A 540	168,609,387	14,216,718
MAYOR A 540	538,396,547	58,555,458
Castigo	167,847,303	26,587,013
DESCUENTO ANS		9,216,357
TOTALES	**6,995,825,095**	**153,362,585**
	IVA	29,138,891
	TOTAL LIQUIDADO	**182,501,476**

ASIGNACION ESPECIAL

REPARTO: 17 OCTUBRE 2025

INFORME FINAL: 31 OCTUBRE 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	50,288,023	25,336,225	64,350,874	9,100,469	-	-	-	-	-
61 A 90	9,216,357	5,100,000	1,242,000	11,233,000	729,283	-	-	-	-
91 A 120	-	-	-	-	-	-	-	-	-
121 A 150	-	-	-	-	-	-	-	-	-
151 A 360	-	-	-	-	-	-	-	-	-
360 A 540	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYOR A 540	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Castigo									-

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	360 A 540	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	1,594,130	534,594	682,119	48,232	-	-	-	-	-	-
91 A 120	486,624	161,670	26,206	119,070	3,865	-	-	-	-	-
121 A 150	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
151 A 360	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
360 A 540	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MAYOR A 540	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Castigo									-	-

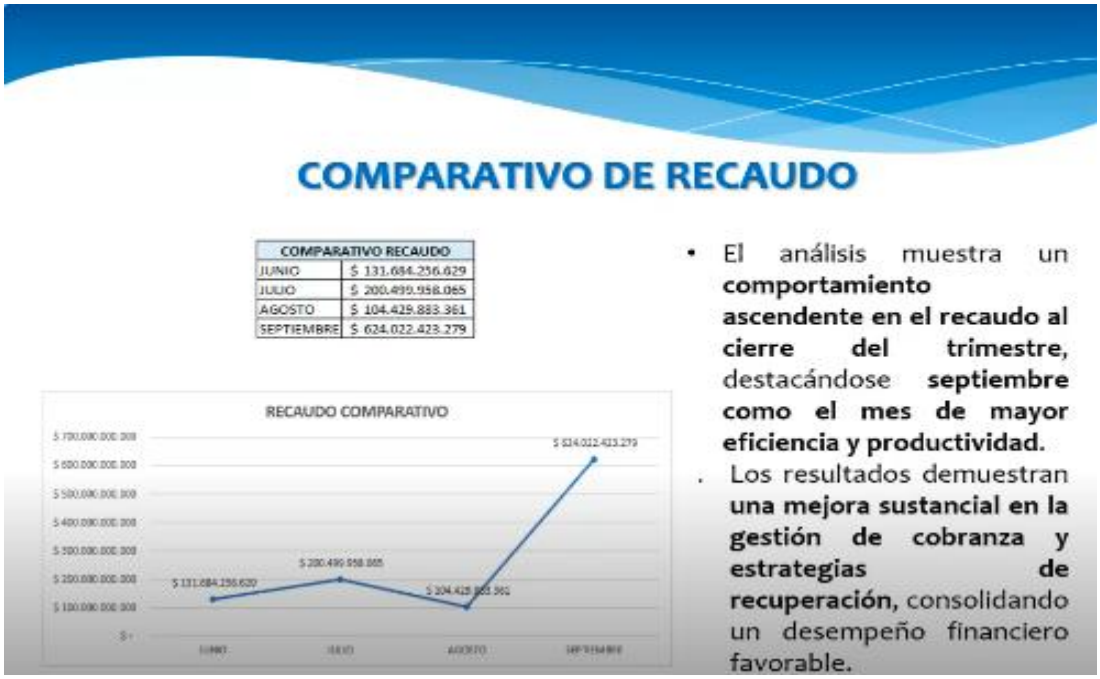
RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	-	-
31 A 60	-	-
61 A 90	149,075,591	2,859,076
91 A 120	27,520,640	797,435
121 A 150	-	-
151 A 360	-	-
360 A 540	-	-
MAYOR A 540	-	-
Castigo	-	-
DESCUENTO ANS		-
TOTALES	176,596,231	3,656,511
	IVA	694,737
	TOTAL LIQUIDADO	4,351,248

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS MARTHA MEJÍA
Fecha:	10/10/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:00 AM	**Hora fin:**	11:00 AM
Objetivo		VALIDAR COMPORTAMIENTO DEL MES DE SEPTIEMBRE JUNTO A NUEVAS ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE OCTUBRE 2025.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA I	SI
WENDY ARRIETA VILLAZON	FNA	ASISTENTE OPERATIVO I	SI
JULIAN ZAPATA	MARTHA MEJÍA	COORDINADOR JUNIOR	SI

1. TEMAS TRATADOS



CANT CUENTAS

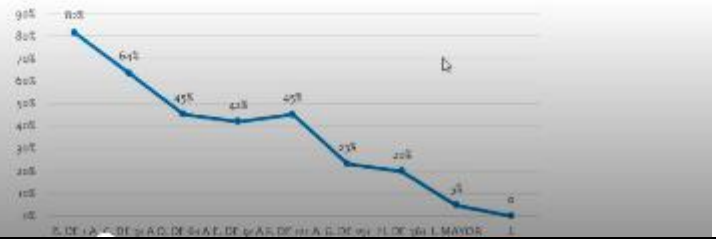
MES	CUENTAS
JUNIO	5717
JULIO	7832
AGOSTO	5030
SEPTIEMBRE	16591
OCTUBRE	10703



El análisis muestra una **tendencia general positiva**, con **picos de gestión destacados en septiembre**, mes en el que se alcanzó el mayor número de cuentas. A pesar del leve descenso en octubre, los resultados reflejan **una gestión más eficiente, mayor cobertura y un fortalecimiento de los procesos operativos** a lo largo del periodo analizado.

