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

INFORME No 19 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000059764 - 1000059766

FECHA		
11	02	2026
dd	mm	aaaa

1. GENERALIDADES DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

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

OBJETO DEL CONTRATO

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

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

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

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

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

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001778 - 5400002037**

VALOR DEL CONTRATO

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

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

PRÓRROGAS	
No.	PLAZO
1	3 de noviembre 2025
2	30 de enero 2026

ADICIONES		
No.	VALOR	RP
1	43,749,857	5400002037
2	631,717,442	5400002109

SUSPENSIONES		
No	DESDE	HASTA

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,660,000	**78.5%**
Adiciones	$ 675,467,299	**21.5%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 3,142,127,299**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 2,798,047,835	**89.0%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 159,430,377	**5.1%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 2,957,478,212**	**94.1%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCION PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**94.1%**

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	**94.1%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**94.1%**
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 enero 2026, en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

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

6. CERTIFICACIÓN PARA PAGO

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

CERTIFICA:

Que SYNERJOY BPO S.A.S., identificado con NIT. No.800.133.032-9, entregó un informe de las actividades desarrolladas desde Cali - Valle en el período correspondiente a enero 2026, dando de esta manera cumplimiento a las obligaciones contenidas en el Contrato de prestacion de servicio No. 77 de fecha 3 de julio de 2024.

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCION
Anexo Técnico	X	**19**	**Informes de Gestion Mensual**
Certifiicado pago Seguridad Social	X	**13**	**Certificado de Seguridad Social y Parafiscales, resolucion de facturacion, Rut, tarjeta prof. Revisor**
Certificación Bancaria	X	**1**	**Banco Bogota**
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 **Febrero** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar — Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar Fecha: 2026.02.12 09:21:54 -05'00'

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo — Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo Fecha: 2026.02.11 15:07:31 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	130

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000236	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13208				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130180478				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		W0	139,535,073-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	898
3	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	11,267
5	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	38,087
7	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	45,973
9	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	69,124
11	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	70,644
13	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	80,252
15	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	81,386
17	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	82,949
19	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	86,405
21	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	86,405
23	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	100,230
25	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	103,686
27	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	114,258
29	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	124,423
31	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	131,336
33	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	138,248
35	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	152,072
37	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	154,197
39	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	164,515
41	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	180,414
43	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	202,326
45	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	227,072
47	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	318,192
49	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000236	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13208				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130180478				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	320,735
51	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	360,827
53	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	362,348
55	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	404,450
57	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	420,273
59	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	424,943
61	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	484,656
63	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	506,618
65	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	405,575
67	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	612,230
69	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	700,702
71	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	779,275
73	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	785,732
75	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	871,030
77	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	907,238
79	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	924,212
81	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,279,989
83	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,400,156
85	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,427,028
87	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,833,131
89	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
90	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,867,807
91	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
92	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,008,537
93	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
94	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,232,019
95	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
96	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,520,152
97	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
98	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,644,262

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000236	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.02.2026	Fecha contab.	12.02.2026	Período	02
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13208				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202602130180478				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
100	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,010,642
101	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
102	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,051,124
103	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
104	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,560,056
105	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,896,756
107	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,902,296
109	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,749,980
111	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,928,010
113	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,127,146
115	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,685,451
117	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,784,202
119	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,791,388
121	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
122	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	12,664,316
123	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
124	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	64,900,403
125	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
126	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	130,323
127	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
128	50	2519050401	HONORARIOS 11%			14,737,262-
129	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			3,818,291-
130	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,339,751-





SYNERJOY BPO S.A.S.

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

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

Numero: FE13208
Fecha : 2026-FEB-12 11:20 AM
Pagina: 01 de 01

Cliente : FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA	Forma de Pago: CREDITO CREDITO	Fecha de Vencimiento 2026-MAR-13
NIT. : 899999284-4 Codigo: 899999284		
Direccion : CL 12 65 11		
Telefono : 3810150 Fax:	Vendedor: 800133032 SYNERJOY BPO SAS	
Email : jlarap@fna.gov.co		
Contacto :		
Ciudad : BOGOTA		

OC.Nro	OV.Nro	Dcto.Alt	Moneda
1000059764			PESOS

REG	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		133,975,107.00	0.00	133,975,107.00	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
133,975,107.00	0.00	133,975,107.00	25,455,270.00	0.00	159,430,377.00

Valor Letras: CIENTO CINCUENTA Y NUEVE MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA MIL TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS MCTE.

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

% BASE	VLR_IMPUESTO	% BASE	VLR_IMPUESTO	% BASE	VLR_IMPUESTO	% BASE	VLR_IMPUESTO
19 133,975,107	25,455,270	00 0	0	00 0	0	00 0	0
00 0	0	00 0	0				

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

Observacion: FACTURA DEL MES DE ENERO DE 2026

NUMEROS DE APROBACION 1000059764 1000059766

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

Despues de vencida esta factura cobraremos intereses de mora a la maxima tasa legal permitida.
Autorizacion Numeracion De Facturacion 18764101597923 vigente de NOV-14-2025 Hasta NOV-14-2027
Numeracion Autorizada FE13001 Al FE15000 Vigencia: 24 Meses
Software SIESA 8.5, Fabricante del Software Sistemas de Informacion Empresarial S.A.S. NIT 890.319.193-3
Proveedor Tecnologico: Siesa E-Invoicing NIT 890.319.193-3.

CUFE:ceebf55edad4ee1d65d683587df4a28aaf9a415b34e2d519fd15160dcbe356b346982165986d0c7502ec7db208a1e689

Fecha de certificacion: 2026-02-12T11:20:00.

Firma digital: D19wSvcv8ELW2asufKzysqA2FHGFFswj+i4nvV/m8uwRW9Vv7h+SAFaTOc3y37PRrmp6T9YhW1BgMhPKOXO/m9E3/Nuh1NpPfB/HAMIZ3G/PYMKmMhdj49MVtuWRcabf4H1Fg22MS9wQ2GwU90CKdy0Y3b63rSDqTk1gcQ/oS3dDU/7kKAS/nq3DfmGe4fCFtC/7q5QSmJ0kKK5HQOtQjph2BbyECcuI/vknqvf/04zYFdJ8Kz19p5/2eeR2BnGzZGOd9JrfC8+rues+1fW7U0mjpLjccIAUyTXTNKLdKbe/KBIRjVFXRq9tse8s/Pdnwqc+W+OfEm0SnnqASMc0ng==

CERTIFICACIÓN DE PAGOS DE APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL Y PARAFISCALES

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

Para constancia se firma en Cali a los nueve (09) días del mes de Febrero de 2026

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA
REVISOR FISCAL
Mat 101370-T

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 2 0 Actualización de Responsabilidades

4. Número de formulario 141168305756

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

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

IDENTIFICACIÓN

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

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

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

35. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

36. Nombre comercial	37. Sigla
FINANCREDITOS	

UBICACIÓN

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

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

42. Correo electrónico contable@synerjoy.com

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

CLASIFICACIÓN

Actividad económica

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

Ocupación

51. Código	52. Número establecimientos
	1 1

Responsabilidades, Calidades y Atributos

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

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

Usuarios aduaneros

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

	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo
3	3

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

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

Para uso exclusivo de la DIAN

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

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

Firma del solicitante:

Sin perjuicio de las verificaciones que la DIAN realice.

Firma autorizada:

984. Nombre CAICEDO CHAVARRO ANGELA MARIA

985. Cargo Analista IV

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Características y formas de las organizaciones

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

Constitución, Registro y Última Reforma

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

Vigencia

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

Composición del Capital

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

Entidad de vigilancia y control

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

Estado y Beneficio

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

Vinculación económica

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

97. Nombre o razón social de la matriz o controlante

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Representación

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

Representación

1

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

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

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

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

2

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

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

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

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

3

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

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

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

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

4

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

5

98. Representación	99. Fecha inicio ejercicio representación

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

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

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

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

1

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

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

119. Razón social

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

2

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

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

119. Razón social

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

3

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

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

119. Razón social

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

4

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

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

119. Razón social

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

5

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

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

119. Razón social

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Revisor Fiscal y Contador

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

Revisor Fiscal y Contador

Revisor fiscal principal

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

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

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

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

Revisor fiscal suplente

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

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

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

147. Fecha de nombramiento

Contador

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

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BPO SAS

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

165. Dirección: CL 23 D N 5 B N 107

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BOGOTA BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MEDELLIN PBO SAS

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

165. Dirección: CL 53 45 64 OF 104

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY CARTAGENA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PEREIRA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 20 6 30 OF 804

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY PASTO BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BARRANQUILLA BPO SAS

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

165. Dirección: CL 70 53 74 OF 301 B

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY GIRARDOT BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BUENAVENTURA BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MONTERIA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY SANTA MARTA BPO SAS

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

165. Dirección: CR 2 B 14 21 OF 710

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY VALLEDUPAR BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO
DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764101597923

(415)7707212489984(8020) 001876410159792 3

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

11. Razón social
SYNERJOY BPO S.A.S.

12. Dirección seccional
Impuestos de Cali

Cód. 5

24. Dirección
CL 23 D N 5 B N 107

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

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

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

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

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

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

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

Firma del solicitante

Firma del funcionario autorizado

DIAN
2025-11-14 / 03:24:17 PM
Fecha Acuse de Recibo
Firmado

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

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

997. Fecha formalización 2025-11-14 15:24:17

AUTORIZADO

DIAN

Autorización Numeración de Facturación

1876

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario 18764101597923

(415)7707212489984(8020) 001876410159792 3

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

11. Razón social

SYNERJOY BPO S.A.S.

Rangos de numeración para autorizar, habilitar o inhabilitar

	29. Establecimiento	30. Modalidad	Cód.	31. Prefijo	32. Desde el número	33. Hasta el número	38. Vigencia	34. Tipo solicitud	Cód.
1	SYNERJOY BPO SAS CL 23 D N 5 B N 107	FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA	4	FE	13,001	15,000	24	AUTORIZACIÓN	1
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									

AUTORIZADO


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


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

Banco de Bogotá

EL BANCO DE BOGOTA

INFORMA:

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

Esta información es confidencial, no es una recomendación de negocio y se suministra sin responsabilidad del banco, se expide el 29 de Enero de 2026, a solicitud del interesado, con destino a quien interese.

