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

INFORME No 17 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000058760 - 1000058761

FECHA		
11	12	2025
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

CONTRATO No 76 (Número de Contrato) **DE** 2024 (Año de suscripción) **TIPO DE CONTRATO** PRESTACION DE SERVICIO (Prestación de servicios, interventoria, consultoría, Convenio)

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

CONTRATISTA MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS (Escriba el nombre o razón social del contratista)

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

INTERVENTOR Y/O SUPERVISOR (E) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato) — (Escriba nombre del supervisor o interventor del contrato)

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

OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

FECHA DE INICIACIÓN DEL CONTRATO 15 (Día) **DE** 7 (Mes) **DE** 2024 (Año)

FECHA DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO 30 (Día) **DE** 1 (Mes) **DE** 2026 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001779 - 5400002044 - 5400002122**

VALOR DEL CONTRATO

DOS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS MILLONES SEISCIENTOS SETENTA MIL PESOS ($2.466.670.000) M/CTE, incluido IVA costos directos e indirectos y demás impuestos, tasas y contribuciones a las que haya lugar.

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

PRÓRROGAS	
No.	**PLAZO**
1	14 de noviembre 2025
2	30 de enero 2026

ADICIONES		
No.	**VALOR**	**RP**
1	422,884,252	5400002044
2	626,225,740	5400002122

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

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,670,000	**70.2%**
Adiciones	$ 1,049,109,992	**29.8%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 3,515,779,992**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2,875,469,509	**81.8%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 99,464,141	**2.8%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,974,933,650**	**84.6%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**84.6%**

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	**84.6%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**84.6%**
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 noviembre 2025; en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

EL SUSCRITO GERENTE DE COBRANZAS Y BRDPR (E) EN SU CONDICIÓN DE SUPERVISOR DEL CONTRATO No. 076 de 2024

CERTIFICA:

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

ANEXOS PRESENTE INFORME

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

Once (día en letras) **11** (día en números) días del mes de **Diciembre** (mes en letras) de **2025** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Fecha: 2025.12.12 09:46:17 -05'00'

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo
Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo
Fecha: 2025.12.11 16:40:19 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	200

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002482	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	16.12.2025	Fecha contab.	16.12.2025	Período	12
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1462				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202512161348703				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1003112677	MARTHA JANETH MEJIA		W0	86,500,370-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	16,244
3	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
4	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
5	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,357,770
6	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
7	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	19,032
8	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
9	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,691,667
10	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
11	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	10,035,301
12	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
13	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	53,161
14	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
15	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,044,439
16	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
17	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,012,024
18	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
19	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,464,415
20	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
21	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,680,264
22	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
23	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	725,756
24	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
25	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,380,960
26	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
27	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	18,822
28	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
29	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	66,367
30	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
31	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,467
32	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
33	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	246,444
34	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
35	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	528,266
36	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
37	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,671
38	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
39	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,615,890
40	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
41	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	14,889
42	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
43	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,444,929
44	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
45	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,030,418
46	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
47	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	111,087
48	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
49	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002482	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	16.12.2025	Fecha contab.	16.12.2025	Período	12
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1462				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202512161348703				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	558,457
51	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,358,965
53	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	7,471
55	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	987,695
57	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,400,805
59	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	969,696
61	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	300,086
63	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	436,723
65	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	304,190
67	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	213,166
69	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	681,097
71	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
72	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
73	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	887,051
74	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
75	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,134,640
76	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
77	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,020,658
78	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
79	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,031,432
80	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
81	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	44,293
82	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
83	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	18,305
84	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
85	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	836,461
86	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
87	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	917,718
88	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
89	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,247,455
90	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	347,650
92	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	81,621
94	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	88,053
96	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	132,924
98	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002482	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	16.12.2025	Fecha contab.	16.12.2025	Período	12
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1462				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202512161348703				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	32,552
100	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
101	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	104,952
102	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
103	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,739
104	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	262,415
106	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
107	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	10,860
108	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
109	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	129,192
110	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
111	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,270
112	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
113	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	291,460
114	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
115	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	414,057
116	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
117	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	105,421
118	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
119	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	49,583
120	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
121	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,510
122	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
123	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	471,778
124	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
125	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	969,528
126	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
127	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	630,144
128	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
129	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	445,299
130	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
131	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	16,546
132	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
133	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,776,821
134	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
135	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	66,786
136	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
137	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	157,427
138	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
139	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,336
140	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
141	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	22,333
142	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
143	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	85,485
144	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
145	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,270
146	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
147	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,682

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002482	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	16.12.2025	Fecha contab.	16.12.2025	Período	12
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1462				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202512161348703				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
148	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
149	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	99,206
150	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
151	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,865
152	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
153	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	141,417
154	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
155	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	60,859
156	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
157	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	30,365
158	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
159	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	201,334
160	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
161	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	380,718
162	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
163	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	267,345
164	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
165	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	43,226
166	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
167	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	85,123
168	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
169	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	30,384
170	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
171	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	49,897
172	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
173	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	227,145
174	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
175	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	134,794
176	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
177	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	44,147
178	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
179	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	50,618
180	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
181	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	207,058
182	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
183	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	48,028
184	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
185	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	32,019
186	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
187	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	26,029
188	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
189	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	87,968
190	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
191	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	362,743
192	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
193	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	262,742
194	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
195	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	21,890,770
196	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	3

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100002482	Sociedad	1000	Ejercicio	2025
Fe.docum.	16.12.2025	Fecha contab.	16.12.2025	Período	12
Calc.impuestos	☑				
Referen.	1462				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202512161348703				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
197	50	2519050401	HONORARIOS 11%			9,194,164-
198	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			2,382,124-
199	50	2503200102	RTE TIMBRE 1% AUT.			835,833-
200	50	2519054559	SERVICIOS CALI			551,650-

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Factura Electrónica De Venta No

FE No. 1462

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

MARTHA JANETH MEJIA CASTANO & CIA LTDA -

Nit 900224969

IVA Régimen Común No somos Agentes de Retención de IVA
No somos Grandes Contribuyentes
Actividad Económica ICA 6910 6.60 X 1000

CLIENTE	FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA
NIT	899999284 4

DIRECCIÓN	CIUDAD	TELÉFONO
CL 18 N 7 49	Bogota D.C.	

POR CONCEPTO DE
LIQUIDACION GESTION NOVIEMBRE DE 2025 numero de aceptacion: 1000058760 1000058761

FECHA FACTURA	FECHA VENCIMIENTO	VENDEDOR	FORMA DE PAGO	PLAZO DIAS
16/12/2025	14/01/2026	VENDEDOR 1	Credito	30

Item	Código	Descripción	Cantidad	U Medida	Valor Unitario	IVA	Valor IVA	Total
1	01	HONORARIOS	1	Und.	83.583.312	19%	15.880.829	83.583.312

Total líneas o ítems: 1

SUBTOTAL	**83.583.312**
DESCUENTO	**0**
IVA	**15.880.829**
TOTAL DE LA OPERACIÓN	**99.464.141**
RETEFUENTE	**9.194.164**
RETEIVA	**2.382.124**
RETEICA	**551.650**
TOTAL MENOS RETENCIONES	**87.336.203**

Valor en Letras

OCHENTA Y SIETE MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS TRES PESOS M/CTE

Representación Gráfica de la Factura de Venta Electrónica

Fecha y Hora de Generación: 16/12/2025 10:52:14

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

CUFE: 36d9fbeeabc882486a31ae4b2b6f800893be78ceddb8fb9660fe8fd61897d064f00762fd4daf4049646f1d157824ee88 --Expedición: 16/12/2025 10:55 AM
Fabricante y Proveedor Tecnológico: World Office Colombia SAS NIT 900534356-3 Software: World Office (wo_2)

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

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

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los ocho (8) días del mes de noviembre del año 2025.