CIERRE MES DE SEP

Etiquetas de fila	Cuenta d	Suma de CAPITAL	Suma de sep-24	%
B. DE 1 A 30	8195	$ 488.219.345.015,20	$ 9.718.197.468,71	83%
C. DE 31 A 60	1896	$ 106.792.785.132,65	$ 1.946.150.698,12	64%
D. DE 61 A 90	128	$ 6.357.227.691,91	$ 135.746.065,00	45%
E. DE 91 A 120	194	$ 10.156.663.083,42	$ 223.550.272,00	42%
F. DE 121 A 150	48	$ 2.947.250.135,61	$ 169.276.193,64	45%
G. DE 151 A 360	69	$ 2.972.998.293,96	$ 336.868.646,00	28%
H. DE 361 A 540	32	$ 1.288.679.842,58	$ 56.040.785,00	28%
I. MAYOR A 540	98	$ 2.943.252.316,76	$ 480.973.240,00	5%
I. CASTIGO	61	$ 2.344.127.367,29	$ 305.294.106,00	
Total general	10703	$ 624.022.424.279,38	$ 13.370.691.434,67	



ESTRATEGIAS





🎯¡ES EL MOMENTO DE PONERTE AL DÍA CON EL FNA! 🎯Evita sobrecostos adicionales por mora y recupera tu tranquilidad financiera.💸 Normaliza tu crédito HOY y aprovecha esta oportunidad única.📞Escríbenos ya al 322-5963699 y recibe asesoría personalizada. ¡No dejes pasar más tiempo, tu futuro financiero empieza ahora!

🎃¡Este Halloween que las deudas no te asusten! 🕸️En el FNA tenemos una gran brigada de descuentos para que enfrentes esos "monstruos" financieros 👻.Aprovecha nuestras diferentes alternativas de pago y sal de esa mora que tanto te asusta.💀 ¡No dejes que tus deudas te persigan! Llama ya al 322-5963699 y descubre cómo podemos ayudarte a recuperar la tranquilidad.

BRIGADAS INNOVADORAS DE LLAMADAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Objetivo

Incrementar la efectividad de la gestión telefónica mediante brigadas intensivas, estructuradas y con técnicas de alto impacto, que generen un sentido de urgencia en el cliente y eleven las tasas de recaudo en todas las franjas de mora.



Características principales de las Brigadas

Segmentación por franja y prioridad:

- Franjas **(1 a 60 días):** contacto prioritario para evitar deterioro de la cartera.
- Franjas **(61 días en adelante):** contacto estratégico para negociar acuerdos o recuperar pagos parciales.

Horarios clave:

Realizar brigadas en franjas horarias de mayor contactabilidad **(7:30–9:30 a.m., 10:00–:00 p.m., 3:00–5:00 p.m.).**

- **Días pico:**
  Concentrar brigadas Lunes, Miércoles y Viernes, maximizando la cobertura semanal.

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

Notas de la reunión:

- Julián inicia presentación en un informe del último trimestre del año, en donde muestra la cantidad de asignación que tuvo y el aumento que fue que fue teniendo mes a mes entre los meses de junio y septiembre se presenta una evidencia de variación importante en la asignación y porcentaje de la ejecución.
- En junio, Julio, agosto, se tuvo un buen desempeño y con eso una tendencia al crecimiento de la asignación para septiembre, mostrando un comportamiento ascendente en el en el recaudo y cierre del trimestre, destacando septiembre como un buen mes con mayor eficiencia y productividad.
- El coordinador Jhon agrega y recalca la responsabilidad que se tiene como firma de cobranza cuando se cuenta con una cantidad de reparto tan grande como lo es la que se tenía en septiembre. Entonces requiere sean conscientes que en el momento de que tengan el 60% de asignación de alguna franja se debe dar cumplimiento a esta y por ello importante validación del capacity.
- El Fna requiere a la firma que constantemente en los seguimientos, y en las retroalimentaciones, se vea reflejado netamente en cifras, donde se evidencia que, si bien se tiene la mayor disposición, la cifra no evoluciona, agrega que en el mes de octubre la firma Martha Mejía contaba con la mayor asignación de cartera y básicamente por el resultado, el indicador general de la cartera se vio impactado. En cuanto al trabajo de saldos menores el mes de octubre, lastimosamente no se comportaron de la manera que se venían comportando todos los meses. Esto hizo que aproximadamente tuviéramos un hueco por la gestión de Marta Mejía en la Franja 31-60 de 10000 millones que representan entre 9 10 y 11 puntos básicos y hubiese podido bajar el indicador de cartera en riesgo.
  Adicionalmente, el seguimiento que le deben a hacer a la franja 31-60 es desde el primer día, no la última semana ni el último día. Lo ideal es que la firma lleve el comportamiento y la evolución de ese resultado y que tengamos unos excelentes resultados y que lo que se haga en la última semana sea un plus y sobre ejecutarse.
- Julian indica que es consciente y tiene en cuenta lo informado y que así se presenta a gerencia, manifestando que les incumplieron en unas colas no obstante en el mes presente desde el principio junto con la gerencia estará dando atención al detalle a este tema para que le ayuden con esta situación.
- John recuerda sobre el incentivo adicional que se tiene en cuanto a la franja 31-60 donde se recuerda que como no se cumplió tendrán un hueco considerable en tema de facturación por cuanto no cuentan con nueva asignación de castigo, por tanto, se recomienda el cumplimiento en dicha franja 31-60 para obtener reparto de cartera castigada.
- Julian menciona sobre el análisis de cuentas en donde muestra que han estado aumentando desde junio, hasta en octubre que disminuyó un poco por el no cumplimiento de la franja en mención.

