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

INFORME No 14 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000057574 - 1000057575

FECHA		
12	09	2025
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

OBJETO DEL CONTRATO

Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. 5400001778 - 5400002037

VALOR DEL CONTRATO

DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SESENTA MIL PESOS ($2.466.660.000) M/CTE, incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	3 de noviembre 2025

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

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,660,000	**98.3%**
Adiciones	$ 43,749,857	**1.7%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 2,510,409,857**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2,134,947,912	**85.0%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 149,949,612	**6.0%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,284,897,524**	**91.0%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**91.0%**

OBSERVACIONES

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

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**91.0%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**91.0%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCION DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

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

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

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

OBSERVACIONES

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

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

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

}

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico	X	**20**	**Informes de Gestion Mensual**
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**13**	**Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturacion, Rut, tarjeta prof. Revisor**
Certificación Bancaria			
OTROS	X	**47**	**Archivo de Liquidacion - Informe de supervision - Certificaciones especificaciones tecnicas y operativas**

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

Doce (día en letras) **12** (día en números) días del mes de **Septiembre** (mes en letras) de **2025** (Año)

(Firma) Julian Salazar Arias Firmado digitalmente por Julian Salazar Arias Fecha: 2025.09.12 11:33:48 -05'00'

(Nombre) JULIAN SALAZAR ARIAS

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo Fecha: 2025.09.12 08:39:22 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	145

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal						
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ			
Nº doc.	5100001755	Sociedad	1000	Ejercicio	2025	
Fe.docum.	13.09.2025	Fecha contab.	13.09.2025	Período	09	
Calc.impuestos	☑					
Referen.	12814					
Moneda doc.	COP					
Txt.cab.doc.	02-2303-202509151077922					

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		W0	131,237,413-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,742,914
3	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	146,948
5	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	52,876
7	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	73,265
9	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	413,907
11	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	747,573
13	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,305
15	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	377,689
17	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,044
19	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	126,759
21	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	182,119
23	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	102,345
25	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	82,261
27	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,565
29	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	69,329
31	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	103,476
33	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	129,886
35	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	142,608
37	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	279,658
39	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	27,857
41	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,597,333
43	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,498,817
45	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,117,309
47	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,006,241
49	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

Cl.doc. : RE (Factura bruto) Documento normal						
Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ			
Nº doc.	5100001755	Sociedad	1000	Ejercicio	2025	
Fe.docum.	13.09.2025	Fecha contab.	13.09.2025	Período	09	
Calc.impuestos	☑					
Referen.	12814					
Moneda doc.	COP					
Txt.cab.doc.	02-2303-202509151077922					

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	633,118
51	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,034,173
53	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	416,812
55	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	275,365
57	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,239,009
59	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,306,095
61	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,224,848
63	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	17,850
65	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	7,481,888
67	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,621,531
69	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,337,030
71	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,638,199
73	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	146,524
75	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	155,215
77	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,695
79	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	42,735
81	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	162,459
83	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	29,491
85	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	51,739
87	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	163,689
89	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
90	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	130,429
91	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
92	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	609,150
93	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
94	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,226,096
95	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
96	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	632,909
97	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
98	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	442,731

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001755	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	13.09.2025	Fecha contab.	13.09.2025	Período	09
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12814				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202509151077922				

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	3,725,595
101	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,036,030
103	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	2-
104	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	49,880,058
106	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
107	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	18,371,144
108	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
109	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	23,282
110	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
111	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	352,164
112	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
113	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,640,184
114	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
115	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,325,776
116	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
117	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,239,762
118	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
119	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,318,496
120	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
121	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,603,375
122	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
123	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	104,512
124	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
125	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	202,556
126	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
127	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	75,884
128	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
129	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	710,466
130	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
131	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	372,346
132	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
133	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,169,496
134	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
135	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,564,126
136	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
137	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,582,120
138	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
139	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,027,189
140	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
141	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,440,187
142	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	2
143	50	2519050401	HONORARIOS 11%			13,860,888-
144	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			3,591,230-
145	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,260,081-





SYNERJOY BPO S.A.S.

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

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

Numero: FE12814
Fecha : 2025-SEP-13 08:17 AM
Pagina: 01 de 01

Cliente	FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA	Forma de Pago: CREDITO	Fecha de Vencimiento
NIT.	899999284-4 Codigo: 899999284	CREDITO	2025-OCT-12
Direccion	CL 12 65 11		
Telefono	3810150 Fax:	Vendedor: 800133032 SYNERJOY BPO SAS	
Email	jlarap@fna.gov.co		
Contacto		OC.Nro / OV.Nro / Dcto.Alt / Moneda	
Ciudad	BOGOTA	1000057574 / / / PESOS	

REG	REFERENCIA	D E S C R I P C I O N	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		126,008,077.00	0.00	126,008,077.00	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
126,008,077.00	0.00	126,008,077.00	23,941,535.00	0.00	149,949,612.00

Valor Letras: CIENTO CUARENTA Y NUEVE MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL SEISCIENTOS DOCE PESOS MCTE.

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

%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_	%	_____BASE_____	_VLR_IMPUESTO_
19	126,008,077	23,941,535	00	0	0	00	0	0	00	0	0
00	0	0	00	0	0						

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

Observacion: FACTURA DEL MES DE AGOSTO DE 2025 NUMEROS DE APROBACION 1000057574 - 1000057575

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

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

CUFE:13b9dd6db207e9693bc448e0d16879b14007a4740723e83af95c99be7a5dbeed5432a96eec0f0619b5fa67a7ad2a7fac

Fecha de certificacion: 2025-09-13T08:17:00.

Firma digital: HCs/kBEYSK7okzdYNZAMDxdWiXYXf15I/gEGLPvtdFqC4Uyyx0B9UdOHcLvV1CU58kHmg3+eC6iXy6MK1V4aw08NrtPZ163cwv/olG+TQoeCt1UYW/eg5ZS/PRhJpYdkCIu5EPakSEOITR6g7iLlQ5EMyblG8bEngQRvx
44Xyxu82nuSHGSsiNoaJ9nWq6XcEAvag3I01d8lJjfUdaK3SHtjrWdQknevXscdulbVC+3t8SzjtBaF9BZ8ap6hjpblwv0hPCZairPVw9za3FXF9GAkqG91VLFeTwUwtnyll9JyGXWVbOF1MqULnvxifNnuuIwAaq+XZUjdLANpx4SCTQ==

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

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

Para constancia se firma en Cali a los nueve (09) días del mes de septiembre de 2025

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA
REVISOR FISCAL
Mat 101370-T

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084864701

(415)7707212489984(8020) 001876408486470 1

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

11. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali — Cód. 5

24. Dirección
CL 23 D N 5 B N 107

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

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

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

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

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

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

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

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

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

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

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

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

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764084864701

(415)7707212489984(8020) 001876408486470 1

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

11. Razón social

SYNERJOY BPO S.A.S.

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

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

AUTORIZADO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 2 0 Actualización de Responsabilidades

4. Número de formulario 141168305756

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

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

35. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

36. Nombre comercial	37. Sigla
FINANCREDITOS	

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico contable@synerjoy.com

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Ocupación

51. Código	52. Número establecimientos
	1 1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios aduaneros

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

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
3	3

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CAICEDO CHAVARRO ANGELA MARIA

985. Cargo Analista IV

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Vigencia

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

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

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

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

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

3

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

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

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

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BPO SAS

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

165. Dirección: CL 23 D N 5 B N 107

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BOGOTA BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MEDELLIN PBO SAS

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

165. Dirección: CL 53 45 64 OF 104

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY CARTAGENA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PEREIRA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 20 6 30 OF 804

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PASTO BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BARRANQUILLA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 70 53 74 OF 301 B

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY GIRARDOT BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BUENAVENTURA BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MONTERIA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY SANTA MARTA BPO SAS

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

165. Dirección: CR 2 B 14 21 OF 710

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY VALLEDUPAR BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO


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


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

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	SYNERJOY BPO S.A.S.
No. CONTRATO	77 de 2024
OBJETO	Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.
PERIODO DEL INFORME	4 al 31 de agosto del 2025
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $ 2,466,660,000.00 Adición 1: $ 43,749,957.00 Pagos realizados: $2,134,947,912.00 Pago gestión periodo del presente informe: $149,949,612 Porcentaje pagos realizados: 91.02% Saldo del contrato: $225,512,433

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 13.711 obligaciones a Synerjoy, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 4 de agosto 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.

