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

INFORME No 15 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000057923 - 1000057925

FECHA		
10	10	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 (E) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

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

OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 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	$ 2,284,897,524	**91.0%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 181,980,339	**7.2%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,466,877,863**	**98.3%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**98.3%**

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	**98.3%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**98.3%**
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 septiembre 2025 en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

}

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE COBRANZAS Y BRDPR (E) EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 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 septiembre 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

Diez (día en letras) **10** (día en números) días del mes de **Octubre** (mes en letras) de **2025** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Fecha: 2025.10.10 14:23:31 -05'00'

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo
Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo
Fecha: 2025.10.10 10:16:19 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	153

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002014	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	14.10.2025	Fecha contab.	14.10.2025	Período	10
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12912				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202510201184543				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		W0	159,271,027-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	58,582,571
3	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	15,976,136
5	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	164,907
7	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	831,872
9	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,284,243
11	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,619,706
13	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,991,128
15	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,740,833
17	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,234,563
19	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,443
21	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	147,051
23	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	560,701
25	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	337,252
27	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,409,307
29	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	40,754
31	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,129,368
33	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,274,255
35	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	110,288
37	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	748,788
39	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,457,877
41	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,007,525
43	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,043,002
45	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,036,339
47	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	616,588
49	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002014	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	14.10.2025	Fecha contab.	14.10.2025	Período	10
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12912				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202510201184543				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	356,178
51	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	697,196
53	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	420,814
55	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	331,817
57	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	832,592
59	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,742,847
61	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,870,964
63	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,315,032
65	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,803,707
67	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,125,184
69	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,400,106
71	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,935,335
73	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	157,554
75	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	63,021
77	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	315,481
79	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	28,885
81	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	51,233
83	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	21,007
85	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	15,756
87	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	218,780
89	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
90	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	407,593
91	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
92	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	373,929
93	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
94	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	73,505
95	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
96	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,029,199
97	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
98	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,117,774

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002014	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	14.10.2025	Fecha contab.	14.10.2025	Período	10
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12912				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202510201184543				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
100	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	734,118
101	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,324,162
103	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
104	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,055,199
105	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	19,695
107	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	286,224
109	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,035
111	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	73,735
113	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	48,316
115	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	199,989
117	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	169,915
119	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	483,533
121	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	788,506
123	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	126,527
125	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,259
127	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
128	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,511
129	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
130	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	139,523
131	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
132	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	532,533
133	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
134	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	47,267
135	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
136	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	65,648
137	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
138	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	44,640
139	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
140	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	28,885
141	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
142	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	398,000
143	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
144	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	482,445
145	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
146	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,582,816
147	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002014	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	14.10.2025	Fecha contab.	14.10.2025	Período	10
Calc.impuestos	☑				
Referen.	12912				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202510201184543				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
148	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	6
149	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	217,872
150	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	5-
151	50	2519050401	HONORARIOS 11%			16,821,712-
152	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,358,353-
153	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,529,247-

SYNERJOY

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: FE12912
Fecha : 2025-OCT-14 02:51 PM
Pagina: 01 de 01

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

OC.Nro	OV.Nro	Dcto.Alt	Moneda
1000057923			PESOS

REG	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		152,924,655.00	0.00	152,924,655.00	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
152,924,655.00	0.00	152,924,655.00	29,055,684.00	0.00	181,980,339.00

Valor Letras: CIENTO OCHENTA Y UN MILLONES NOVECIENTOS OCHENTA MIL TRESCIENTOS TREINTA Y NUEVE 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
19 152,924,655	29,055,684	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 SEPTIEMBRE DE 2025 NUMEROS DE APROBACION 1000057923 Y 1000057925

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:dc55361d4403fab1301c22d366c0f7035e2af04a472a224a076009069cd0e0369ac29128d565edb903d77d0074ebe371

Fecha de certificacion: 2025-10-14T14:51:00.

Firma digital: HnCA6mQHJC2HtGuEPjORwIotH5Y4A1/CYzirCreuHTdlX+NhHPXbS9AWjFdPzfqN/3GEDneulE1qwAslRMHxcmxqpbm9PfkCsA7RQz4vRGnepu0MzdxkbF27AplUks/dohsnjQk39hKOOCX53enQCvG2XzfI24rcSS3sK
WUC7ZlOR/2zTUJUGIsFZaWx8GQHYqcDtIv03rdVKoTyFKsbSaNfNXMvEOFTVxebfKdb50PS/m2dw6l7bD7ykV5DLgIgXzhlbDHfQI8BMNsHyVlc+CRaezNZ6/0yVKmllght5W5O0XuZDNCAVofARdATa7OOdgz/MJ+tqXAZyM2uEmStyg==

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 ocho (08) días del mes de Octubre 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

Página 3 de 9 **Hoja 3**

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

3

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

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

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

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BPO SAS

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

165. Dirección: CL 23 D N 5 B N 107

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BOGOTA BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MEDELLIN PBO SAS

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

165. Dirección: CL 53 45 64 OF 104

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY CARTAGENA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PEREIRA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 20 6 30 OF 804

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PASTO BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BARRANQUILLA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 70 53 74 OF 301 B

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY GIRARDOT BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BUENAVENTURA BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MONTERIA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY SANTA MARTA BPO SAS

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

165. Dirección: CR 2 B 14 21 OF 710

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY VALLEDUPAR BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO


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	1 al 30 de septiembre del 2025
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $ 2,466,660,000.00 Adición 1: $ 43,749,957.00 Pagos realizados: $2,284,897,524.00 Pago gestión periodo del presente informe: $181,980,339 Porcentaje ejecutado: 98.27% Saldo del contrato: $43,532,094.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 11.747 obligaciones a Synerjoy, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 1 de septiembre 2025, se realizó asignación de la cartera en todas las franjas de mora, buscando un impacto positivo en el indicador, para lo cual se solicitó intensificar la gestión en los montos altos para poder llegar más rápido a la cifra requerida, este aspecto se implementó en todas las franjas para impactar directamente el indicador con las metas de recuperación y deterioro, se solicitó focalizar la cartera dependiendo el tipo de vivienda VIS Y NO VIS. Los casos en UVR se mantuvieron en constante seguimiento, adicionalmente potencializar el ofrecimiento de negociación de las franjas altas que permitan generar un impacto positivo al indicador.