- Jhon solicita que se lleve monitoreo y pide que se mantenga un stock estable de cartera, indica que de nada sirve cumplir metas de contención si no se cumplen las metas internas de normalización y recuperación.
- Julian muestra la tendencia de septiembre la cartera de mayor recuperación fue en la franja 1-30. Muestra contenido de mensajes y flayers que le han funcionado en meses anteriores para llamar la atención del deudor, así como estrategias de recuperación como unas brigadas de mayor gestión los miércoles y viernes.
- John solicita verificar el impacto en la realización de acuerdos y normalización por ello solicita reporte del avance en dichas brigadas un día después.
- Julian expone los horarios clave donde el contacto se incrementa significativamente.
- Jhon expone unas recomendaciones y compromisos que se ven reflejados en el siguiente punto.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Gestión foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador	MARTHA MEJIA	OCTUBRE
Seguimiento prioritario a la cartera UVR sin descuidar el resto de la cartera.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Clasificar la recuperación en cuanto a UVR y pesos.	MARTHA MEJIA	OCTUBRE
Especial seguimiento a Montos altos con un gestor idóneo para dicha gestión.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Reporte de resultados de la brigada en reuniones de seguimiento	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Cantidad de negociones por gestor ofrecidas, aplicadas y metas de normalizaciones (Mayor exigencia con los asesores) que el equipo esté concentrado en las negociaciones.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Localización y gestión oportuna de las colas. Que estas san canceladas	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Subsanar el reporte de la gestión realizada en el seguimiento diario (virtual y telefónica). Dar prioridad.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Informe de resultado en la base de descuentos.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE

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

ELABORÓ	APROBÓ
Wendy Arrieta Wendy Arrieta Villazón Asistente Operativo 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	JS John Alexander Serna Analista 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr

SEGUIMIENTO OCTUBRE MARTHAJMEJIA

Nombre	Asistencia	Respuesta
Wendy Yuranis Arrieta Villazon <warrieta@fna.gov.co>	Obligatorio	Aceptada
'Coordinacion FNA Abogados y Asociados MJMC Ltda.' <fna@marthajmejia.com>	Obligatorio	Sin respuesta

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS MARTHA MEJÍA
Fecha:	22/10/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	04:00 PM	**Hora fin:**	05:00 PM
Objetivo		VALIDAR COMPORTAMIENTO DEL MES DE OCTUBRE 2025 JUNTO A NUEVAS ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA I	SI
WENDY ARRIETA VILLAZON	FNA	ASISTENTE OPERATIVO I	SI
JULIAN ZAPATA	MARTHA MEJÍA	COORDINADOR JUNIOR	SI
CARLOS MEJÍA	MARTHA MEJÍA	GERENTE OPERATIVO	SI

1. TEMAS TRATADOS



CÓMO VAMOS

FRANJAS	OBLIGACIONES TOTALES	OBLIGACION	CAPITAL TOTAL	CAPITAL MOVIDO
1 A 30	8486	5705	$ 532.891.168.527	$ 352.671.996.370
31 A 60	538	274	$ 33.851.343.413	$ 16.900.564.594
61 A 90	1468	598	$ 91.145.959.956	$ 33.852.850.590
91 A 120	163	72	$ 10.020.657.699	$ 3.301.307.719
121 A 150	108	35	$ 6.095.414.095	$ 2.242.699.542
151 A 360	231	44	$ 12.320.566.402	$ 1.635.571.399
361 A 540	327	44	$ 14.744.648.319	$ 1.823.214.838
MAYOR A 540	563	42	$ 32.821.347.160	$ 1.586.056.493
CASTIGO	78	29	$ 3.802.736.491	$ 1.374.811.548
TOTAL	**11962**	**6843**	**$ 737.693.842.061**	**$ 415.389.073.092**

PROYECCION

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	proyeccion	SUMA RECAUDO Y PROYECCION	META	FALTANTE
B. DE 1 A 30	69%	12%	81%	90%	9%
C. DE 31 A 60	48%	10%	58%	80%	22%
D. DE 61 A 90	38%	6%	44%	50%	6%
E. DE 91 A 120	34%	11%	45%	40%	-5%
F. DE 121 A 150	31%	2%	33%	35%	2%
G. DE 151 A 360	4%	5%	9%	20%	11%
H. DE 360 A 540	4%	3%	7%	15%	8%
I. MAYOR A 540	1,66%	2%	4%	10%	6%

BRIGADA 31 A 60

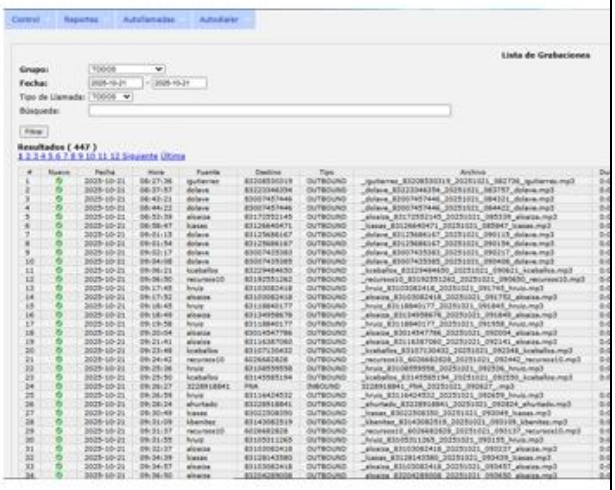
GESTORES	OBLIGACIONES	CAPITAL	Suma de PAGO 21
ALDERIS	10	$ 321.077.358	$ 6.605.340
CARLOS	23	$ 924.408.835	$ 10.344.977
DAYANA	5	$ 116.881.045	$ 2.046.838
ERIKA	9	$ 591.858.394	$ 7.831.784
GINA	7	$ 823.142.433	$ 8.651.169
ISABELLA	21	$ 1.042.484.336	$ 12.863.750
JUAN CARLOS	13	$ 572.246.232	$ 7.080.600
KENER	14	$ 643.784.590	$ 7.503.385
LUISA	10	$ 545.714.590	$ 7.902.000
MAIRA	13	$ 548.832.409	$ 8.553.590
MAURICIO	14	$ 537.991.063	$ 10.762.974
SEBASTINA	13	$ 717.184.566	$ 8.320.780
SOFIA	23	$ 910.718.393	$ 14.430.702
Total general	**$ 175**	**$ 8.296.324.244**	**$ 112.897.889**

ANÁLISIS TECNOLÓGICO

Durante las brigadas se **monitorean en tiempo real las gestiones** mediante *dashboards* para **ajustar estrategias y guiones**.