Etiquetas de fila	Saldo K.	Oblig.
B. DE 1 A 30	483.975.474.028	7964
C. DE 31 A 60	81.901.125.211	1333
D. DE 61 A 90	38.502.323.971	627
E. DE 91 A 120	50.699.246.572	870
F. DE 121 A 150	34.701.311.241	559
G. DE 151 A 360	36.751.853.874	684
H. DE 360 A 540	3.026.130.888	63
I. MAYOR A 540	14.319.441.246	236
J. CASTIGO	42.586.506.112	1375
Total general	**786.463.413.142**	**13711**

GESTIONES REALIZADA

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

Rotación de cartera

CASA DE COBRO	SYNERJOY	Total general
29/08/2025	9841	9841
30/08/2025	528	528
Total general	10369	10369

Spin Rate

CASA DE COBRO	C. 2 Gestion	D. 3 Gestion	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	1	194	6806	3368	10369
Total general	1	194	6806	3368	10369

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
MARTHAJMEJIALTDA	3045	68,33%	482	10,82%	929	20,85%	4456	100,00%
Total general	3045	68,33%	482	10,82%	929	20,85%	4456	100,00%

RESULTADOS OBTENIDOS

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

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
SYNERJOY	26,91%	1,56%	1,75%	36,84%	32,94%	100,00%				
B. DE 1 A 30	36,33%	0,00%	0,00%	41,94%	21,72%	100,00%	78,28%	90,00%	86,97%	-11,72%
C. DE 31 A 60	13,10%	11,55%	0,00%	43,21%	32,14%	100,00%	67,86%	80,00%	84,83%	-12,14%
D. DE 61 A 90	8,25%	3,83%	10,40%	30,42%	47,10%	100,00%	52,90%	50,00%	105,80%	2,90%
E. DE 91 A 120	7,26%	1,10%	7,65%	29,22%	54,76%	100,00%	45,24%	40,00%	113,09%	5,24%
F. DE 121 A 150	9,08%	0,56%	9,45%	25,84%	55,06%	100,00%	44,94%	35,00%	128,40%	9,94%
G. DE 151 A 360	8,14%	0,00%	4,52%	0,00%	87,34%	100,00%	12,66%	20,00%	63,31%	-7,34%
H. DE 360 A 540	7,62%	0,41%	0,57%	0,00%	91,40%	100,00%	8,60%	15,00%	57,32%	-6,40%
I. MAYOR A 540	1,48%	0,00%	0,94%	0,00%	97,59%	100,00%	2,41%	10,00%	24,15%	-7,59%

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

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

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

<table>
<tr><td>establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.</td><td></td></tr>
<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>Synerjoy certifica la grabación de las llamadas realizadas sobre las obligaciones asignadas en el periodo del presente informe se solicitaron grabaciones aleatorias para validación del cumplimiento</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%	$ 1,514,643
tres (3) días hábiles, para presentar el plan de trabajo	NO		
tendrán un término de cuatro (4) días para realizar el primer barrido de gestión a toda la cartera asignada en busca de contactar al deudor	NO		
deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora	NO		
No recibir quejas por mal trato o prácticas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada	NO		

Firma,

Julian Salazar Arias

Firmado digitalmente por Julian Salazar Arias
Fecha: 2025.09.12 10:07:24 -05'00'

JULIAN SALAZAR ARIAS
Gerente Cobranza y BRDPR
Supervisor del contrato

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 1.1. Descripción técnica y funcional.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

Certifico que se cuenta con políticas de Backups de datos.

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 1.3- Arquitectura control Next

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 1.4- Manual Riesgo Tecnológico

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*1.5- Backup gestión de llamadas

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 1.6-Reporte auditoria de log FortiAnalizer

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*1.10. Procedimiento para la gestión trabajo en casa

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:
* 12. Diagrama
* 12. Repositorio

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*2.1-Procedimiento política de seguridad de la información

Página 9 punto 7.2

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 2.2-Procedimiento de protección contra virus informáticos.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 2.3-Borrado seguro de la información V 5.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

* 2.9-Procedimiento Administración de Usuarios V 8.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*2.10-Procedimiento Control Y Acceso Físico V 3.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*2.22- Gestión de la Continuidad del negocio

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

Contrato:	CONTRATO FNA-077-2024 y ANEXO DE CONDICIONES GENERALES
NIT:	899.999.284-4
Objeto:	Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

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

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

NIT: 899.999.284-4

Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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

Se anexa:

*2.26- Sistema de Seguridad Perimetral FUL UTM Fortinet.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 8 (ocho) días del mes de septiembre 2025.

Atentamente,



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

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
Reparto Inicial y jurídico	Tipo de reparto / Obligaciones / Saldos REPARTO INICIAL JURIDICO 2164 115.712.465.045 REPARTO INICIAL 11547 670.768.147.120 **Total general 13711 786.480.612.164**	04/08/2025 – 29/08/2025

	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
SYNERJOY	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA	

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

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

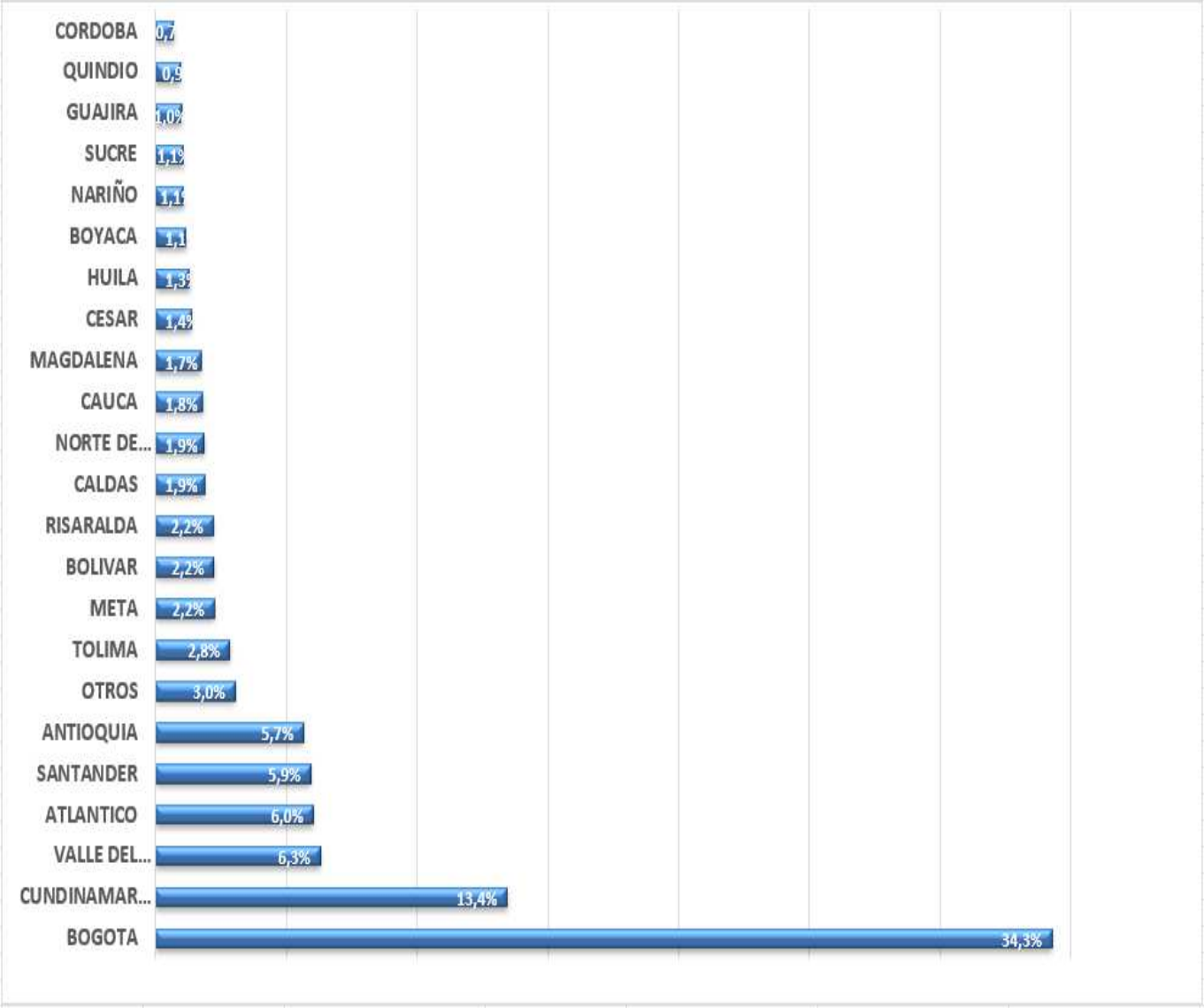
1.1. Descripción de la cartera por franja

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	7964	$	483.991.673.859	61,54%
C. DE 31 A 60	1333	$	81.902.281.724	10,41%
D. DE 61 A 90	258	$	15.148.068.724	1,93%
E. DE 91 A 120	720	$	40.674.179.481	5,17%
F. DE 121 A 150	751	$	47.867.408.787	6,09%
G. DE 151 A 360	1011	$	56.965.129.267	7,24%
H. DE 360 A 540	63	$	3.026.130.594	0,38%
I. MAYOR A 540	236	$	14.319.441.247	1,82%
J. CASTIGO	1375	$	42.586.298.481	5,41%
Total general	**13711**	**$**	**786.480.612.164**	**100,00%**