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141147948458

(415)7707212489984(8020) 000014114794845 8

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

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

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

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico contabilidad@marthajmejia.com

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

Actividad principal		Actividad secundaria		Otras actividades			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
6 9 1 0	2 0 1 3 0 2 2 1	6 8 1 0	2 0 1 3 0 2 2 1					1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios aduaneros										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
54. Código										
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre MEJIA CASTAÑO MARTHA JANETH

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141147948458

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

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

Características y formas de las organizaciones

62. Naturaleza	2	63. Formas asociativas	1 0	64. Entidades o institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Vigencia

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

88. Entidad de vigilancia y control

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

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

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141147948458

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación
REPRS LEGAL SUPL 1 9	2 0 1 9 0 8 2 6

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

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

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

3

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141147948458

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141147948458

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

124. Tipo de documento	125. Número de identificación	126. DV	127. Número de tarjeta profesional

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

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

135. Fecha de nombramiento

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento

Contador

148. Tipo de documento	149. Número de identificación	150. DV	151. Número de tarjeta profesional
Cédula de Ciudadanía 1 3	1 1 0 7 0 7 8 8 8 8	8	2 7 6 7 1 5 T

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141147948458

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

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

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

1

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	
Establecimiento de comerci 0 2	Actividades jurídicas 6 9 1 0	

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

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

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

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

2

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

3

160. Tipo de establecimiento	161. Actividad económica	

162. Nombre del establecimiento:

163. Departamento	164. Ciudad/Municipio	

165. Dirección:

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764050714146

(415)7707212489984(8020) 001876405071414 6

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

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

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali

Cód. 5

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

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

La U.A.E. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales, conforme a la facultad discrecional establecida en el artículo 684 - 2 del Estatuto Tributario y en virtud de lo estipulado en la Resolución 0042 del 05/05/2020, 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.

AUTORIZADO

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

DIAN
2023-06-21 / 09:35:10 AM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

Firma del funcionario autorizado

1001. Apellidos y nombres MEJIA CASTAÑO MARTHA JANETH
1002. Tipo documento Cédula de Ciudadanía
1003. No. Identiflcación 38941622 1004. DV 7
1005. Cod. Representación Representante Legal Principal
1006. Organización MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS

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

997. Fecha formalización 2023-06-21 09:35:10

DIAN
POR UNA COLOMBIA MÁS HONESTA

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764050714146

(415)7707212489984(8020) 001876405071414 6

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

11. Razón social

MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	MARTHA J MEJIA A&A LTDA CR 9 9 49 P 11 BRR SANTA ROSA	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	FE	960	3,000	12	HABILITACIÓN	2
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO

REPUBLICA DE COLOMBIA

IDENTIFICACION PERSONAL

CEDULA DE CIUDADANIA

38.941.622

NUMERO

MEJIA CASTAÑO

APELLIDOS

MARTHA JANETH

NOMBRES

FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 24-ABR-1957

CALI

(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.60 ESTATURA

O- G.S. RH

F SEXO

26-SEP-1977 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADORA NACIONAL

ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ

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

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS
No. CONTRATO	76 de 2024
OBJETO	Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.
PERIODO DEL INFORME	4 al 30 de noviembre 2025
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $2,466,670,000.00 Adición 1: $422,884,252.00 Adición 2: $626,225,740.00 Pagos realizados: $2,875,469,509.00 Pago gestión periodo del presente informe: $99,464,141.00 Porcentaje ejecutado: 84.62% Saldo del contrato: $540,846,342.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 8.792 obligaciones a Martha J Mejia, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 4 de noviembre 2025, se realizó asignación de la cartera en todas las franjas de mora, buscando un impacto positivo en el indicador, para lo cual se solicitó intensificar la gestión en los montos altos para poder llegar más rápido a la cifra requerida, este aspecto se implementó en todas las franjas para impactar directamente el indicador con las metas de recuperación y deterioro, se solicitó focalizar la cartera dependiendo el tipo de vivienda VIS Y NO VIS. Los casos en UVR se mantuvieron en constante seguimiento, adicionalmente potencializar el ofrecimiento de negociación de las franjas altas que permitan generar un impacto positivo al indicador.

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

Franja	Saldo K.	Oblig.
B. DE 1 A 30	263,839,031,225	4178
C. DE 31 A 60	31,604,279,323	495
D. DE 61 A 90	91,974,118,951	1479
E. DE 91 A 120	10,502,185,489	168
F. DE 121 A 150	7,213,310,830	107
G. DE 151 A 360	25,084,956,280	403
H. DE 360 A 540	22,881,422,924	396
I. MAYOR A 540	61,949,662,313	919
J. CASTIGO	14,987,576,509	647
Total general	**530,036,543,844**	**8792**

GESTIONES REALIZADA

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

Rotación de cartera

CASA DE COBRO	MARTHAJMEJIALTDA	Total general
11/27/2025	2829	2829
11/28/2025	4204	4204
Total general	7033	7033

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
MARTHAJMEJIALTDA	975	6058	7033
Total general	975	6058	7033

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
MARTHAJMEJIALTDA	5065	72.02%	1093	15.54%	875	12.44%	7033	100.00%
Total general	5065	72.02%	1093	15.54%	875	12.44%	7033	100.00%

RESULTADOS OBTENIDOS

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

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
MARTHAJMEJIALTDA	20.19%	1.48%	2.22%	31.34%	44.76%	100.00%				
B. DE 1 A 30	34.31%	0.00%	0.00%	42.51%	23.18%	100.00%	76.82%	90.00%	85.36%	-13.18%
C. DE 31 A 60	9.71%	15.46%	0.00%	42.36%	32.47%	100.00%	67.53%	80.00%	84.41%	-12.47%
D. DE 61 A 90	5.90%	2.79%	10.12%	34.02%	47.17%	100.00%	52.83%	50.00%	105.66%	2.83%
E. DE 91 A 120	13.00%	2.52%	3.69%	30.37%	50.41%	100.00%	49.59%	40.00%	123.96%	9.59%
F. DE 121 A 150	2.76%	0.15%	5.61%	23.80%	67.69%	100.00%	32.31%	35.00%	92.31%	-2.69%
G. DE 151 A 360	6.76%	0.00%	2.18%	0.00%	91.06%	100.00%	8.94%	20.00%	44.70%	-11.06%
H. DE 360 A 540	4.32%	0.00%	1.42%	0.00%	94.27%	100.00%	5.73%	15.00%	38.23%	-9.27%
I. MAYOR A 540	1.45%	0.00%	0.69%	0.00%	97.86%	100.00%	2.14%	10.00%	21.36%	-7.86%
Total general	20.19%	1.48%	2.22%	31.34%	44.76%	100.00%				

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

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

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

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

APLICACIONES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ANS	PENALIDAD (SI/NO)	PORCENTAJE PENALIDAD	VALOR
Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)	SI	>4 RANGOS - 1%	$1,004,688
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

Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar
Fecha: 2025.12.12 09:44:30 -05'00'

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con las especificaciones tecnológicas exigidas en las circulares 048 y 052 de la Superintendencia Financiera y las que la reemplacen o modifiquen.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con capacidad Física para la adecuación de puestos de trabajo en caso de incremento de volúmenes de cartera y/o campañas especiales.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

Anexos:

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con la capacidad operativa para adaptar la gestión al teletrabajo y/o trabajo en casa (en las situaciones en que se amerite) con el cumplimiento de todas las buenas prácticas de salud y seguridad del teletrabajo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con los medios idóneos para grabar las comunicaciones e indexarlas por número de cedula, fecha, hora, número telefónico desde el que se realiza la llamada, operador y/o asesor de servicio, estas grabaciones deberán ser almacenadas por el contratista hasta la finalización del contrato y por un periodo de 3 años más una vez finalizado el mismo y remitidas al Fondo si este las solicitare.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con la información suministrada por los afiliados en la herramienta de gestión asignada por el Fondo, la cual deberá ser confiable al 100%.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

Anexos:

* 2.2-Procedimiento de protección contra virus informáticos.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con herramientas y procedimientos de borrado seguro de datos para el caso de cambios de equipos que contengan información del Fondo y posterior a la finalización del contrato, migración de datos a otras plataformas, aplicado a todos los ambientes de trabajo con que se cuente (desarrollo, pruebas, producción).

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con metodología de análisis de riesgos en la cual se identifiquen y valoren los riesgos asociados a la pérdida o fuga de información. De igual forma, identificar los posibles riesgos asociados al manejo de la información para los procesos de negocio que involucran partes externas.