El **Coordinador y Gestión de Calidad** acompañan las actividades para **asegurar protocolos, evaluar desempeño y mejorar la eficiencia del proceso**.





HALLAZGO DE CAUSALES DE NO PAGO

Etiquetas de fila	RECIBO	SESANTIAS	UVR	Total general
B. DE 1 A 30	169	968	467	1435
C. DE 31 A 60		85	27	112
D. DE 61 A 90		190	25	215
E. DE 91 A 120		19	10	29
F. DE 121 A 150		12	5	17
G. DE 151 A 360		50	21	71
H. DE 361 A 540		75	15	90
I. MAYOR A 540		90	12	102
Total general	**169**	**1489**	**582**	**2071**

GESTIÓN PREVENTIVA (1–60 DÍAS)

•**Comunicación educativa:** explicar al cliente por qué sube la deuda (no es error, es ajuste inflacionario).

•**Ofrecer simulaciones:** mostrarle cuánto bajaría su pago si refinancia o convierte a pesos.

•**Negociaciones tempranas:** ofrecer *períodos de gracia* o *extensión de plazo* para mantener el pago corriente.



PAGOS UVR Y PESOS

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero De Obligacion	Suma de SCAP
Pesos	**2387**	**$ 112.310.613.366**
B. DE 1 A 30	2041	$ 100.264.037.348
C. DE 31 A 60	78	$ 2.797.121.597
D. DE 61 A 90	190	$ 7.396.926.932
E. DE 91 A 120	27	$ 699.154.292
F. DE 121 A 150	11	$ 443.120.628
G. DE 151 A 360	16	$ 278.893.739
H. DE 360 A 540	12	$ 76.927.485
I. MAYOR A 540	12	$ 354.431.345
Uvr	**4427**	**$ 301.703.648.178**
B. DE 1 A 30	3664	$ 252.407.959.021
C. DE 31 A 60	196	$ 14.103.442.997
D. DE 61 A 90	408	$ 26.455.923.658
E. DE 91 A 120	45	$ 2.602.153.426
F. DE 121 A 150	24	$ 1.799.578.914
G. DE 151 A 360	28	$ 1.356.677.660
H. DE 360 A 540	32	$ 1.746.287.353
I. MAYOR A 540	30	$ 1.231.625.148
Total general	**6814**	**$ 414.014.261.544**

GESTIONES UVR PESOS

TIPO	OBLIGACION	% OBLIGACION	Suma de SCAP
Pesos	$ 4.116	34%	$ 187.418.165.711
Uvr	$ 7.846	66%	$ 550.275.676.350
Total general	**11962**	**100%**	**$ 737.693.842.061**

- **Gestión correctiva (61–180 días)**

Refinanciación o conversión a pesos: propuesta clave cuando el cliente demuestra voluntad de pago pero no puede sostener el ritmo **UVR**.



- **Descuentos por normalización:**

pequeños beneficios si paga total o hace acuerdo formal. Llamadas y carteo dirigidas: prioriza montos altos en **UVR** (porque representan **66%** de la cartera según tu tabla).

RESULTADOS DE POLITICAS DE NORMALIZACIÓN OFRECIDAS

Etiquetas de fila	Cuenta de No Obligación	Suma de Valor Aprobado
EXTINCION	**24**	**$ 961.006.000**
B 1 A 30 DIAS	1	
G DE 151 A 360	1	$ 228.000.000
H DE 361 A 540	1	$ 12.393.000
I MAYOR A 540	13	$ 544.553.000
J CASTIGADA	7	$ 176.060.000
(en blanco)	1	
NORMALIZACION	**67**	**$ 288.964.000**
B 1 A 30 DIAS		
C DE 31 A 60 DIAS	18	$ 15.387.000
C. DE 31 A 60	2	$ 5.117.000
D DE 61 A 90 DIAS	5	$ 7.446.000
E DE 91 A 120 DIAS	2	$ 11.060.000
F DE 121 A 150	5	$ 8.785.000
G DE 151 A 360	9	$ 34.709.000
G. DE 151 A 360	2	$ 2.800.000
H DE 361 A 540	5	$ 23.683.000
I MAYOR A 540	19	$ 179.977.000
J CASTIGADA		
(en blanco)		
Total general	**91**	**$ 1.249.970.000**

NORMALIZACIONES PAGAS

Etiquetas de fila	Cuenta de No Obligación	Suma de Valor Aprobado
SI	11	$ 30.244.000
C DE 31 A 60 DIAS	1	$ 2.171.000
D DE 61 A 90 DIAS	1	$ 1.438.000
F DE 121 A 150	4	$ 8.606.000
H DE 361 A 540	3	$ 13.916.000
I MAYOR A 540	2	$ 4.113.000
Total general	11	$ 30.244.000

PENDIENTES POR PAGO

Etiquetas de fila	Cuenta de No Obligación	Suma de Valor Aprobad
(en blanco)	42	$ 690.842.00
B 1 A 30 DIAS		
C DE 31 A 60 DIAS	3	$ 20.247.00
D DE 61 A 90 DIAS	14	$ 24.437.00
E DE 91 A 120 DIAS	4	$ 39.107.00
F DE 121 A 150		
G DE 151 A 360	5	$ 7.713.00
H DE 361 A 540	6	$ 96.799.00
I MAYOR A 540	9	$ 502.539.00
J CASTIGADA		
(en blanco)	1	
Total general	42	$ 690.842.00