Atentamente,



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

INFORME DE SUPERVISION

CONTRATISTA	SYNERJOY BPO S.A.S.
No. CONTRATO	77 de 2024
OBJETO	Prestación de servicios de gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.
PERIODO DEL INFORME	5 al 30 de enero de 2026
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $ 2,466,660,000.00 Adición 1: $ 43,749,957.00 Adición 2: $ 631,717,442.00 Pagos realizados: $ 2,798,047,835.00 Pago gestión periodo del presente informe: $ 159,430,377 Porcentaje ejecutado: 94.12% Saldo del contrato: $ 184,649,187.00

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 9.483 obligaciones a Synerjoy, de acuerdo con los resultados obtenidos en el último trimestre de asignación por cada franja de mora, para la gestión de recuperación de cartera, asignación cargada en aplicativo de gestión asignado por el fondo, para inicio de las gestiones el 5 de enero de 2026, 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	82,638,375,453	1354
C. DE 31 A 60	97,227,638,757	1519
D. DE 61 A 90	97,970,799,602	1524
E. DE 91 A 120	63,136,199,737	1018
F. DE 121 A 150	45,594,439,997	774
G. DE 151 A 360	101,172,138,466	1784
H. DE 360 A 540	20,167,855,057	445
I. MAYOR A 540	57,402,978,534	984
J. CASTIGO	4,341,271,630	81
Total general	**569,651,697,233**	**9483**

GESTIONES REALIZADA

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

Rotación de cartera

CASA DE COBRO	SYNERJOY	Total general
01/28/2026	1500	1500
01/29/2026	144	144
01/30/2026	4994	4994
01/31/2026	1685	1685
Total general	8323	8323

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	4465	3858	8323
Total general	4465	3858	8323

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
SYNERJOY	3720	44.70%	122	1.47%	4481	53.84%	8323	100.00%
Total general	3720	44.70%	122	1.47%	4481	53.84%	8323	100.00%

RESULTADOS OBTENIDOS

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

Etiquetas de fila	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	MANTENIDO	DETERIORADO	Total general	CONTENCION	META	% EJECUCION	FALTANTE
SYNERJOY	12.01%	3.33%	4.14%	22.09%	58.43%	100.00%				
B. DE 1 A 30	33.34%	0.00%	0.00%	40.72%	25.94%	100.00%	74.06%	90.00%	82.29%	-15.94%
C. DE 31 A 60	12.36%	14.07%	0.00%	35.71%	37.85%	100.00%	62.15%	80.00%	77.68%	-17.85%
D. DE 61 A 90	10.24%	2.96%	7.29%	28.68%	50.83%	100.00%	49.17%	50.00%	98.35%	-0.83%
E. DE 91 A 120	9.29%	1.55%	10.74%	27.31%	51.11%	100.00%	48.89%	40.00%	122.23%	8.89%
F. DE 121 A 150	6.31%	0.66%	8.81%	24.76%	59.47%	100.00%	40.53%	35.00%	115.80%	5.53%
G. DE 151 A 360	8.31%	0.95%	4.59%	0.00%	86.15%	100.00%	13.85%	20.00%	69.24%	-6.15%
H. DE 360 A 540	3.44%	0.15%	3.39%	0.00%	93.03%	100.00%	6.97%	15.00%	46.47%	-8.03%
I. MAYOR A 540	1.06%	0.00%	0.07%	0.00%	98.87%	100.00%	1.13%	10.00%	11.27%	-8.87%

LISTA DE VERIFICACION DE CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESPECIFICAS

OBLIGACION	ACTIVIDADES DESARROLLADAS/ EVIDENCIA
1. Cumplir todas las obligaciones definidas y contenidas en el Anexo No. 1 - Requerimientos - Especificaciones Técnicas y Operativas del Servicio a Contratar y el Anexo No.5 Acuerdos de Niveles de Servicio.	Synerjoy aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
2. Recibir las obligaciones asignadas por el Fondo para la gestión de recuperación de cartera y gestionar por los medio o canales autorizados (telefónico, correo electrónico, sms, agentes virtuales)	Synerjoy realiza la recepción de la asignación el 5 de enero 2026 y realiza las gestiones de cobro a través de los canales autorizados dejando evidencia en el aplicativo de gestión asignado por el fondo **https://fna.adminfo.net/smartplus/**
3. Realizar la gestión de cobro preventivo, administrativo y cartera titularizada de las obligaciones crediticias hipotecarias, de leasing habitacional y consumo, que la Gerencia Cobranzas y BRDPR ordene (o quien haga sus veces).	Synerjoy realizo las gestiones de cobro correspondientes sobre las obligaciones asignadas, información registrada en el aplicativo de gestión asignado por el fondo
4. Realizar la gestión de cobro sobre las obligaciones asignadas en campañas especiales según las necesidades y estrategias dadas por la Gerencia de Cobranzas y BRDPR.	Para el periodo del presente informe no se asignaron campañas especiales
5. Asistir a las reuniones que convoque el Supervisor del contrato definido por el Fondo.	El proveedor asistió a las reuniones convocadas por el FNA de lo cual queda constancia en las actas de reunión
6. Mantener durante la ejecución del contrato el recurso humano, la infraestructura física y las demás condiciones presentadas en la oferta.	Synerjoy aporta certificaciones de cumplimiento de los requerimientos
7. No podrá subcontratar otras empresas para realizar la gestión objeto del contrato.	Durante el periodo del presente informe no se evidencia subcontratación
8. Celebrar acuerdos de confidencialidad con sus colaboradores sobre la información conocida para la ejecución del contrato y sobre las actividades desarrolladas. Por tanto, será responsable por la filtración que de esta información haga su personal. Dichos acuerdos deben reposar en la carpeta del contrato del personal y ser validado por el Supervisor del contrato antes de inicio de actividades.	Synerjoy aporta hojas de vida de los colaboradores donde se evidencia el acuerdo de confidencialidad
9. Instruir a sus colaboradores sobre la propiedad de la información que le entregue el Fondo Nacional del Ahorro S.A.,	Se evidencia el registro de las gestiones realizadas a las obligaciones asignada en el aplicativo de gestión designado por el fondo

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

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

APLICACIONES DE ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO

ANS	PENALIDAD (SI/NO)	PORCENTAJE PENALIDAD	VALOR
Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)	SI	>4 RANGOS 1%	$ 1,610,408
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: 2026.02.12 08:56:12 -05'00'

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

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

CERTIFICACION

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

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

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

Se anexa:

* 1.1. Descripción técnica y funcional.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

Certifico que se cuenta con políticas de Backups de datos.

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 1.3- Arquitectura control Next

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 1.4- Manual Riesgo Tecnológico

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

*1.5- Backup gestión de llamadas

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 1.6-Reporte auditoria de log FortiAnalizer

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

.

.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

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

Se anexa:

*1.10. Procedimiento para la gestión trabajo en casa

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:
* 12. Diagrama
* 12. Repositorio

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

*2.1-Procedimiento política de seguridad de la información

Página 9 punto 7.2

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.
.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 2.2-Procedimiento de protección contra virus informáticos.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 2.3-Borrado seguro de la información V 5.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

* 2.9-Procedimiento Administración de Usuarios V 8.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

*2.10-Procedimiento Control Y Acceso Físico V 3.0

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

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

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

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

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

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

Se anexa:

*2.22- Gestión de la Continuidad del negocio

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,

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

CERTIFICACION

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

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

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

NIT: 899.999.284-4

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

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

Se anexa:

*2.26- Sistema de Seguridad Perimetral FUL UTM Fortinet.

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 09 (nueve) días del mes de febrero 2026.

Atentamente,



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

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
Reparto Inicial y jurídico	Tipo de reparto: Reparto inicial — Obligaciones: 9483 — Saldos: 569.651.697.233 **Total general: 7564 — 433.160.039.461**	05/01/2026 –30/01/2026

	NOMBRE RESPONSABLE	FIRMA RESPONSABLE
SYNERJOY	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA	

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

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

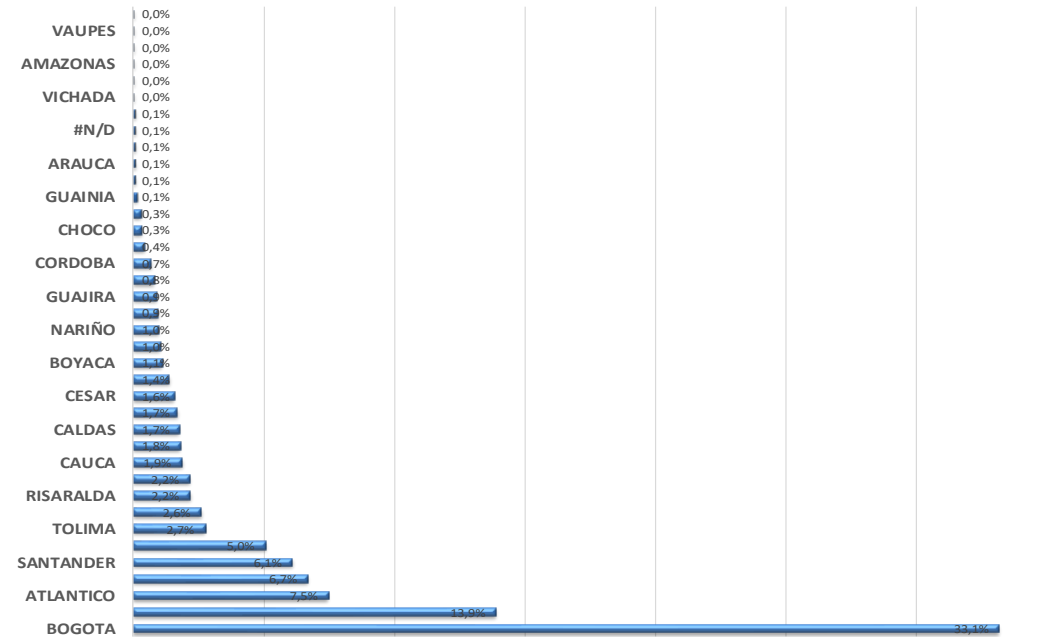
1.1. Descripción de la cartera por franja

