fna FONDO NACIONAL DEL AHORRO	**INFORME DE SEGUIMIENTO Y DE EVALUACIÓN CONTRACTUAL**	**Código: GLC-CONT-FO-016**
	PROCESO DE CONTRATACIÓN	**Versión: 2**

INFORME No 22 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000061239

FECHA		
08	05	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, interventoría, 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 INTERVENTORÍA 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 31 (Día) **DE** 7 (Mes) **DE** 2026 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001778 - 5400002037 - 5400002109 - 5400002210**

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
3	31 de julio 2026

ADICIONES		
No.	**VALOR**	**RP**
1	43,749,857	5400002037
2	631,717,442	5400002109
3	684,876,581	5400002210

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

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,660,000	**64.5%**
Adiciones	$ 1,360,343,880	**35.5%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 3,827,003,880**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 3,324,822,737	**86.9%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 191,711,642	**5.0%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 3,516,534,379**	**91.9%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**91.9%**

OBSERVACIONES

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**91.9%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**91.9%**
DIFERENCIA EN LA EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DEL CONTRATO	**0.0%**

**Nota: Esta información es diligenciada únicamente 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

4. CONCEPTO SUPERVISOR O INTERVENTOR

Facturación reparto del mes de abril 2026; en los terminos estipulados en el objeto del presente contrato.

5. EVALUACIÓN CONTRATISTA (Escala de 0 - 5)

EVALUACIÓN 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. 077 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 abril 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.

7. CERTIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE APORTES AL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA, identificado con Mat 101370-T , en su condición de Revisor Fiscal de la empresa SYNERJOY BPO S.A.S. con N.I.T. 800.133.032-9, certifica que la empresa se encuentra a PAZ Y SALVO con las obligaciones del pago de los aportes de sus 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.

La ceritificacion se firma en Cali a los siete (07) días del mes mayo de 2026

ANEXOS PRESENTE INFORME

ANEXO		No FOLIOS	DESCRIPCIÓN
Anexo Técnico	☐		
Certificado pago Seguridad Social	X	1	Certificado de Seguridad Social y Parafiscales
Informes del Contratista	X	18	Informes de Gestion Mensual
Certificado (Revisor fiscal o RL) o planillas de pago de parafiscales	☐		Certificado de Seguridad Social y Parafiscales
Certificación Bancaria	☐	1	Banco Bogota
OTROS	X	60	Archivo de Liquidacion - Informe de supervision - Certificaciones especificaciones tecnicas y operativas, resolucion de facturacion, Rut, tarjeta profesional revisior fiscal

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

Ocho (día en letras) **(8)** (día en números) días del mes de **Mayo** (mes en letras) de **2026** (Año)

(Firma) Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar — Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar

(Nombre) GABRIEL ERNESTO FUENTES AGUILAR

(Firma)

(Nombre) NOMBRE SUPERVISIÓN

(Firma) Jully Alexandra Garcia Agudelo — Firmado digitalmente por Jully Alexandra Garcia Agudelo Fecha: 2026.05.08 16:33:30 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

Estadística de datos	Cantidad
Registros transferidos	111

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000931	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.05.2026	Fecha contab.	12.05.2026	Período	05
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13395				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202605130650898				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		**	167,787,963-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,636,138
3	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1-
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	90,768,190
5	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	13,242,534
7	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	51,095
9	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	701,499
11	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,110,729
13	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,274,469
15	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,147,326
17	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,301,467
19	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,933,927
21	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	306,899
23	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	584,661
25	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,264,734
27	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,394,580
29	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	8,309,672
31	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	993,986
33	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,041,956
35	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,764,985
37	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,893,146
39	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,251,511
41	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	596,892
43	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	684,506
45	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,388,549
47	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,986
49	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000931	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.05.2026	Fecha contab.	12.05.2026	Período	05
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13395				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202605130650898				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,317,437
51	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
52	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	726,726
53	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
54	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,363,982
55	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
56	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,909,882
57	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
58	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	7,603,653
59	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
60	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,915
61	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
62	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,594,338
63	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
64	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,035,917
65	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
66	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,656,953
67	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
68	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	864,549
69	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
70	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	31,324
71	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
72	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	201,256
73	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
74	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	237,827
75	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
76	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	128,195
77	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
78	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	236,496
79	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
80	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	610,553
81	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
82	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	571,505
83	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
84	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	414,728
85	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
86	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	6,398,530
87	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
88	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	57,479
89	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
90	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	156,619
91	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
92	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	147,535
93	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
94	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	33,908
95	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
96	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	47,769
97	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
98	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	234

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100000931	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	12.05.2026	Fecha contab.	12.05.2026	Período	05
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13395				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202605130650898				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	40,721
100	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
101	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	152,262
102	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
103	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	149,572
104	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	327,340
106	91	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
107	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	3
108	50	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W8	2-
109	50	2519050401	HONORARIOS 11%			17,721,244-
110	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			4,591,413-
111	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,611,022-

SYNERJOY

SYNERJOY BPO S.A.S.