Anexos:

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con las leyes, normativas y regulación colombiana asociada con la protección de la información y los datos personales, y procedimientos que evidencien el manejo seguro de la información.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con proporcionar a los empleados, formación adecuada en concientización y actualizaciones regulares en políticas y procedimientos organizacionales, en relación con la seguridad de la información.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con controles de acceso en las instalaciones donde se ejecute la operación del Fondo. (tarjetas de proximidad, cámaras de video, vigilancia privada, entre otras)

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta procedimientos para retirar los derechos de acceso de todos los empleados, a la información y a los servicios de procesamiento de información una vez se finalice su relación contractual.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con procedimientos para la ejecución de las copias de respaldo de la información y la indicación del tiempo de retención de estas.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con la realización de monitoreo de los servicios prestados al Fondo para detectar cambios no deseados, adelantar las acciones correctivas cuando se requiera y reportar la gestión de los incidentes de seguridad de la información y la ciberseguridad al Fondo para su valoración.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con el uso de software legal para el desarrollo y mantenimiento de aplicativos de negocio, en la prestación de los servicios contratados con el Fondo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con procedimientos para el desarrollo seguro de aplicaciones y control de cambios en los diferentes ambientes (desarrollo, pruebas y producción), para desarrollos internos.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cuenta con planes y estrategias para la continuidad del negocio y de contingencia tecnológica para el servicio prestado al Fondo, realizando las respectivas pruebas.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

La suscrita MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO, identificada con cédula de ciudadanía No. 38.941.622 de Cali, en mi condición de Representante Legal de la cia MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIA LTDA ABOGADOS ASOCIADOS, identificada con NIT. 900.224.969-8, me permito certificar que se cumple con asegurar que el personal no hará uso de dispositivos de almacenamiento dentro de las instalaciones en las cuales se ejecutará el contrato. Deberá bloquear el acceso a puertos USB, HDMI, Unidades de CD, DVD, Quemador, correos electrónicos, y cualquier otro medio que permita la extracción de información, en el sitio de operación de la cartera del Fondo.

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CERTIFICACIÓN

Contrato: FNA-076-2024
Objeto: PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE GESTIÓN PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA EN ETAPA DE COBRO PREVENTIVO, ADMINISTRATIVO, CARTERA TITULARIZADA Y CAMPAÑAS ESPECIALES DE CRÉDITOS QUE SE ENCUENTRAN DESDE 0 HASTA N DÍAS EN MORA, A NIVEL NACIONAL.

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

La presente se expide en Santiago de Cali, a los diez (10) días del mes de diciembre del año 2025

Cordialmente,



Martha Janeth Mejia Castaño
REPRESENTANTE LEGAL

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	**DESCRIPCION ASIGNACION**	**PERIODO EJECUCION**
Reparto Inicial Reparto Especial Jurídico	Asignación Administrativa Franjas de 1 a más de 540 días mora - Castigo	4 de noviembre 2025 al 30 de noviembre del 2025
CASA DE COBRANZA Martha J Mejia Abogados Asociados	**NOMBRE RESPONSABLE:** JULIAN ANDRES ZAPATA QUIMBAYA **Coordinador**	**FIRMA RESPONSABLE** Julian Andres Zapata Q.

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

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

1.1. Descripción de la Cartera por Franja

Se entrega un Total de 7157 obligaciones por un valor de $ 451.916.823.708 mil millones en Capital:

Cuenta de obligacion	Etiquetas de columna			
Etiquetas de fila	DETERIORADO	MANTENIDO	RECUPERADO	Total general
B. DE 1 A 30	1015	1756	1407	4178
C. DE 31 A 60	173	197	125	495
D. DE 61 A 90	763	443	274	1480
E. DE 91 A 120	93	45	30	168
F. DE 121 A 150	74	18	15	107
G. DE 151 A 360	11	357	36	404
H. DE 361 A 540	41	324	31	396
I. MAYOR A 540		522	8	530
J. CASTIGO			647	647
Total general	**2170**	**3662**	**2573**	**8405**

La cartera total es **8.405 obligaciones**, distribuidas así:

- **Mantenido:** 3.662 (mayor volumen, 44%)
- **Deteriorado:** 2.170 (26%)
- **Recuperado:** 2.573 (30%)

Rangos destacados:

- **Mayor carga:** B (1–30 días) con 4.178 obligaciones.
- **Segunda mayor:** D (61–90 días) con 1.480.
- **Castigo:** 647 obligaciones.

Conclusión: La mayoría de la cartera está en estado **mantenido**, pero hay un volumen importante de deteriorado en rangos tempranos (1–90 días), lo que indica oportunidad de gestión antes de caer en castigo.

1.2. Distribución de la Cartera por altura de Mora

FRANJA	OBLIGACION	% OBLIGACION	CAPITAL	% CAPITAL
B. DE 1 A 30	4178	49,71%	$ 263.839.031.225	52,89%
C. DE 31 A 60	495	5,89%	$ 31.604.279.323	6,34%
D. DE 61 A 90	1480	17,61%	$ 92.162.964.661	18,48%
E. DE 91 A 120	168	2,00%	$ 10.502.185.489	2,11%
F. DE 121 A 150	107	1,27%	$ 7.213.310.830	1,45%
G. DE 151 A 360	404	4,81%	$ 25.139.922.007	5,04%
H. DE 361 A 540	396	4,71%	$ 22.881.422.924	4,59%
I. MAYOR A 540	530	6,31%	$ 30.517.063.878	6,12%
J. CASTIGO	647	7,70%	$ 14.987.576.509	3,00%
Total general	**8405**	**100,00%**	**$ 498.847.756.845**	**100,00%**

La cartera total tiene **8.405 obligaciones** por **$498.847 millones**.
La mayor concentración está en las franjas **tempranas**:

- **1 a 30 días:** 49,7% de obligaciones y 52,9% del capital.
- **61 a 90 días:** 17,6% de obligaciones y 18,4% del capital.
- **31 a 60 días:** 5,9% de obligaciones y 6,3% del capital.

Las franjas **mayores a 120 días** representan porcentajes mucho menores, y la **cartera castigada** equivale al **7,7% de las obligaciones** y **3% del capital**.

En general, la cartera está principalmente concentrada en **mora temprana**, lo que indica **alto potencial de recuperación**.

1.3. Descripción por Efecto

El mayor efecto generado es No contesta con un 69.40% seguida por un sin compromiso de pago que fue un 8.76% y con un porcentaje mínimo de compromiso de pago de 3.44% Buscando contactabilidad con el cliente.

Etiquetas de fila	Cuenta de Nit	Cuenta de Nit2
BLOQUEO DE OBLIGACION POR INSOLVENCIA	3	0%
CLIENTE CUMPLIO PAGO CON DESCUENTO SE ENVIA A PROCESO DE AJUSTE	17	0%
CLIENTE INTERESADO EN ALTERNATIVA	5	0%
COLGÃ“- LLAMADA NO ATENDIDA	2920	55%
COMPROMISO DE PAGO	63	1%
CUMPLIMIENTO PARCIAL DEL COMPROMISO	1	0%
ENVIO CARTA	4	0%
MENSAJE CON FAMILIAR	137	3%
MENSAJE TERCERO	122	2%
NO CONOCE AL AFILIADO	50	1%
NO CONTESTAN	62	1%
NO LABORA ALLI	3	0%
SE DEJO MENSAJE EN BUZON	570	11%
SE OFRECE PROGRAMA EXTINCION	8	0%
SE OFRECE PROGRAMA NORMALIZACION	3	0%
SIN COMPROMISO DE PAGO	939	18%
TELEFONO OCUPADO/DAÃ‘ADO	178	3%
TERCERO NO TOMA MENSAJE	1	0%
VOLVER A LLAMAR	2	0%
ya pago	194	4%
Total general	**5282**	**100%**

1.4. Descripción por Línea de Crédito

TIPO	OBLIGACION	% OBLIGACION
DISPROYECTOS	$ 1.210.981.502.913	0,44%
EDUCATIVA	$ 2.177.664.141.038	0,79%
EMPLEADO	$ 18.471.387.657	0,01%
HIPOTECARIO	$ 252.581.111.901.759	91,29%
LEASING	$ 20.694.653.604.465	7,48%
Total general	**$ 276.682.882.537.832**	**100,00%**

La cartera total asciende a **$276,6 billones**. De ese valor:

- **Hipotecario** es la franja principal, representando el **91,29%** de toda la obligación.
- **Leasing** participa con un **7,48%**.
- **Educativa** aporta el **0,79%**.

- **Disproyectos** representa el **0,44%**.
- **Empleado** es la más pequeña, con solo **0,01%**.

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

Dando cumplimiento a los ANS del contrato se proyecta capacity para dar cumplimiento a la división de 430 obligaciones por cada asesor, por lo cual nos genera un número de **20 Gestores** en el mes de: **abril 2025.**

cuentas	capital	gestores
5088	$ 251.359.624.920	20

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

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

3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Para la gestión del barrido se segmento la cartera inicialmente por los créditos montos altos con el fin de poder realizar la gestión inicialmente a los clientes potenciales de capital, se contempló desde inicio de mes proceder con la gestión de todos los clientes con contacto directo en la franja 1 a 30 por importancia en el porcentaje de capital y a continuación del resto de los clientes por franja inicial.

Se genera el siguiente contacto por franjas a lo largo del mes. Y con la meta especificada por cada una de las franjas de mora.