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	1354	$	82.638.375.453	14,51%
C. DE 31 A 60	1519	$	97.227.638.757	17,07%
D. DE 61 A 90	1524	$	97.970.799.602	17,20%
E. DE 91 A 120	1018	$	63.136.199.737	11,08%
F. DE 121 A 150	774	$	45.594.439.997	8,00%
G. DE 151 A 360	1784	$	101.172.138.466	17,76%
H. DE 360 A 540	445	$	20.167.855.057	3,54%
I. MAYOR A 540	984	$	57.402.978.534	10,08%
J. CASTIGO	81	$	4.341.271.630	0,76%
Total general	**9483**	**$**	**569.651.697.233**	**100,00%**

1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
Castigo	81	$	4.341.271.630	0,76%
Suspenso	8568	$	506.274.352.573	88,87%
Vigente	834	$	59.036.073.030	10,36%
Total general	**9483**	**$**	**569.651.697.233**	**100,00%**

1.3. Descripción de la cartera por departamento



Departamento	%
BOGOTA	33,1%
CUNDINAMARCA	13,9%
ATLANTICO	7,5%
VALLE DEL CAUCA	6,7%
SANTANDER	6,1%
ANTIOQUIA	5,0%
TOLIMA	2,7%
BOLIVAR	2,6%
RISARALDA	2,2%
META	2,2%
CAUCA	1,9%
NORTE DE SANTANDER	1,8%
CALDAS	1,7%
MAGDALENA	1,7%
CESAR	1,6%
SUCRE	1,4%
BOYACA	1,1%
HUILA	1,0%
NARIÑO	1,0%
GUAVIARE	0,9%
GUAJIRA	0,9%
QUINDIO	0,8%
CORDOBA	0,7%
CASANARE	0,4%
CHOCO	0,3%
CAQUETA	0,3%
GUAINIA	0,1%
PUTUMAYO	0,1%
ARAUCA	0,1%
PROVINCIA EXTRANJERA	0,1%
#N/D	0,1%
ISLAS	0,1%
VICHADA	0,0%
609	0,0%
AMAZONAS	0,0%
NO ESTABLECIDO	0,0%
VAUPES	0,0%
PICHINCHA	0,0%
Total general	**100,0%**

1.4. Descripción por cosecha



1.5. Descripción por la línea de crédito:

Tipo de Credito	Obligaciones		Saldos	%
DISPROYECTOS	4	$	426.312.543	0%
EDUCATIVA	18	$	61.930.503	0%
HIPOTECARIO	9086	$	508.279.714.372	89%
LEASING	375	$	60.883.739.816	11%
Total general	**9483**	**$**	**569.651.697.233**	**100%**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

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

2.1. Número de gestores asignados.

No.	identificación	Nombre	Usuario
1	31710349	Sonia Patricia Mayor Rivera	smayor
2	1002885089	Luz Angela Carabali Ocoro	lacarabalio
3	66826616	Erika Bastidas	ebastidasc
4	1143849364	Leydy Johana Galarza Arenas	ljgalarzaa
5	1088253684	Paula Vargas Vargas	pvargasv
6	1151959201	Deiby Andrey Ramirez Mazuera	daramirezm
7	1318826	Yailimar Andreina Castillo Justo	yacastilloj
8	1109663745	Gonzalez Mazuera Yuleisy	ygonzalezm
9	1006365898	Caicedo Ortiz Asly	acaicedoo
10	31643644	Diana Ortiz Quintero	oquinterod
11	31643644	Fabiola Rosero Iter	riterf
12	1144108662	Marisol Caicedo Angulo	mcaicedoa
13	1114620269	Karol Ximena Patino Prado	kxpatinop
14	66971748	Yamileth Munoz Garcia	ymunozg
15	1143950099	Leydy Viviana Revelo Roldan	lvrevelor
16	1111658461	Brayan Andres Torres	batorres
17	1113685369	Diana Marcela Gutierrez Ortega	dmgutierrezo
18	1084869259	Quely Yoana Arcia Paloma	qyarciap
19	1006417778	Edwin Jaramillo	ejaramillom

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

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

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

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

Meta gestión: Con un cumplimiento promedio del 86%. Los mejores resultados son alcanzados por Diana Gutierrez.

La meta de contactos se cumple al 91%. Los mejores resultados son obtenidos por Yamileth Muñoz. Cabe resaltar que esta meta está afectada por la continuidad en la gestión sobre la base contactada.

La meta de conversión alcanza el 95% Los mejores resultados son obtenidos por Marisol Caicedo.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	Conversion acuerdos
	1800	30%	30%
AGENTES	% Cumplim.	% Cumplim.	% Cumplim.
acaicedoo	71%	85%	103%
batorres	64%	97%	96%
daramirezm	87%	99%	93%
dmgutierrezo	103%	97%	83%
ebastidasc	79%	91%	91%
ejaramillom	103%	94%	106%
kxpatinop	72%	87%	99%
lacarabalio	79%	91%	97%
ljgalarzaa	98%	90%	104%
lvrevelor	99%	94%	101%
mcaicedoa	99%	93%	107%
ndcalderonm	97%	91%	101%
oquinterod	71%	87%	89%
pvargasv	64%	97%	89%
qyarciap	87%	80%	91%
riterf	97%	86%	96%
ygonzalezm	95%	87%	89%
ymunozg	73%	107%	89%

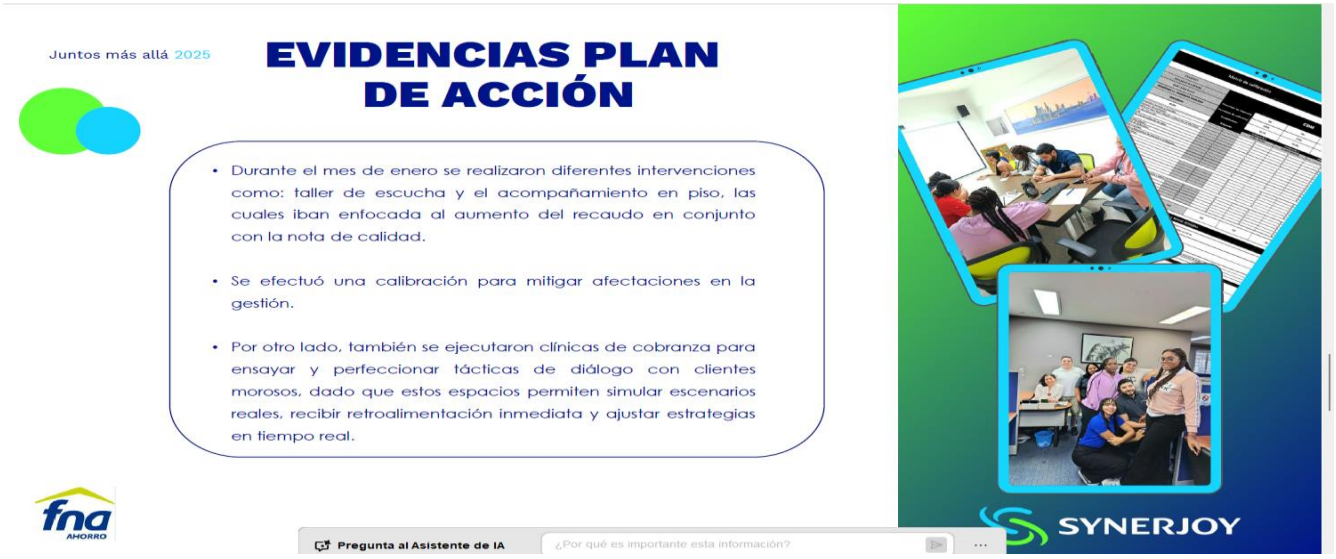
2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas

2.4.1. Incentivos económicos:

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

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

2.4.1. Incentivos plan de mejoramiento:



3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

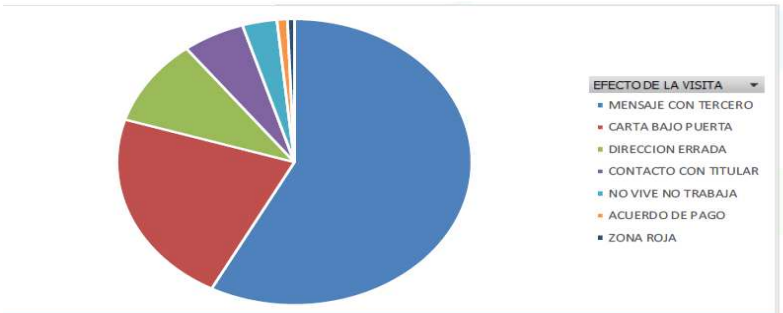
Durante el mes de octubre las principales estrategias implementadas fueron:

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

Trabajo en equipo focalizado:

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

Gestión de Campo:



Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30
B. DE 1 A 30	49,25%	43,96%	6,79%	0,00%	0,00%
C. DE 31 A 60	61,58%	22,79%	6,86%	8,77%	0,00%
D. DE 61 A 90	61,86%	25,32%	0,00%	2,53%	10,29%
E. DE 91 A 120	95,11%	4,89%	0,00%	0,00%	0,00%
F. DE 121 A 150	84,84%	5,75%	0,00%	0,00%	9,41%
G. DE 151 A 360	7,88%	85,58%	1,49%	0,00%	5,05%
H. DE 360 A 540	8,76%	91,24%	0,00%	0,00%	0,00%
I. MAYOR A 540	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
J. CASTIGO	100,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	**49,46%**	**43,68%**	**1,71%**	**1,60%**	**3,56%**