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

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA

Numero: FE13395
Fecha : 2026-MAY-12 12:22 AM
Pagina: 01 de 01

Cliente : FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA	Forma de Pago: CREDITO CREDITO	Fecha de Vencimiento 2026-JUN-10
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
1000061239			PESOS

REG	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		161,102,220.00	0.00	161,102,220.00	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
161,102,220.00	0.00	161,102,220.00	30,609,422.00	0.00	191,711,642.00

Valor Letras: CIENTO NOVENTA Y UN MILLONES SETECIENTOS ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS 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	161,102,220	30,609,422	00	0	0	00	0	0	00	0	0
00	0	0	00	0	0						

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

Observacion: FACTURA DEL MES DE ABRIL DE 2026 NUMERO DE APROBACION 1000061239

GRANDES CONTRIBUYENTES DE ICA EN CALI POR FAVOR NO PRACTICAR RETENCION DE ICA EN CALI
GRANDES CONTRIBUYENTES DE ICA EN BOGOTA

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:7891a63d8cb437ec1fc8e50f61d20aa8713ee40d47999174ca83df87f57e81e9d28292f3c2d1e11d41a426326408cc2a

Fecha de certificacion: 2026-05-12T12:22:00.

Firma digital: jAaV3amq0LBkXsewUYJbm4tUJ6wCJ3Q74+U18JFX8p0+xhcw5PkhLCewimJQWDLKwy7gpi+air6E3EnEdYP1dIWi/Vme01BJRdt48F75QmITbQkum+43O3FKnj128sV7ex1nT975szbHaXznp62NNuauKOfFCcvG4Isd828O95/atF8lJojfx5C5Xrk7GqwwwNy1NZi7jUTjg8KEqxTk8diMRP6cX/Whf9FBTw3OJGDD/VIkvNpFtF6spWtodkO7vHYhEyCPKHLEoGbSo65PohdSIZM3WdsEYZRMjFXd/E4JYr9waIDRi9KE0TnOVQf2vHF/SkJHeZLNIDdI3+Z8ZA==

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 siete (07) días del mes de Mayo 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			Ocupación	
46. Código	47. Fecha inicio actividad	48. Código	49. Fecha inicio actividad	50. Código	1	2	51. Código	52. Número establecimientos
8 2 9 1	1 9 9 4 0 8 0 2	8 2 2 0	2 0 2 1 0 5 2 5					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 61. Fecha 2025-03-17 / 03:50:56PM

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
5 8 0 6 1 1	2 0 1 3 1 0 0 1
168. Teléfono	169. Fecha de cierre
3 8 5 1 9 6 3	

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY GIRARDOT BPO SAS

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

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

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY BUENAVENTURA BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141168305756

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

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

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

1

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY MONTERIA BPO SAS

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

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

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

2

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY SANTA MARTA BPO SAS

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

165. Dirección: CR 2 B 14 21 OF 710

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

3

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

162. Nombre del establecimiento: SYNERJOY VALLEDUPAR BPO SAS

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

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

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

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

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	6 al 30 de abril de 2026
AVANCE FINANCIERO DEL CONTRATO	Valor del contrato: $ 2,466,660,000 Adición 1: $ 43,749,957 Adición 2: $ 631,717,442 Adición 3: $684,876,581 Pagos realizados: $3,324,822,737 Pago gestión periodo del presente informe: $191,711,642 Porcentaje ejecutado: 91.89% Saldo del contrato: $310,469,601

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 7.845 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 6 de abril 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	79,555,269,791	1285
C. DE 31 A 60	79,606,680,213	1218
D. DE 61 A 90	37,991,487,070	602
E. DE 91 A 120	26,654,396,459	419
F. DE 121 A 150	16,677,334,327	275
G. DE 151 A 360	80,884,189,937	1402
H. DE 360 A 540	29,310,176,015	522
I. MAYOR A 540	43,296,699,003	708
J. CASTIGO	45,581,971,606	1414
Total general	**439,558,204,420**	**7845**

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
04/25/2026	41	41
04/27/2026	22	22
04/28/2026	632	632
04/29/2026	4472	4472
04/30/2026	1631	1631
Total general	**6798**	**6798**

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	2372	4426	6798
Total general	**2372**	**4426**	**6798**

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
SYNERJOY	3962	58.28%	85	1.25%	2751	40.47%	6798	100.00%
Total general	**3962**	**58.28%**	**85**	**1.25%**	**2751**	**40.47%**	**6798**	**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	**16.76%**	**3.14%**	**3.23%**	**20.74%**	**56.13%**	**100.00%**				
B. DE 1 A 30	39.02%	0.00%	0.00%	37.81%	23.17%	100.00%	76.83%	90.00%	85.37%	-13.17%
C. DE 31 A 60	16.38%	11.95%	0.00%	36.43%	35.24%	100.00%	64.76%	80.00%	80.95%	-15.24%
D. DE 61 A 90	12.64%	2.93%	8.99%	32.83%	42.62%	100.00%	57.38%	59.02%	97.22%	-1.64%
E. DE 91 A 120	15.13%	2.08%	12.04%	22.41%	48.34%	100.00%	51.66%	52.85%	97.75%	-1.19%
F. DE 121 A 150	10.82%	1.53%	10.63%	27.35%	49.67%	100.00%	50.33%	43.06%	116.89%	7.27%
G. DE 151 A 360	10.98%	0.75%	4.65%	0.00%	83.62%	100.00%	16.38%	10.37%	158.00%	6.01%
H. DE 360 A 540	7.03%	0.36%	0.71%	0.00%	91.91%	100.00%	8.09%	6.50%	124.61%	1.60%
I. MAYOR A 540	1.90%	0.41%	0.62%	0.00%	97.08%	100.00%	2.92%	6.00%	48.68%	-3.08%

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 6 de abril 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