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

Franja	Oblig.	Saldo K.
B. DE 1 A 30	5054	318,086,558,478
C. DE 31 A 60	1474	92,879,117,982
D. DE 61 A 90	1330	80,478,906,691
E. DE 91 A 120	887	51,829,991,640
F. DE 121 A 150	638	38,361,532,799
G. DE 151 A 360	720	41,450,595,517
H. DE 360 A 540	64	2,916,951,197
I. MAYOR A 540	223	13,903,488,161
J. CASTIGO	1357	41,615,850,950
Total general	**11747**	**681,522,993,417**

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
22/09/2025	113	113
23/09/2025	146	146
24/09/2025	75	75
25/09/2025	99	99
26/09/2025	558	558
27/09/2025	32	32
29/09/2025	2481	2481
30/09/2025	5263	5263
Total general	8767	8767

Spin Rate

CASA DE COBRO	B. 1 Gestion	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	1	5354	3412	8767
Total general	1	5354	3412	8767

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
SYNERJOY	3934	44.87%	140	1.60%	4693	53.53%	8767	100.00%
Total general	3934	44.87%	140	1.60%	4693	53.53%	8767	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	**28.37%**	**2.62%**	**3.00%**	**32.74%**	**33.27%**	**100.00%**				
B. DE 1 A 30	44.72%	0.00%	0.00%	37.73%	17.55%	100.00%	82.45%	90.00%	91.61%	-7.55%
C. DE 31 A 60	16.11%	14.69%	0.00%	41.66%	27.54%	100.00%	72.46%	80.00%	90.57%	-7.54%
D. DE 61 A 90	11.32%	2.91%	9.10%	33.08%	43.58%	100.00%	56.42%	50.00%	112.84%	6.42%
E. DE 91 A 120	8.47%	1.20%	11.76%	29.88%	48.69%	100.00%	51.31%	40.00%	128.28%	11.31%
F. DE 121 A 150	12.76%	0.10%	7.77%	22.69%	56.69%	100.00%	43.31%	35.00%	123.76%	8.31%
G. DE 151 A 360	13.82%	0.29%	6.04%	0.00%	79.85%	100.00%	20.15%	20.00%	100.77%	0.15%
H. DE 360 A 540	10.66%	0.00%	1.23%	0.00%	88.11%	100.00%	11.89%	15.00%	79.29%	-3.11%
I. MAYOR A 540	0.21%	0.00%	1.32%	0.00%	98.47%	100.00%	1.53%	10.00%	15.33%	-8.47%
Total general	**28.37%**	**2.62%**	**3.00%**	**32.74%**	**33.27%**	**100.00%**				

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

OBLIGACION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS/ EVIDENCIA
1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.5 Acuerdos de Niveles de Servicio.	Synerjoy aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)	Synerjoy realiza la recepción de la asignación el 1 de septiembre 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., 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.	Se evidencia el registro de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado 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	En el periodo del presente informe no se presentaron reportes de pagos no aplicados a las obligaciones asignadas a Synerjoy

<table>
<tr><td>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.</td><td></td></tr>
<tr><td>14. No dejar ningún tipo de mensajes con menores de edad, al momento de realizar la gestión de recuperación de cartera a un deudor.</td><td>No se evidenciaron gestiones de cobro realizadas de manera incorrecta en contravía de la obligación</td></tr>
<tr><td>15. Presentar mensualmente, o en el momento que sean requeridos por el supervisor del contrato definido por el Fondo, los informes de la gestión acorde con los parámetros establecidos, para su evaluación, desempeño y eficiencia.</td><td>Synerjoy suministro los informes requeridos por el fondo en los tiempos y condiciones solicitados</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%	$ 1,838,185
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,

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

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

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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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 octubre 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	01/09/2025 – 30/09/2025
	Reparto inicial	11746	684.037.567.053	
	Total general	**11746**	**684.037.567.053**	

	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:

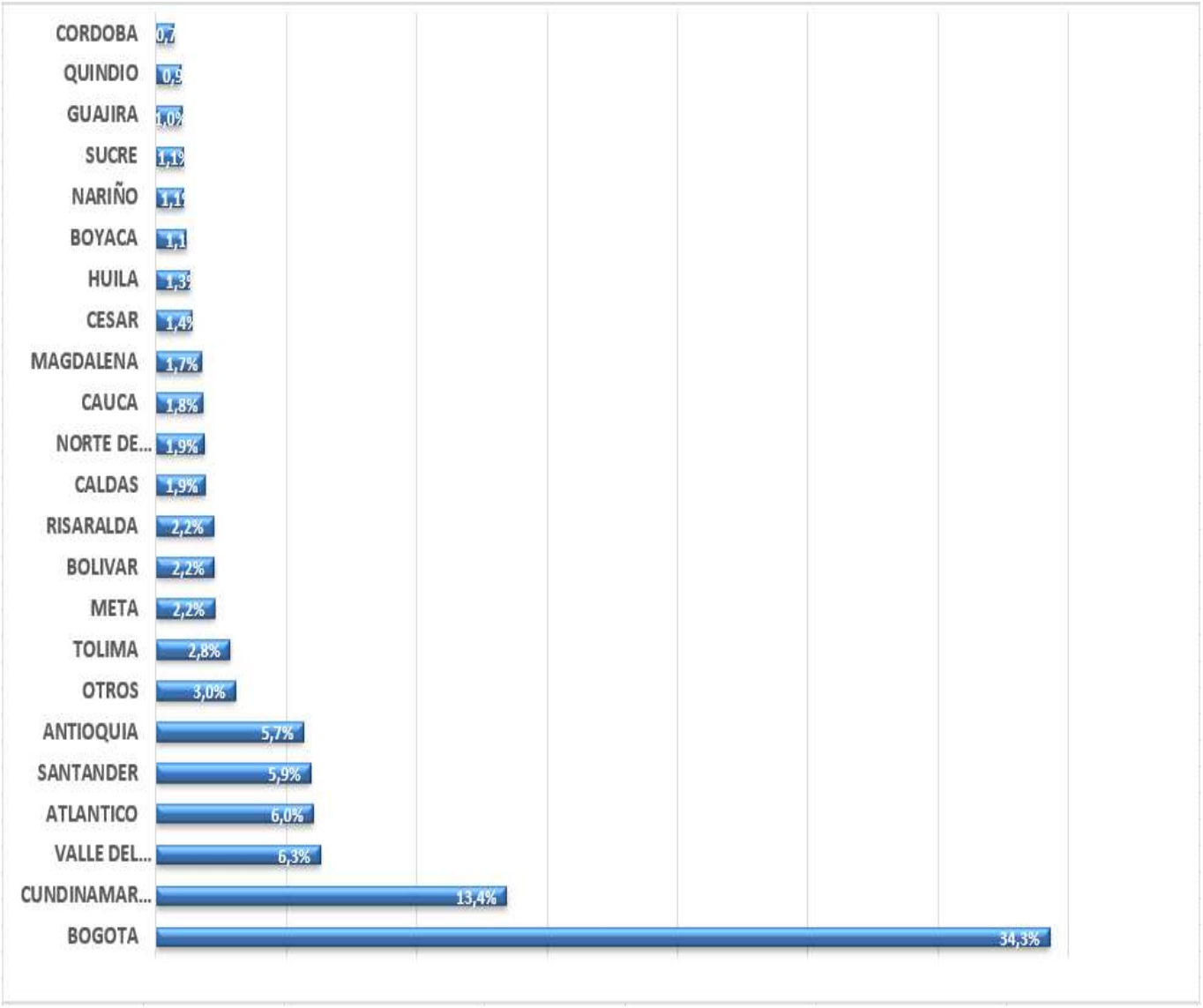
1.1. Descripción de la cartera por franja