Se realizaron 412 visitas en Bogotá, Cali, Jamundí, Cartagena, Soledad y Barranquilla. Las cuales permitieron el acercamiento con terceros. O dejar notificaciones luego de las cuales 59 clientes se comunicaron y cerraron acuerdos de pago (19 negociaciones)

NEGOCIACIONES

Franjas	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30	4				4
C. DE 31 A 60	23	3	2	1	29
D. DE 61 A 90	41	10	2		53
E. DE 91 A 120	37	9	6		52
F. DE 121 A 150	14	12	6	2	34
G. DE 151 A 360	92	40	14	4	150
H. DE 360 A 540	11	8	1		20
I. MAYOR A 540	10	9	2	2	23
J. CASTIGO	7	14	1		22
Total general	**239**	**105**	**34**	**9**	**387**

Franjas	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30	$ 237.853.700				$ 237.853.700
C. DE 31 A 60	$ 2.408.643.612	$ 249.951.895	$ 128.825.517	$ 87.188.992	$ 2.874.610.017
D. DE 61 A 90	$ 3.824.938.104	$ 849.683.002	$ 107.867.037		$ 4.782.488.144
E. DE 91 A 120	$ 3.302.995.149	$ 782.288.034	$ 535.356.061		$ 4.620.639.244
F. DE 121 A 150	$ 1.051.625.438	$ 915.516.347	$ 341.050.679	$ 109.318.935	$ 2.417.511.399
G. DE 151 A 360	$ 6.983.742.310	$ 2.976.681.240	$ 730.810.170	$ 163.144.679	$ 10.854.378.398
H. DE 360 A 540	$ 384.567.209	$ 518.290.021	$ 219.222.962		$ 1.122.080.193
I. MAYOR A 540	$ 633.363.176	$ 656.246.204	$ 40.260.907	$ 64.839.091	$ 1.394.709.379
J. CASTIGO	$ 371.612.296	$ 713.674.050	$ 52.640.127		$ 1.137.926.474
Total general	**$ 19.199.340.996**	**$ 7.662.330.794**	**$ 2.156.033.461**	**$ 424.491.697**	**$ 29.442.196.947**

Con un total de 387 negociaciones. Se cumplieron el 62%. 34 presentaron cumplimiento parcial. Las franja con la mayor cantidad de negociaciones presentadas fueron 151 - 360

GESTION DE LOCALIZACIÓN

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	1.251.498.748	1.452.591.464	669.970.582			3.374.060.794
C. DE 31 A 60	3.959.609.136	944.193.908	1.156.693.155	302.545.102		6.363.041.301
D. DE 61 A 90	2.481.858.950	1.094.965.543	925.371.863	42.091.677	273.502.498	4.817.790.531
E. DE 91 A 120	2.586.942.154	552.132.153	345.892.932	211.683.868	278.078.079	3.974.729.187
F. DE 121 A 150	2.803.378.588	461.850.410	160.386.500		606.213.415	4.031.828.912
G. DE 151 A 360	132.540.992	5.790.241.006	187.761.815	18.533.120	273.139.403	6.402.216.337
H. DE 360 A 540	128.764.008	1.134.650.032	7.431.757		7.361.243	1.278.207.040
I. MAYOR A 540	2.294.311.390		106.568.477			2.400.879.867
J. CASTIGO	626.467.390					626.467.390
Total general	**16.265.371.356**	**11.430.624.516**	**3.560.077.081**	**574.853.767**	**1.438.294.638**	**33.269.221.359**
	49%	34%	11%	2%	4%	

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	15	12	12			39
C. DE 31 A 60	39	10	12	7		68
D. DE 61 A 90	39	14	12	1	5	71
E. DE 91 A 120	34	11	4	1	4	54
F. DE 121 A 150	34	5	3		10	52
G. DE 151 A 360	4	76	6	1	6	93
H. DE 360 A 540	4	21	1		1	27
I. MAYOR A 540	26		2			28
J. CASTIGO	7					7
Total general	**202**	**149**	**52**	**10**	**26**	**439**

Se localizaron 439 clientes, con los resultados positivos Enel 51%. Cabe resaltar 37 por $3,855MM cumplieron los acuerdos de pago pactados.

GESTION MASIVA

Diciembre	B. DE 1 A 30	C. DE 31 A 60	Castigo	D. DE 61 A 90	E. DE 91 A 120	F. DE 121 A 150	G. DE 151 A 360	H. DE 360 A 540	I. MAYOR A 540	Total general
Primera semana	4555	4576	2572	967	742	1098	4635	576	544	20265
Segunda semana	3915	3933	2211	831	638	944	3984	495	467	17418
Tercera semana	4102	4121	2316	871	668	989	4174	519	490	18250
Cuarta semana	3836	3855	2166	815	625	925	3904	485	458	17070
Total general	**16407**	**16485**	**9265**	**3484**	**2673**	**3957**	**16697**	**2075**	**1959**	**73003**

Se remitieron 73.003 mensajes, los que demostraron mayor receptividad fueron:

Motivo	Mensaje
General	El FNA esta de tu lado en tiempos dificiles comunicate con Synerjoy al 6024892758 y encontremos juntos una solucion
Brigadas	¡Las segundas oportunidades si existen! El FNA tiene una excelente alternativa de negociacion para tu obligacion con vigencia de 48 horas. Comunicate hoy al 6024892758
Brigadas	En el FNA Hoy es el mejor dia para llegar a un acuerdo de pago total de su obligacion conozca los beneficios que tiene para usted llamando al 6024892758
Brigadas	Soluciona tu situacion financiera con el FNA. Acercate a Synerjoy Av Estacion No. 5BN 107 en San Vicente – Cali los dias xx y xx. Confirma tu cita en el 6024892758
Brigadas	Solo por hoy Synerjoy en nombre del FNA te ofrece una excelente alternativa de negociacion con vigencia de 48 horas. Llama al 6024892758.
Posible perdida frech	A la fecha el FNA no ha recibido su pago de no hacerlo perdera los beneficios adquiridos. Comuniquese al 6024892758
Link pagos	FNA siempre cerca de ti. Recuerda que puedes pagar tu credito hipotecario FNA por PSE https://www.fna.gov.co. Confirma tu consignacion al 6024892758 – Synerjoy
Recordatorio	Synerjoy agencia extema del FNA le agradece el cumplimiento del acuerdo de pago pactado. Confirma la consignacion al WhastApp 3160175508
Recordatorio	Cumple tu compromiso financiero con el FNA y logra tu tranquilidad financiera. Agradecemos la Confirmacion de tu pago en el 6024892758 - Synerjoy
proceso juridico	¡Aviso importante! Soluciona hoy tu situacion con el FNA y evita otras instancias de cobro. Mas informacion en el 6024892758 - Synerjoy
Mayor a 31 dias	El FNA te invita a gestionar tu obligacion en mora para confirmar el valor comunicate con SYNERJOY 602 4892758 y evita reportes negativos

Estado acuerdos enero 2026

Contacto / Acuerdos	Saldos	% Saldos	Obligaciones	% Obligaciones
1.DIRECTO	**311.022.679.857**	**54,27%**	**4014**	**42,33%**
Acuerdo cumplido	47.197.402.341	15,17%	613	6,46%
Acuerdo incumplido	15.721.872.083	5,05%	209	2,20%
Contactado con pago	99.694.651.538	32,05%	1256	13,25%
Contactado sin pago	148.408.753.895	47,72%	1936	20,42%
2.INDIRECTO	**258.568.218.060**	**45,73%**	**5468**	**57,67%**
Sin contacto con pago	116.099.632.598	44,90%	2612	27,55%
Sin contacto sin pago	142.468.585.463	55,10%	2856	30,12%
Total general	**569.590.897.917**	**100,00%**	**9483**	**100,00%**

En el 50.5% de las obligaciones asignadas no se realizaron pagos.
En el 6.46% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 13.25% de los pagos corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.
En el 2.2% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 27.55% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

Contactabilidad
Con un contacto promedio del 54,27%. Los mejores resultados mostraron una relación lineal con el contacto 61 a 150 y castigo.

Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO	% Part capital	Meta	Ranking
B. DE 1 A 30	32,25%	67,75%	14,5%	90%	74.06%
C. DE 31 A 60	52,63%	47,37%	17,1%	80%	62.15%
D. DE 61 A 90	62,48%	37,52%	17,2%	50%	49.17%
E. DE 91 A 120	68,55%	31,45%	11,1%	40%	**48.89%**
F. DE 121 A 150	70,80%	29,20%	8,0%	35%	**40.53%**
G. DE 151 A 360	63,68%	36,32%	17,7%	20%	13.85%
H. DE 360 A 540	46,23%	53,77%	3,5%	15%	6.97%
I. MAYOR A 540	29,04%	70,96%	10,1%	10%	1.13%
J. CASTIGO	96,08%	3,92%	0,8%	2,0%	**5,8%**
Total general	**54,27%**	**45,73%**			

4. FACTORES DE MEDICION

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

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

4014/9483= 42.3%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

822/4014=20%

4.3. EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

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

613/822=75%

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

Franjas	DETERIORADO	MANTENIDO	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	Total general
B. DE 1 A 30	315	561	478			1354
C. DE 31 A 60	540	538	220	221		1519
D. DE 61 A 90	728	448	157	51	140	1524
E. DE 91 A 120	509	293	86	12	118	1018
F. DE 121 A 150	444	181	50	7	92	774
G. DE 151 A 360	1540		129	15	100	1784
H. DE 360 A 540	405		22	2	16	445
I. MAYOR A 540	971		10		3	984
Castigo	73		8			81
Total general	**5525**	**2021**	**1160**	**308**	**469**	**9483**