<table>
<tr><th>ANS</th><th>PENALIDAD (SI/NO)</th><th>PORCENTAJE PENALIDAD</th><th>VALOR</th></tr>
<tr><td>Incumplimiento de las metas establecidas (sin incluir castigo)</td><td>SI</td><td>
<table>
<tr><th>FRANJA</th><th>PENALIDAD</th></tr>
<tr><td>Franja 1 – 30</td><td>0.5%</td></tr>
<tr><td>Franja 31 – 60</td><td>1%</td></tr>
<tr><td>Franja 61 – 90</td><td>1%</td></tr>
<tr><td>Franja 91 – 120</td><td>0.4%</td></tr>
<tr><td>Franja 121 – 150</td><td>0.4%</td></tr>
<tr><td>Franja 151 - 360</td><td>0.4%</td></tr>
<tr><td>Franjas >361</td><td>0.4%</td></tr>
<tr><td>TOTAL</td><td>3.70%</td></tr>
</table></td><td>$ 8,196,222</td></tr>
<tr><td>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</td><td>NO</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Deberá como mínimo realizar cuatro (4) gestiones telefónicas a las obligaciones asignadas siempre y cuando presente mora</td><td>NO</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>No recibir quejas por mal trato o prácticas abusivas derivadas de la gestión de cobro realizada</td><td>NO</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Deberá asegurar que la información registrada en la</td><td>NO</td><td></td><td></td></tr>
</table>

herramienta de gestión corresponda a la realidad de la gestión realizada o contacto con los clientes.			
Deberá asegurar que el personal cuente con el conocimiento necesarios para la prestación del servicio	NO		

Firma,

Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar

Firmado digitalmente por Gabriel Ernesto Fuentes Aguilar

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

Proyecto: John Alexander Serna G. – Gcb-p06
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.

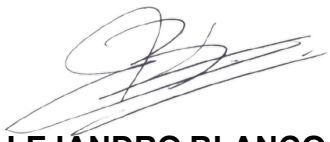
Se anexa:

* 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 a los 07 (días) días del mes de mayo 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 a los 07 (días) días del mes de mayo 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 a los 07 (días) días del mes de mayo 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 a los 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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

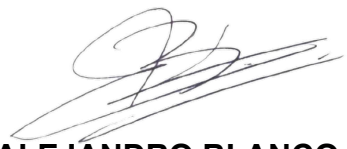
Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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 07 (días) días del mes de mayo 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.

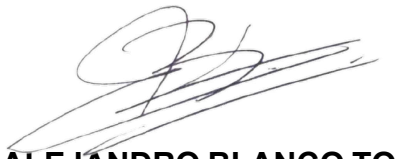
Certifico que se cumple con adecuación completa de los puestos de trabajo: equipos de cómputo.

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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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

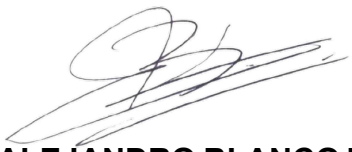
Objeto: Prestación de Servicios de Gestión para la recuperación de cartera en etapa de cobro preventivo, administrativo, cartera titularizada y campañas especiales de créditos que se encuentran desde 0 hasta n días en mora, a nivel nacional.

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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (días) días del mes de mayo 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

SYNERJOY

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 07 (días) días del mes de mayo 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 07 (siete) días del mes de marzo 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 / Obligaciones / Saldos REPARTO INICIAL 4018 199.332.689.038 REPARTO INICIAL JURIDICO 3827 240.225.515.383 Total general 7845 439.558.204.420	06/04/2026 –30/04/2026