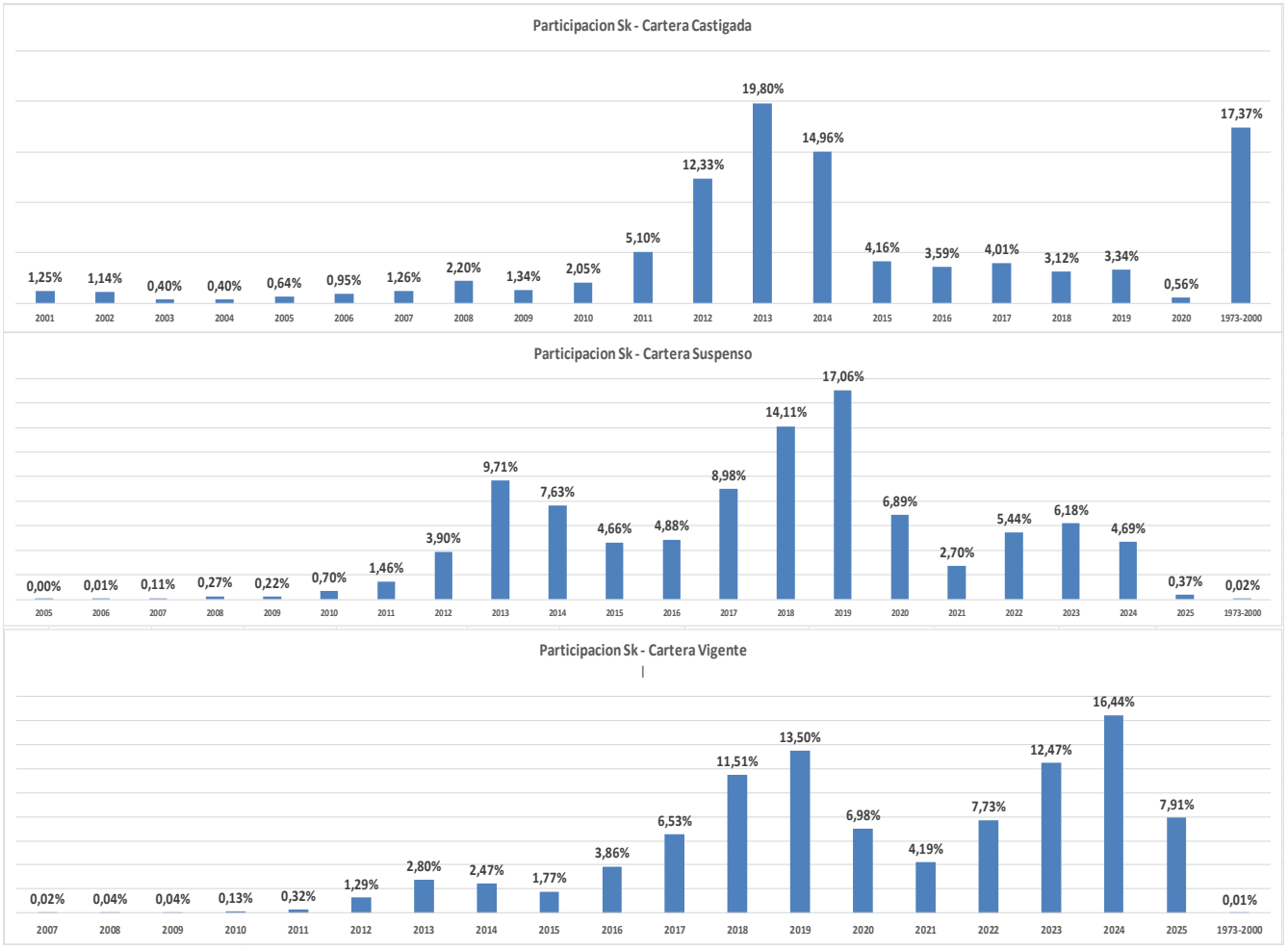
1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
Castigo	1375	$	42.586.298.481	5,41%
Suspenso	8368	$	475.266.938.665	60,43%
Vigente	3968	$	268.627.375.019	34,16%
Total general	**13711**	**$**	**786.480.612.164**	**100,00%**

1.3. Descripción de la cartera por departamento



1.4. Descripción por cosecha



1.5. Descripción por la línea de crédito:

Tipo de Credito	Obligaciones		Saldos	%
HIPOTECARIO	12988	$	706.011.249.056	89,77%
LEASING	460	$	70.727.010.202	8,99%
DISPROYECTOS	167	$	7.858.754.457	1,00%
EMPLEADO	3	$	1.067.598.158	0,14%
EDUCATIVA	93	$	816.000.292	0,10%
Total general	**13711**	**$**	**786.480.612.164**	**100,00%**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

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

2.1. Número de gestores asignados.

NOMBRE	APELLIDO	CARGO	USUARIO ADMINFO
Sonia Patricia	Mayor Rivera	COORDINADOR	smayor
Yailimar Andreina	Castillo Justo	ASESORA DE PUNTO FNA	yacastilloj
Ricardo	Burbano	GESTOR	rburbano
Edwin	Jaramillo	GESTOR	ejaramillom
Luz Angela	Carabali Ocoro	GESTOR	lacarabalio
Erika	Bastidas	GESTOR	ebastidasc
Jhonatan Estiven	Barrera Pechene	GESTOR	jebarrerap
Luis Enrique	Toloza Florez	GESTOR	letolozaf
Clara Ines	Martinez	GESTOR	cimartinez
Leydy Johana	Galarza Arenas	GESTOR	ljgalarzaa
Ruth Esther	Preciado Preciado	GESTOR	repreciadop
Paula Vargas	Vargas	GESTOR	pvargasv
Johanna	Espitia Mosquera	GESTOR	ljespitiam
Deiby Andrey	Ramirez Mazuera	GESTOR	daramirezm
Denise Carolina	Castillo Mostacilla	GESTOR	dcastillom
Carlos Felipe	Parra Rojas	GESTOR	cfparrar
Laura Alejandra	Pastor Viloria	GESTOR	lapastorv
Diana Carolina	Moreno	GESTOR	dcmorenor
Valentina	Calvo	GESTOR	vcalvog
Helena	Jaramillo	GESTOR	hjaramillod
Amy Gerandin	Aguirre Cortes	GESTOR	agaguirrec
Melisa	Rojas Gonzales	GESTOR	mrojasg
PAULA JULIETH	SIERRA HERNANDEZ	GESTOR	pjsierrah
LORENT CAMILA	SILVA FARIAS	GESTOR	lcsilvaf
ZAMORA	SERGIO	GESTOR	letolozaf
GONZALEZ MAZUERA	YULEISY	GESTOR	ygonzalezm
MACIAS TRESPALACIOS	KAREN LIZETH	GESTOR	klmaciast
BARONA QUINTERO	PABLO ANDRES	GESTOR	pabaronaq

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

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

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

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

Meta gestión: Con un cumplimiento promedio del 96%. Los mejores resultados son alcanzados por Amy Geraldin Aguirre.

La meta de contactos a acuerdos se cumple al 89%. Los mejores resultados son obtenidos por Ricardo Burbano. Cabe resaltar que esta meta está afectada por la continuidad en la gestión sobre la base contactada.

La meta de conversión alcanza el 97% Los mejores resultados son obtenidos por Leydy Galarza.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	onversion acuerdo
	1920	30%	30%
AGENTES	% Cumplim.	% Cumplim.	% Cumplim.
ebastidas	89%	100%	100%
lcarabali	101%	79%	87%
cmartinez	82%	72%	104%
lgalarza	94%	80%	112%
pvargas	109%	101%	93%
dramirez	92%	64%	107%
psierra	87%	106%	105%
vmarmolejo	87%	102%	95%
ygonzalez	97%	102%	83%
rpreciado	90%	72%	103%
acaicedo	90%	81%	60%
ljespitiam	103%	106%	112%
jebarrerap	104%	97%	104%
hjaramillod	108%	74%	103%
letolozaf	95%	105%	75%
dcastillom	104%	98%	101%
rburbano	101%	107%	108%
cfparrar	87%	59%	101%
lapastorv	100%	64%	103%
dcmorenor	92%	100%	93%
agaguirrec	110%	105%	88%

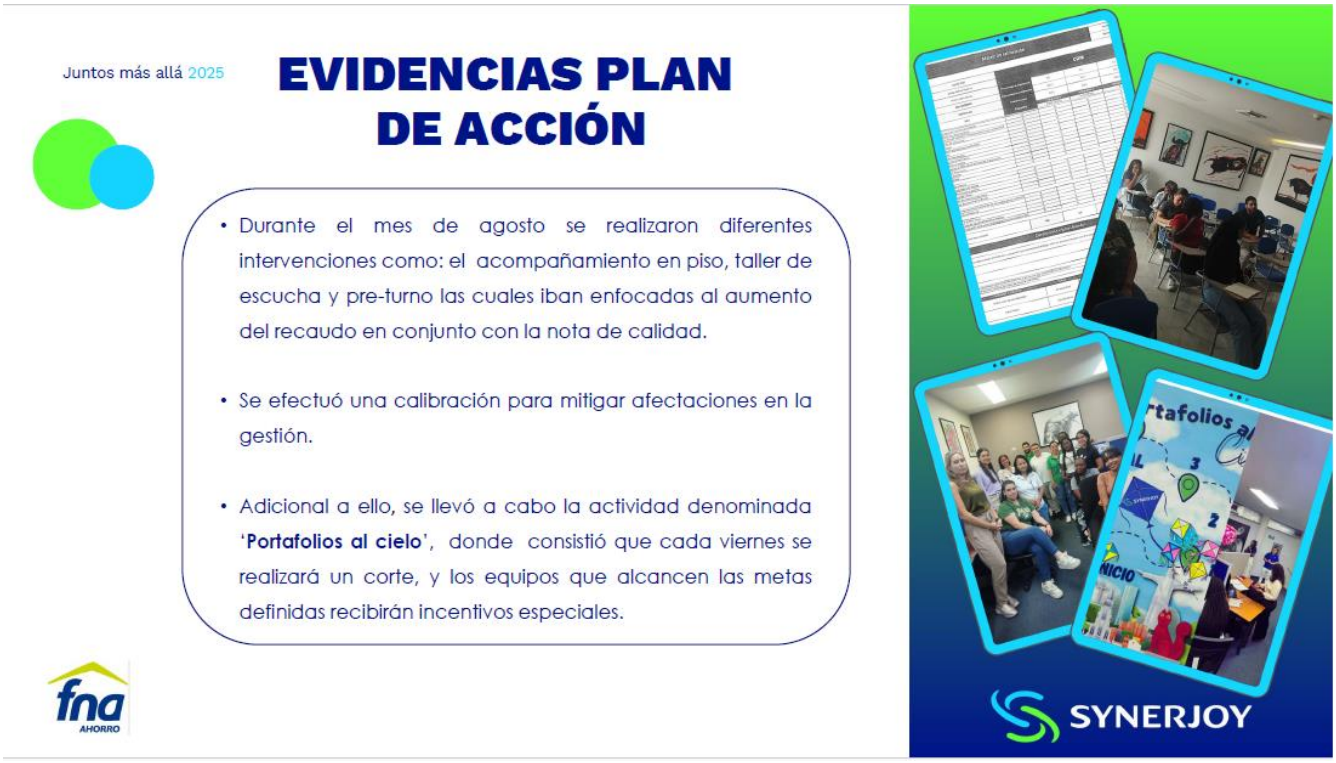
2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas

2.4.1. Incentivos económicos:

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

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

2.4.1. Incentivos plan de mejoramiento:



3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Durante el mes de agosto las principales estrategias implementadas fueron:

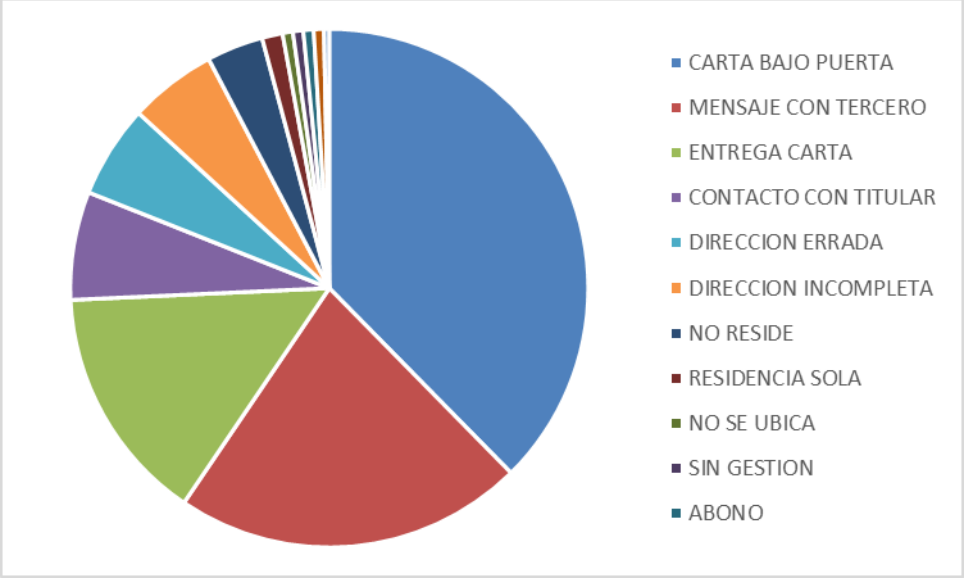
Capacitación y seguimiento a los resultados del grupo de trabajo. Especialmente a los nuevos integrantes del portafolio.

Trabajo en equipo focalizado:

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

Gestión de Campo:
Se realizaron un total de 311 visitas, priorizando saldos mayores a $50 Millones. No contacto. Y acuerdos incumplidos que no atendieron la gestión de cobro en más de 7 días hábiles.

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



Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
C. DE 31 A 60	$ 1.491.181.600	$ 2.249.437.228	$ 1.186.225.290	$ 535.823.667		$ 5.462.667.787
D. DE 61 A 90	$ 1.576.287.447	$ 661.238.349	$ 115.235.776	$ 152.506.979	$ 309.537.578	$ 2.814.806.129
E. DE 91 A 120	$ 3.139.375.921	$ 1.111.819.553	$ 247.722.750	$ 105.123.661	$ 290.304.878	$ 4.894.346.763
F. DE 121 A 150	$ 2.141.304.634	$ 399.509.122	$ 229.418.141		$ 220.949.723	$ 2.991.181.620
G. DE 151 A 360	$ 152.444.805	$ 4.258.661.387	$ 156.142.325		$ 118.628.183	$ 4.685.876.701
H. DE 360 A 540		$ 271.421.128				$ 271.421.128
I. MAYOR A 540	$ 739.646.941					$ 739.646.941
Total general	**$ 9.240.241.348**	**$ 8.952.086.767**	**$ 1.934.744.282**	**$ 793.454.307**	**$ 939.420.363**	**$ 21.859.947.067**
	42%	**20%**	**9%**	**4%**	**4%**	**100%**

Finalmente, el 37% de los clientes visitados, con efecto positivo. Realizaron algún pago, permitiendo normalizar, recuperar o contener $8.090MM.

RANKING DE CASAS

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR
B. DE 1 A 30	78.48%	78.28%	79.38%	2	3	1
C. DE 31 A 60	75.70%	67.86%	65.97%	1	2	3
D. DE 61 A 90	64.98%	52.90%	50.57%	1	2	3
E. DE 91 A 120	42.68%	45.24%	44.04%	3	1	2
F. DE 121 A 150	37.92%	44.94%	44.12%	3	1	2
G. DE 151 A 360	19.51%	12.66%	17.03%	1	3	2
H. DE 360 A 540	14.34%	8.60%	29.30%	2	3	1
I. MAYOR A 540	3.98%	2.41%	2.84%	1	3	2
J. CASTIGO						

NEGOCIACIONES

Con un total de 270 negociaciones presentadas. El 70% se cumplieron.
Las franjas con la mayor cantidad de negociaciones presentadas fue 151 a 360

Franjas	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	17	3	1		21	86%
C. DE 31 A 60	22	7	3	3	35	71%
D. DE 61 A 90	16	6		1	23	70%
E. DE 91 A 120	32	8	3		43	81%
F. DE 121 A 150	20	4	1	2	27	78%
G. DE 151 A 360	33	17	5	2	57	67%
H. DE 360 A 540	4	1	1		6	83%
I. MAYOR A 540	4	7			11	36%
J. CASTIGO	10	28	9		47	40%
Total general	**158**	**81**	**23**	**8**	**270**	**67%**

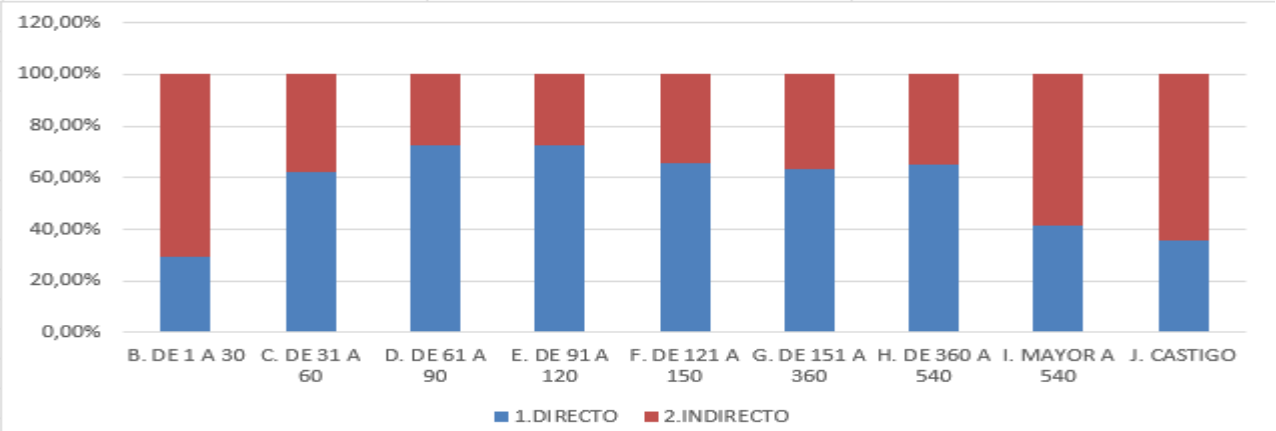
Franjas	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general	% Cumplimiento
B. DE 1 A 30	$ 83.072.352	$ 395.550.106	$ 1.658.960.084		$ 2.137.582.542	81%
C. DE 31 A 60	$ 349.999.819	$ 432.441.337	$ 1.822.190.402	$ 191.825.310	$ 2.796.456.867	78%
D. DE 61 A 90		$ 367.465.312	$ 1.643.745.534	$ 30.497.069	$ 2.041.707.915	81%
E. DE 91 A 120	$ 198.261.682	$ 630.921.439	$ 2.501.281.381		$ 3.330.464.503	81%
F. DE 121 A 150	$ 8.009.294	$ 228.287.197	$ 2.099.637.006	$ 210.767.763	$ 2.546.701.261	83%
G. DE 151 A 360	$ 279.525.837	$ 1.201.786.978	$ 1.633.468.328	$ 24.713.350	$ 3.139.494.493	61%
H. DE 360 A 540	$ 17.080.222	$ 106.283.131	$ 155.766.402		$ 279.129.755	62%
I. MAYOR A 540		$ 383.668.772	$ 204.047.315		$ 587.716.087	35%
J. CASTIGO	$ 808.812.880	$ 1.771.579.677	$ 598.315.886		$ 3.178.708.443	44%
Total general	**$ 1.744.762.087**	**$ 5.517.983.949**	**$ 12.317.412.338**	**$ 457.803.492**	**$ 20.037.961.866**	**70%**