Etiquetas de fila	Etiquetas de columna DIRECTO OBLIGACION	DIRECTO CAPITAL	INDIRECTO OBLIGACION	INDIRECTO CAPITAL	Total OBLIGACION	Total CAPITAL
DETERIORADO	614	$ 36.384.064.621			614	$ 36.384.064.621
MANTENIDO	2168	$ 122.512.994.205	10	$ 809.572.361	2178	$ 123.322.566.567
RECUPERADO	2274	$ 91.343.407.583	22	$ 309.586.149	2296	$ 91.652.993.731
Total general	**5056**	**$ 250.240.466.409**	**32**	**$ 1.119.158.510**	**5088**	**$ 251.359.624.919**

Se manejan turnos de gestión contemplados en rangos de

Lunes a viernes 7 am a 7 pm

sábados 8 am a 3 pm

Envió Masivos Tecnológicos

- Se remite SMS con mensaje para el retorno de las comunicaciones por parte de los clientes segmentado por focos diarios y teniendo en cuenta el resultado de las gestiones de los clientes si están en Contacto efectivo o no contacto, dando prioridad a los clientes que aún no generar un contacto directo.

- Se genera seguimiento a clientes contactados y que presenten un acuerdo de pago u alternativa de pago con el fin de concretar el recaudo final del mismo, se hace barrido a las promesas y se genera el recordatorio de pago pertinente.

- Se generan campañas de localización a los clientes revisando historial de llamadas y composición del crédito.

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

4. FACTORES DE MEDICION

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

La cartera total tiene **8.405 obligaciones**.

De ellas, **el 86,98% (7.311)** son de **gestión directa**, y **el 13,02% (1.094)** corresponden a **gestión indirecta**.
Esto muestra que **la mayor parte del trabajo recae en la gestión directa**, mientras que la indirecta representa una porción **mucho menor**

Etiquetas de fila	Cuenta de obligacion	Cuenta de obligacion2
DIRECTO	7311	86,98%
INDIRECTO	1094	13,02%
Total general	**8405**	**100,00%**

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

Se generaron un total de 2.180 acuerdos del contacto y las gestiones realizadas.

Descripcion	Fecha Max	Cantidad	Capital
ACUERDO DE PAGO CASTIGO DIFERIDO	29/08/2024	91	$ 3.237.754.936
COMPROMISO DE PAGO	30/08/2024	2089	$ 138.123.000.360
Total	**30/08/2024**	**2180**	**$ 141.360.755.296**

4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

Se realizaron un total de 1704 pagos por valor de **$3.407029.264** millones de pesos.

FRANJA	OBLIGACION	TOTAL PAGOS
B. DE 1 A 30	872	$ 1.187.408.295
C. DE 31 A 60	268	$ 453.925.339
D. DE 61 A 90	111	$ 123.046.119
E. DE 91 A 120	64	$ 70.894.642
F. DE 121 A 150	44	$ 46.282.000
G. DE 151 A 360	125	$ 303.389.431
H. DE 361 A 540	51	$ 495.555.340
I. MAYOR A 540	104	$ 525.374.420
J. CASTIGO	65	$ 201.153.678
Total general	**1704**	**$ 3.407.029.264**

4.3. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

Relaciono el cumplimiento de recuperación y mantenidos de los clientes según franja inicial:

Etiquetas de fila	Suma de CAPITAL	Cuenta de obligacion	Cuenta de obligacion2
B. DE 1 A 30	**$ 204.278.987.280**	**3260**	**69,54%**
DETERIORADO	$ 14.191.448.347	180	3,84%
MANTENIDO	$ 107.336.260.943	1706	36,39%
RECUPERADO	$ 82.751.277.989	1374	29,31%
C. DE 31 A 60	**$ 20.512.879.824**	**330**	**7,04%**
DETERIORADO	$ 1.570.450.556	24	0,51%
MANTENIDO	$ 11.758.183.199	188	4,01%
RECUPERADO	$ 7.184.246.069	118	2,52%
D. DE 61 A 90	**$ 47.316.893.417**	**758**	**16,17%**
DETERIORADO	$ 4.492.954.564	60	1,28%
MANTENIDO	$ 27.438.370.157	433	9,24%
RECUPERADO	$ 15.385.568.696	265	5,65%
E. DE 91 A 120	**$ 4.853.390.087**	**75**	**1,60%**
DETERIORADO	$ 279.683.066	4	0,09%
MANTENIDO	$ 2.940.086.696	44	0,94%
RECUPERADO	$ 1.633.620.324	27	0,58%
F. DE 121 A 150	**$ 2.223.863.460**	**32**	**0,68%**
DETERIORADO	$ 237.997.523	1	0,02%
MANTENIDO	$ 1.377.624.417	16	0,34%
RECUPERADO	$ 608.241.520	15	0,32%
G. DE 151 A 360	**$ 5.968.214.339**	**105**	**2,24%**
MANTENIDO	$ 4.064.056.520	72	1,54%
RECUPERADO	$ 1.904.157.819	33	0,70%
H. DE 361 A 540	**$ 2.672.074.786**	**61**	**1,30%**
DETERIORADO	$ 37.033.633	2	0,04%
MANTENIDO	$ 1.378.100.166	30	0,64%
RECUPERADO	$ 1.256.940.986	29	0,62%
I. MAYOR A 540	**$ 1.086.023.662**	**34**	**0,73%**
MANTENIDO	$ 788.768.422	26	0,55%
RECUPERADO	$ 297.255.240	8	0,17%
J. CASTIGO	**$ 1.416.736.034**	**33**	**0,70%**
RECUPERADO	$ 1.416.736.034	33	0,70%
Total general	**$ 290.329.062.889**	**4688**	**100,00%**

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

La cartera total es de 8.405 obligaciones. El 43,57% está en **mantenido**, siendo la franja con mayor volumen. **Deteriorado** representa el 25,82% y **recuperado** el 30,61%. El capital total asciende a $498.847 millones.

FRANJA Y MARCA	CAPITAL	OBLIGACION	% OBLIGACION
DETERIORADO	$ 144.605.537.549	2170	25,82%
MANTENIDO	$ 225.478.688.209	3662	43,57%
RECUPERADO	$ 128.763.531.087	2573	30,61%
Total general	**$ 498.847.756.845**	**8405**	**100,00%**

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

Para clientes sin contacto directo el mayor indicador se encuentra en Mantenido con un 55% y el Deterioro supera el 44% aumentando recaudo en el cierre.

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	%
OSCAR TORRES	510	522	98%
MAURICIO RENTERIA	510	522	98%
DAYANA CANTOÑI	510	522	98%
GINA BANGUERA	510	522	98%
ELI PABUENA	510	522	98%
SEBASTIAN AGREDO	510	522	98%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	510	522	98%
KATHE RIVERA	510	522	98%
TOTALES	**4,080**	**4,176**	**98%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
OSCAR TORRES	315	345	91%
MAURICIO RENTERIA	312	345	90%
DAYANA CANTOÑI	310	345	90%
GINA BANGUERA	300	345	87%
ELI PABUENA	300	345	87%
SEBASTIAN AGREDO	300	345	87%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	300	345	87%
KATHE RIVERA	300	345	87%
TOTALES	**2,437**	**2,760**	**88%**

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	%
OSCAR TORRES	80	315	25%
MAURICIO RENTERIA	30	312	10%
DAYANA CANTOÑI	25	310	8%
GINA BANGUERA	22	300	7%
ELI PABUENA	11	300	4%
SEBASTIAN AGREDO	12	300	4%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	15	300	5%
KATHE RIVERA	17	300	6%
TOTALES	**212**	**2,437**	**9%**

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	%
OSCAR TORRES	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
MAURICIO RENTERIA	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
DAYANA CANTOÑI	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
GINA BANGUERA	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
ELI PABUENA	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
SEBASTIAN AGREDO	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
KATHE RIVERA	36,291,132,861	$ 32,979,878,903	110%
TOTALES	**290,329,062,889**	**263,839,031,225**	**110%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
OSCAR TORRES	299	330	91%
MAURICIO RENTERIA	299	335	89%
DAYANA CANTOÑI	299	325	92%
GINA BANGUERA	299	340	88%
ELI PABUENA	299	340	88%
SEBASTIAN AGREDO	299	340	88%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	299	340	88%
KATHE RIVERA	299	340	88%
TOTALES	**2,392**	**2,690**	**89%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
OSCAR TORRES	0	5	0%
MAURICIO RENTERIA	0	4	0%
DAYANA CANTOÑI	1	2	50%
GINA BANGUERA	2	1	200%
ELI PABUENA	3	5	60%
SEBASTIAN AGREDO	1	2	50%
CLAUDIA ERIKA RUIZ	2	2	100%
KATHE RIVERA	2	2	100%
TOTALES	**11**	**23**	