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	5050	$	318.081.214.155	46,50%
C. DE 31 A 60	1472	$	92.820.528.961	13,57%
D. DE 61 A 90	1327	$	80.472.763.101	11,76%
E. DE 91 A 120	891	$	51.905.081.931	7,59%
F. DE 121 A 150	640	$	38.529.220.217	5,63%
G. DE 151 A 360	742	$	42.395.491.386	6,20%
H. DE 360 A 540	72	$	3.055.312.077	0,45%
I. MAYOR A 540	241	$	15.624.294.881	2,28%
J. CASTIGO	1311	$	41.153.660.345	6,02%
Total general	**11746**	**$**	**684.037.567.053**	**100,00%**

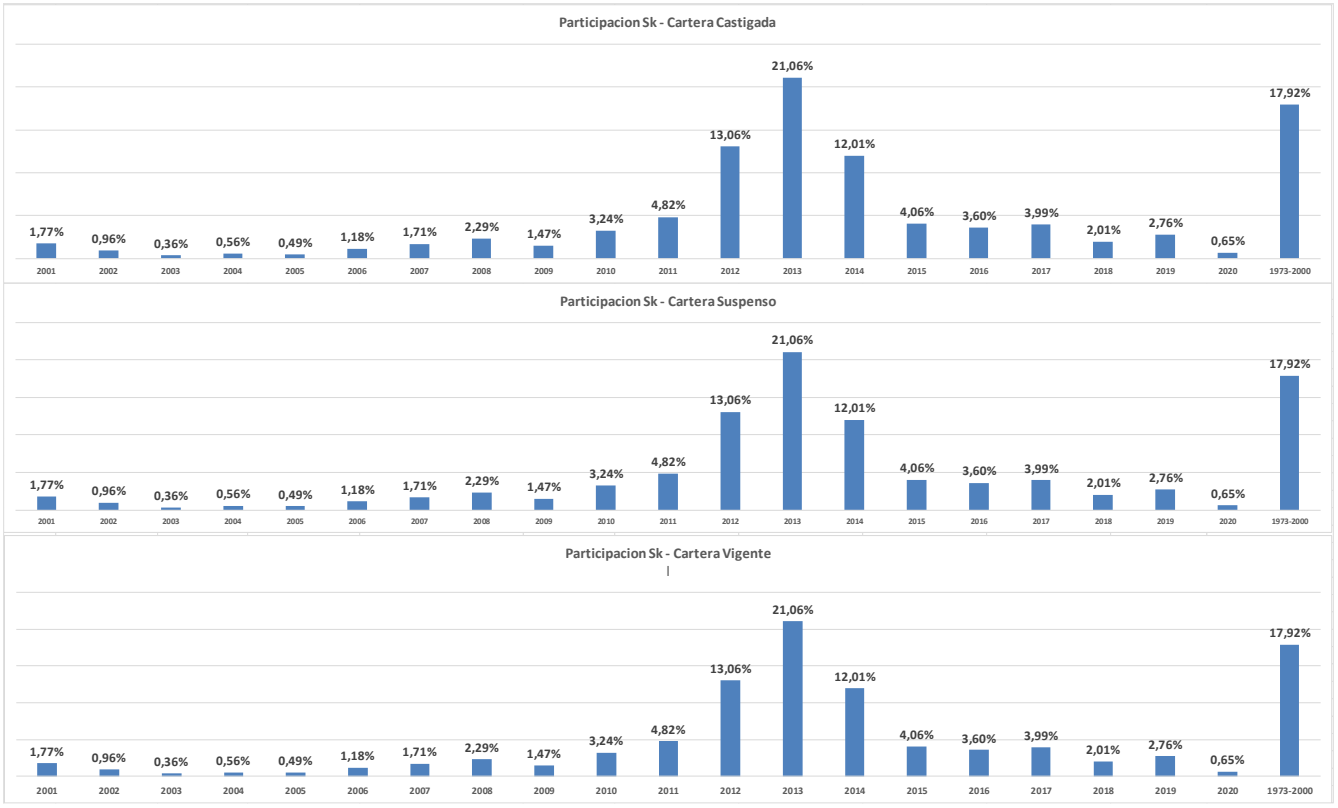
1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
Castigo	1311	$	41.153.660.345	6,02%
Vigente	2947	$	203.628.513.893	29,77%
Suspenso	7488	$	439.255.392.815	64,22%
Total general	**11746**	**$**	**684.037.567.053**	**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	11171	$	607.137.774.130	88,76%
LEASING	405	$	67.390.481.162	9,85%
DISPROYECTOS	169	$	9.492.948.504	1,39%
EMPLEADO	1	$	16.363.256	0,00%
Total general	**11746**	**$**	**684.037.567.053**	**100,00%**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

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

2.1. Número de gestores asignados.

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

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

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

Las metas de gestión dependen del foco trazado diariamente. Durante el mes de septiembre las metas de efectividad (total gestiones/total contactos) y conversión (total acuerdos/ total contactos) se establecieron en el 30% y 30% respectivamente.

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

Meta gestión: Con un cumplimiento promedio del 95%. Los mejores resultados son alcanzados por Paula Vargas.

La meta de contactos a acuerdos se cumple al 92%. Los mejores resultados son obtenidos por Helena Jaramillo y Erika Bastidas. Cabe resaltar que esta meta está afectada por la continuidad en la gestión sobre la base contactada.