	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

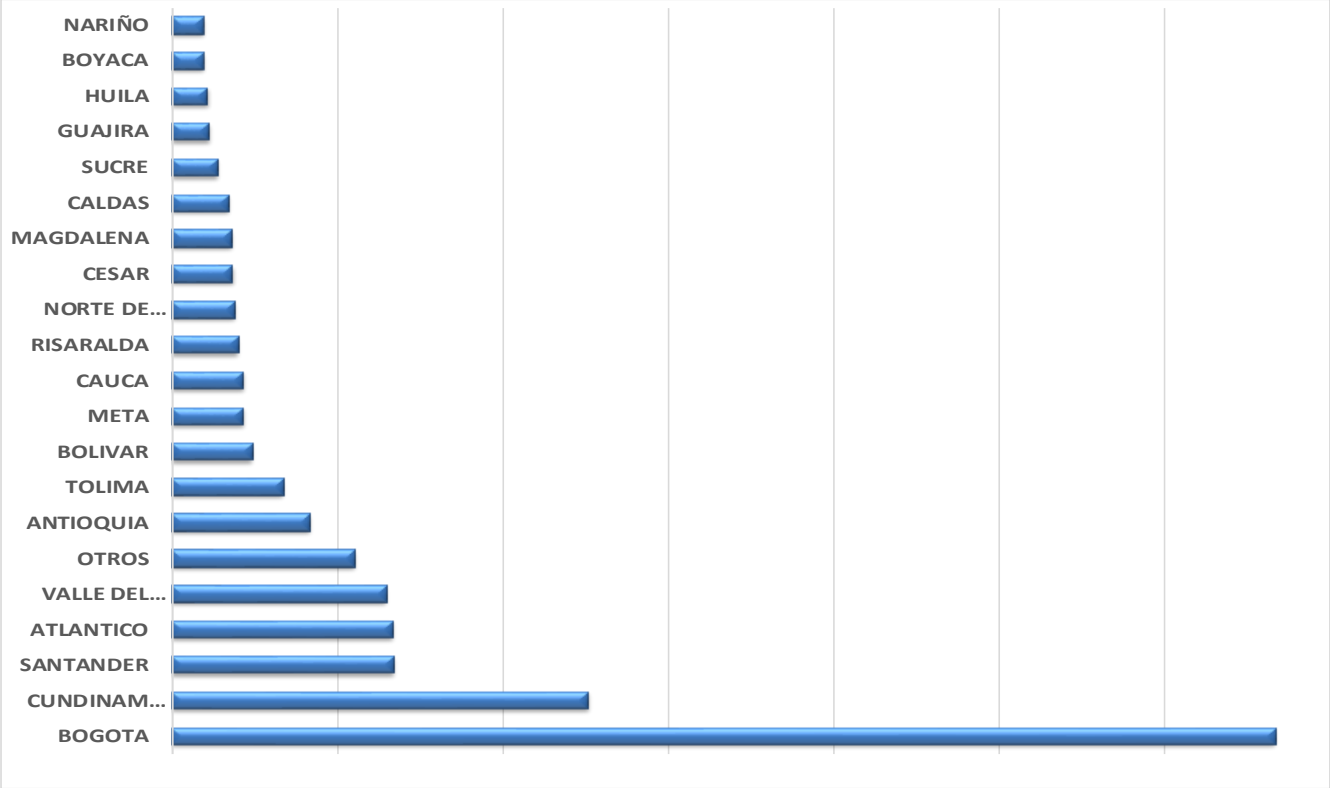
Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	1285	$	79.555.269.791	18,10%
C. DE 31 A 60	1218	$	79.606.680.213	18,11%
D. DE 61 A 90	602	$	37.991.487.070	8,64%
E. DE 91 A 120	419	$	26.654.396.459	6,06%
F. DE 121 A 150	275	$	16.677.334.327	3,79%
G. DE 151 A 360	1402	$	80.884.189.937	18,40%
H. DE 360 A 540	522	$	29.310.176.015	6,67%
I. MAYOR A 540	708	$	43.296.699.003	9,85%
J. CASTIGO	1414	$	45.581.971.606	10,37%
Total general	**7845**	**$**	**439.558.204.420**	**100,00%**

1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

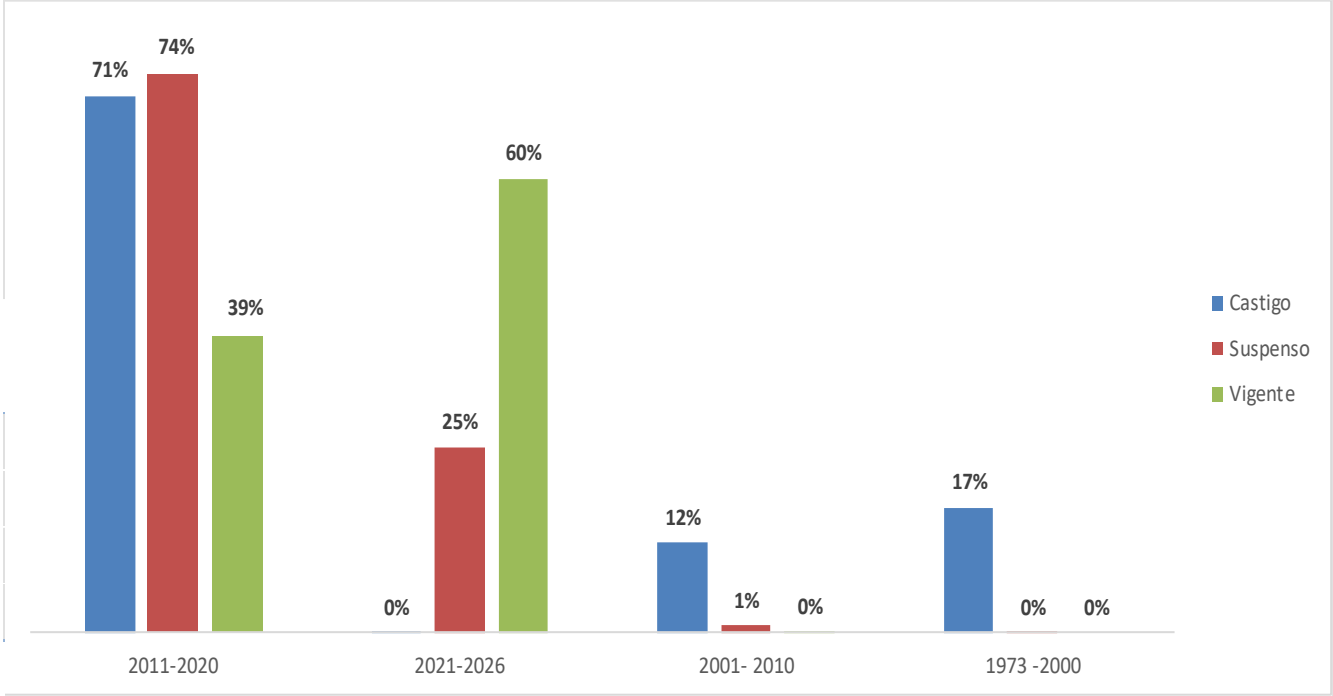
Reparto	Obligaciones		Saldos	%
Suspenso	5756	$	343.846.593.567	78%
Vigente	675	$	50.129.639.247	11%
Castigo	1414	$	45.581.971.606	10%
Total general	**7845**	**$**	**439.558.204.420**	**100%**

1.3. Descripción de la cartera por departamento

1.4.