MASIVIDAD DIARIA

DIAS	FECHAS	SMS	EMAIL	TOTAL
JUEVES	2/10/2025	11.962	11.962	23.924
VIERNES	3/10/2025	11.962	11.962	23.924
SABADO	4/10/2025	6.500		
LUNES	6/10/2025	11.962	11.962	23.924
MARTES	7/10/2025	11.962	11.962	23.924
MIÉRCOLES	8/10/2025	11.962	11.962	23.924
JUEVES	9/10/2025	11.962	11.962	23.924
VIERNES	10/10/2025	11.962	11.962	23.924
SABADO	11/10/2025	3.500		
LUNES	13/10/2025	11.962	11.962	23.924
MARTES	14/10/2025	11.962	11.962	23.924
MIÉRCOLES	15/10/2025	11.962	11.962	23.924
JUEVES	16/10/2025	11.962	11.962	23.924
VIERNES	17/10/2025	11.962	11.962	23.924
SABADO	18/10/2025	4.952		
LUNES	20/10/2025	11.962	11.962	23.924
MARTES	21/10/2025	11.962	11.962	23.924
MIERCOLES	22/10/2025	11.962	11.962	23.924
	TOTAL	**194.382**	**179.430**	**373.812**

Estrategia de Cobranza con Masividad

SMS

El Fondo Nacional del Ahorro quiere evitar un proceso jurídico por tu no pago. Podemos ayudarte para que eso no ocurra. Llámanos: 602 485 2318 ext. 5 o escríbenos por WhatsApp: https://wa.me/573225137110



Posts promocionales temáticos con el fin de que sean enviados a nuestros clientes, ya sea por correo electrónico o por WhatsApp, con el objetivo de generar interés y motivar la normalización de su crédito.

Se evidencia que por **cada 5981 envíos 116 son respondidos a través del link del WhatsApp.**

BRIGADA CARTEO CALI Y AREA METROPOLITANA

Etiquetas de fila	Cuenta de Nit	Suma de CAPITAL
C. DE 31 A 60	25	$ 298.713.053
D. DE 61 A 90	15	$ 2.345.616.774
H. DE 361 A 540	1	$ 110.082.989
I. MAYOR A 540	2	$ 519.315.009
Total general	43	$ 6.772.716.162

En Cali y su área metropolitana se gestionaron **430 clientes en mora**. Se realizó **carteo a clientes no localizados**, ofreciendo **alternativas de pago bajo la políticas de normalización**. La acción se enfocó en l **obligaciones con mayor capital**, invitando a los clientes a **acercarse para conocer su deuda y establecer acuerdos de pago**.

PLAN DE ACCIÓN

Segmentación de la cartera:

- **1–30 días:** Gestión preventiva y recordatorio de pago inmediato.
- **31–60 días:** Intensificar llamadas y mensajes personalizados, ofrecer acuerdos flexibles.
- **61–90 días:** Negociación directa con clientes, estructuración de acuerdos formales.
- **Más de 90 días:** Traslado a gestión jurídica .



2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

Notas de la reunión:

- Julián inicia presentación mencionado que la gestión de cartera muestra un desempeño positivo, destacando las franjas tempranas (1 a 30 días), donde se concentra la mayor parte de las obligaciones (8.486) y del capital ($532.891 millones), con una recuperación significativa de $352.671 millones.
- A medida que aumentan los días de mora, disminuyen las obligaciones y la efectividad de recuperación, evidenciando mayores retos en la cartera vencida y de difícil cobro.
- Del total de $737.693 millones, se han gestionado $415.389 millones, lo que representa una recuperación global del 56%.
- En síntesis, la entidad mantiene buen desempeño en la gestión temprana, aunque requiere reforzar estrategias en cartera mayor a 90 días para reducir el riesgo de pérdida.
- El recaudo presenta un avance positivo en las franjas de menor mora, especialmente en la de 1 a 30 días (81%), donde la gestión ha sido efectiva y cercana al cumplimiento total de la meta.
- Para el nuevo periodo, se proyecta fortalecer las estrategias en las franjas de 31 a 150 días, cuyo rendimiento muestra una disminución gradual, con el objetivo de lograr una recuperación más equilibrada.
- La franja de 91 a 120 días, que ya supera su meta, se tomará como referente de buenas prácticas para replicar su efectividad en otros segmentos.
- En las franjas superiores a 150 días, se implementarán acciones correctivas y campañas de normalización orientadas a dinamizar el recaudo y optimizar los resultados globales del próximo periodo.

- Resultados Brigada de Gestión: En octubre se realizó una brigada especial de gestión de cartera enfocada en obligaciones con mora de 31 a 60 días, los martes y miércoles, con participación de 13 gestores.
  El objetivo fue fortalecer el recaudo y la contactabilidad para evitar el avance de la mora. Se gestionaron 538 obligaciones en diversos puntos de trabajo, mediante llamadas, investigaciones y actualizaciones de datos junto con las áreas de Sistemas y Contactabilidad. Como resultado, se lograron 175 pagos efectivos (175 clientes), mostrando un desempeño positivo y una proyección favorable en los indicadores de recaudo del mes.
- En cuanto a los hallazgos de las causales de no pago se encontró que: Conclusión general El no pago se concentra en Cesantías (1.489 casos), seguido por UVR (582) y Recibo (169). La mayor parte de la mora está en la franja de 1 a 30 días, lo que representa una oportunidad inmediata de recuperación mediante campañas de recordatorio, seguimiento personalizado y acuerdos tempranos.
- Diagnóstico y segmentación: Clasifica los créditos por sensibilidad a la UVR: los más antiguos y con más saldo tienden a estar más afectados.
  Identifica clientes con buen comportamiento histórico pero que cayeron en mora reciente por el aumento UVR — son los más recuperables.
- Ajuste guiones: Pago total extinción: Queremos informarle que por este mes hemos activado una política especial de negociación, diseñada como un beneficio exclusivo para usted. Gracias a esta política, podrá obtener su paz y salvo de su obligación pagando únicamente un valor mínimo, con lo cual su cuenta quedará cubierta en su totalidad.
  Es importante resaltar que esta condición aplica solo durante el presente mes, por lo que le invitamos a aprovecharla. Nuestro objetivo es brindarle alternativas que le faciliten estar al día y mantener un buen historial con nosotros.
- Guion normalización: Queremos compartirle que este mes hemos activado una política especial de negociación como beneficio exclusivo para usted. Gracias a esta condición, podrá ponerse al día pagando un valor mínimo con el cual su obligación quedará cubierta. Además, le ofrecemos la facilidad de que su siguiente cuota pueda cancelarla en dos meses, lo que le dará un respiro y mayor comodidad en sus pagos.
  Es importante tener en cuenta que esta oportunidad aplica únicamente durante el mes en curso, por lo que le invitamos a aprovecharla.
- En cuanto a las normalizaciones: En conjunto se aprobaron 53 obligaciones por un valor total de $721.086.000.
  El segundo grupo concentra el 79% de las obligaciones y el 96% del valor aprobado, indicando que ahí se encuentra el mayor impacto financiero.
  Esto sugiere que la estrategia aplicada en ese segmento (o brigada) fue significativamente más efectiva en términos de recaudo.
- Durante el periodo analizado se ejecutó un envío masivo diario de comunicaciones (SMS e EMAIL) dirigido a la cartera de cobranza, bajo autorización de Gerencia.
  El proceso, realizado en dos jornadas diarias (11:00 a.m. y 2:00 p.m.), permitió alcanzar un total de 373.360 comunicaciones, distribuidas en 199.930 SMS y 179.430 EMAIL, manteniendo control y seguimiento del volumen enviado.
  Esta estrategia demuestra una gestión planificada y eficiente del contacto con los clientes, orientada a mejorar la efectividad en la recuperación de cartera mediante recordatorios y notificaciones enviadas en horarios estratégicos para aumentar la respuesta y el pago oportuno.
- RESULTADOS ESPERADOS: Aumentar al menos un 20% la contactabilidad promedio en las franjas prioritarias.
- Mejorar la tasa de acuerdos cerrados por llamada.