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	%
ELIFELETH HURTADO	235	247	95%
ISABELLA GUTIERRES	235	247	95%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**470**	**494**	**95%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
ELIFELETH HURTADO	205	247	83%
ISABELLA GUTIERRES	205	247	83%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**410**	**494**	**83%**

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	%
ELIFELETH HURTADO	165	199	83%
ISABELLA GUTIERRES	165	205	80%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**330**	**404**	**82%**

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	%
ELIFELETH HURTADO	$ 15,802,139,662	$ 145,164,531,445	11%
ISABELLA GUTIERRES	$ 15,802,139,662	$ 145,164,531,445	11%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**31,604,279,323**	**290,329,062,889**	**11%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
ELIFELETH HURTADO	165	205	80%
ISABELLA GUTIERRES	165	205	80%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**330**	**410**	**80%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
ELIFELETH HURTADO	1	1	100%
ISABELLA GUTIERRES	1	1	100%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**2**	**2**	**100%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	202	493	41%
LINA CASABUENAS	202	493	41%
KARLA BENITEZ	202	493	41%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**606**	**1,479**	**41%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	190	211	90%
LINA CASABUENAS	190	211	90%
KARLA BENITEZ	190	211	90%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**570**	**633**	**90%**

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	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	120	190	63%
LINA CASABUENAS	120	190	63%
KARLA BENITEZ	120	190	63%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**360**	**570**	**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	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	$ 15,772,297,806	$ 30,720,988,220	51%
LINA CASABUENAS	$ 15,772,297,806	$ 30,720,988,220	51%
KARLA BENITEZ	$ 15,772,297,806	$ 30,720,988,220	51%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**47,316,893,417**	**92,162,964,661**	**51%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	120	202	59%
LINA CASABUENAS	120	202	59%
KARLA BENITEZ	120	202	59%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**360**	**606**	**59%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
CARLOS ALBERTO VALENCIA	4	9	44%
LINA CASABUENAS	4	9	44%
KARLA BENITEZ	4	9	44%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**12**	**27**	**44%**

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	%
JUAN PEREZ	115	168	68%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**115**	**168**	**68%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
JUAN PEREZ	100	168	60%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**100**	**168**	**60%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
JUAN PEREZ	95	100	95%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**95**	**100**	**95%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
JUAN PEREZ	$ 4,853,390,087	$ 10,502,185,489	46%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**4,853,390,087**	**10,502,185,489**	**46%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
JUAN PEREZ	95	100	95%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**95**	**100**	**95%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
JUAN PEREZ	1	5	20%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1**	**5**	**20%**

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	%
EVELIN OREJUELA	71	107	66%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**71**	**107**	**66%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
EVELIN OREJUELA	52	107	49%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**52**	**107**	**49%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
EVELIN OREJUELA	32	52	62%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**32**	**52**	**62%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
EVELIN OREJUELA	2,223,863,460	$ 7,123,310,830	31%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**2,223,863,460**	**7,123,310,830**	**31%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
EVELIN OREJUELA	1	2	50%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1**	**2**	**50%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
EVELIN OREJUELA			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**0**	**0**	**#¡DIV/0!**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
ALDERIS LOAIZA	215	405	53%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**215**	**405**	**53%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
ALDERIS LOAIZA	152	405	38%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**152**	**405**	**38%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
ALDERIS LOAIZA	106	152	70%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**106**	**152**	**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	%
ALDERIS LOAIZA			#¡DIV/0!
	$ 5,968,214,339	$ 25,139,922,007	24%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**5,968,214,339**	**25,139,922,007**	**24%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
ALDERIS LOAIZA	106	215	49%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**106**	**215**	**49%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
ALDERIS LOAIZA	1	5	20%
	2	7	29%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**3**	**12**	**25%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
MAIRA ORTIZ	242	282	86%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**242**	**282**	**86%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total Créditos Asignados	%
MAIRA ORTIZ	172	379	45%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**172**	**379**	**45%**

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	%
	97	172	56%
MAIRA ORTIZ			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**97**	**172**	**56%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
MAIRA ORTIZ	16,472,928,941	168,647,800	9768%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**16,472,928,941**	**168,647,800**	**9768%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
MAIRA ORTIZ	97	242	40%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**97**	**242**	**40%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
MAIRA ORTIZ	9	15	60%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**9**	**15**	**60%**

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	%
SANTIAGO BEDOLLA	130	530	25%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**130**	**530**	**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 Créditos Asignados	%
SANTIAGO BEDOLLA	100	530	19%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**100**	**530**	**19%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SANTIAGO BEDOLLA	35	100	35%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**35**	**100**	**35%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SANTIAGO BEDOLLA	$ 1,086,023,662	$ 30,517,063,878	4%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**1,086,023,662**	**30,517,063,878**	**4%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos Contactados	%
SANTIAGO BEDOLLA	35	130	27%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**35**	**130**	**27%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total Créditos NO Contactados	%
SANTIAGO BEDOLLA	5	6	83%
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
			#¡DIV/0!
TOTALES	**5**	**6**	**83%**

COBRADOR: MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO & CIA LTDA -ABOGADOS ASOCIADOS - MARTHA J MEJIA A & A LTDA
REPARTO: 4 NOVIEMBRE 2025
INFORME FINAL: 30 NOVIEMBRE 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	1,205,902,923	938,821,398	92,805,041	-	-	-	-	-	-
31 A 60	71,439,347	64,351,163	125,696,225	10,741,000	-	-	-	-	-
61 A 90	127,989,333	35,716,486	102,162,883	201,239,789	26,012,058	-	-	-	-
91 A 120	30,540,423	-	2,840,000	7,700,000	19,932,457	2,521,000	-	-	-
121 A 150	8,070,797	-	6,030,800	1,630,000	5,000,000	6,785,000	-	-	-
151 A 360	104,000,262	-	6,000,000	1,300,000	5,010,000	2,700,000	73,174,642	500,000	-
360 A 540	96,013,904	-	-	-	-	3,646,000	19,853,000	38,907,219	100,000
MAYOR A 540	179,786,522	-	-	-	-	-	-	40,300,000	25,949,236
Castigo									36,505,361

VALOR COMISIÓN

RANGO	AL DIA	1-30	31-60	61-90	91-120	121-150	151-180	360 A 540	MAYOR A 540	PLUS
AL DIA	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1 A 30	12,782,571	4,975,753	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	1,507,370	682,122	666,190	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	4,057,262	753,618	1,082,927	1,066,571	-	-	-	-	-	-
91 A 120	1,612,534	-	59,924	81,620	105,642	-	-	-	-	-
121 A 150	596,432	-	191,176	34,393	53,000	35,961	-	-	-	-
151 A 360	10,982,428	-	316,800	54,860	158,817	56,970	731,746	-	-	-
360 A 540	11,147,214	-	-	-	-	115,578	418,898	412,417	-	-
MAYOR A 540	22,778,952	-	-	-	-	-	-	850,330	275,062	-
Castigo									5,782,449	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	2,237,529,362	17,758,324
31 A 60	272,227,735	2,855,683
61 A 90	493,120,549	6,960,377
91 A 120	63,533,880	1,859,720
121 A 150	27,516,597	910,962
151 A 360	192,684,904	12,301,621
360 A 540	158,520,123	12,094,107
MAYOR A 540	246,035,758	23,904,344
Castigo	36,505,361	5,782,449
DESCUENTO ANS		844,276
TOTALES	**3,727,674,269**	**83,583,312**
	IVA	15,880,829
	TOTAL LIQUIDADO	**99,464,141**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,004,688
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,004,688**
Antes de IVA	**844,276**

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

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

Motivo de la reunión: Seguimiento Martha Mejia Ltda	**Hora Inicio:** 8:00	**Fecha:** 06-11-2025.
Lugar de Realización: Oficina Marthajmejia.	**Dependencia que convoca:** Fondo Nacional del Ahorro.	

Asistentes

N°	Nombres y apellidos	Empresa / Dependencia	Correo	Teléfono y/o extensión	Firma
1	John Alexander Sema Garcia	FNA	jsemag@fna.gov.co	3196210116.	
2	Gabriel E. Fuentes	FNA	gfuentes@fna.gov.co	3166082923	
3	Oscar M. Torres Mosquera	Martha J Mejia	administrador@marthajmejia.com.	3157550635	
4	Julian A. Zapata Q	Martha J mejia	zapata369@gmail		
5	CARLOS A. MEJIA C	MJMC	gerenciaoperativa@marthajmejia.com	3147943291	
6	Liliana Correa Perea	FNA		3164488330	fcp.