Estado acuerdos agosto 2025

Contacto / Estado	Saldos	% Saldos	Obligacaciones	% Obligaciones
1.DIRECTO	**407.700.230.171**	**51,84%**	**5659**	**41,27%**
Acuerdo cumplido	46.093.553.809	5,86%	601	4,38%
Acuerdo incumplido	13.448.510.480	1,71%	180	1,31%
Contactado con pago	217.939.476.236	27,71%	2766	20,17%
Contactado sin pago	130.218.689.646	16,56%	2112	15,40%
2.INDIRECTO	**378.780.381.993**	**48,16%**	**8052**	**58,73%**
Sin contacto con pago	268.187.458.945	34,10%	5492	40,06%
Sin contacto sin pago	110.592.923.049	14,06%	2560	18,67%
Total general	**786.480.612.164**	**100,00%**	**13711**	**100,00%**

En el 34% de las obligaciones asignadas no se realizan pagos.
En el 4.38% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 20.17% de los pagos realizados corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.
En el 1.31% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 40% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

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



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO
B. DE 1 A 30	29,60%	70,40%
C. DE 31 A 60	62,42%	37,58%
D. DE 61 A 90	72,48%	27,52%
E. DE 91 A 120	72,64%	27,36%
F. DE 121 A 150	65,38%	34,62%
G. DE 151 A 360	63,50%	36,50%
H. DE 360 A 540	65,08%	34,92%
I. MAYOR A 540	41,53%	58,47%
J. CASTIGO	35,49%	64,51%
Total general	**41,27%**	**58,73%**

4. FACTORES DE MEDICION

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

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

5.659/13.711= 41.27%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

781/5.659=13.8%

4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Total, de los compromisos cumplidos parcial o totalmente, sobre el total de los compromisos realizados (Factor Anterior).
601/781=77%

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	$ 104.249.282.800	$ 201.212.356.694	$ 174.191.706.110			$ 479.653.345.604
C. DE 31 A 60	$ 25.873.739.873	$ 34.764.497.282	$ 10.531.874.037	$ 9.317.767.264		$ 80.487.878.456
D. DE 61 A 90	$ 17.862.460.003	$ 11.525.517.825	$ 3.126.696.745	$ 1.450.180.365	$ 3.939.564.264	$ 37.904.419.202
E. DE 91 A 120	$ 27.622.248.625	$ 14.725.024.851	$ 3.657.855.472	$ 555.828.160	$ 3.856.309.773	$ 50.417.266.881
F. DE 121 A 150	$ 19.045.444.175	$ 8.932.602.554	$ 3.137.899.934	$ 194.157.858	$ 3.261.330.035	$ 34.571.434.557
G. DE 151 A 360	$ 1.525.310.003	$ 30.156.274.634	$ 2.954.628.768		$ 1.637.712.172	$ 36.273.925.578
H. DE 360 A 540	$ 402.954.898	$ 2.343.453.613	$ 228.896.610	$ 12.364.914	$ 17.080.222	$ 3.004.750.256
I. MAYOR A 540	$ 13.514.744.759		$ 204.564.793		$ 129.241.121	$ 13.848.550.673
Total general	**$ 210.096.185.136**	**$ 303.659.727.453**	**$ 198.034.122.470**	**$ 11.530.298.560**	**$ 12.841.237.587**	**$ 736.161.571.206**

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	1684	3263	2862			7809
C. DE 31 A 60	412	540	161	183		1296
D. DE 61 A 90	292	190	50	24	55	611
E. DE 91 A 120	458	262	59	10	74	863
F. DE 121 A 150	297	144	44	5	65	555
G. DE 151 A 360	33	551	55		34	673
H. DE 360 A 540	6	49	4	1	1	61
I. MAYOR A 540	221		5		1	227
Total general	**3403**	**4999**	**3240**	**223**	**230**	**12095**

4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	3.608.061.892
valor total de la mora asignada - Contactos	82.452.716.998
%	**4,4%**

4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	6.036.949.346
valor total de la mora asignada - No contacto	139.266.986.817
%	**4,3%**

FACTORES DE MEDICIÓN

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

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

EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 1 Y 30 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	2357	7964	**30%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	200	2357	**8%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**159**	**200**	**80%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	**1,100,470,425**	**8,989,280,122**	**12%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**954**	2357	40%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 31 Y 60 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	832	1333	**62%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	163	832	**20%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**132**	**163**	**81%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 361,643,992	$ 2,460,604,434	**15%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**343**	**832**	**41%**

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	187	258	**72%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**30**	**187**	16%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**25**	**30**	**83%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	91,159,292	668,171,605	**14%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**76**	**187**	41%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 91 Y 120 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	523	720	**73%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**87**	**523**	17%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**67**	**87**	**77%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	491	751	**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 de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**95**	**491**	19%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**73**	**95**	**77%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 240,260,776	$ 2,757,873,470	**9%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**158**	**491**	32%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	642	1011	64%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**139**	**642**	22%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**102**	**139**	**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	%
SYNERJOY	$ 385,719,773	$ 5,023,708,008	**8%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	212	**642**	33%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD EN EL CONTACTO TELEFÓNICO CON EL DEUDOR (en número de créditos)
Medición: Total de créditos efectivamente contactados (titular o tercero valido) sobre total de créditos asignados a inicio de mes para gestión de cobranza (No incluye asignaciones diarias o refrescos por caidas - Ni Gestión Virtual)

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	41	63	**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 de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**7**	**41**	17%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**6**	**7**	86%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 40,475,268	$ 644,745,731	**6%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**13**	**41**	32%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: > 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	98	236	42%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	13	98	13%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	5	13	38%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 85,085,386	$ 8,504,344,341	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 de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	11	98	11%

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

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

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

COBRADOR: SYNERJOY BPO S.A.S.
REPARTO: 4 AGOSTO 2025
INFORME FINAL: 31 AGOSTO 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	522,388,335	531,279,174	46,802,916	-	-	-	-	-	-
31 A 60	150,325,972	77,401,713	124,244,306	9,672,000	-	-	-	-	-
61 A 90	20,986,582	6,021,000	36,068,643	26,486,067	1,597,000	-	-	-	-
91 A 120	78,452,615	21,804,000	32,476,061	51,137,644	48,925,661	2,587,000	-	-	-
121 A 150	125,050,229	8,300,000	12,470,850	17,760,000	48,690,697	22,489,000	5,500,000	-	-
151 A 360	188,335,124	5,997,000	10,317,000	26,872,000	38,595,500	41,412,469	74,190,680	-	-
360 A 540	25,352,268	8,070,000	-	-	-	-	1,460,000	5,593,000	-
MAYOR A 540	80,774,886	-	-	-	-	-	-	-	4,310,500
Castigo									358,033,150

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	>180	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	5,537,316	2,815,780	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	3,171,878	820,458	658,495	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	665,275	127,043	382,328	140,376	-	-	-	-	-	-
91 A 120	4,142,298	691,187	685,245	542,059	259,306	-	-	-	-	-
121 A 150	9,241,212	438,240	395,326	374,736	516,121	119,192	-	-	-	-
151 A 360	19,888,189	443,178	544,738	1,133,998	1,223,477	873,803	741,907	-	-	-
360 A 540	2,943,398	681,915	-	-	-	-	30,806	59,286	-	-
MAYOR A 540	10,234,178	-	-	-	-	-	-	-	45,691	-
Castigo									56,712,451	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	1,100,470,425	8,353,096
31 A 60	361,643,992	4,650,831
61 A 90	91,159,292	1,315,022
91 A 120	235,382,981	6,320,095
121 A 150	240,260,776	11,084,827
151 A 360	385,719,773	24,849,291
360 A 540	40,475,268	3,715,405
MAYOR A 540	85,085,386	10,279,869
Castigo	358,033,150	56,712,451
DESCUENTO ANS		1,272,809
TOTALES	**2,898,231,044**	**126,008,077**
	IVA	23,941,535
	TOTAL LIQUIDADO	**149,949,612**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,514,643
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,514,643**
Antes de IVA	**1,272,809**

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

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	20/08/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:00 AM	**Hora fin:**	11:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE AGOSTO 2025.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	ANALISTA 01	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZGARCES	SYNERJOY	DIRECTOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