- Reducir el ciclo de recuperación en las franjas de mora temprana (1 a 60 días).
- En el proceso de gestión de estas estrategias, se busca identificar y promover la intención de pago por parte de los clientes, con el fin de que la productividad del equipo de cobranza sea altamente efectiva, contribuyendo al desarrollo sostenible de la cartera y generando un margen de rentabilidad favorable para ambas partes.
- Estas brigadas permitirán un uso intensivo y estratégico de los recursos humanos disponibles (10 gestores senior + 19 junior), optimizando el contacto con clientes y acelerando el proceso de recaudo, alineado con los objetivos estratégicos de estabilidad financiera de la compañía.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Gestion foco 31 – 60 evitar deterioro del indicador	MARTHA MEJIA	OCTUBRE
Seguimiento prioritario a la cartera UVR sin descuidar el resto de la cartera.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Especial seguimiento a Montos altos con un gestor idóneo para dicha gestión.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Reporte de resultados de la brigada en reuniones de seguimiento	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Cantidad de negociones por gestor ofrecidas, aplicadas y metas de normalizaciones (Mayor exigencia con los asesores) que el equipo esté concentrado en las negociaciones.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Localización y gestión oportuna de las colas. Que estas san canceladas	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Subsanar el reporte de la gestión realizada en el seguimiento diario (virtual y telefónica). Dar prioridad.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Informe de resultado en la base de descuentos.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE
Compromiso de enviar correos electrónicos con descuentos significativos.	MARTHAMEJIA	OCTUBRE

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

ELABORÓ	APROBÓ
Wendy Arrieta Wendy Arrieta Villazón Asistente Operativo 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	JS John Alexander Serna Analista 1 Gerencia de Cobranzas y Brdpr

1. Resumen;;;;;;
Título de la reunión;SEGUIMIENTO MARTHA MEJÍA;;;;;
Participantes que asistieron;3;;;;;
Hora de inicio;10/22/25 3:45:37 PM;;;;;
Hora de finalización;10/22/25 4:43:53 PM;;;;;
Duración de la reunión;58 min 16s;;;;;
Tiempo medio de asistencia;46 min 54s;;;;;
;;;;;;
2. Participantes;;;;;;
Nombre;Primera entrada;Última salida;Duración de la reunión;Correo electrónico;Id. de participante (UPN);Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon;10/22/25 3:46:35 PM;10/22/25 4:43:50 PM;55 min 8s;warrieta@fna.gov.co;warrieta@fna.gov.co;Organizador
Julián Zapata (No comprobado);10/22/25 3:59:30 PM;10/22/25 4:43:53 PM;44 min 23s;;;Moderador
Carlos Alberto Mejia Castano;10/22/25 4:02:32 PM;10/22/25 4:43:45 PM;41 min 12s;;;Asistente
;;;;;;
3. Actividades de la reunión;;;;;;
Nombre;Hora de entrada;Hora de salida;Duración;Correo electrónico;Rol;
Wendy Yuranis Arrieta Villazon;10/22/25 3:46:35 PM;10/22/25 3:47:35 PM;59s;warrieta@fna.gov.co;Organizador;
Wendy Yuranis Arrieta Villazon;10/22/25 3:49:40 PM;10/22/25 4:43:50 PM;54 min 9s;warrieta@fna.gov.co;Organizador;
Julián Zapata (No comprobado);10/22/25 3:59:30 PM;10/22/25 4:43:53 PM;44 min 23s;;Moderador;
Carlos Alberto Mejia Castano;10/22/25 4:02:32 PM;10/22/25 4:43:45 PM;41 min 12s;;Asistente;

ABOGADOS ASOCIADOS

Martha J. Mejia A&A Ltda.