La meta de conversión alcanza el 98% Los mejores resultados son obtenidos por Erika Bastidas.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	Conversion acuerdos
	1920	30%	30%
AGENTES	% Cumplim.	% Cumplim.	% Cumplim.
dcastillom	94%	97%	104%
hjaramillod	101%	107%	108%
cfparrar	82%	72%	104%
vmarmolejo	90%	81%	90%
ebastidas	103%	106%	112%
jebarrerap	97%	102%	83%
rburbano	95%	105%	89%
cmartinez	101%	79%	87%
acaicedo	110%	103%	88%
ljespitiam	104%	98%	101%
ygonzalez	98%	74%	103%
letolozaf	87%	99%	101%
lcarabali	87%	102%	95%
agaguirrec	89%	100%	100%
rpreciado	90%	72%	103%
dramirez	92%	64%	107%
lapastorv	100%	90%	103%
psierra	87%	106%	105%
lgalarza	94%	80%	112%
pvargas	109%	101%	93%
dcmorenor	92%	100%	93%

2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas

2.4.1. Incentivos económicos:

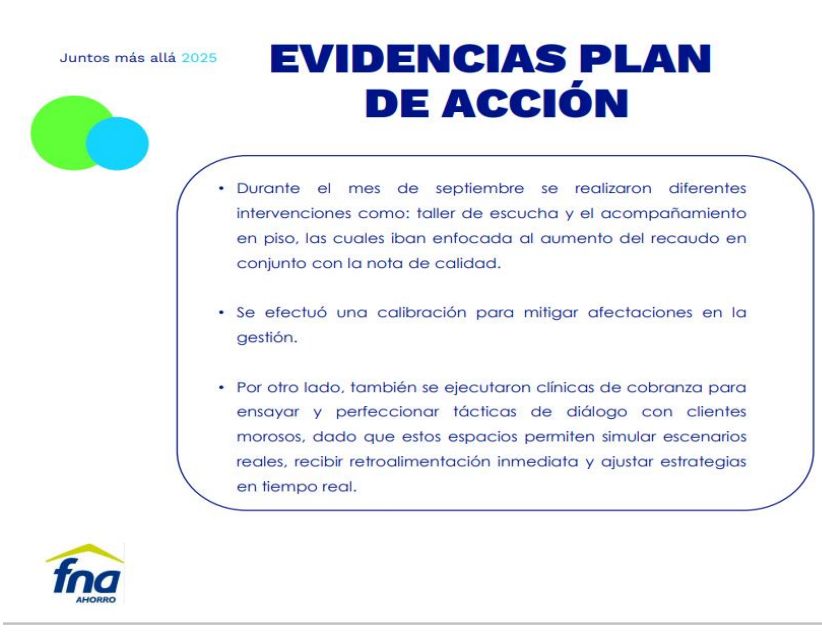
De acuerdo con la aprobación de la agencia. Los incentivos económicos se liquidan bajo el siguiente esquema:

CATEGORIAS		PORTAFOLIOS	CUMPLIMIENTO	COORDINADOR	EJECUTIVO SR	EJECUTIVO JR (Ejecutivos <= 90 dias)
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**



Adicionalmente Synerjoy aprueba una bolsa de $3.000.000 a repartirse al grupo de trabajo. Siempre que la factura alcance un mínimo de $160MM

2.4.1. Incentivos plan de mejoramiento:





3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Durante el mes de septiembre 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
- Intensidad diaria por medio de todos los canales masivos

Gestión de Campo:
Se realizaron un total de 452 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.

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30		$ 330.432.420	$ 175.938.472			$ 506.370.893
C. DE 31 A 60	$ 1.749.306.335	$ 2.102.374.212	$ 768.772.409	$ 292.006.237		$ 4.912.459.193
D. DE 61 A 90	$ 4.148.265.252	$ 3.803.307.874	$ 1.309.881.841	$ 259.171.809	$ 798.391.434	$ 10.319.018.210
E. DE 91 A 120	$ 4.051.669.316	$ 1.212.057.899	$ 774.347.220	$ 35.393.519	$ 1.106.826.091	$ 7.180.294.044
F. DE 121 A 150	$ 2.152.045.556	$ 1.184.318.341	$ 979.753.912			$ 4.316.117.809
G. DE 151 A 360	$ 307.060.382	$ 5.064.976.050	$ 732.430.500		$ 455.462.108	$ 6.559.929.040
H. DE 360 A 540	$ 183.349.661	$ 374.941.370	$ 120.338.675			$ 678.629.706
I. MAYOR A 540	$ 3.625.058.284					$ 3.625.058.284
Total general	**$ 16.216.754.786**	**$ 14.072.408.167**	**$ 4.861.463.029**	**$ 586.571.565**	**$ 2.360.679.632**	**$ 38.097.877.178**
	43%	23%	13%	2%	6%	

Finalmente, el 43% de los clientes visitados, con efecto positivo (exceptuando direcciones erradas, zonas rojas, no vive, no le conocen). Realizaron algún pago, permitiendo normalizar, recuperar o contener $ 16.441MM

RANKING DE CASAS

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR
B. DE 1 A 30	83.45%	82.45%	83.23%	1	3	2
C. DE 31 A 60	67.13%	72.46%	77.44%	3	2	1
D. DE 61 A 90	56.72%	56.42%	61.32%	2	3	1
E. DE 91 A 120	46.20%	51.31%	57.58%	3	2	1
F. DE 121 A 150	47.68%	43.31%	50.64%	2	3	1
G. DE 151 A 360	16.58%	20.15%	20.56%	3	2	1
H. DE 360 A 540	31.28%	11.89%	22.26%	1	3	2
I. MAYOR A 540	3.34%	1.53%	6.56%	2	3	1
J. CASTIGO						

NEGOCIACIONES

Con un total de 370 negociaciones presentadas. El 71.3% se cumplieron.
Las franjas con la mayor cantidad de negociaciones presentadas fue 151 a 360

FRANJAS	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30			232.550.230		232.550.230
C. DE 31 A 60	121.994.183	655.040.557	3.535.516.826	103.290.718	4.415.842.284
D. DE 61 A 90		116.616.478	5.392.277.447		5.508.893.925
E. DE 91 A 120	116.978.966	453.048.873	3.282.410.025		3.852.437.864
F. DE 121 A 150	208.965.064	592.733.838	3.731.386.053	136.644.106	4.669.729.061
G. DE 151 A 360	235.843.941	1.791.281.862	4.461.205.239	92.430.641	6.580.761.683
H. DE 360 A 540		181.955.601	37.702.146		219.657.747
I. MAYOR A 540	250.849.321	366.984.869	85.435.762		703.269.952
J. CASTIGO	466.255.302	1.159.154.773	1.152.860.855	169.405.694	2.947.676.623
Total general	**1.400.886.777**	**5.316.816.851**	**21.911.344.583**	**501.771.158**	**29.130.819.369**

FRANJAS	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30			6		6
C. DE 31 A 60	1	7	38	2	48
D. DE 61 A 90		2	67		69
E. DE 91 A 120	3	8	43		54
F. DE 121 A 150	3	6	47	2	58
G. DE 151 A 360	4	27	44	1	76
H. DE 360 A 540		1	2		3
I. MAYOR A 540	3	7	2		12
J. CASTIGO	6	21	15	2	44
Total general	**20**	**79**	**264**	**7**	**370**