1.5. Descripción por cosecha



1.6. Descripción por la línea de crédito:

Tipo de Credito	Obligaciones		Saldos	%
DISPROYECTOS	148	$	8.016.897.167	2%
EDUCATIVA	84	$	690.755.386	0%
HIPOTECARIO	7359	$	389.726.275.950	89%
LEASING	254	$	41.124.275.917	9%
Total general	**7845**	**$**	**439.558.204.420**	**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.

identificación	Nombre	Usuario
31710349	Sonia Patricia Mayor Rivera	smayor
1318826	Yailimar Andreina Castillo Justo	yacastilloj
1002885089	Luz Angela Carabali Ocoro	lacarabalio
66826616	Erika Bastidas	ebastidasc
1143849364	Leydy Johana Galarza Arenas	ljgalarzaa
1088253684	Paula Vargas Vargas	pvargasv
1151959201	Deiby Andrey Ramirez Mazuera	daramirezm
1109663745	Gonzalez Mazuera Yuleisy	ygonzalezm
1006365898	Caicedo Ortiz Asly	acaicedoo
31571813	Fabiola Rosero Iter	riterf
1111478703	Nicoll Dayant Calderon Mosquera	ndcalderonm
1114620269	Karol Ximena Patino Prado	kxpatinop
66971748	Yamileth Munoz Garcia	ymunozg
1143950099	Leydy Viviana Revelo Roldan	lvrevelor
1111658461	Brayan Andres Torres	batorres
1113685369	Diana Marcela Gutierrez Ortega	dmgutierrezo
1084869259	Quely Yoana Arcia Paloma	qyarciap
1006417778	Edwin Jaramillo	ejaramillom
1110284337	Sebastian Cardenas Villa	scardenasv
1144165927	Dayanara Anaya Meneses	danayam
1130598818	Marcela Catalina Taborda Cardona	mctabordac

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 abril 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 92%. Los mejores resultados son alcanzados por Diana Marcela Gutierrez Ortega.

La meta de contactos se cumple al 85%. Los mejores resultados son obtenidos por Leydy Viviana Revelo. Cabe resaltar que esta meta está afectada por la continuidad en la gestión sobre la base contactada.

La meta de conversión alcanza el 94% Los mejores resultados son obtenidos por Edwin Jaramillo.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	Conversion acuerdos
	1950	30%	30%
Luz Angela Carabali Ocoro	92%	81%	83%
Edwin Jaramillo	57%	91%	101%
Dayanara Anaya Meneses	64%	86%	101%
Paula Vargas Vargas	78%	87%	89%
Brayan Andres Torres	82%	93%	99%
Yamileth Munoz Garcia	86%	87%	97%
Deiby Andrey Ramirez Mazuera	87%	83%	89%
Sebastian Cardenas Villa	88%	83%	101%
Karol Ximena Patino Prado	90%	79%	96%
Diana Marcela Gutierrez Ortega	92%	88%	99%
Gonzalez Mazuera Yuleisy	93%	93%	91%
Leydy Viviana Revelo Roldan	97%	83%	97%
Marcela Catalina Taborda Cardona	99%	79%	101%
Fabiola Rosero Iter	102%	86%	91%
Nicoll Dayant Calderon Mosquera	103%	83%	93%
Leydy Johana Galarza Arenas	104%	77%	83%
Caicedo Ortiz Asly	104%	89%	91%
Quely Yoana Arcia Paloma	110%	78%	99%
Erika Bastidas	111%	82%	83%

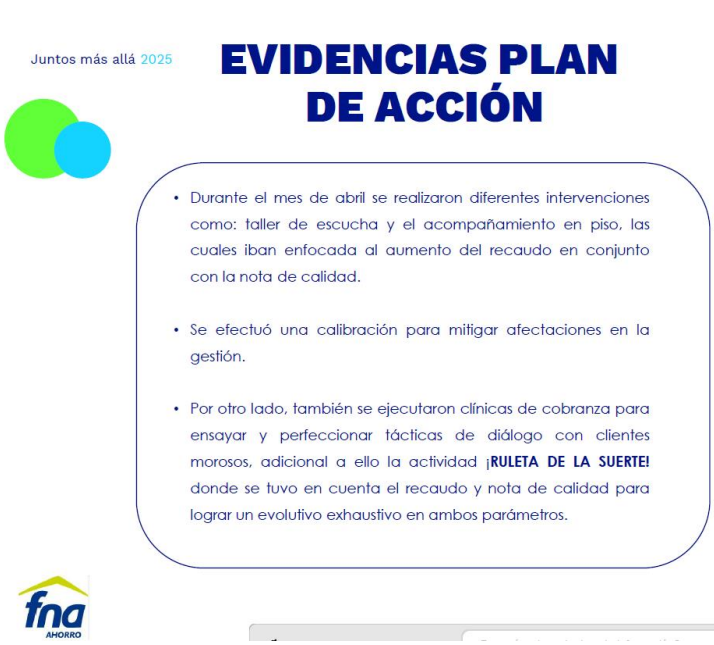
2.4. Incentivos del mes por cumplimiento de metas