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

REGISTRO DE COMPROMISOS

No	TAREA	FECHA EJECUCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
•	Implementación de Carteo a nivel Nacional. - Evidencia Fotografica - Aumento del 40% en contactabilidad.	Noviembre.	Marthajmejia.	
•	Implementación Sistema Artares y evolución Digital.	Noviembre	Marthajmejia	
•	Aplicativo Lucy - Chatwhatsapp. - Contiene toda la Certificación - Sdo tiene Acceso el Coordinador.	Noviembre	Marthajmejia..	
•	Posibilidad de subir la gestión			

Próxima reunió

Fecha	Hora
13/11/2025	3:00 p.m.

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

REGISTRO DE COMPROMISOS

No	TAREA	FECHA EJECUCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
•	Perfil de gestión de cada asesor - Contactadores - Buscadores - Negociadores - Cierre y Seguimientos.	06/11/2025 Noviembre	Marthajmejia	
•	Fortalecimiento Area Desarrollo. - Equipo Tecnologica. - Independencia Operativa. - Integración de Canales. - Innovación Continua.	Noviembre	Marthajmejia	
•	Capacitación Continua. "Chat-Center"	Noviembre	Marthajmejia.	

Próxima reunió

Fecha	Hora
13/11/2025	3:00 pm.

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

REGISTRO DE COMPROMISOS

No	TAREA	FECHA EJECUCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
•	Coaching Profesional.	Noviembre	Marthagmejia	
•	Se solicita formato de confidencialidad. - Lina Casasbuenas - Elipelet Hurtado - Almeria Loaiza. - Diego Fernando place. - Isabela Gutierrez.	Noviembre	Marthagmejia	
•	Se realiza validacion y Puertos usb.	Noviembre	Marthagmejia	

Próxima reunió

Fecha	Hora
13/11/2025	3:00 pm.

	FORMATO ASISTENCIA E INFORME DE REUNION	GSO-GD-FO-003
fna AHORRO	PROCESO DE GESTION DOCUMENTAL	VERSION: 0

REGISTRO DE COMPROMISOS

No	TAREA	FECHA EJECUCIÓN	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO
•	Se Confirman Usuarios Vs Personal - Ehurtados – Einer Hurtado - Kbbenitezv – Karla Benitez - Cavalencaa. - Carlos Valencia - Haruizc – Hamilton Ruiz - Mrentera – Mauricio Rentera	Noviembre	Marthajmejia	

Próxima reunió

Fecha	Hora
13/11/2025	3:00 Pm.

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS MARTHA MEJÍA
Fecha:	11/11/2025	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	04:00 PM	**Hora fin:**	05:00 PM
Objetivo		VALIDAR COMPORTAMIENTO DEL CIERRE DEL MES DE OCTUBRE 2025 JUNTO A NUEVAS ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE NOVIEMBRE.	

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

1. TEMAS TRATADOS



RESULTADOS OCTUBRE

Etiquetas de fila	Cuenta de obligacion	Suma de CAPITAL	Suma de pago 30	Cuenta de obligacion2
B. DE 1 A 30	6610	$ 409.030.934.954	$ 7.237.369.660,22	81,92%
C. DE 31 A 60	341	$ 21.246.128.313	$ 327.944.253,53	4,23%
D. DE 61 A 90	761	$ 43.857.371.208	$ 1.144.922.055,63	9,43%
E. DE 91 A 120	85	$ 4.446.012.482	$ 80.107.327,15	1,05%
F. DE 121 A 150	43	$ 2.709.313.582	$ 115.158.720,00	0,53%
G. DE 151 A 360	59	$ 2.282.440.213	$ 57.982.101,91	0,73%
H. DE 361 A 540	59	$ 2.223.290.572	$ 84.353.051,00	0,73%
I. MAYOR A 540	54	$ 2.024.094.716	$ 661.955.148,00	0,67%
J. CASTIGO	57	$ 2.961.038.887	$ 159.112.936,00	0,71%
Total general	**8069**	**$ 490.780.624.928**	**$ 9.868.905.254,44**	**100,00%**

Causales de no cumplimiento

Falta de capacidad de pago – El deudor no cuenta con los recursos económicos para asumir las cuotas acordadas(15%)

Incumplimiento de fechas – Retrasos o no pago en los plazos establecidos.(35%)

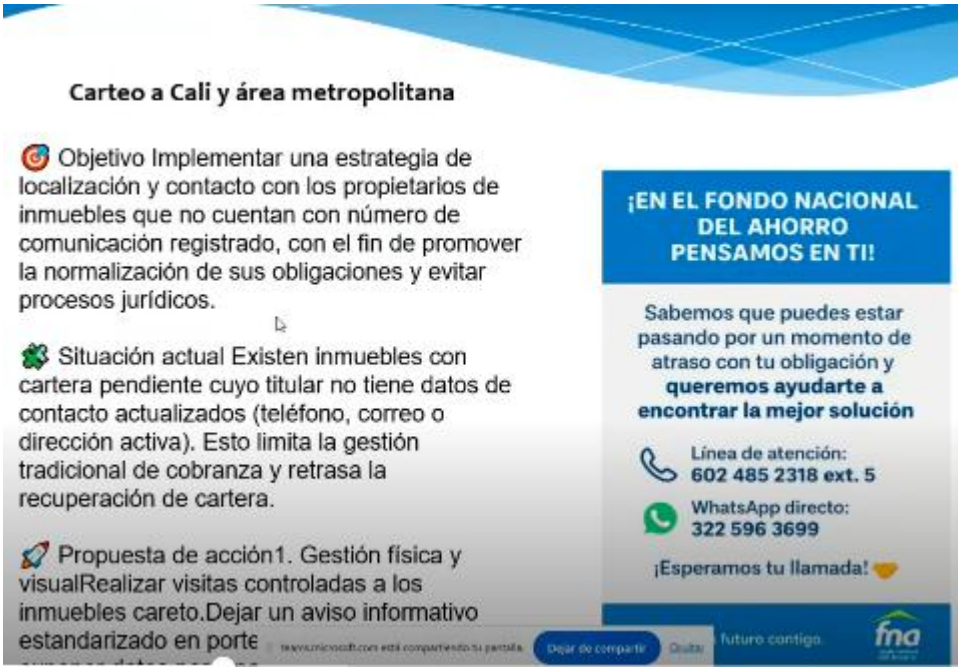
Compromisos sin respaldo – El cliente promete pagar pero no formaliza ni demuestra intención real.(25%)

Cambio en la situación económica – Desempleo, reducción de ingresos, enfermedad u otra causa que afecte su solvencia. (5,5%)

Falta de comunicación – El cliente no responde llamadas, mensajes o se pierde el contacto. Desconocimiento o desacuerdo con el valor de la deuda – No reconoce el saldo o reclama ajustes antes de pagar. (9,5%)

Prioridad a otras deudas 10%


Resultados de la Segmentación Estratégica
42%
Aumento en promesas cumplidas
85%
Satisfacción del equipo
67%
Reducción de rotación
Impacto operativo
Mayor eficiencia por especialización
Estabilidad del talento humano
Mejora del clima organizacional
Incremento sostenido en indicadores


Carteo a Cali y área metropolitana
Objetivo Implementar una estrategia de localización y contacto con los propietarios de inmuebles que no cuentan con número de comunicación registrado, con el fin de promover la normalización de sus obligaciones y evitar procesos jurídicos.
Situación actual Existen inmuebles con cartera pendiente cuyo titular no tiene datos de contacto actualizados (teléfono, correo o dirección activa). Esto limita la gestión tradicional de cobranza y retrasa la recuperación de cartera.
Propuesta de acción1. Gestión física y visualRealizar visitas controladas a los inmuebles careto.Dejar un aviso informativo estandarizado en porte
¡EN EL FONDO NACIONAL DEL AHORRO PENSAMOS EN TI!
Sabemos que puedes estar pasando por un momento de atraso con tu obligación y queremos ayudarte a encontrar la mejor solución
Línea de atención: 602 485 2318 ext. 5
WhatsApp directo: 322 596 3699
¡Esperamos tu llamada!
Dejar de compartir
futuro contigo


Especialización: Perfiles Estratégicos de Gestión
Contactadores
Primer acercamiento efectivo con el cliente
Buscadores
Localización de clientes difíciles de contactar
Negociadores
Cierre de acuerdos y promesas de pago
Cierre y seguimiento