COORDINADOR DEL FNA : JULIAN ANDRES ZAPATA

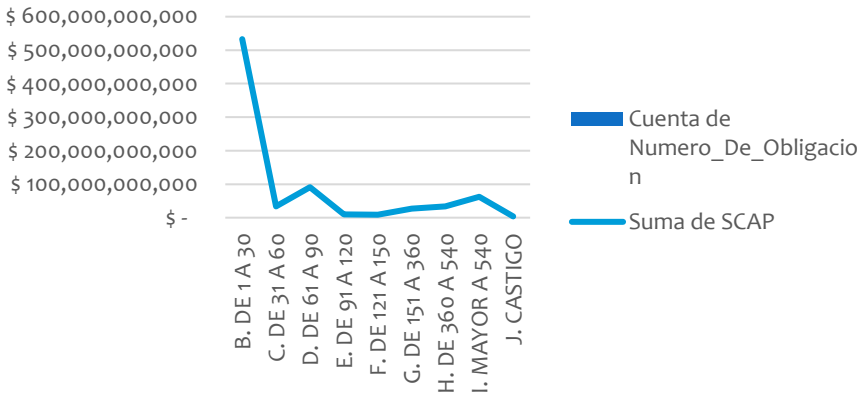
Objetivo General

Maximizar la recuperación de cartera vencida mediante un plan de cobranza integral, segmentado según la antigüedad de mora, priorizando las obligaciones de mayor impacto económico y asegurando la estabilidad financiera de la compañía.

1. **Diseñar e implementar un plan de cobranza integral** que contemple diferentes estrategias según el tipo y la antigüedad de la mora.
2. **Segmentar la cartera vencida por rangos de mora** para aplicar acciones diferenciadas y más efectivas de cobro.
3. **Priorizar la recuperación de obligaciones de alto impacto económico**, contribuyendo así al equilibrio financiero de la organización.
4. **Garantizar una gestión de cobranza especializada, eficiente y supervisada**, con personal capacitado y seguimiento constante a los procesos.
5. **Cumplir con las metas mensuales y anuales de recaudo**, contribuyendo al flujo de caja y sostenibilidad de la compañía.

ASIGNACIÓN SEPTIEMBRE 2025

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero_De_Obligacion	Suma de SCAP
B. DE 1 A 30	8.486	$ 532.891.168.527
C. DE 31 A 60	538	$ 33.851.343.413
D. DE 61 A 90	1.468	$ 91.145.959.956
E. DE 91 A 120	163	$ 10.020.657.699
F. DE 121 A 150	161	$ 8.933.080.291
G. DE 151 A 360	454	$ 26.706.609.424
H. DE 360 A 540	580	$ 33.532.799.396
I. MAYOR A 540	935	$ 62.205.428.990
J. CASTIGO	78	$ 3.802.736.491
Total general	**12.863**	**$ 803.089.784.186**



Alta concentración en mora >360 días

•Aunque el número de obligaciones en este grupo representa solo el **16%** del total, **acumula el 86.5%** del valor total adeudado.

•Esto indica que las obligaciones más antiguas son de **alto valor** y representan el **mayor riesgo financiero** para la compañía.

- **Mora temprana (<120 días)**

•Agrupa alrededor de **6.091 obligaciones (47%)**, con un valor total aproximado de **$47.667 millones (5.9%)**.

•Son montos más bajos, pero representan **oportunidades de recuperación rápida** si se gestionan a tiempo.

Tendencia creciente de valor con la antigüedad:

•A partir de los 180 días, los montos se incrementan notablemente, especialmente a partir de los 300 días, lo que sugiere acumulación de intereses, sanciones o grandes deudores en mora estructural.

PLAN DE ACCIÓN

Segmentación de la cartera:

- **1–30 días:** Gestión preventiva y recordatorio de pago inmediato.
- **31–60 días:** Intensificar llamadas y mensajes personalizados, ofrecer acuerdos flexibles.
- **61–90 días:** Negociación directa con clientes, estructuración de acuerdos formales.
- **Más de 90 días:** Traslado a gestión jurídica .



•**Enfoque intensivo en recuperación de cartera mayor a 360 días:**
•Estrategias jurídicas, renegociación o venta de cartera.
•**Gestión preventiva en obligaciones menores a 120 días:**
•Acciones de cobranza temprana (correo, llamadas, recordatorios).
•Ofrecer acuerdos de pago rápidos con beneficios por pronto pago.
•**Segmentar cartera por valor y tipo de cliente:**
•Aplicar estrategias diferenciadas según el monto y el perfil del deudor.
•**Refuerzo en cultura de pago:**
•Campañas educativas o recordatorios proactivos.





Canales de gestión:
Llamadas telefónicas diarias por parte de asesores. Envío masivo de mensajes por WhatsApp y correo electrónico. Contacto con codeudores y referencias en cuentas en mora alta

1.Seguimiento y control:

1. Reportes semanales de gestión y recaudo.
2. Indicadores de efectividad por asesor: promesas de pago, acuerdos cumplidos y recaudo real.
3. Reuniones de retroalimentación y ajuste de estrategia cada semana.

ORGANIZACIÓN DE PLAN DE TRABAJO

Se conformarán dos equipos de 10 gestores cada uno:

- **Equipo Senior:** (10 gestores): concentrado en franjas críticas de corto plazo (1 a 60 días) para evitar deterioro de la cartera y gestionar acuerdos inmediatos.
- **Equipo junior :**(19 gestores): Enfocado en franjas medias y largas (61 días en adelante), realizando seguimientos persistentes y apoyando procesos de recuperación en mora avanzada.

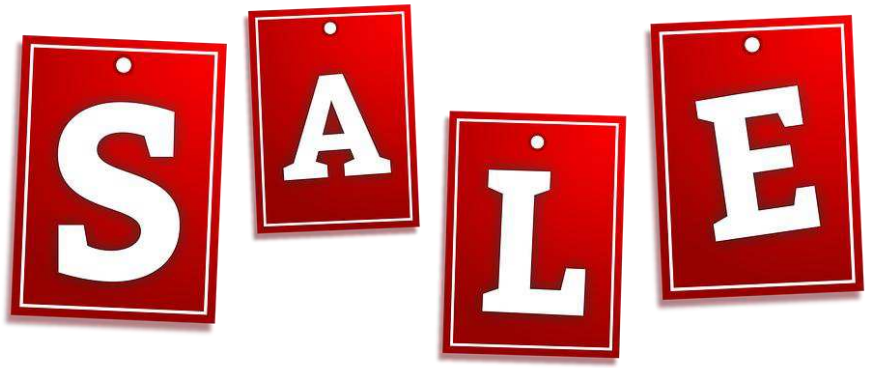
La combinación de ambos equipos permitirá abordar el 100% de las obligaciones con estrategias adaptadas por antigüedad y monto, mejorando la efectividad en la gestión de cobranza.