Franjas	DETERIORADO	MANTENIDO	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	Total general
B. DE 1 A 30	$ 21.074.573.540	$ 33.490.860.593	$ 28.072.941.320			$ 82.638.375.453
C. DE 31 A 60	$ 36.502.724.268	$ 34.805.620.114	$ 12.211.155.474	$ 13.708.138.901		$ 97.227.638.757
D. DE 61 A 90	$ 49.879.056.313	$ 27.978.331.888	$ 10.116.338.866	$ 2.896.791.107	$ 7.100.281.429	$ 97.970.799.602
E. DE 91 A 120	$ 32.288.290.961	$ 17.218.835.630	$ 5.866.912.923	$ 976.560.611	$ 6.785.599.611	$ 63.136.199.737
F. DE 121 A 150	$ 27.092.507.727	$ 11.267.306.626	$ 2.863.509.941	$ 298.113.322	$ 4.073.002.381	$ 45.594.439.997
G. DE 151 A 360	$ 87.151.381.250		$ 8.334.905.252	$ 971.742.969	$ 4.714.108.994	$ 101.172.138.466
H. DE 360 A 540	$ 18.772.363.401		$ 692.969.191	$ 29.072.174	$ 673.450.291	$ 20.167.855.057
I. MAYOR A 540	$ 56.760.713.551		$ 602.263.173		$ 40.001.811	$ 57.402.978.534
Castigo	$ 3.924.033.663		$ 417.237.967			$ 4.341.271.630
Total general	**$ 333.445.644.675**	**$ 124.760.954.850**	**$ 69.178.234.107**	**$ 18.880.419.084**	**$ 23.386.444.517**	**$ 569.651.697.233**

4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	2.306.442.965
valor total de la mora asignada - Contactos	35.655.845.965
%	**6,5%**

4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	2.794.593.562
valor total de la mora asignada - No contacto	33.925.703.157
%	**8,2%**

FACTORES DE MEDICIÓN

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

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

EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

EFECTIVIDAD DE LOS COMPROMISOS O ACUERDOS DE PAGO:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 1 Y 30 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	886	1700	**52%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	157	886	**18%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**131**	**157**	**83%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	**1,614,571,393**	**2,017,746,503**	**80%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**742**	886	84%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 31 Y 60 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	1167	1708	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 de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	287	1167	25%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	233	287	81%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 2,064,866,985	$ 3,258,228,053	63%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	835	1,167	72%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 61 Y 90 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	291	361	**81%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**76**	**291**	26%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**60**	**76**	**79%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	303,348,701	947,747,122	**32%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**188**	**291**	65%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 91 Y 120 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	235	277	**85%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**52**	**235**	22%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**38**	**52**	**73%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	348	410	**85%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**85**	**348**	24%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**66**	**85**	**78%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 352,199,429	$ 1,604,369,390	**22%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**187**	**348**	54%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 151 Y 360 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	1287	1730	74%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**273**	**1,287**	21%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**200**	**273**	**73%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 1,101,138,506	$ 9,523,022,025	**12%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	473	**1,287**	37%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 361 Y 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	112	215	**52%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**12**	**112**	11%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**8**	**12**	67%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 68,201,291	$ 1,808,390,443	**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 de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**25**	**112**	22%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: > 540 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	111	203	55%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	21	111	19%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	9	21	43%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 113,996,749	$ 6,656,115,840	2%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	17	111	15%

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

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

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

COBRADOR: SYNERJOY BPO S.A.S.
REPARTO: 5 DE ENERO 2026
INFORME FINAL: 30 DE ENERO 2026

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	44,183,691	59,114,824	3,213,000	-	-	-	-	-	-
31 A 60	114,457,721	54,329,466	73,164,914	7,191,000	-	-	-	-	-
61 A 90	183,864,540	27,562,000	45,284,615	98,231,271	7,440,000	-	-	-	-
91 A 120	150,961,097	5,550,000	18,664,000	41,977,722	59,241,915	5,353,000	-	-	-
121 A 150	82,348,940	6,557,000	3,800,000	10,600,000	26,783,833	66,053,135	2,187,000	-	-
151 A 360	380,354,899	17,253,677	4,050,000	11,595,000	24,112,000	53,540,000	133,699,310	500,000	-
360 A 540	89,316,185	-	-	-	-	-	26,200,470	12,865,000	-
MAYOR A 540	83,154,403	-	-	-	-	-	7,535,000	-	13,544,056
Castigo									250,608,281

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	468,347	313,309	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	2,415,058	575,892	387,774	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	5,828,506	581,558	480,017	520,626	-	-	-	-	-	-
91 A 120	7,970,746	175,935	393,810	444,964	313,982	-	-	-	-	-
121 A 150	6,085,587	346,210	120,460	223,660	283,909	350,082	-	-	-	-
151 A 360	40,165,477	1,275,047	213,840	489,309	764,350	1,129,694	1,336,993	-	-	-
360 A 540	10,369,609	-	-	-	-	-	552,830	136,369	-	-
MAYOR A 540	10,535,663	-	-	-	-	-	238,860	-	143,567	-
Castigo									39,696,352	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	106,511,515	781,656
31 A 60	249,143,100	3,378,724
61 A 90	362,382,426	7,410,707
91 A 120	281,747,734	9,299,437
121 A 150	198,329,908	7,409,906
151 A 360	625,104,886	45,374,711
360 A 540	128,381,655	11,058,808
MAYOR A 540	104,233,459	10,918,089
Castigo	250,608,281	39,696,352
DESCUENTO ANS		1,353,284
TOTALES	**2,306,442,965**	**133,975,106**
	IVA	25,455,270
	TOTAL LIQUIDADO	**159,430,377**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	1,610,408
PLAN DE TRABAJO	-
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
TOTAL DESCUENTO	**1,610,408**
Antes de IVA	**1,353,284**

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

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

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNERJOY
Fecha:	22/01/2026	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	02:00 PM	**Hora fin:**	02:45 PM
Objetivo		VALIDAR COMPORTAMIENTO ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE ENERO 2026	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR COMERCIALJUNIOR	SI
MARCELA PEREZ	SYNERJOY	COORDINADOR COMERCIAL SENIOR	SI
WENDY ARRIETA VILLAZON	FNA	ASISTENTE OPERATIVO I	SI

1. TEMAS TRATADOS



Resultados Contacto Enero 2025 - 2026

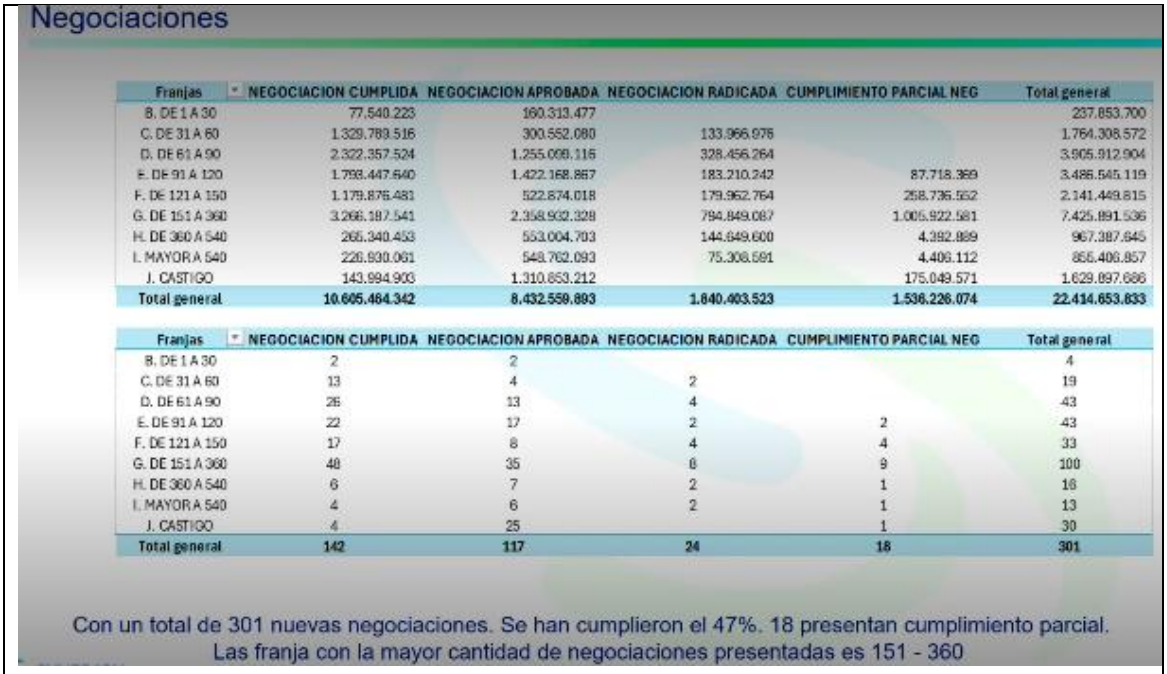
	CONTACTO ENERO 2026			CONTACTO ENERO 2025		
Franjas	DIRECTO	SIN CONTACTO	Part Capitales	DIRECTO	SIN CONTACTO	Part Capitales
B. DE 1 A 30	14,70%	85,30%	14,52%	22,56%	77,44%	49,38%
C. DE 31 A 60	25,81%	74,19%	17,08%	54,61%	45,39%	15,25%
D. DE 61 A 90	34,25%	65,75%	17,21%	57,98%	42,02%	7,74%
E. DE 91 A 120	40,61%	59,19%	11,08%	63,37%	36,63%	5,43%
F. DE 121 A 150	48,06%	51,94%	8,01%	83,33%	16,67%	3,28%
G. DE 151 A 360	48,63%	51,37%	17,73%	79,53%	20,47%	2,77%
H. DE 360 A 540	36,18%	63,82%	3,54%	47,37%	52,63%	0,81%
I. MAYOR A 540	19,23%	80,77%	10,07%	41,20%	58,80%	7,71%
J. CASTIGO	95,06%	4,94%	0,76%	26,64%	73,36%	7,63%
Total general	**33,69%**	**66,31%**	**100,00%**	**37,07%**	**62,93%**	**100,00%**

Con un contacto promedio del 34%. Los mejores resultados se encuentran en las franjas 91 a 360