¡Diciembre libre de cuota!
FONDO NACIONAL
¡Diciembre libre de cuota!
Si pagas tu obligación en noviembre, el Fondo Nacional te premia con diciembre libre de pago.
Escríbenos al
321 689 7818
602 485 2318 ext. 5
¡Diciembre libre de cuota! Si pagas tu obligación en noviembre, el Fondo Nacional te premia con diciembre libre de pago.
Aprovecha este beneficio exclusivo que hemos creado solo para ti y empieza el nuevo año con tranquilidad.
Escríbenos al 321 689 7818 o llama al 602 485 2318 ext. 5 para recibir tu asesoría personalizada. Link de wpp

Resultados

Cuenta de VALOR OFERTA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	normalizacion	extincion	Total general
B 1 A 30 DIAS		7	7
C DE 31 A 60 DIAS	4	1	5
D DE 61 A 90 DIAS	5	1	6
E DE 91 A 120 DIAS	1		1
G DE 151 A 360	7		7
H DE 361 A 540	7	2	9
I MAYOR A 540	3	3	6
J CASTIGADA		12	12
Total general	27	26	53

Cuenta de VALOR OFERTA	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	normalizacion	extincion	Total general
B 1 A 30 DIAS		1,5	1,5
C DE 31 A 60 DIAS	2,5	0,5	3
D DE 61 A 90 DIAS	1,2	0,25	1,45
E DE 91 A 120 DIAS	0,5		0,5
G DE 151 A 360	3,2		3,2
H DE 361 A 540	4,5	2	6,5
I MAYOR A 540	0,89	1,5	2,39
Total general	12,79	5,75	18,54

PROYECCION VIERNES

REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	PROYECCION VIERNES	AL VIERNES
B, DE 1 A 30	36,35%	17,00%	53,35%
C, DE 31 A 60	21,37%	18,00%	39,37%
D, DE 61 A 90	13,91%	23,00%	36,91%
E, DE 91 A 120	19,72%	8,00%	27,72%
F, DE 121 A 150	8,46%	11,50%	19,96%
G, DE 151 A 360	1,31%	7,20%	8,51%
H, DE 360 A 540	0,92%	3,40%	4,32%
I, MAYOR A 540	0,11%	1,50%	1,61%

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

Durante la reunión de seguimiento virtual entre **Wendy** (FNA) y **Julian Zapata** (representando a la firma Martha Mejía), se discutieron los bajos resultados de octubre y las nuevas estrategias para noviembre. A continuación, el resumen de los puntos clave:

Resultados de Cierre (Octubre 2025):

- **Cumplimiento limitado:** La firma solo cumplió la meta en **cuatro franjas** de mora. Julian atribuyó parte del bajo desempeño al volumen de cartera, aunque Wendy señaló que otras firmas con menor asignación obtuvieron mejores resultados.
- **Cifras de recuperación:** Se gestionó una cartera con un capital de $490.000 millones, logrando recuperar aproximadamente $9.868 millones, lo que representa apenas un **2,10%** de ejecución.
- **Capacidad operativa:** La firma cuenta con **25 asesores** (tenían 30 el mes pasado). Wendy enfatizó la necesidad de **potencializar este equipo**, señalando que tener un stock grande de asesores no sirve de nada si no se traduce en recuperación efectiva.

Causales de No Pago e Incumplimiento: Julian presentó un análisis de por qué se cayeron los compromisos el mes pasado:

- **Incumplimiento de fechas:** 35%.

- **Compromisos sin respaldo (promesas rotas):** 25%.
- **Falta de capacidad de pago del deudor:** 15%.
- **Estrategia de mejora:** Para combatir esto, la agencia contrató un **coaching especializado** para segmentar al equipo en perfiles específicos: "buscadores", "negociadores" y especialistas en "cierre y seguimiento".

Plan de Trabajo y Estrategias (Noviembre 2025):

- **Estrategia de Carteo:** Se adelantó el proceso de carteo en el área metropolitana. Julian presentó un modelo de **carta simplificada y directa** para evitar saturar al cliente con textos largos y asegurar que el mensaje de cobro sea leído.
- **Enfoque en no contactados:** El plan incluye un refuerzo en la contactabilidad de clientes que solo han tenido contacto con terceros o que no han sido localizados.
- **Tecnología y Herramientas:** Julian mencionó la implementación de una nueva tecnología (previamente mostrada a gerencia del FNA en la visita presencial realizada a las instalaciones de la casa de cobranza en Cali) y el cambio de su equipo de cómputo para mejorar la eficiencia en el procesamiento de datos y evitar saturaciones del sistema.

Compromiso principal: Wendy instó a la firma a mejorar la gestión aprovechando que este mes tienen una asignación menor, lo que debería facilitar el cumplimiento de las metas bajo la lógica de "calidad sobre cantidad".

Durante la segunda parte de la reunión de seguimiento entre **Wendy Arrieta** y **Julian Zapata**, se validaron nuevas propuestas de comunicación y campañas comerciales para el mes de noviembre:

Estrategia "Diciembre Libre de Gasto":

- Julian propuso una campaña enfocada en el componente emocional: invitar a los deudores a normalizar su situación en noviembre para que puedan disfrutar de un **"diciembre libre de cuotas"**.
- **Advertencia de Wendy:** Señaló que esto podría ser contraproducente al fomentar una cultura de no pago. Para mitigar el riesgo, sugirió **segmentar la oferta** únicamente a clientes con calificación de riesgo **A y B**, evitando que deudores con moras más altas se acostumbren a este tipo de beneficios.

Revisión de Material Publicitario (Flyer):

- Wendy revisó el diseño del volante informativo y realizó observaciones críticas: el logo del Fondo Nacional del Ahorro (FNA) no es claro y **falta el nombre completo de la entidad**, lo que resta credibilidad ante el deudor.
- Julian se comprometió a ajustar el diseño (incluyendo el nombre "Fondo Nacional del Ahorro") para evitar que los clientes desconfíen del origen de la comunicación.

Canales de Difusión y Aprobaciones:

- Julian planea difundir esta campaña de forma masiva por **correo electrónico, mensajes de texto (con link externo) y carteo físico a color**.
- **Compromiso de envío:** Julian debe enviar la propuesta gráfica a **Jenny Andrea** (quien valida con el área de comunicaciones) y los textos de los mensajes a **John Serna** para su aprobación final. Wendy solicitó que la copien en dichos correos.

Resultados Parciales de Noviembre:

- A corte del día anterior, Julian reportó **27 normalizaciones y 26 extinciones** ya ofertadas con cartas de aprobación enviadas. El objetivo es asegurar el cumplimiento de estos pagos antes del cierre de mes.

Alineación y Replicabilidad:

- Wendy informó que, debido a la necesidad de cumplir con los indicadores de recuperación del FNA, las estrategias que funcionen en la firma Martha Mejía serán **replicadas en otras agencias de cobranza** para estandarizar el éxito de la gestión.

- Se aclaró un malentendido sobre una invitación a una reunión previa de alineación, asegurando que Julian tenga toda la información necesaria para coordinar con gerencia.

Metas de Normalización y Motivación de Gestores:

- **Regla de Gestión:** Julian implementó una regla interna donde cada asesor debe ofrecer al menos **15 normalizaciones diarias** y enviar cartas de aprobación cada 5 ofrecimientos.
- **Competencia Interna:** Mencionó una competencia entre sus cuatro asesores más antiguos, aunque destacó que el día anterior una asesora nueva fue quien cumplió la meta, demostrando que es posible alcanzar los números.
- **Enfoque de Wendy:** Recomendó no "quemar" a los gestores con bases de datos frías. Sugirió entregarles **focos efectivos** (clientes ya contactados o interesados en Adminfo) para que se sientan productivos y vean la normalización no como un castigo, sino como un **beneficio o premio** para el deudor.

Estrategia de Carteo e Inbound:

- Julian reportó que el efecto del **carteo físico** es rápido: tras enviar cartas un viernes, suelen recibir respuestas de los clientes (efecto *inbound*) para el día martes siguiente.
- Julian confirmó que la carga de gestiones en **Adminfo** se realiza manualmente por todo el equipo, ya que no existe actualmente una opción de carga masiva para esas tipificaciones.