Estado acuerdos septiembre 2025

Contacto / Acuerdos	Saldos	% Saldos	Obligaciones	% Obligaciones
CONTACTO DIRECTO	**344.855.840.381**	**50,41%**	**4827**	**41,09%**
Acuerdo cumplido	23.664.085.054	6,86%	312	2,66%
Acuerdo incumplido	17.496.944.433	5,07%	307	2,61%
Contactado con pago	149.093.202.644	43,23%	1895	16,13%
Contactado sin pago	154.601.608.250	44,83%	2313	19,69%
SIN CONTACTO	**339.181.726.671**	**49,59%**	**6919**	**58,91%**
Sin contacto con pago	242.805.204.510	71,59%	4579	38,98%
Sin contacto sin pago	96.376.522.162	28,41%	2340	19,92%
Total general	**684.037.567.053**	**100,00%**	**11746**	**100,00%**

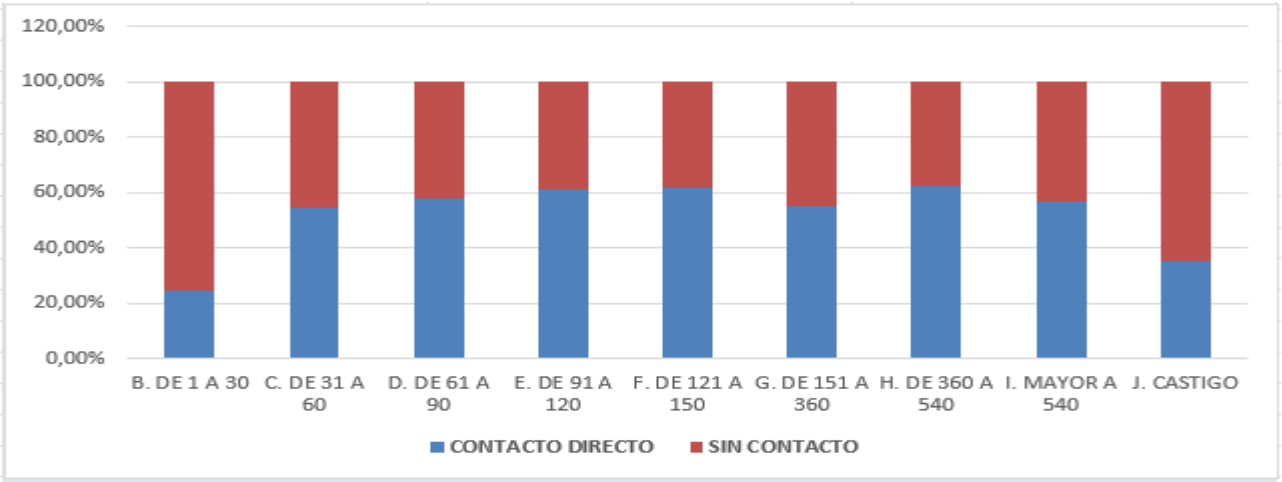
En el 39.62% de las obligaciones asignadas no se realizaron pagos.
En el 2.66% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 16.13% de los pagos corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.

En el 2.61% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 38.98% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

Gestión masiva
Se remitieron mensajes de texto y correos electrónicos semanalmente a clientes sin contacto, en aras de mejorar los resultados.

Septiembre	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	J. CASTIGO	Total general
Primera semana	7739	2279	1989	1375	1001	1189	107	367	2435	18481
Segunda semana	6854	2648	2501	1678	1203	1368	122	428	2633	19435
Tercera semana	5751	2365	2305	1555	1093	1310	107	349	2468	17303
Cuarta semana	3658	1233	1071	712	496	624	56	214	1455	9519
Total general	**24002**	**8525**	**7866**	**5320**	**3793**	**4491**	**392**	**1358**	**8991**	**64738**

Contactabilidad
Con un contacto promedio del 41.09%. Los clientes contactados se concentran en las franjas 31 a 150.



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO
B. DE 1 A 30	24,89%	75,11%
C. DE 31 A 60	54,42%	45,58%
D. DE 61 A 90	58,03%	41,97%
E. DE 91 A 120	61,28%	38,72%
F. DE 121 A 150	61,88%	38,13%
G. DE 151 A 360	55,12%	44,88%
H. DE 360 A 540	62,50%	37,50%
I. MAYOR A 540	56,85%	43,15%
J. CASTIGO	35,55%	64,45%
Total general	**41,09%**	**58,91%**

Foco localización Minner
Con foco de 2672 clientes nuevos investigados a través del Minner. Se logra contactar a 47, los cuales generaron un recaudo de $40MM

Foco Minner	Saldos	Obligaciones	Recaudo
Resultado Minner	**3.850.715.877**	**47**	**$ 40.031.170**
B. DE 1 A 30	287.809.347	3	$ 1.420.000
C. DE 31 A 60	566.939.037	6	$ 4.949.622
D. DE 61 A 90	543.553.194	8	$ 5.030.000
E. DE 91 A 120	647.291.413	5	$ 980.000
F. DE 121 A 150	659.909.191	9	$ 13.110.763
G. DE 151 A 360	17.270.934	2	$ 3.192.785
H. DE 360 A 540	131.426.243	1	$ -
I. MAYOR A 540	284.457.990	5	$ 4.720.000
J. CASTIGO	712.058.528	8	$ 6.628.000
Total general	**3.850.715.877**	**47**	**$ 40.031.170**

4. FACTORES DE MEDICION

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

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

4.827/11.746= 41%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

619/4.827=12%

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).

312/619=50%

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	$ 55.196.521.363	$ 118.215.075.264	$ 140.673.324.879			$ 314.084.921.506
C. DE 31 A 60	$ 25.287.522.665	$ 37.854.345.083	$ 14.894.059.434	$ 13.218.557.470		$ 91.254.484.652
D. DE 61 A 90	$ 34.778.949.451	$ 26.399.689.294	$ 9.031.789.738	$ 2.325.794.575	$ 7.266.539.707	$ 79.802.762.765
E. DE 91 A 120	$ 25.152.735.057	$ 15.436.988.760	$ 4.376.528.063	$ 621.103.081	$ 6.075.596.424	$ 51.662.951.384
F. DE 121 A 150	$ 21.591.945.022	$ 8.643.277.233	$ 4.859.430.861	$ 38.162.621	$ 2.958.277.943	$ 38.091.093.680
G. DE 151 A 360	$ 3.127.430.688	$ 29.658.842.078	$ 5.673.920.263	$ 119.824.768	$ 2.481.523.280	$ 41.061.541.076
H. DE 360 A 540	$ 202.428.468	$ 2.276.737.872	$ 304.889.008		$ 35.148.738	$ 2.819.204.086
I. MAYOR A 540	$ 13.415.986.306		$ 28.613.328		$ 180.280.441	$ 13.624.880.076
Total general	**$ 178.753.519.020**	**$ 238.484.955.584**	**$ 179.842.555.573**	**$ 16.323.442.515**	**$ 18.997.366.532**	**$ 632.401.839.225**