Ranking Comparativo Enero 2025- 2026

ENERO 22 DE 2026						
REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR
B. DE 1 A 30	65.45%	58.83%	63.56%	1	3	2
C. DE 31 A 60	52.53%	45.62%	48.01%	1	3	2
D. DE 61 A 90	42.78%	35.09%	38.53%	1	3	2
E. DE 91 A 120	31.69%	34.36%	33.24%	3	1	2
F. DE 121 A 150	22.88%	28.85%	28.09%	3	1	2
G. DE 151 A 360	5.27%	6.62%	6.32%	3	1	2
H. DE 360 A 540	6.88%	2.34%	2.90%	1	3	2
I. MAYOR A 540	1.47%	0.82%	1.77%	2	3	1
J. CASTIGO						

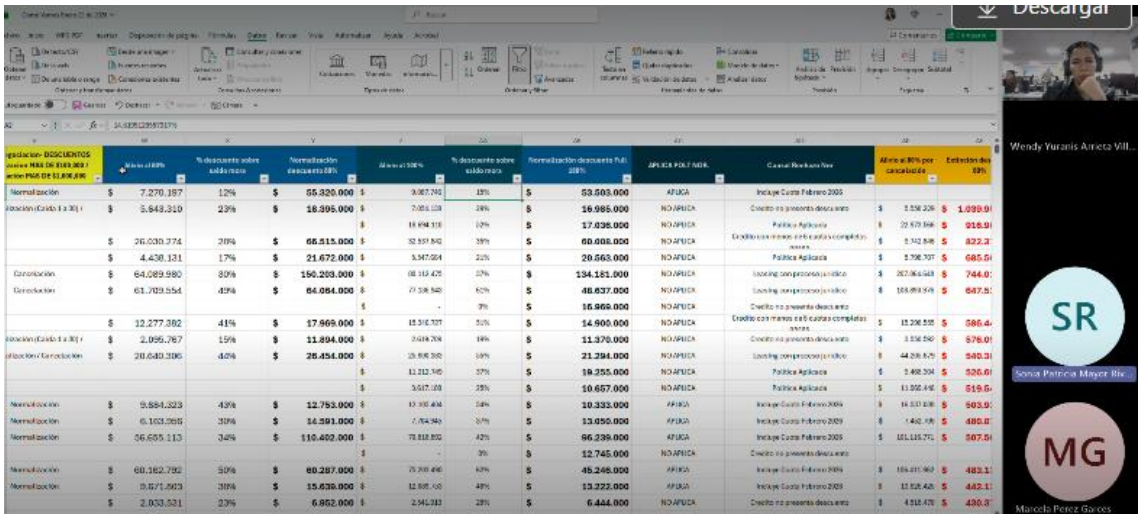
ENERO 22 DE 2025						
REPARTO INICIAL	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR	MARTHAMEJIA	SYNERJOY	REINCAR
B. DE 1 A 30	59.88%	64.71%	66.34%	3	2	1
C. DE 31 A 60	52.27%	47.93%	46.59%	1	2	3
D. DE 61 A 90	44.05%	41.76%	41.91%	1	3	2
E. DE 91 A 120	39.88%	37.63%	31.23%	1	2	3
F. DE 121 A 150	33.45%	32.17%	27.55%	1	2	3
G. DE 151 A 360	13.13%	15.06%	6.62%	2	1	3
H. DE 360 A 540	9.89%	10.45%	6.60%	2	1	3
I. MAYOR A 540	1.72%	0.62%	1.48%	1	3	2
J. CASTIGO						



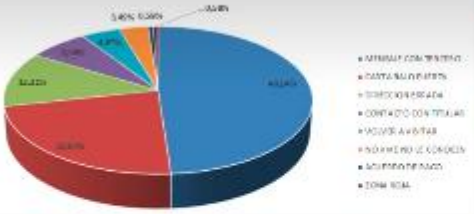
Franjas	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION RADICADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	Total general
B. DE 1 A 30	77.540.223	160.313.477			237.853.700
C. DE 31 A 60	1.329.789.516	300.552.080	133.966.976		1.764.308.572
D. DE 61 A 90	2.322.357.524	1.255.098.116	328.456.264		3.905.912.904
E. DE 91 A 120	1.798.447.640	1.422.168.867	183.210.242	87.718.369	3.486.545.119
F. DE 121 A 150	1.179.876.481	522.874.018	179.962.764	258.736.552	2.141.449.815
G. DE 151 A 360	3.268.187.541	2.358.932.328	794.849.087	1.005.922.581	7.425.891.536
H. DE 360 A 540	265.340.453	553.004.703	144.649.600	4.392.889	967.387.645
I. MAYOR A 540	226.930.061	548.762.093	75.308.591	4.406.112	855.406.857
J. CASTIGO	143.994.903	1.310.653.212		175.049.571	1.629.697.686
Total general	**10.605.484.342**	**8.432.559.893**	**1.840.403.523**	**1.536.226.074**	**22.414.653.833**

Franjas	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION RADICADA	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	Total general
B. DE 1 A 30	2	2			4
C. DE 31 A 60	13	4	2		19
D. DE 61 A 90	26	13	4		43
E. DE 91 A 120	22	17	2	2	43
F. DE 121 A 150	17	8	4	4	33
G. DE 151 A 360	48	35	8	9	100
H. DE 360 A 540	6	7	2	1	16
I. MAYOR A 540	4	6	2	1	13
J. CASTIGO	4	25		1	30
Total general	**142**	**117**	**24**	**18**	**301**

LA FIRMA NOS PRESENTÓ OCMO REALIZABA EL SEGUIMIENTO RESPECTIVO A LA CARTERA:



Resultado de gestión de campo



Hasta el momento se han realizado 172 visitas. Que han permitido el acercamiento con terceros. O dejar notificaciones luego de las cuales 32 clientes se comunicaron y cerraron acuerdos de pago (12 negociaciones)

Franja	Vencido	Recuperado +30	Normalizado	Recuperado +30
C. DE 31 A 60	24,76%	0,00%	0,00%	4,42%
D. DE 61 A 90	0,00%	12,39%	0,00%	0,00%
E. DE 91 A 120	11,04%	0,00%	0,00%	0,00%
F. DE 121 A 150	7,62%	0,00%	0,00%	0,00%
G. DE 151 A 360	91,68%	0,00%	1,24%	0,00%
H. DE 360 A 540	82,98%	0,00%	0,00%	0,00%
I. MAYOR A 540	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
J. CASTIGO	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Total general	**45,36%**	**1,00%**	**1,13%**	**0,45%**

Proyección– Corte 22

SYNERJOY				Ejecución	
Franja	Saldos K Asignados	Meta (en %)	Meta (en valores)	Meta Acuerdos	Actual	Proyeccion
B. DE 1 A 30	$ 81.795.896.914	90%	$ 73.076.307.222	6,24%	58,53%	65,07%
C. DE 31 A 60	$ 94.271.510.398	50%	$ 77.017.208.310	4,60%	45,62%	50,22%
D. DE 61 A 90	$ 97.969.687.481	30%	$ 48.984.743.741	6,90%	35,09%	41,99%
E. DE 91 A 120	$ 63.135.086.697	40%	$ 25.254.034.679	3,00%	34,36%	37,36%
F. DE 121 A 150	$ 45.574.437.937	55%	$ 15.956.053.778	3,50%	28,85%	32,35%
G. DE 151 A 360	$ 101.186.530.625	20%	$ 20.225.706.125	2,12%	6,62%	8,74%
H. DE 360 A 540	$ 30.231.943.673	10%	$ 3.054.791.351	0,65%	2,34%	2,99%
I. MAYOR A 540	$ 57.213.304.224	10%	$ 5.721.330.422	0,09%	0,82%	0,91%
J. CASTIGO	$ 4.341.271.630	2%	$ 86.825.433	1,70%	3,14%	4,84%

Plan de Acción

Trabajo en equipo focalizado:

Fecha	Obligaciones	Saldos
0. Foco Wendy	130	$ 4.473.053.130
0. Seguimiento	73	$ 2.708.948.000
1. Aplica negociacion contactado 2025-2026	757	$ 75.748.948.000
2. Contacto juridico - Sin contacto Synerjoy	18	$ 1.094.221.617
3. Aplica negociacion	738	$ 74.403.264.073
4. Cartera en deterioro contacto 2026-2029 - Se recupera con el pago de UNA CUOTA	571	$ 38.308.326.000
5. Cartera en deterioro - Se recupera con el pago de UNA CUOTA	556	$ 37.428.971.340
6. Cobro	117	$ 3.708.448.940
Total general	**3.328**	**$ 241.865.975.000**



- Gestión por horario y teléfono de mejor contacto
- Incentivos emocionales y económicos
- Intensidad diaria por medio de todos los canales masivos
- Gestión de campo a cartera en deterioro e incumplidos
- Brigada de visitas en Jamundí 55 clientes $3,470MM en deterioro
- Seguimiento al presupuesto y saldos menores

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS

En la reunión se revisaron los resultados de gestión con corte al 22 de enero de 2026, evidenciando un desempeño inferior frente al mismo periodo del año anterior, especialmente en términos de contactabilidad. Aunque en 2025 ya existían retos, los niveles actuales son más bajos y ninguna franja alcanza los porcentajes esperados, lo que impacta directamente los indicadores de recuperación. Se identificó que el principal problema no es la falta de gestión sino la dificultad para contactar efectivamente a los clientes, quienes en muchos casos cuelgan las llamadas o no responden, a pesar de los esfuerzos en distintos horarios y canales.

Se analizó que en años anteriores se contaba con herramientas adicionales de localización que hoy no están disponibles, lo que podría explicar parte de la caída en contacto. Sin embargo, también se reconoció que el comportamiento del cliente ha cambiado, mostrando menor disposición a atender y mayor tendencia a posponer pagos, muchas veces esperando el uso de cesantías u otros recursos. A pesar de esto, la franja entre 121 y 150 días continúa mostrando buen desempeño en negociaciones, ya que los clientes reconocen la cercanía de procesos jurídicos, aunque se anticipa un cambio en la estrategia del fondo al reducir el inicio de estos procesos a 120 días, lo que podría modificar el comportamiento de pago y mejorar la recuperación en etapas más tempranas.