2.4.1. Incentivos económicos:

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

CATEGORIAS	RANGOS DE FACTURACIÓN	CUMPLIMIENTO	COORDINADOR NACIONAL	COORDINADOR	ASESOR DE OPERACIONES
	> = $100 MILLONES	90%	$ 614.375	$ 361.397	$ 216.838
		100%	$ 903.493	$ 542.096	$ 325.257
		120%	$ 1.806.985	$ 1.084.191	$ 650.515
	> = $50 < $100 MILLONES	90%	$ 578.235	$ 339.713	$ 195.154
		100%	$ 795.073	$ 484.272	$ 289.118
		120%	$ 1.590.147	$ 968.544	$ 578.235
	> = $20 < $50 MILLONES	90%	$ -	$ 303.573	$ 159.015
		100%	$ -	$ 375.853	$ 195.154
		120%	$ -	$ 751.706	$ 390.309
	< 20 MILLONES	90%	$ -	$ 252.978	$ 144.559
		100%	$ -	$ 325.257	$ 180.699
		120%	$ -	$ 650.515	$ 361.397

2.4.1. Incentivos plan de mejoramiento:



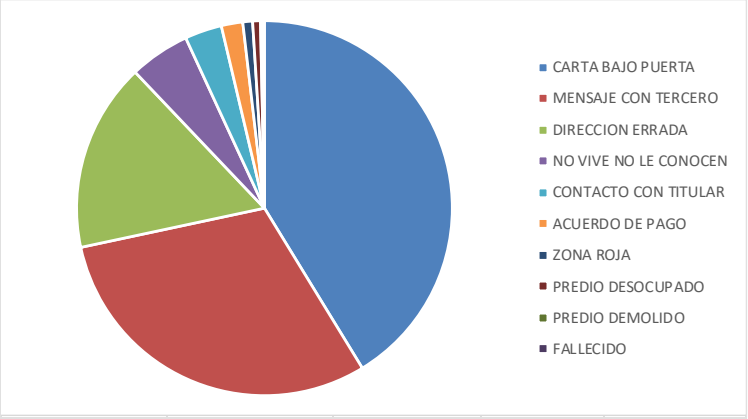


3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

Durante el mes de abril 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 montos altos - Manual
- Foco interesados FNA - Manual
- Foco colas (Sk>$50MM)
- Foco por predictivo a clientes 1 a 90
- Foco cruzado a clientes incumplidos
- Foco desmejorados últimos 6 meses
- Foco no contacto. Sin gestión en 7 días. Todas las franjas
- Intensidad diaria por medio de todos los canales masivos

Gestión de Campo:
Se realizaron 596 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. En la gran mayoría de los casos se logro dejar correspondencia bajo puerta o a través de terceros. El 33% de los clientes visitados realizaron pagos a su deuda.



Franjas	DETERIORADO	MANTENIDO	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	Total general
B. DE 1 A 30		122.055.408	88.132.783			210.188.191
C. DE 31 A 60	4.329.907.397	6.256.973.533	1.006.136.083		1.667.492.968	13.260.509.981
D. DE 61 A 90	2.233.118.640	2.032.483.557	552.051.016	194.848.836		5.012.502.049
E. DE 91 A 120	1.949.110.319	815.674.802	272.104.267	841.276.658	155.157.243	4.033.323.289
F. DE 121 A 150	1.530.062.563	579.246.393		302.017.102		2.411.326.057
G. DE 151 A 360	10.602.939.258		962.881.595	534.038.408		12.099.859.261
H. DE 360 A 540	4.769.574.253		716.139.482			5.485.713.735
I. MAYOR A 540	5.452.659.158					5.452.659.158
Castigo	4.595.303.683		37.378.133			4.632.681.815
Total general	**35.462.675.270**	**9.806.433.692**	**3.634.823.359**	**1.872.181.005**	**1.822.650.211**	**52.598.763.537**
		19%	**7%**	**4%**	**3%**	

Franjas	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30		83.164.885	530.913.969	115.401.979	729.480.832
C. DE 31 A 60	102.496.270	437.862.236	3.446.799.685	255.272.196	4.242.430.387
D. DE 61 A 90		270.606.941	3.223.670.693	179.620.275	3.673.897.909
E. DE 91 A 120	48.008.974	603.708.069	3.505.205.493	70.772.662	4.227.695.199
F. DE 121 A 150	287.093.977	800.081.662	1.614.492.755		2.701.668.394
G. DE 151 A 360	857.564.879	3.300.049.685	7.930.525.470	744.817.359	12.832.957.394
H. DE 360 A 540	154.508.876	1.396.195.764	1.642.786.361		3.193.491.001
I. MAYOR A 540		1.693.584.143	877.947.210		2.571.531.353
Castigo	442.059.912	1.146.774.213	403.238.731		1.992.072.856
Total general	**1.891.732.887**	**9.732.027.598**	**23.175.580.368**	**1.365.884.470**	**36.165.225.324**