BRIGADAS INNOVADORAS DE LLAMADAS PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA

Objetivo

Incrementar la efectividad de la gestión telefónica mediante brigadas intensivas, estructuradas y con técnicas de alto impacto, que generen un sentido de urgencia en el cliente y eleven las tasas de recaudo en todas las franjas de mora.



Características principales de las Brigadas

Segmentación por franja y prioridad:

- Franjas **(1 a 60 días):** contacto prioritario para evitar deterioro de la cartera.

- Franjas **(61 días en adelante):** contacto estratégico para negociar acuerdos o recuperar pagos parciales.

Horarios clave:

Realizar brigadas en franjas horarias de mayor contactabilidad **(7:30–9:30 a.m., 10:00–:00 p.m., 3:00–5:00 p.m.).**

- **Días pico:**

Concentrar brigadas Lunes, Miércoles y Viernes, maximizando la cobertura semanal.

ANÁLISIS TEGNOLOGICO

Registro y análisis en tiempo real:

Monitorear efectividad de llamadas en dashboards para ajustar guiones y estrategias de forma inmediata.



Soporte gerencial:

Coordinador- Gestión de Calidad deberán acompañar cada brigada para garantizar cumplimiento de protocolos, evaluar desempeño y brindar retroalimentación inmediata.

RESULTADOS ESPERADOS

- Aumentar al menos un 20% la contactabilidad promedio en las franjas prioritarias.
- Mejorar la tasa de acuerdos cerrados por llamada.
- Reducir el ciclo de recuperación en las franjas de mora temprana (1 a 60 días).
- En el proceso de gestión de estas estrategias, se busca **identificar y promover la intención de pago por parte de los clientes,** con el fin de que la productividad del equipo de cobranza sea **altamente efectiva,** contribuyendo al **desarrollo sostenible de la cartera** y generando un **margen de rentabilidad favorable para ambas partes.**

- Estas brigadas permitirán un uso intensivo y estratégico de los recursos humanos disponibles **(10 gestores senior + 19 junior),** optimizando el contacto con clientes y acelerando el proceso de recaudo, alineado con los objetivos estratégicos de estabilidad financiera de la compañía.

Enfoque de Gestión para Cartera VIS (Clientes con Contacto Activo)

Fortalezas del segmento

•Alta **disponibilidad de contacto**, lo que facilita la comunicación directa.
•Mayor disposición a **negociar y llegar a acuerdos rápidos** si la gestión es oportuna y empática.

Priorización en brigadas de gestión:

•Enfocar campañas de llamadas, WhatsApp y correos directamente a este segmento.
•Utilizar mensajes personalizados que incentiven la regularización inmediata.

Ofrecimiento de acuerdos atractivos:

•Diseñar planes de pago flexibles, con beneficios como **descuentos en intereses**, **exoneración de sanciones**, o **plazos preferenciales**.
•Hacer uso de la urgencia como herramienta persuasiva (por ejemplo, "¡Últimos días con beneficios especiales!").

Para Cartera No Vis (clientes sin contacto efectivo)

Retos:

- Difícil localización del cliente; alta probabilidad de teléfonos desactualizados o direcciones incorrectas.
- Mayor riesgo de incobrabilidad si no se actúa con rapidez.

Acciones:

- Actualizar y depurar bases de datos con herramientas de localización **(CONTRATADAS POR LA AGENCIA)**

- Diseñar campañas multicanal: SMS, WhatsApp y correo electrónico masivo para captar posibles respuestas del cliente.

- Implementar estrategias de contacto indirecto: llamadas a referencias, visitas a direcciones alternas cuando sea posible (o empresas de localización).

- Considerar externalizar parte de esta cartera a firmas de cobranza especializada si la efectividad de contacto es muy baja.

CONCLUSIÓN

•**Concentrar los esfuerzos en la cartera VIS**, priorizando su recuperación inmediata por su menor costo operativo y alta probabilidad de éxito.

•**Implementar en paralelo un plan intensivo de localización para la cartera No VIS**, con el objetivo de evitar su desvalorización con el paso del tiempo.

•**Monitorear semanalmente el avance en ambos segmentos**, permitiendo la redistribución oportuna de recursos según los niveles de efectividad obtenidos.



VIRTUAL

Plan de Trabajo – Gestión 100% Virtual vía Teams

Objetivo: Realizar la gestión integral de cobranza de forma virtual a través de Microsoft Teams, garantizando eficiencia, trazabilidad y cercanía con los clientes.

Mayor cobertura y alcance

•Posibilidad de contactar clientes en diferentes regiones sin limitaciones geográficas.
•Acceso a más canales de contacto (correo, WhatsApp, SMS, llamadas IP, redes sociales).
•Adaptación al ritmo y disponibilidad del cliente.

Automatización de tareas repetitivas

•Uso de CRM, chatbots, respuestas automáticas y recordatorios de pago.
•Permite que el equipo humano se enfoque en casos estratégicos.
•Mejora en la experiencia del cliente

Medición de resultados en tiempo real

Sostenibilidad

•Disminución en el uso de papel y reducción de la huella de carbono.

Estrategia de Cobranza con Masividad

posts promocionales con el fin de que sean enviados a nuestros clientes, ya sea por correo electrónico o por WhatsApp, con el objetivo de generar interés y motivar la normalización de su crédito.



Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	1458	Fecha de Registro	11-dic-25
N° Documento de Pago	5300660655	Fecha de Giro	11-dic-25

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIALT		
Nª Identificación	9002249698	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE1458 RAD 02-2303-202511281299040		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIALT		
Nª Identificación	9002249698	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	CALI		
Numero de Cuenta	180547804	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 0		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 166.989.483		

Uso interno de Tesoreria

Orden	55630	Fecha de la Propuesta	11-dic-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.