En cuanto a resultados, se destacó un buen volumen de negociaciones y montos recuperados, lo que demuestra fortaleza del equipo en esta línea; sin embargo, esto no es suficiente para compensar la baja contactabilidad. Se evidenció que muchas negociaciones están en proceso o pendientes de documentación, y aunque se han logrado algunos pagos parciales, aún hay oportunidades de aprovechar mejor los casos donde ya existen abonos para convertirlos en acuerdos efectivos. También se resaltó la importancia de cruzar información entre pagos, negociaciones y bases de clientes para identificar oportunidades adicionales de cierre.

Se describieron diferentes estrategias operativas implementadas, como segmentación de clientes según capacidad de negociación, uso de descuentos escalonados, envío de mensajes con porcentajes de beneficio para generar interés, y priorización de clientes con saldos altos. Asimismo, se están realizando gestiones complementarias como visitas en campo, que han mostrado impacto positivo al generar reacción en los clientes, incluso cuando no hay contacto directo, logrando que posteriormente se comuniquen o realicen pagos.

A nivel de proyección, se evidenció preocupación ya que, aunque hay mejoras graduales, no se alcanzan aún los niveles necesarios para cumplir metas en varias franjas. Incluso considerando pagos futuros o recuperación de “colas”, el impacto sería limitado frente a la magnitud de la asignación. Se concluye que el principal reto sigue siendo incrementar la contactabilidad para ampliar la base de clientes gestionados, ya que de ello depende tanto la generación de negociaciones como la recuperación directa.

Se hizo énfasis en la necesidad de enfocar esfuerzos en las franjas críticas que impactan los indicadores contractuales, especialmente la de 31 a 60 días, se reiteró que el éxito dependerá de mejorar el contacto, optimizar el uso de la información disponible y ejecutar estrategias más efectivas que permitan traducir la gestión en pagos reales y cumplimiento de metas.

En la reunión se evidenció una preocupación central por el bajo nivel de contactabilidad, lo que pone en riesgo el cumplimiento de los indicadores exigidos por el fondo, especialmente en la

franja administrativa donde se requiere una contención cercana al 80%. Aunque se reconoce la fortaleza del equipo en la gestión de campo y visitas, se concluye que el tiempo restante es limitado, por lo que se hace necesario reforzar de manera urgente las estrategias de localización a través de otros medios, articulando esfuerzos con el equipo operativo para incrementar el contacto en los días restantes.

Se resaltó que, aunque las campañas telemáticas se ejecutan de forma constante y por múltiples canales, el objetivo es lograr mayor saturación para generar respuesta del cliente, entendiendo que estos tienden a reaccionar ante una mayor insistencia. También se destacó la importancia de mantener motivado al equipo, recordando que los resultados actuales impactan directamente en las comisiones futuras, lo que representa un incentivo clave para el cumplimiento.

En cuanto al plan de acción, se explicó que la estrategia está enfocada en priorizar la cartera deteriorada entre 1 y 150 días, con especial atención a clientes con saldos altos, ya que estos permiten mejorar resultados con pagos parciales. Se están utilizando horarios y canales de contacto estratégicos según el historial de respuesta del cliente, además de reforzar la gestión mediante mensajes personalizados, WhatsApp y envío de información en tiempo real para facilitar cierres. Las visitas continúan siendo un apoyo relevante, especialmente en zonas con mayor concentración de clientes, como en la brigada programada, donde se espera generar impacto en un segmento poco explorado.

Se enfatizó la necesidad de mantener seguimiento constante al presupuesto diario, impulsar acuerdos de pago y aprovechar incluso los saldos menores como oportunidades de recuperación. A pesar de la preocupación por estar por debajo de otras firmas en algunos indicadores, se reconoció el buen desempeño en negociaciones, motivando a mantener el enfoque y aprovechar el potencial de mejora en el cierre del mes, especialmente considerando que aún hay margen de recuperación frente a tendencias observadas en periodos anteriores.

Finalmente, se abordaron temas operativos que afectan la gestión, como la falta de usuarios activos en los sistemas, lo que impide el registro adecuado de las gestiones y genera reprocesos que impactan negativamente los indicadores. Se acordó gestionar esta situación de manera prioritaria. La reunión concluye con un llamado a mantener la motivación, fortalecer la ejecución estratégica y continuar ajustando las acciones para lograr revertir la tendencia actual y alcanzar los resultados esperados.

3. COMPROMISOS PACTADOS:

Descripción del compromiso	Responsable	Fecha propuesta
Fortalecer estrategias de localización para incrementar la contactabilidad mediante articulación con el equipo operativo	Sonia Patricia Mayor Rivera / Equipo operativo	ENERO
Incrementar la presión comercial a través de campañas telemáticas (SMS, WhatsApp, llamadas) para generar mayor respuesta del cliente	Marcela Pérez Garcés / Equipo de telemática	ENERO
Cruzar bases de pagos, negociaciones y clientes para identificar oportunidades de cierre y pagos efectivos	Sonia Patricia Mayor Rivera	ENERO

Enfocar la gestión en clientes con mayor probabilidad de pago (saldos altos y cartera 1 a 150 días)	Equipo de gestión	ENERO
Ejecutar brigadas y visitas en campo en zonas priorizadas para aumentar la recuperación	Sonia Patricia Mayor Rivera	ENERO
Optimizar el uso de mensajes y estrategias de comunicación (descuentos, beneficios, mensajes personalizados)	Equipo de gestión / Marcela Pérez Garcés	ENERO
Realizar seguimiento diario al cumplimiento del presupuesto y acuerdos de pago	Sonia Patricia Mayor Rivera / Equipo	ENERO
Aprovechar saldos menores (“colas”) como estrategia de recuperación adicional	Equipo de gestión	ENERO
Mantener motivación del equipo mediante seguimiento a incentivos y comisiones	Marcela Pérez Garcés	ENERO
Gestionar y habilitar usuarios faltantes en sistemas para asegurar el registro de gestiones	Equipo FNA	ENERO
Mejorar la proyección de resultados enfocándose en datos reales y no en promesas de pago	Sonia Patricia Mayor Rivera	ENERO
Priorizar cumplimiento en franjas críticas (especialmente 31 a 60 días) para impactar indicadores contractuales	Equipo de gestión	ENERO

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

1. Resumen

	Seguimiento virtual
Título de la reunión	SYNERJOY
Participantes que asistieron	3
Hora de inicio	1/22/26, 2:00:37 PM
Hora de finalización	1/22/26, 2:45:05 PM
Duración de la reunión	44 min 27s
Tiempo medio de asistencia	43 min 2s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	1/22/26, 2:00:40 PM	1/22/26, 2:45:01 PM	44 min 21s	warrieta@fna.gov.co	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	1/22/26, 2:01:29 PM	1/22/26, 2:45:05 PM	43 min 35s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador
Marcela Perez Garces	1/22/26, 2:03:51 PM	1/22/26, 2:45:02 PM	41 min 10s	marcela.perez@synerjoy.com	marcela.perez@synerjoy.com	Asistente

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	1/22/26, 2:00:40 PM	1/22/26, 2:45:01 PM	44 min 21s	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	1/22/26, 2:01:29 PM	1/22/26, 2:45:05 PM	43 min 35s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador
Marcela Perez Garces	1/22/26, 2:03:51 PM	1/22/26, 2:45:02 PM	41 min 10s	marcela.perez@synerjoy.com	Asistente

Agencia:	SYNERJOY
Mes:	ENERO 2026
Líder:	SONIA PATRICIA MAYOR RIVERA

Formato de Seguimiento FNA

Planes de Trabajo - Agencias Externas



<table>
<tr><th>No.</th><th>Actividad</th><th>Tipo</th><th>Fecha Inicial</th><th>Fecha Final</th><th>esultado (indicadore</th><th>Observaciones</th></tr>
<tr><td>1</td><td>La gerencia define los turnos que vamos a laborar durante el presente mes:
<table>
<tr><th colspan="6">HORARIO PORTAFOLIO FNA - ENERO</th></tr>
<tr><th>LUNES</th><th>MARTES</th><th>MIERCOLES</th><th>JUEVES</th><th>VIERNES</th><th>SABADO</th></tr>
<tr><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr>
<tr><td>11 a 6 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>12</td><td>13</td><td>14</td><td>15</td><td>16</td><td>17</td></tr>
<tr><td>FESTIVO</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 12 m</td></tr>
<tr><td>19</td><td>20</td><td>21</td><td>22</td><td>23</td><td>24</td></tr>
<tr><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>8 a 6 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>9 a 12 m</td></tr>
<tr><td>26</td><td>27</td><td>28</td><td>29</td><td>30</td><td></td></tr>
<tr><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>8 a 5 p.m.</td><td>7:30 a 5:30 p.m.</td><td>7 a 4 p.m.</td><td></td></tr>
</table></td><td>Gestión</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Ind. Recuperacion</td><td>Las jornadas estan sujetas a cambios dependiendo de los resultados y del cumplimiento de las metas.</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Hasta el momento contamos con 18 asesores. 1 asesora de punto. 1 coordinadora.
<table>
<tr><th>No.</th><th>identificación</th><th>Nombre</th><th>Usuario</th></tr>
<tr><td>1</td><td>31710349</td><td>Sonia Patricia Mayor Rivera</td><td>smayor</td></tr>
<tr><td>2</td><td>1002885089</td><td>Luz Angela Carabali Ocoro</td><td>lacarabalio</td></tr>
<tr><td>3</td><td>66826616</td><td>Erika Bastidas</td><td>ebastidasc</td></tr>
<tr><td>4</td><td>1143849364</td><td>Leydy Johana Galarza Arenas</td><td>ljgalarzaa</td></tr>
<tr><td>5</td><td>1088253684</td><td>Paula Vargas Vargas</td><td>pvargasv</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1151959201</td><td>Deiby Andrey Ramirez Mazuera</td><td>daramirezm</td></tr>
<tr><td>7</td><td>1318826</td><td>Yailimar Andreina Castillo Justo</td><td>yacastilloj</td></tr>
<tr><td>8</td><td>1109663745</td><td>Gonzalez Mazuera Yuleisy</td><td>ygonzalezm</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1006365898</td><td>Caicedo Ortiz Asly</td><td>acaicedoo</td></tr>
<tr><td>10</td><td>31643644</td><td>Diana Ortiz Quintero</td><td>oquinterod</td></tr>
<tr><td>11</td><td>31643644</td><td>Fabiola Rosero Iter</td><td>riterf</td></tr>
<tr><td>12</td><td>1144108662</td><td>Marisol Caicedo Angulo</td><td>mcaicedoa</td></tr>
<tr><td>13</td><td>1114620269</td><td>Karol Ximena Patino Prado</td><td>kxpatinop</td></tr>
<tr><td>14</td><td>66971748</td><td>Yamileth Munoz Garcia</td><td>ymunozg</td></tr>
<tr><td>15</td><td>1143950099</td><td>Leydy Viviana Revelo Roldan</td><td>lvrevelor</td></tr>
<tr><td>16</td><td>1111658461</td><td>Brayan Andres Torres</td><td>batorres</td></tr>
<tr><td>17</td><td>1113685369</td><td>Diana Marcela Gutierrez Ortega</td><td>dmgutierrezo</td></tr>
<tr><td>18</td><td>1084869259</td><td>Quely Yoana Arcia Paloma</td><td>qyarciap</td></tr>
<tr><td>19</td><td>1006417778</td><td>Edwin Jaramillo</td><td>ejaramillom</td></tr>
</table></td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Ind. Recuperacion</td><td></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>10</td><td>Reunion grupo
Temas:
Revision resultados DICIEMBRE 2025
Compromisos de gestion
Metas FNA y Synerjoy
Horarios
Politica de respetos y asignacion
Politica de seguridad de la informacion y clausula de confidencialidad.
Asignacion definitiva ENERO de 2026</td><td>Estrategia</td><td>01/06/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de recuperación</td><td>Se generan alertas y llamados de atención teniendo en cuenta los resultados obtenidos. (Indicadores, Cumplimiento metas, Facturación)