HORARIO PORTAFOLIO FNA - AGOSTO					
LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
4	5	6	7	8	9
7:30 a 5:30 p.m.	TURNO 1 - 8 a 5 p.m. TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m	TURNO 1 - 9 a 6 p.m. TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m	FESTIVO	TURNO 1 - 8 a 5 p.m. TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m	TURNO 1 - 8 a 12M TURNO 2 - 9 A 12M
11	12	13	14	15	16
TURNO 1 - 8 a 5 p.m. TURNO 2 - 7 a 4 p.m.	TURNO 1 - 7 a 4 p.m. TURNO 2 - 8 a 5 p.m.	8 a 5 p.m.	9 a 7 p.m.	8:30 a 5:30 p.m.	8 a 12 m
18	19	20	21	22	23
FESTIVO	TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m TURNO 2 - 9 a 6 p.m.	TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m TURNO 2 - 8 a 5 p.m.	7:30 a 5:30 p.m.	TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m TURNO 2 - 8 a 5 p.m.	TURNO 1 -9 A 12M TURNO 2 - 8 a 12M
25	26	27	28	29	30
7 a 4 p.m.	8 a 5 p.m.	8 a 5 p.m.	8 a 5 p.m.	7 a 5 p.m.	-

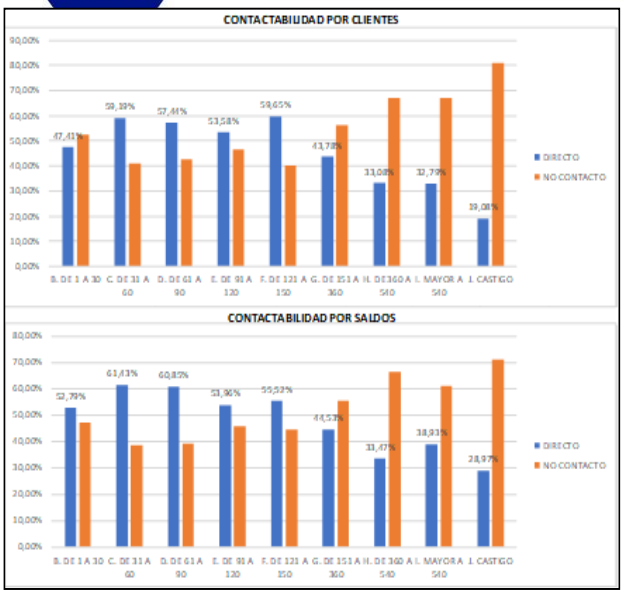
Hasta el momento contamos con 21 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora.

FRANJAS+PROYECCION FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL A. AL DIA	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540	Total general	METAS (%)	Resultado	Faltantes	Comportamiento
B. DE 1 A 30	26,20%	40,05%	33,75%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	80%	66,2%	14%	No cumple
C. DE 31 A 60	7,87%	13,53%	39,21%	39,39%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	55%	60,6%	-6%	Cumple
D. DE 61 A 90	6,57%	3,37%	9,87%	24,60%	26,26%	29,33%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%	45%	44,4%	1%	No cumple
E. DE 91 A 120	2,03%	2,31%	2,83%	4,72%	14,16%	34,31%	39,65%	0,00%	0,00%	100,00%	35%	26,0%	9%	No cumple
F. DE 121 A 150	2,28%	3,22%	0,68%	2,98%	8,88%	16,43%	65,54%	0,00%	0,00%	100,00%	30%	34,5%	-4%	Cumple
G. DE 151 A 360	2,92%	2,09%	0,40%	1,31%	0,56%	2,50%	83,89%	6,37%	0,00%	100,00%	20%	9,7%	10%	No cumple
H. DE 360 A 540	0,15%	1,54%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,38%	84,34%	11,59%	100,00%	10%	4,1%	6%	No cumple
I. MAYOR A 540	0,80%	0,18%	0,00%	0,00%	0,07%	0,23%	0,40%	0,50%	97,83%	100,00%	5%	1,7%	3%	No cumple
J. CASTIGO	0,20%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,03%	99,78%	100,00%	2%	1,2%	1%	No cumple
Total general	10,06%	14,57%	17,13%	8,98%	3,39%	5,12%	13,24%	4,54%	22,98%	100,00%				

FRANJAS+PROYECCION FRANJA INICIAL	FRANJA FINAL A. AL DIA	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540	Total general	METAS (%)	METAS ($)	Resultado	Faltantes
B. DE 1 A 30	$ 27.158.777.502	$ 41.505.958.545	$ 34.981.913.028							$ 103.646.649.075	80%	$ 82.917.319.260	$ 68.664.736.047	$ 14.252.583.213
C. DE 31 A 60	$ 4.461.779.886	$ 7.668.129.373	$ 22.218.805.805	$ 22.320.166.825						$ 56.668.881.888	55%	$ 31.167.885.039	$ 34.348.715.063	-$ 3.180.830.025
D. DE 61 A 90	$ 2.180.934.540	$ 1.117.327.812	$ 3.276.025.531	$ 8.161.584.663	$ 8.712.209.444	$ 9.731.277.443				$ 33.179.359.432	45%	$ 14.930.711.744	$ 14.735.872.546	$ 194.839.199
E. DE 91 A 120	$ 390.602.042	$ 445.537.359	$ 544.573.349	$ 909.730.391	$ 2.729.383.423	$ 6.614.173.697	$ 7.642.324.418			$ 19.276.324.678	35%	$ 6.746.713.637	$ 5.019.826.561	$ 1.726.887.074
F. DE 121 A 150	$ 108.928.216	$ 153.981.120	$ 32.448.024	$ 142.806.372	$ 424.956.777	$ 786.764.432	$ 3.137.673.556			$ 4.787.558.497	30%	$ 1.436.267.548	$ 1.649.884.941	-$ 213.617.392
G. DE 151 A 360	$ 1.253.568.278	$ 879.371.944	$ 173.063.520	$ 564.335.282	$ 238.779.430	$ 1.073.452.254	$ 36.021.615.309	$ 2.733.782.888		$ 42.937.968.904	20%	$ 8.587.593.781	$ 4.182.570.707	$ 4.405.023.074
H. DE 360 A 540	$ 24.079.188	$ 243.028.260					$ 374.869.439	$ 13.304.639.217	$ 1.828.356.696	$ 15.774.972.800	10%	$ 1.577.497.280	$ 641.976.887	$ 935.520.393
I. MAYOR A 540	$ 289.058.248	$ 57.862.668			$ 26.952.927	$ 84.803.412	$ 144.241.290	$ 181.270.990	$ 35.331.306.786	$ 36.115.496.321	5%	$ 1.805.774.816	$ 784.189.536	$ 1.021.585.280
J. CASTIGO	$ 88.658.391							$ 11.641.205	$ 44.979.077.306	$ 45.079.376.902	2%	$ 901.587.538	$ 540.696.413	$ 360.891.125
Total general	$ 35.956.386.291	$ 52.071.197.080	$ 61.226.829.258	$ 32.098.623.533	$ 12.132.282.001	$ 18.290.471.237	$ 47.320.724.011	$ 16.231.334.299	$ 82.138.740.788	$ 357.466.588.499				

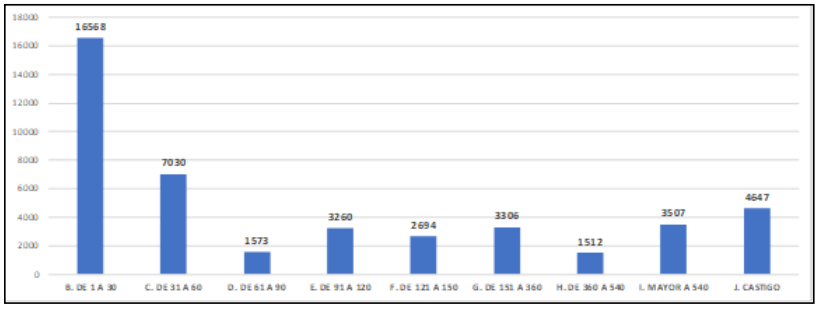
Hasta el momento la proyección nos permite prever el cumplimiento de las franjas 31 a 60 y 121 a 150. La última semana, se han tenido avances significativos en franjas 1 a 30 y 61 a 90.

Contactabilidad



La agencia ha intensificado la gestión sobre saldos mayores a $100MM en aras de lograr la recuperación y el cumplimiento de metas. Desde este punto de vista, las franjas 1 a 90 son las que presentan mejor Contactabilidad

Envío mensajes



Envío correos electrónicos



De un total de 7688 correos electrónicos. 7146 fueron validados y el 81% lograron ser enviado a los clientes.