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	834	1826	2242			4902
C. DE 31 A 60	409	568	239	222		1438
D. DE 61 A 90	526	426	161	45	154	1312
E. DE 91 A 120	398	272	78	15	115	878
F. DE 121 A 150	330	156	79	5	62	632
G. DE 151 A 360	43	542	71	3	51	710
H. DE 360 A 540	4	48	7		1	60
I. MAYOR A 540	208		1		6	215
Total general	**2752**	**3838**	**2878**	**290**	**389**	**10147**

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	3.465.098.674
valor total de la mora asignada - Contactos	98.777.686.298
%	**3,5%**

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	5.259.395.427
valor total de la mora asignada - No contacto	127.921.795.015
%	**4,1%**

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	1257	5050	**25%**

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	161	1257	**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	**112**	**161**	**70%**

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	**866,836,792**	**5,876,395,007**	**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	**989**	1257	79%

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	801	1472	**54%**

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	109	801	**14%**

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	**69**	**109**	**63%**

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	$ 526,444,595	$ 2,621,543,817	**20%**

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	**567**	**801**	**71%**

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	770	1327	**58%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**103**	**770**	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	**50**	**103**	**49%**

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	532,419,623	3,398,616,718	**16%**

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	**491**	**770**	64%

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	546	891	**61%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**70**	**546**	13%

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	**35**	**70**	**50%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	396	640	**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	**48**	**396**	12%

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	**23**	**48**	**48%**

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	$ 249,369,717	$ 2,494,361,664	**10%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**204**	**396**	52%

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	409	742	55%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**53**	**409**	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	**16**	**53**	**30%**

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	$ 344,098,819	$ 4,292,621,847	**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	168	**409**	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 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	45	72	**63%**

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	**3**	**45**	7%

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	**2**	**3**	67%

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	$ 38,547,100	$ 707,988,757	**5%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**13**	**45**	29%

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	137	241	57%

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	16	137	12%

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	2	16	13%

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	$ 60,141,000	$ 10,856,958,343	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	12	137	9%

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

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

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

COBRADOR: SYNERJOY BPO S.A.S.
REPARTO: 1 SEPTIEMBRE 2025
INFORME FINAL: 30 SEPTIEMBRE 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	439,193,278	379,735,514	47,908,000	-	-	-	-	-	-
31 A 60	206,193,446	118,696,018	188,249,131	13,309,000	-	-	-	-	-
61 A 90	213,704,769	47,548,641	95,497,734	156,953,043	18,715,436	-	-	-	-
91 A 120	136,239,841	26,353,000	9,082,000	67,556,810	104,313,236	3,650,000	-	-	-
121 A 150	138,520,202	850,000	5,234,168	15,400,000	29,102,000	56,443,817	3,819,530	-	-
151 A 360	226,612,719	2,738,000	3,500,000	14,680,000	17,799,000	27,580,500	51,188,600	-	-
360 A 540	24,553,100	-	-	-	-	11,739,000	-	2,255,000	-
MAYOR A 540	5,210,000	-	-	-	-	-	4,720,000	29,761,000	20,450,000
Castigo									500,046,141

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	4,655,449	2,012,598	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	4,350,682	1,258,178	997,720	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	6,774,441	1,003,276	1,012,276	831,851	-	-	-	-	-	-
91 A 120	7,193,464	835,390	191,630	716,102	552,860	-	-	-	-	-
121 A 150	10,236,643	44,880	165,923	324,940	308,481	299,152	-	-	-	-
151 A 360	23,930,303	202,338	184,800	619,496	564,228	581,949	511,886	-	-	-
360 A 540	2,850,615	-	-	-	-	372,126	-	23,903	-	-
MAYOR A 540	660,107	-	-	-	-	-	149,624	627,957	216,770	-
Castigo									79,207,309	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	866,836,792	6,668,047
31 A 60	526,447,595	6,606,580
61 A 90	532,419,623	9,621,845
91 A 120	347,194,887	9,489,446
121 A 150	249,369,717	11,380,019
151 A 360	344,098,819	26,595,000
360 A 540	38,547,100	3,246,644
MAYOR A 540	60,141,000	1,654,458
Castigo	500,046,141	79,207,309
DESCUENTO ANS		1,544,693
TOTALES	**3,465,101,674**	**152,924,655**
	IVA	29,055,684
	TOTAL LIQUIDADO	**181,980,339**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,838,185
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,838,185**
Antes de IVA	**1,544,693**

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

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	15/09/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	9:00 AM	**Hora fin:**	10:00 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE SEPTIEMBRE 2025.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JULLY A GARCIA AGUDELO	FNA	PROFESIONAL 4	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI
MARCELA PEREZ GARCES	SYNERJOY	DIRECTOR	SI

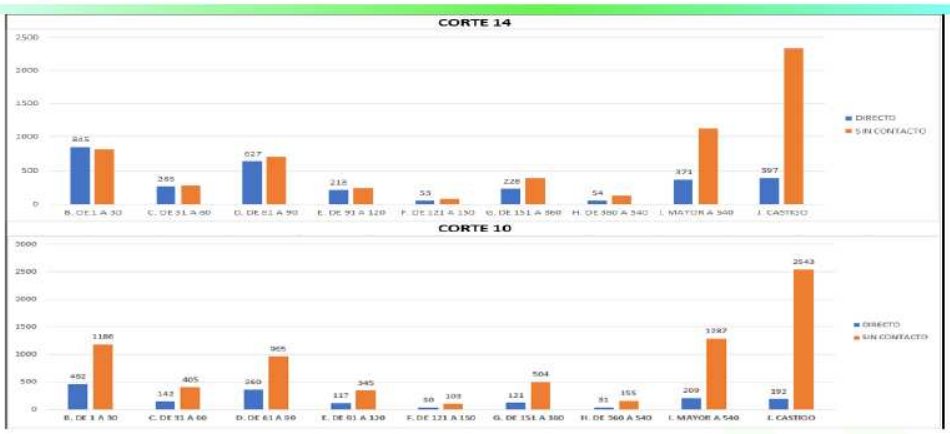
1. TEMAS TRATADOS

Proyección septiembre – Corte 14

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	SYNERJOY	Meta	PROY CORTE 14
B. DE 1 A 30	50,39%	59,85%	51,27%	1	90%	64,5%
C. DE 31 A 60	35,73%	38,01%	31,16%	2	80%	48,0%
D. DE 61 A 90	16,32%	28,04%	27,57%	2	50%	37,0%
E. DE 91 A 120	36,69%	27,00%	18,33%	2	40%	32,0%
F. DE 121 A 150	13,17%	16,10%	18,12%	2	35%	17,6%
G. DE 151 A 360	6,84%	7,95%	5,05%	1	20%	9,5%
H. DE 360 A 540	4,81%	3,95%	2,81%	2	15%	4,8%
I. MAYOR A 540	0,50%	0,42%	0,20%	2	10%	0,5%
J, CASTIGO				3		0,0%

La tabla describe la proyección con corte de gestión septiembre 14. Penalizando el 30% del presupuesto en cartera administrativa y el 50% en Castigo.