Con el fin de mejorar la rotación del portafolio y fortalecer el cierre de negociaciones se aclara al grupo que la asignacion se hará por efectividad (Clientes en posible negociacion o con cierres efectivos)</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Gestion por UVR y Pesos. Concientizando a los clientes del manejo de una cuota variable y/o educandoles financieramente, para que mejoren su score y eviten gastos adicionales. Además de los riesgos que puede conllevar el inicio o la continuidad de un proceso juridico</td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de recuperación</td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td>Gestion VIS - No VIS. Los clientes tipo NO VIS en generar tienen mejor capacidad de pago. Por estrategia hay que profundizar para no ofrecer alternativas de negociacion y/o porcentajes de condonación que tal vez el cliente no requiere. El estado de las viviendas, detectado durante el proceso de visitas, es relevante, para persuadir al cliente a proteger su patrimonio.</td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de recuperación</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Se delimitan focos de gestión priorizando la cartera contactada en 2025, de acuerdo al historico del FNA. Que haya realizado abonos en el ultimo año:
<table><tr><th>Estados</th><th colspan="2">APLICA NEGOCIACION</th><th colspan="2">GESTION PERSUACION</th></tr><tr><th>Franjas</th><th>Obligacion</th><th>Saldos</th><th>Obligacion</th><th>Saldos</th></tr><tr><td>B. DE 1 A 30</td><td>204</td><td>13.762.903.249</td><td>605</td><td>45.039.824.022</td></tr><tr><td>C. DE 31 A 60</td><td>753</td><td>51.088.922.133</td><td>447</td><td>38.702.657.430</td></tr><tr><td>D. DE 61 A 90</td><td>869</td><td>60.967.647.297</td><td>373</td><td>33.276.307.183</td></tr><tr><td>E. DE 91 A 120</td><td>602</td><td>40.636.744.701</td><td>230</td><td>19.514.954.482</td></tr><tr><td>F. DE 121 A 150</td><td>553</td><td>36.634.133.210</td><td>72</td><td>7.074.359.633</td></tr><tr><td>G. DE 151 A 360</td><td>1199</td><td>77.610.920.163</td><td>153</td><td>15.910.843.743</td></tr><tr><td>H. DE 360 A 540</td><td>280</td><td>17.229.121.990</td><td>6</td><td>625.085.125</td></tr><tr><td>I. MAYOR A 540</td><td>239</td><td>14.884.129.770</td><td>9</td><td>607.967.321</td></tr><tr><td>J. CASTIGO</td><td>24</td><td>1.085.104.689</td><td>4</td><td>196.686.236</td></tr><tr><td>Total general</td><td>4723</td><td>313.899.627.202</td><td>1899</td><td>160.948.685.175</td></tr></table></td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de recuperación</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Busqueda de datos a traves de Minner. Creditos en deterioro.</td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de localizacion</td><td></td></tr>
<tr><td></td><td>Se solicita al area de logistica la depuración de las direcciones para definir el foco definitivo para gestión de campo. De acuerdo a la cobertura.
El foco esta compuesto por clientes sin contacto en diciembre e ingresos. Con saldos sk>$50MM que apliquen a negociación.
Cabe resaltar que pasada la quincena, esta actividad incluira la gestión a incumplidos que afecten significativamente el portafolio. De acuerdo a la cobertura.</td><td>Estrategia</td><td>01/05/2026</td><td>01/30/2026</td><td>Indicadores de localizacion</td><td></td></tr>
</table>

7	Saturacion de canales. Continuaremos con la estrategia aprobada por el FNA, desde el 15 de enero 2024: •Â los clientes que no esten focalizados para gestion telefónica por volumetria o prioridades, entre otras. La agencia puede remitirles mensajes diariamente a las lineas de contacto sino se encuentren al dia. •La agencia puede realizar gestion de campo (visitas) a clientes no contactados.	Estrategia	01/05/2026	01/30/2026	Ind. Recuperacion	Se espera lograr contactos y cierres que apalanquen el resultado en el corto plazo
11	Se remiten correos electronicos semanalmente, con los datos aportados por el FNA a toda la base no contacto. Priorizando aquellos creditos proclives de negociacion	Estrategia	01/05/2026	01/30/2026	Indicadores de localizacion	
13	Se define estrategia desde el area de calidad para incentivar al grupo de trabajo: SYNERJOY — PLAN DE ACCIÓN — Fecha: 20/10/2022, Versión: 3.0 Fecha: ENERO — Portafolio: FNA AHORROS — Segmento: ADMI-VIGENTE-CAST Analista de Calidad: DIDIER JULIAN OROZCO — Coordinador de operación: SONIA PATRICIA MAYOR Objetivo del Plan de Acción: Aumentar la nota de calidad y el recuado del portafolio mediante el buen compromiso y la sana competencia Indicadores Objetivos del Plan de Acción Nota de calidad Inicial: 87,16% — Nota de calidad Objetivo: 90% — Nota Final: - Cumplimiento Meta Actual: - — Cumplimiento Meta Objetivo: - — Cumplimiento Meta Final: - Lineamientos de acción en función de la causa raiz: Causa Raiz: El desempeño de los indicadores de recaudo y nota de calidad se ubicó por debajo del 90 % lo que representa un incumplimiento frente a la meta establecida por la entidad Acción / Detalle de la Acción / Objetivo de la Acción / Fecha de ejecución y entregable / Nombre y cargo del Responsable: monitoria grabado — El area de calidad se encargara se realizar auditorias para un efectivo mejoramiento. — Alinear y Aumentar de forma significativa la nota de calidad y el recuado del portafolio — ENERO — Didier Julian Orozco/Analista de calidad. Taller de escucha — Por medio de las llamadas postuladas se reunira todo el equipo de banco con el fin de detectar que oportunidades de mejora se vienen manifestando. — reforzar e intervenir las oportunidades de mejora que tienen mas impacto al portaflio y asi cumplir con la nota establecidad por calidad — 16/01/2026 — Didier Julian Orozco/Analista de calidad. Calibracion interna — se reunira el STAFF con el fin de estar todos alineados al momento de auditar a los agentes. — reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras. — 22/01/2026 — Didier Julian Orozco/Analista de calidad. Acompañamiento en piso — semanalmente el area de calidad apoyara el portafolio una hora en piso. — reforzar e intervenir en las oportunidades de mejoras. — ENERO — Didier Julian Orozco/Analista de calidad.	Estrategia	01/05/2026	01/30/2026	Ind. Monitoreo	
15	Chatwoot: Con el objetivo de maficar el uso del chat como estrategia de contacto. Todos los agentes tienen acceso a la herramienta. Y se realiza el envio masivo de mensajes a traves de la plataforma	Gestión	01/05/2026	01/30/2026	Ind. De Contactabilidad	App in house que permite controlar, monitorear y custodiar la información
16	Pasado el primer corte (5): Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo Pasada la quincena. Se solicitaran los saldos menores a la asesora de Punto FNA; en creditos mantenidos y caidas. Saldos significativos que nos permitan mejorar los resultados en el corto plazo	Gestión	01/05/2026	01/30/2026	Ind. Recuperacion	Estos creditos se trabajaran diariamente hasta el cierre, procurando la contencion y recuperacion del portafolio

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	13208	Fecha de Registro	19-feb-26
N° Documento de Pago	5300087410	Fecha de Giro	19-feb-26

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE13208 RAD 02-2303-202602130180478		
Observaciones			

BENEFICIARIO DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Forma de Entrega	Pago Electrónico		
Ciudad de Entrega	CALI		
Numero de Cuenta	146589478	Tipo de Cuenta	Cuenta Corriente
Banco	BANCO DE BOGOTA		
Valor Bruto	$ 0		
Menos GMF	$ 0		
Vlr Neto a Cancelar	$ 139.535.073		

Uso interno de Tesoreria

Orden	57176	Fecha de la Propuesta	19-feb-26

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.