Negociaciones

Estados	Valor Aprobado.	Saldos.	Obligaciones	Recaudo
CUMPLIO	**$ 456.589.725**	**$ 1.232.508.748**	**12**	**$ 364.369.725**
PAGO PARCIAL CUOTAS MORA	$ 2.859.725	$ 434.146.639	2	$ 2.977.725
PAGO TOTAL DE LA OBLIGACION	$ 299.712.000	$ 436.460.443	6	$ 207.374.000
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 5.900.000	$ 131.369.715	2	$ 5.900.000
PAGO TOTAL DIFERIDO CASTIGO	$ 8.583.000	$ 31.197.192	1	$ 8.583.000
PAGO TOTAL EXTINCION	$ 139.535.000	$ 199.334.759	1	$ 139.535.000
PENDIENTES DE PAGO	**$ 1.018.129.407**	**$ 3.726.026.452**	**39**	**$ -**
PAGO PARCIAL CUOTAS MORA	$ 626.407	$ 907.763.769	7	$ -
PAGO TOTAL DE LA OBLIGACION	$ 511.706.000	$ 760.688.695	9	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 13.395.000	$ 78.985.420	2	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 49.015.000	$ 823.519.719	11	$ -
PAGO TOTAL DE LAS CUOTAS EN MORA	$ 17.225.000	$ 118.059.485	3	$ -
PAGO TOTAL DIFERIDO CASTIGO	$ 155.162.000	$ 144.889.264	2	$ -
PAGO TOTAL EXTINCION	$ 271.000.000	$ 892.120.101	5	$ -
Total general	**$ 1.474.719.132**	**$ 4.958.535.200**	**51**	**$ 364.369.725**

Gestión de Campo

RESULTADOS	Clientes	Pagos.	Promesas.
Bogotá	22		$ 183.105.000
CARTA BAJO PUERTA	4		
CONTACTO SIN COMPROMISO	1		
DIRECCION ERRADA	4		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	9		$ 183.105.000
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	3		
ZONA ROJA	1		
CALI	84	$ 25.283.000	$ 540.000
CARTA BAJO PUERTA	15	$ 1.100.000	
CONTACTO SIN COMPROMISO	4	$ 11.383.000	
DIRECCION ERRADA	12		
NO VIVE NO TRABAJA	22	$ 10.500.000	
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	10	$ 1.200.000	
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	17	$ 1.100.000	$ 540.000
ZONA ROJA	4		
ENVIGADO	2		
CARTA BAJO PUERTA	2		
ITAGUI	10		
CARTA BAJO PUERTA	5		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	5		
JAMUNDI	1		
CARTA BAJO PUERTA	1		
MONTERIA	3		
CARTA BAJO PUERTA	2		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO	1		
SANTA MARTA	4		
CARTA BAJO PUERTA	1		
DIRECCION ERRADA	1		
NO VIVE NO TRABAJA	2		
SINCELEJO	2		
DIRECCION ERRADA	2		
VALLEDUPAR	2		
CARTA BAJO PUERTA	1		
SE DEJA MENSAJE CON TERCERO CON DATOS	1		
Total general	**130**	**$ 25.283.000**	**$ 183.645.000**

Con 130 visitas realizadas, es Cali, la que presenta los mejores resultados en cuanto al recaudo. No obstante, hay 3 acuerdos de pago por $183MM entre los clientes localizados en Bogotá

Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo:

SYNERJOY	PLAN DE ACCIÓN				Fecha: 20/10/2022 Versión: 3.0
Fecha	AGOSTO	Portafolio	FNA AHORROS	Segmento	ADMI-VIGENTE-CAST
Analista de Calidad	DIDIER JULIAN OROZCO		Coordinador de operación	SONIA PATRICIA MAYOR	
Objetivo del Plan de Acción	Aumentar la nota de calidad y el recuado del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia				

Indicadores Objetivos del Plan de Acción					
Nota de calidad Inicial	87,37%	Nota de calidad Objetivo	90%	Nota Final	-
Cumplimiento Meta Actual	128.51.255	Cumplimiento Meta Objetivo	110.000.000	Cumplimiento Meta Final	-

Lineamientos de acción en función de la causa raiz					
Causa Raiz	Acción	Detalle de la Acción	Objetivo de la Acción	Fecha de ejecución y entregable	Nombre y cargo del Responsa
Diagnostico de calidad	monitoria grabado	El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.	Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio	AGOSTO	Didier Julian Orozco/Analista calidad.
Bajo desempeñao en calidad.	Taller de escucha	Por medio de las llamadas postuladas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar que oportunidades de mejora se vienen manifestando.	reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portaflio y asi cumplir con la nota establecidad por calidad	12/08/2025	Didier Julian Orozco/Analista calidad.
Alineamientos de la matriz de calidad	Calibracion interna	se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	21/08/2025	Didier Julian Orozco/Analista calidad.
Intervencion area de calidad	Actividad: Portafolios al Cielo	Fomentar una sana competencia entre los asesores, impulsando el cumplimiento de las metas de recaudo y los estándares de calidad establecidos	Cada viernes del mes se realizará un corte y los portafolios que alcancen las metas definidas podrán avanzar en la escalera y ganar premios	AGOSTO	Didier Julian Orozco/Analista calidad.
Intervencion area de calidad	Acompañamiento en piso	semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.	reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.	AGOSTO	Didier Julian Orozco/Analista calidad.

2. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Se solicita a la casa un incremento considerable de negociaciones, establecer metas retadoras y bonificables a cada asesor.	SYNERJOY	AGOSTO
Trabajar cumplimiento de spin rate. Validar que a la tercera semana ya se tenga el 100% de la cartera con 4 gestiones para poder enfocarse en el cierre en lo importante.	SYNERJOY	AGOSTO
Validar temporalidad de la cartera casos con más de 8 días sin gestionar por gestión telefónica.	SYNERJOY	AGOSTO

Trabajar clientes mantenidos y recuperados de franjas altas para dejarlos por debajo de 60 días y apoyar el indicador.	SYNERJOY	AGOSTO

ELABORÓ	**APROBÓ**
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA Analista 01 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

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

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

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas



<table>
<tr><th>No.</th><th>Actividad</th><th>Tipo</th><th>Fecha Inicial</th><th>Fecha Final</th><th>Resultado (indicadores)</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td>1</td><td>La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante el presente mes:
<table>
<tr><th colspan="6">HORARIO PORTAFOLIO FNA - AGOSTO</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th></tr>
<tr><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>TURNO 1 - 8 a 5 p.m.
TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m</td><td>TURNO 1 - 9 a 6 p.m.
TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m</td><td>FESTIVO</td><td>TURNO 1 - 8 a 5 p.m.
TURNO 2 - 7:30 a 5:30 p.m</td><td>TURNO 1 - 8 a 12M
TURNO 2 - 9 A 12M</td></tr>
<tr><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td></tr>
<tr><td>TURNO 1 - 8 a 5 p.m.
TURNO 2 - 7 a 4 p.m.</td><td>TURNO 1 - 7 a 4 p.m.
TURNO 2 - 8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>9 a 7 p.m.</td><td>8:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td></tr>
<tr><td>FESTIVO</td><td>TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m
TURNO 2 - 9 a 6 p.m.</td><td>TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m
TURNO 2 - 8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>TURNO 1 - 7:30 a 5:30 p.m
TURNO 2 - 8 a 5 p.m.</td><td>TURNO 1 -9 A 12M
TURNO 2 - 8 a 12M</td></tr>
<tr><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td></tr>
<tr><td>7 a 4 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7 a 5 p.m.</td><td>-</td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Las jornadas estan sujetas a cambios dependiendo de los resultados y del cumplimiento de las metas de gestion.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Hasta el momento contamos con 21 asesores. 1 teams leader. 1 asesora de punto. 1 coordinadora.
<table>
<tr><th>No.</th><th>CEDULA</th><th>NOMBRE</th><th>CARGO</th></tr>
<tr><td>-</td><td>31710349</td><td>Sonia Patricia Mayor Rivera</td><td>COORDINADOR</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1112057778</td><td>Cenide De Jesus Marulanda</td><td>TEAMS LEADER</td></tr>
<tr><td>-</td><td>1318826</td><td>Yailimar Andreina Castillo Justo</td><td>GESTOR FNA SOACHA</td></tr>
<tr><td>1</td><td>1002885089</td><td>Luz Angela Carabali Ocoro</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>2</td><td>66826616</td><td>Erika Bastidas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>3</td><td>1112227598</td><td>Clara Ines Martinez</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>4</td><td>1143849364</td><td>Leydy Johana Galarza Arenas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1088253684</td><td>Paula Vargas Vargas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1151959201</td><td>Deiby Andrey Ramirez Mazuera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>7</td><td>1233891652</td><td>Paula Julieth Sierra Hernandez</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1109663745</td><td>Yuleisy Gonzalez Mazuera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1113688021</td><td>Valentina Calvo</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>10</td><td>1193435841</td><td>Ricardo Burbano</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>11</td><td>1006102961</td><td>Jhonatan Estiven Barrera Pechene</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1112491654</td><td>Luis Enrique Toloza Florez</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1087780190</td><td>Ruth Esther Preciado Preciado</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>14</td><td>1144181634</td><td>Johanna Espitia Mosquera</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>15</td><td>1143957482</td><td>Denise Carolina Castillo Mostacilla</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1105371397</td><td>Carlos Felipe Parra Rojas</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>17</td><td>5934092</td><td>Laura Alejandra Pastor Viloria</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1143863641</td><td>Diana Carolina Moreno</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>19</td><td>1003945225</td><td>Helena Jaramillo</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>20</td><td>1005864755</td><td>Amy Gerandin Aguirre Cortes</td><td>GESTOR</td></tr>
<tr><td>21</td><td>1113513647</td><td>Sergio Zamora</td><td>GESTOR</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
</table>