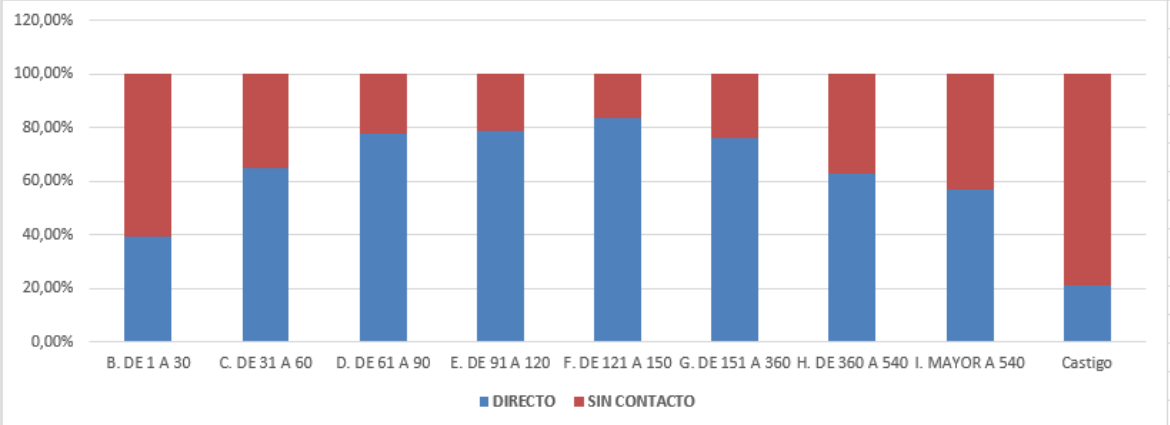
Franjas	CUMPLIMIENTO PARCIAL NEG	NEGOCIACION APROBADA	NEGOCIACION CUMPLIDA	NEGOCIACION RADICADA	Total general
B. DE 1 A 30		1	8	1	10
C. DE 31 A 60	1	4	39	2	46
D. DE 61 A 90		4	37	2	43
E. DE 91 A 120	1	5	40	1	47
F. DE 121 A 150	4	12	23		39
G. DE 151 A 360	17	44	104	7	172
H. DE 360 A 540	1	14	28		43
I. MAYOR A 540		16	14		30
Castigo	7	23	13		43
Total general	**31**	**123**	**306**	**13**	**473**

Estado acuerdos abril 2026

Contacto / Acuerdos	Saldos	% Saldos	Obligaciones	% Obligaciones
DIRECTO	**289.873.390.929**	**65,95%**	**4413**	**56,25%**
Acuerdo cumplido	46.467.734.400	16,03%	613	7,81%
Acuerdo incumplido	18.034.424.641	6,22%	228	2,91%
Contactado con pago	98.650.665.689	34,03%	1502	19,15%
Contactado sin pago	126.720.566.198	43,72%	2070	26,39%
SIN CONTACTO	**149.684.813.492**	**34,05%**	**3432**	**43,75%**
Sin contacto con pago	52.071.219.368	34,79%	1181	15,05%
Sin contacto sin pago	97.613.594.123	65,21%	2251	28,69%
Total general	**439.558.204.420**	**100,00%**	**7845**	**100,00%**

En el 55.08% de las obligaciones asignadas no se realizaron pagos.
En el 7.81% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 19.15% de los pagos corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.
En el 2.91% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 15.05% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

Contactabilidad
Con un contacto general del 56.25%. Las franjas con mejor resultados se situaron en 61 a 360.



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO
B. DE 1 A 30	39,14%	60,86%
C. DE 31 A 60	65,02%	34,98%
D. DE 61 A 90	77,57%	22,43%
E. DE 91 A 120	78,52%	21,48%
F. DE 121 A 150	83,64%	16,36%
G. DE 151 A 360	75,89%	24,11%
H. DE 360 A 540	62,84%	37,16%
I. MAYOR A 540	56,64%	43,36%
J. CASTIGO	21,15%	78,85%
Total general	**56,25%**	**43,75%**

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).

4413/7845= 56%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

841/4413=19%

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).

613/841=73%

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	$ 18.336.565.454	$ 30.335.416.702	$ 30.883.287.634			$ 79.555.269.791
C. DE 31 A 60	$ 27.918.186.115	$ 29.127.085.033	$ 12.944.495.255	$ 9.616.913.810		$ 79.606.680.213
D. DE 61 A 90	$ 16.205.250.408	$ 12.486.520.600	$ 4.785.109.181	$ 1.110.704.318	$ 3.403.902.564	$ 37.991.487.070
E. DE 91 A 120	$ 12.834.341.428	$ 5.942.424.801	$ 4.011.796.319	$ 551.453.473	$ 3.314.380.438	$ 26.654.396.459
F. DE 121 A 150	$ 8.265.571.279	$ 4.596.308.284	$ 1.791.719.868	$ 253.523.035	$ 1.770.211.861	$ 16.677.334.327
G. DE 151 A 360	$ 67.706.317.016		$ 8.826.704.761	$ 616.292.402	$ 3.734.875.759	$ 80.884.189.937
H. DE 360 A 540	$ 26.951.189.475		$ 2.047.735.351	$ 103.859.185	$ 207.392.004	$ 29.310.176.015
I. MAYOR A 540	$ 42.040.596.540		$ 815.691.269	$ 175.789.861	$ 264.621.334	$ 43.296.699.003
Castigo	$ 45.027.734.844		$ 554.236.762			$ 45.581.971.606
Total general	**$ 265.285.752.559**	**$ 82.487.755.420**	**$ 66.660.776.398**	**$ 12.428.536.085**	**$ 12.695.383.959**	**$ 439.558.204.420**

Franjas	DETERIORADO	MANTENIDO	NORMALIZADO	RECUPERADO < 30	RECUPERADO > 30	Total general
B. DE 1 A 30	299	479	507			1285
C. DE 31 A 60	390	462	201	165		1218
D. DE 61 A 90	243	196	69	25	69	602
E. DE 91 A 120	201	110	49	7	52	419
F. DE 121 A 150	131	69	32	5	38	275
G. DE 151 A 360	1186		131	7	78	1402
H. DE 360 A 540	481		31	1	9	522
I. MAYOR A 540	688		14	2	4	708
Castigo	1401		13			1414
Total general	**5020**	**1316**	**1047**	**212**	**250**	**7845**