Proyección al Cierre de Semana:

- Julian presentó una proyección de cumplimiento para el viernes (basada en pagos reflejados hasta el jueves).
- **Contraste de Cifras:** Wendy confrontó la proyección de Julian con el **ranking oficial enviado ese día**, señalando desfases importantes:
  - **Franja 1-30:** Proyectó cumplimiento alto, pero va al 41.70%.
  - **Franja 31-60:** Julian proyectó cifras superiores, pero la realidad actual es del 26%.
  - **Franja 151-360:** Actualmente está en un **1.33%**, una cifra crítica.
- **Respuesta de Julian:** Atribuyó la posibilidad de remontar estas cifras a las **normalizaciones pendientes** que, de cancelarse antes del viernes, elevarían significativamente los porcentajes de ejecución.
- **Horas Extra:** Julian planea implementar horas extras el fin de semana si no se logran los objetivos de cumplimiento de la segunda semana.
- **Priorización:** Wendy instó a Julian priorizar la gestión directa de su cartera asignada.

Seguimiento de Franjas y Compromisos de Pago

- **Cumplimiento Actual:** Wendy confirmó que la franja de 151 a 360 días se encuentra actualmente en un **10.33%** de ejecución. Julian confía en que los compromisos de pago programados para los próximos días permitirán alcanzar la meta proyectada.
- **Prioridad de Gestión:** Debido a que la firma concentra casi **6,000 cuentas** en las franjas iniciales (1 a 30 y 61 a 90 días), Wendy instó a Julian a asegurar el cumplimiento total de este reparto inicial sin descuidar las franjas de mora más avanzada.

Estrategia de Carteo

- **Ejecución:** Julian se encuentra realizando la labor de carteo en el área metropolitana.
- **Entrega de Resultados:** Se acordó que los primeros resultados del impacto de esta gestión de "carteo" (respuestas de clientes o *inbound*) se entregarán el **viernes 19 de diciembre de 2025**.
- **Comunicación:** Se mantiene el canal de WhatsApp abierto para reportes inmediatos y dudas sobre la gestión diaria.

La reunión concluyó con un enfoque claro en recuperar los puntos de ejecución perdidos durante la primera mitad del mes mediante la concreción de las **normalizaciones** ya ofertadas.

3. COMPROMISOS PACTADOS

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE (s)	FECHA PROPUESTA PARA LA EJECUCIÓN DEL COMPROMISO
Seguimiento de normalizaciones y metas: Cada asesor debe realizar al menos 15 ofrecimientos de normalización al día.	MARTHA MEJIA	NOVIEMBRE
Foco en Calidad: Julian se comprometió a entregar a los asesores "focos efectivos" (clientes ya interesados o contactados) para mejorar la tasa de cierre y evitar el desgaste del equipo.	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Aplicar campaña promocional Dicimbre libre de gastos únicamente a clientes con calificación de riesgo A y B, para evitar fomentar la cultura del no pago en moras altas.	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Corregir el diseño del flyer publicitario para incluir el logo claro y el nombre completo: "Fondo Nacional del Ahorro" y enviarlo lo más pronto posible al FNA para que sea revisado por el área de Mercadeo	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Continuar con el proceso de carteo físico en el área metropolitana.	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Presentar el informe de impacto y respuestas de los clientes (inbound) derivados del carteo el viernes 19 de diciembre de 2025.	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Intensificar la búsqueda de clientes que solo han tenido contacto con terceros o que no han sido localizados.	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE
Implementar jornadas de trabajo extra durante los fines de semana si no se alcanzan	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE

los objetivos de cumplimiento de la segunda semana.		
Priorizar el cierre de las casi 6,000 cuentas concentradas en las franjas de 1-30 y 61-90 días, sin descuidar la franja crítica de 151-360 días (que actualmente está en niveles bajos).	MARTHAMEJIA	NOVIEMBRE

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

Seguimiento virtual Martha Mejía

Nombre	Asistencia	Respuesta
Coordinacion FNA Abogados y Asociados MJMC Ltda. <fna@marthajmejia.com>	Obligatorio	Sin respuesta

ABOGADOS ASOCIADOS

Martha J. Mejia A&A Ltda.

COORDINADOR DEL FNA : JULIAN ANDRES ZAPATA

Objetivo General

Maximizar la recuperación de cartera vencida mediante un plan de cobranza integral, segmentado por antigüedad de mora, que priorice las obligaciones con mayor impacto económico y asegure la estabilidad financiera de la compañía, a través de una gestión especializada, eficiente y supervisada, garantizando el cumplimiento de las metas de recaudo y el fortalecimiento de la cultura de pago de nuestros clientes.

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

ASIGNACIÓN NOVIEMBRE 2025

Etiquetas de fila	Cuenta de Numero_De_Obligacion	Suma de SCAP
B. DE 1 A 30	4178	$ 263.839.031.225
C. DE 31 A 60	495	$ 31.604.279.323
D. DE 61 A 90	1480	$ 92.162.964.661
E. DE 91 A 120	168	$ 10.502.185.489
F. DE 121 A 150	107	$ 7.213.310.830
G. DE 151 A 360	404	$ 25.139.922.007
H. DE 360 A 540	396	$ 22.881.422.924
I. MAYOR A 540	921	$ 62.104.876.082
J. CASTIGO	647	$ 14.987.576.509
Total general	**8796**	**$ 530.435.569.049**

Hallazgos clave

1.La mayoría de la cartera está concentrada en los primeros 30 días:

1. (66% del total).

2.Rangos críticos (más de 90 días):

1. 2.293 obligaciones (18% del total).
2. $111.000 millones aprox.

3.Castigada:

1. 647 obligaciones ($14,987576,509 millones), que representan menos del.

PLAN DE ACCION

segmentación de la cartera:

•**1–30 días:** Gestión preventiva y recordatorio de pago inmediato.

•**31–60 días:** Intensificar llamadas y mensajes personalizados, ofrecer acuerdos flexibles.

•**61–90 días:** Negociación directa con clientes, estructuración de acuerdos formales.

•**Más de 90 días:** Traslado a gestión jurídica .

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

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

1.Seguimiento y control:

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Conclusión y organización del equipo

Se conformarán dos equipos de 10 gestores cada uno:

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Brigadas innovadoras de llamadas para recuperación de cartera

Objetivo

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Características principales de las Brigadas

Segmentación por franja y prioridad:

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Horarios clave:

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Registro y análisis en tiempo real:

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Resultados esperados

- Aumentar al menos un 20% la contactabilidad promedio en las franjas prioritarias.
- Mejorar la tasa de acuerdos cerrados por llamada.
- Reducir el ciclo de recuperación en las franjas de mora temprana (1 a 60 días).

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Conclusión

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Para Cartera Vis (clientes con contacto)

Fortalezas:

Mayor facilidad de contacto y negociación.

Clientes más propensos a acuerdos rápidos si se gestiona adecuadamente.

Acciones:

- Priorizar brigadas de llamadas y mensajes dirigidas a este segmento.
- Ofrecer acuerdos flexibles y beneficios por pago oportuno, como descuentos en intereses.
- Programar seguimientos periódicos cada 3-5 días para cerrar compromisos.

- Asignar principalmente a los gestores senior para maximizar la conversión.

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Para Cartera No Vis (clientes sin contacto efectivo)

Retos:

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

Acciones:

- Actualizar y depurar bases de datos con herramientas de localización **(CONTRATADAS POR LA AGENCIA)**
- Diseñar campañas multicanal: SMS, WhatsApp y correo electrónico masivo para captar posibles respuestas del cliente.
- Implementar estrategias de contacto indirecto: llamadas a referencias, visitas a direcciones alternas cuando sea posible (o empresas de localización).
- Considerar externalizar parte de esta cartera a firmas de cobranza especializada si la efectividad de contacto es muy baja.

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

CONCLUSIÓN

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

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

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Plan de Trabajo – Gestión 100% Virtual vía Teams

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

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Beneficios de la Gestión Virtual vía Teams

✅ Atención al cliente personalizada sin desplazamientos.

✅ Más profesionalidad y confianza en la comunicación.

✅ Registro digital y trazabilidad de cada gestión.

✅ Mejora en la tasa de acuerdos y en la experiencia del cliente.

✅ Reducción de tiempos muertos y costos operativos.

ABOGADOS ASOCIADOS
Martha J. Mejia A&A Ltda.

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	1462	Fecha de Registro	26-dic-25
N° Documento de Pago	5300682928	Fecha de Giro	26-dic-25

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIALT		
Nª Identificación	9002249698	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE1462 RAD 02-2303-202512161348703		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	MARTHA JANETH MEJIA CASTAÑO Y CIALT		
Nª Identificación	9002249698	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	CALI		
Numero de Cuenta	180547804	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 0		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 86.500.370		

Uso interno de Tesoreria

Orden	55980	Fecha de la Propuesta	26-dic-25

Información UVR

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

Observaciones:

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