5	Gestion por UVR y Pesos. Concientizando a los clientes del manejo de una cuota variable y/o educandoles financieramente, para que mejoren su score y eviten gastos adicionales. Además de los riesgos que puede conllevar el inicio o la continuidad de un proceso juridico	Estrategia	08/04/2025	08/29/2025	Indicadores de recuperación	
6	Gestion VIS - No VIS. Los clientes tipo NO VIS en generar tienen mejor capacidad de pago. Por estrategia hay que profundizar para no ofrecer alternativas de negociacion y/o porcentajes de condonación que tal vez el cliente no requiere. El estado de las viviendas, detectado durante el proceso de visitas, es relevante, para persuadir al cliente a proteger su patrimonio.	Estrategia	08/04/2025	08/29/2025	Indicadores de recuperación	
3	Comienza la gestion sobre clientes contacto. Priorizando la cartera contactada, la caida del 05, los proclives de negociacion que conservamos y los ingresos que registran contacto directo el mes anterior.	Gestión	08/04/2025	08/29/2025	Ind. Contención	
4	Gestion por predictivo a la asignacion en franjas 1 a 150 que registran deterioro. Mas 151 a castigo desmejorado y/o con oportunidades de negociación	Estrategia	08/04/2025	08/29/2025	Indicadores de recuperación	
7	Reunion grupo Temas: Revision resultados JULIO 2025 Compromisos de gestion Metas FNA y Synerjoy Politica de respetos y asignacion Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad. Asignacion definitiva Julio de 2025	Estrategia	08/05/2025	08/05/2025	Indicadores de recuperación	Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación) Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al grupo que la asignacion se hará por efectividad (Clientes en posible negociacion o con cierres efectivos)
8	Se recibe base de brigada. Comienza la gestion sobre clientes proclives a negociacion (Base total). Contactados. Para luego dar continuidad con los no contacto todas las franjas	Gestión	08/08/2025	08/29/2025	Ind. Recuperacion	
10	De acuerdo a la experiencia y con el fin de mejorar la contactibilidad del portafolio, las jornadas especiales seran los dias 9, 14 y 19 extendiendo la gestion hasta las 7 p.m. con foco de no contacto alto valor y en deterioro.	Gestión	08/04/2025	08/29/2025	Ind. Contactabilidad	
11	Se remiten correos electronicos semanalmente, con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion	Estrategia	08/04/2025	08/29/2025	Indicadores de localizacion	

<table>
<tr>
<td>13</td>
<td>Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo:
<table>
<tr><td>SYNERJOY</td><td colspan="4">PLAN DE ACCIÓN</td><td>Fecha: 20/10/2022
Versión: 3.0</td></tr>
<tr><td>Fecha</td><td>AGOSTO</td><td>Portafolio</td><td>FNA AHORROS</td><td>Segmento</td><td>ADMI-VIGENTE-CAST</td></tr>
<tr><td>Analista de Calidad</td><td colspan="2">DIDIER JULIAN OROZCO</td><td>Coordinador de operación</td><td colspan="2">SONIA PATRICIA MAYOR</td></tr>
<tr><td>Objetivo del Plan de Acción</td><td colspan="5">Aumentar la nota de calidad y el recuado del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia</td></tr>
<tr><td colspan="6">Indicadores Objetivos del Plan de Acción</td></tr>
<tr><td>Nota de calidad Inicial</td><td>87,37%</td><td>Nota de calidad Objetivo</td><td>90%</td><td>Nota final</td><td>-</td></tr>
<tr><td>Cumplimiento Meta Actual</td><td>128.51.255</td><td>Cumplimiento Meta Objetivo</td><td>110.000.000</td><td>Cumplimiento Meta final</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="6">Lineamientos de acción en función de la causa raiz</td></tr>
<tr><td>Causa Raiz</td><td>Acción</td><td>Detalle de la Acción</td><td>Objetivo de la Acción</td><td>Fecha de ejecución y entregable</td><td>Nombre y cargo del Responsable</td></tr>
<tr><td>Diagnostico de calidad</td><td>monitoria grabado</td><td>El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento.</td><td>Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio</td><td>AGOSTO</td><td>Didier Julian Orozco/Analista de calidad.</td></tr>
<tr><td>Bajo desempeñao en calidad.</td><td>Taller de escucha</td><td>Por medio de las llamadas postuladas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar que oportunidades de mejora se vienen manifestando.</td><td>retorzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto el portaflio y asi cumplir con la nota establecidad por calidad</td><td>12/08/2025</td><td>Didier Julian Orozco/Analista de calidad.</td></tr>
<tr><td>Alineamientos de la matriz de calidad</td><td>Calibracion interna</td><td>se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes.</td><td>retorzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.</td><td>21/08/2025</td><td>Didier Julian Orozco/Analista de calidad.</td></tr>
<tr><td>Intervencion area de calidad</td><td>Actividad: Portafolios al Cielo</td><td>Fomentar una sana competencia entre los asesores, impulsando el cumplimiento de las metas de recaudo y los estándares de calidad establecidos</td><td>Cada viernes del mes se realizará un corte y los portafolios que alcancen las metas definidas podrán avanzar en la escalera y ganar premios</td><td>AGOSTO</td><td>Didier Julian Orozco/Analista de calidad.</td></tr>
<tr><td>Intervencion area de calidad</td><td>Acompañamiento en piso</td><td>semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso.</td><td>retorzar e intervenir en las oportunidades de mejoras.</td><td>AGOSTO</td><td>Didier Julian Orozco/Analista de calidad.</td></tr>
</table></td>
<td>Estrategia</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. Monitoreo</td><td></td>
</tr>
<tr>
<td>14</td>
<td>Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024:

•Â los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia.

•Â La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.</td>
<td>Estrategia</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo</td>
</tr>
<tr>
<td>15</td>
<td>Se generan focos de visitas sobre clientes no contacto, incluyendo incumplidos que no atiendan la gestion de cobro hace mas de 7 dias habiles. Cabe resaltar que durante las visitas, se realizan registros fotograficos con el fin de generar mayor impacto y reforzar la gestión de cobro telefonico.
<table>
<tr><th>Ciudades</th><th>BARRANQUILLA</th><th>BOGOTA</th><th>CALI</th><th>CARTAGENA</th><th>SOLEDAD</th><th>Total general</th></tr>
<tr><td>⊞-</td><td>21</td><td>321</td><td>31</td><td>17</td><td>24</td><td>414</td></tr>
<tr><td>C. DE 31 A 60</td><td>9</td><td>84</td><td>18</td><td>5</td><td>10</td><td>126</td></tr>
<tr><td>D. DE 61 A 90</td><td>2</td><td>49</td><td>6</td><td>4</td><td>2</td><td>63</td></tr>
<tr><td>E. DE 91 A 120</td><td>4</td><td>48</td><td>3</td><td>4</td><td>2</td><td>61</td></tr>
<tr><td>F. DE 121 A 150</td><td>2</td><td>30</td><td>3</td><td></td><td>2</td><td>37</td></tr>
<tr><td>G. DE 151 A 360</td><td>4</td><td>51</td><td>1</td><td>2</td><td>7</td><td>65</td></tr>
<tr><td>H. DE 360 A 540</td><td></td><td>5</td><td></td><td></td><td>1</td><td>6</td></tr>
<tr><td>I. MAYOR A 540</td><td></td><td>18</td><td></td><td>2</td><td></td><td>20</td></tr>
<tr><td>J. CASTIGO</td><td></td><td>36</td><td></td><td></td><td></td><td>36</td></tr>
<tr><td>⊟Efectivas</td><td>30</td><td>164</td><td>69</td><td>13</td><td>14</td><td>290</td></tr>
<tr><td>C. DE 31 A 60</td><td>3</td><td>17</td><td>14</td><td>2</td><td>1</td><td>37</td></tr>
<tr><td>D. DE 61 A 90</td><td>3</td><td>21</td><td>5</td><td>1</td><td>1</td><td>31</td></tr>
<tr><td>E. DE 91 A 120</td><td>7</td><td>23</td><td>13</td><td>2</td><td>2</td><td>47</td></tr>
<tr><td>F. DE 121 A 150</td><td>4</td><td>22</td><td>11</td><td></td><td>2</td><td>39</td></tr>
<tr><td>G. DE 151 A 360</td><td>8</td><td>29</td><td>16</td><td>3</td><td>6</td><td>62</td></tr>
<tr><td>H. DE 360 A 540</td><td></td><td>2</td><td>1</td><td>2</td><td></td><td>5</td></tr>
<tr><td>I. MAYOR A 540</td><td>1</td><td>9</td><td>2</td><td>2</td><td>1</td><td>15</td></tr>
<tr><td>J. CASTIGO</td><td>4</td><td>41</td><td>7</td><td>1</td><td>1</td><td>54</td></tr>
<tr><td>Total general</td><td>51</td><td>485</td><td>100</td><td>30</td><td>38</td><td>704</td></tr>
</table></td>
<td>Gestión</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. De Contactabilidad</td><td>Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia.</td>
</tr>
<tr>
<td>16</td>
<td>Chatwoot:
Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. Todos los agentes tienen acceso a la herramienta.</td>
<td>Gestión</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. De Contactabilidad</td><td>App in house que permite controlar, monitorear y custodiar la información</td>
</tr>
<tr>
<td>17</td>
<td>Pasado el primer corte (5): Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo

Pasada la quincena. Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo</td>
<td>Gestión</td><td>08/04/2025</td><td>08/29/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio</td>
</tr>
</table>

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	12814	Fecha de Registro	18-sep-25
N° Documento de Pago	5300558052	Fecha de Giro	18-sep-25

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE12814 RAD 02-2303-202509151077922		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	CALI		
Numero de Cuenta	146589478	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 0		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 131.237.413		

Uso interno de Tesoreria

Orden	53744	Fecha de la Propuesta	18-sep-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.