Plan de acción - Contactabilidad



Con una contactabilidad del 34% (3054 clientes) durante los últimos 4 días se han logrado ubicar 1390 personas. La franja 1 a 30, presenta los mejores resultados, superando al no contacto.

PLAN DE ACCION: Gestión intensiva a los desmejorados julio y agosto.
Gestión de localización a clientes saldos mayores a $50MM, con datos de búsqueda.
Metas volante diarias y premiación por contactos y cierres

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Plan de acción - Cierre

	ABONO	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION INCUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	POSIBLE NEGOCIACION	PROMESA	PROMESA CUMPLIDA	Total general	Dias laborados	Cierres dia
Asamboni		3	13	10		3	26	48	22	125	12	10
cmartinez		1	10	2		6	64	69	13	165	12	14
dcastillo			4	4	1	1	11	53		74	12	6
dmoreno			11	8		4	31	119		173	12	14
ebastidas			12	17		8	27	55	16	135	12	11
ejaramillo		1	15	1		5	20	46		88	12	7
epeña								7		7	4	2
jcastro		1	9	11		6	34	63	12	136	12	11
jebarrera		1	18	11		7	28	22	11	98	12	8
jrodriguez	7							59	16	82	12	7
kbueno	1		7	1			8	21		38	2	19
Lcarabali		1	8	3			23	27	15	77	12	6
lgalarza			9	10		7	63	32	17	138	12	12
ltoloza	11		11	5		3	22	32	11	95	12	8
mmelchor	1		7	5			49	46	15	123	12	10
pvargas			11	9		3	91	61	14	189	12	16
rburbano		4	17	16			54	37		128	12	11
rpreciado	1		10	15	1	9	96	65	8	205	12	17
vcalvo		4	9	6		5	19	45	16	104	12	9
aguirre	5		8	5		5	16	44	14	97	12	8
ygonzalez	5		3			4	15	45	11	83	12	7
kramirez	5	2	6			6	16	33	14	82	12	7
Total general	**36**	**18**	**198**	**139**	**2**	**82**	**713**	**1029**	**225**	**2442**		

En los 12 días hábiles laborados, se han generado 2442 registros efectivos (1.392 más con respecto al corte 6). Y aunque la dispersión en los resultados esta explicada en parte por las ausencias (incapacidades) o ingresos (curva de aprendizaje). Se requiere que el grupo de trabajo en general logre la misma calidad y efectividad.

PLAN DE ACCION: continuar con la retroalimentación y seguimiento en piso (monitoreo) aquellos que presentan los más bajos desempeños. Continuar con el seguimiento a los acuerdos hasta el cierre.

SYNERJOY
'Juntos más allá'

Plan de acción – Gestión de campo

Focalización visitas:

RESULTADO	CALI	BOGOTA	Total general
MENSAJE TERCERO	62		62
CARTA BAJO PUERTA	35	28	63
NO VIVE - NO LE CONOCEN	23	1	24
DIRECCION ERRADA	22	7	29
CONTACTO SIN ACUERDO	9		9
PREDIO DESOCUPADO	1		1
ZONA ROJA		2	2
Total general	**152**	**38**	**190**

Franjas	Saldos	Clientes	Proyeccion	Recaudo
B. DE 1 A 30	$ 2.201.866.742	33	$ 121.073.600	$ 13.847.964
C. DE 31 A 60	$ 294.209.330	9	$ 2.621.000	$ 1.995.000
D. DE 61 A 90	$ 4.463.156.428	69	$ 15.832.000	$ 16.412.567
G. DE 151 A 360	$ 180.427.482	4	$ 420.000	$ 420.000
Total general	**$ 7.139.659.981**	**115**	**$ 139.946.600**	**$ 32.675.531**

Con corte al 14 de septiembre se han realizado 190 de las 361 visitas solicitadas. Las cuales han permitido dejar principalmente mensajes, que han despertado la curiosidad en 115 clientes, logrando el recaudo de $32,7MM y una proyección de $140MM hasta el momento.

PLAN DE ACCION:
Continuar haciendo uso de la información obtenida por logística, durante la gestión de campo. Los datos han facilitado el contacto con los clientes y el cierre de acuerdos.

SYNERJOY

Plan de acción – Gestión Virtual

Fecha de gestion	NO_CONTESTA	CONTESTADORA	COLGO	FUERA_SERVICIO	CORTE_LLAMADO	EQUIVOCADO	TITULAR	APRENDIZAJE	UERA_DE_SERVICIO	DE_PARTE_DE	TERCERO	MOLESTO	VOLVER_LLAMAR	Total general
4/09/2024	11599	2662	463	455	479	320	267	49		27	37		2	16360
5/09/2024	12189	5900	918	289	831	322	216	53		43	29	8	1	20799
6/09/2024	35825	10716	1555	945	1387	886	445	125		87	84	2	2	52169
7/09/2024	17663	10155	1497	316	1084	339	185	70		44	34	4	1	31102
9/09/2024	8048	3618	1293	2522	4	223	132	32		24	22	5	1	15924
10/09/2024	329	648	307			30	49	5	25	2	2	1		1399
12/09/2024	8236	3344	640	1232	430	131	66	23	319	16	14	3	1	14455
Total general	93589	37063	6773	5759	4225	2251	1360	357	345	243	222	23	8	152228

El asesor virtual ha detectado el contacto directo e indirecto con 1360 y 222 clientes, respectivamente. Adicionalmente ha permitido la depuración en el corto plazo de las bases de datos evitando así la remarcación a línea erradas.

PLAN DE ACCION:
Continuaremos con la focalización diaria de no contactos. Todos los clientes que demuestren interés en negociar y/o sean contactados por la herramienta, pasarán al asesor para asegurar el cierre de acuerdos.

Plan de acción – Gestión masiva

Fechas	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	J. CASTIGO	Total general
2/09/2024	385	87	47	193	20	207	30	40	359	1368
3/09/2024	3712	1054	2416	14						7196
4/09/2024	3392	1039	1656	456	109	540	174	1334	2410	11110
5/09/2024	1568	550	1363	433	121	566	161	1336	2698	8796
9/09/2024	1648	547	1325	461	133	625	186	1494	2735	9154
11/09/2024	1095	514	1289	452	132	614	183	1487	2721	8487
12/09/2024	1146	584	1655	462	216	604	181	1489	2725	9062
13/09/2024	25	24	107	55	19	255	114	1191	1512	3302
14/09/2024	1301	595	1323	399	161	305	52	95	800	5031
Total general	**14272**	**4994**	**11181**	**2925**	**911**	**3716**	**1081**	**8466**	**15960**	**63506**

Teniendo en cuenta el estado actual de las obligaciones, se vienen enviando mensajes de texto focalizados, con el fin de incentivar el contacto y/o el interés en el pago por parte de los deudores.

PLAN DE ACCION:
Hasta el cierre de campaña, continuaremos realizando esta actividad, programando las acciones en diferentes horarios en pro de mejorar la efectividad de la estrategia.

Plan de acción – Gestión de localización

Franjas	DIRECTO	INDEFINIDO	INDIRECTO	SIN CONTACTO	Total general		Recaudo
B. DE 1 A 30	48		3	65	116	$	54.142.386
C. DE 31 A 60	27			24	51	$	16.198.256
D. DE 61 A 90	112			133	245	$	115.925.493
E. DE 91 A 120	28			27	55	$	8.183.000
F. DE 121 A 150	11			17	28	$	9.216.631
G. DE 151 A 360	26			35	61	$	49.591.696
H. DE 360 A 540	4	1		17	22	$	10.900.000
I. MAYOR A 540	53			171	224	$	6.620.400
J. CASTIGO	99			435	534	$	20.104.500
Total general	**408**	**1**	**3**	**924**	**1336**	**$**	**290.882.362**

Hasta el momento Synerjoy aportado información sobre 1336 clientes. 408 han logrado ser localizados y el contacto se ha traducido en el recaudo de $281MM.

PLAN DE ACCION:
Continuaremos con la focalización diaria de no contactos, que continúen presentando deterioro.

2. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Reforzar gestión de clientes foco especial frech, son de la franja 31-60 y pueden aportar al deterioro general.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

Reforzar la rotación de clientes, con el fin de llegar con oportunidad a ofrecer las negociaciones.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Recaudo cartera castigada, y clientes montos altos, no ayudan a llegar mas rápido al cumplimiento de metas.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE
Validar con calidad el ofrecimiento de alternativas de negociación, establecer meta individual por asesor.	SYNERJOY	SEPTIEMBRE

ELABORÓ	**APROBÓ**
Jully Alexandra Garcia Agudelo Profesional 4 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

Nombre completo	Acción del usuario	Marca de tiempo
Jully Alexandra Garcia Agudelo	Unido	
Sonia Patricia Mayor Rivera	Unido	
Marcela Perez	Unido	

Agencia:	SYNERJOY
Mes:	Septiembre 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="7">HORARIO PORTAFOLIO FNA - SEPTIEMBRE 2025</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th><th>Total horas</th></tr>
<tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td></td></tr>
<tr><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>3</td><td>44</td></tr>
<tr><td>8</td><td>9</td><td>10</td><td>11</td><td>12</td><td>13</td><td></td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>3</td><td>44</td></tr>
<tr><td>15</td><td>16</td><td>17</td><td>18</td><td>19</td><td>20</td><td></td></tr>
<tr><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>3</td><td>44</td></tr>
<tr><td>22</td><td>23</td><td>24</td><td>25</td><td>26</td><td>27</td><td></td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:00 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>3</td><td>44</td></tr>
<tr><td>29</td><td>30</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>09/01/2025</td><td>09/30/2025</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>09/01/2025</td><td>09/30/2025</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td>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</td><td>Estrategia</td><td>09/01/2025</td><td>09/30/2025</td><td>Indicadores de recuperación</td><td></td></tr>
</table>

4	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	09/01/2025	09/30/2025	Indicadores de recuperación	
5	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	09/01/2025	09/30/2025	Ind. Contención	
6	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	09/01/2025	09/30/2025	Indicadores de recuperación	
7	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •Â los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia. •La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.	Estrategia	09/01/2025	09/30/2025	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
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	09/02/2025	09/30/2025	Ind. Recuperacion	
9	CAPACITACION: Equipo de trabajo y liderazgo positivo	Capacitación	09/03/2025	09/03/2025	Ind. Recuperacion	
10	Reunion grupo Temas: Revision resultados AGOSTO 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 Agosto de 2025	Estrategia	09/05/2025	09/30/2025	Indicadores de recuperación	Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación) Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al grupo que la asignacion se hará por efectividad (Clientes en posible negociacion o con cierres efectivos)

11	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	09/05/2025	09/30/2025	Indicadores de localizacion	
12	HORARIO PORTAFOLIO FNA - SEPTIEMBRE 2025 LUNES | MARTES | MIERCOLES | JUEVES | VIERNES | SABADO | Total horas 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 8 a 5 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 8 a 5 p.m. | 3 | 44 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | | 44 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | | 44 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:00 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | 7:30 a 5:30 p.m. | | 44 29 | 30 7:30 a 5:30 p.m. | 7 a 4 p.m. CUMPLIMIENTO AL 50% CUMPLIMIENTO AL 75% CUMPLIMIENTO AL 120% El asesor con los mejores resultados no labora el 4 de octubre	Estrategia	09/08/2025	09/30/2025	Ind. Recuperacion	Como PLAN DE INCENTIVOS el personal que cumpla con los porcentajes de recuperación semanal. No laborara los sabados (las 44 horas legales, las cubrira de lunes a viernes). Y el asesor que logre la mejor recuperación ganará un sabado libre (4 de octubre)
13	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: Juntos más allá 2025 **PLAN DE ACCIÓN** SYNERJOY BPO  • Para el mes de septiembre queremos enforcarnos en que los ejecutivos no tengan un desface en su nota y lleguen a los lineamientos o parámetros establecidos de calidad. **Cronograma** • 09 de septiembre taller de escucha. • 19 de septiembre calibración interna. • Acompañamiento en piso septiembre.	Estrategia	09/09/2025	09/30/2025	Ind. Monitoreo	
14	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. CIUDADES | CLIENTES BOGOTA | 206 BARRANQUILLA | 45 CALI | 103 CARTAGENA | 25 SOLEDAD | 32 **TOTAL** | **411**	Gestión	09/05/2025	09/30/2025	Ind. De Contactabilidad	Los focos estan sujetos a cambios teniendo en cuenta las necesidades del portafolio y posibles cambios en la cobertura de la agencia.

15	Chatwoot: Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. Todos los agentes tienen acceso a la herramienta.	Gestión	09/01/2025	09/30/2025	Ind. De Contactabilidad	App in house que permite controlar, monitorear y custodiar la información
16	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	Gestión	09/01/2025	09/30/2025	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	12912	Fecha de Registro	24-oct-25
N° Documento de Pago	5300605917	Fecha de Giro	24-oct-25

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE12912 RAD 02-2303-202510201184543		
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	$ 159.271.027		

Uso interno de Tesoreria

Orden	54614	Fecha de la Propuesta	24-oct-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.