4.5. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	3.754.933.295
valor total de la mora asignada - Contactos	80.794.381.705
%	**4,6%**

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	1.183.699.627
valor total de la mora asignada - No contacto	173.363.368.752
%	**0,7%**

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	503	1285	**39%**

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	98	503	**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	**77**	**98**	**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	**1,139,266,360**	**1,549,901,228**	**74%**

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	**393**	503	78%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total 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	792	1218	65%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	159	792	20%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	124	159	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	$ 1,001,353,599	$ 2,311,340,722	43%

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	553	792	70%

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	467	602	**78%**

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	**87**	**467**	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	**71**	**87**	**82%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	441,136,436	1,602,055,919	**28%**

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	**296**	**467**	63%

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	329	419	**79%**

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	**71**	**329**	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	**57**	**71**	**80%**

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	230	275	**84%**

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	**60**	**230**	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	**47**	**60**	**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	$ 213,061,525	$ 1,100,606,466	**19%**

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	**126**	**230**	55%

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	1064	1402	76%

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	**232**	**1,064**	22%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**158**	**232**	**68%**

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	$ 930,698,340	$ 8,214,412,539	**11%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	412	**1,064**	39%

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	328	522	**63%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**51**	**328**	16%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**32**	**51**	63%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 239,104,336	$ 5,375,777,179	**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	**76**	**328**	23%

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	401	708	57%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	38	401	9%

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	17	38	45%

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	$ 187,812,649	$ 21,713,844,892	1%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	46	401	11%

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

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

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

COBRADOR: SYNERJOY BPO S.A.S.
REPARTO: 6 DE ABRIL 2026
INFORME FINAL: 30 DE ABRIL 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	151,873,087	71,340,406	3,825,400	-	-	-	-	-	-
31 A 60	121,857,369	68,914,103	113,485,301	8,108,700	-	-	-	-	-
61 A 90	94,207,612	16,618,698	48,130,212	58,531,768	5,538,046	-	-	-	-
91 A 120	75,706,066	6,448,000	22,065,000	23,663,194	26,143,000	1,866,981	-	-	-
121 A 150	56,351,514	10,811,100	6,714,000	14,588,500	9,109,000	20,987,000	100,000	-	-
151 A 360	364,792,225	50,541,919	21,352,000	25,992,864	19,466,000	45,572,824	122,862,566	-	-
360 A 540	97,530,434	11,571,945	-	6,255,000	14,650,000	-	11,100,000	23,654,525	500,000
MAYOR A 540	91,947,569	5,989,000	-	-	-	-	3,610,000	5,400,000	23,027,100
Castigo									465,319,244

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	1,609,855	378,104	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	2,571,190	730,489	601,472	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	2,986,381	350,655	510,180	310,218	-	-	-	-	-	-
91 A 120	3,997,280	204,402	465,572	250,830	138,558	-	-	-	-	-
121 A 150	4,164,377	570,826	212,834	307,817	96,555	111,231	-	-	-	-
151 A 360	38,522,059	3,735,048	1,127,386	1,096,899	617,072	961,587	1,228,626	-	-	-
360 A 540	11,323,283	977,829	-	330,264	618,230	-	234,210	250,738	-	-
MAYOR A 540	11,649,757	568,955	-	-	-	-	114,437	113,940	244,087	-
Castigo									73,706,568	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	227,038,893	1,987,959
31 A 60	312,365,473	3,903,152
61 A 90	223,026,336	4,157,434
91 A 120	155,892,241	5,056,641
121 A 150	118,661,114	5,463,641
151 A 360	650,580,398	47,288,676
360 A 540	165,261,905	13,734,555
MAYOR A 540	129,973,669	12,691,176
Castigo	465,319,244	73,706,568
DESCUENTO ANS		6,887,582
TOTALES	**2,448,119,273**	**161,102,220**
	IVA	30,609,422
	TOTAL LIQUIDADO	**191,711,642**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	8,196,222
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
CALIDAD INFORMACION APLICATIVO	-
CAPACITACION PERSONAL	-
TOTAL DESCUENTO	**8,196,222**
Antes de IVA	**6,887,582**

Elaboró: Jully Alexandra Garcia Agudelo - GCB - p04
Revisó: John Alexander Serna - GCB - p06
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:	10/04/2026	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	10:30 AM	**Hora fin:**	11:30 AM
Objetivo	VALIDAR ESTRATEGIAS Y PLANES DE TRABAJO PARA EL MES DE ABRIL 2026.		

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
JOHN ALEXANDER SERNA	FNA	PROFESIONBAL 06	SI
SONIA PATRICIA MAYOR	SYNERJOY	COORDINADOR	SI

1. TEMAS TRATADOS

ACTA DE COMITÉ – INFORME DE SEGUIMIENTO ABRIL 2026

Fecha del comité: 09 de abril de 2026
Entidad: Fondo Nacional del Ahorro
Tema: Seguimiento de resultados operativos y estrategias de recuperación de cartera
Tipo de comité: Comité de seguimiento de cartera y cobranza

1. OBJETIVO DEL COMITÉ

Realizar seguimiento a los resultados obtenidos durante marzo de 2026 en la gestión de recuperación de cartera, evaluando indicadores de negociación, contactabilidad, comportamiento de la base gestionada y estrategias operativas implementadas.

2. RESULTADOS GENERALES

Se presentaron los resultados operativos correspondientes al cierre de marzo de 2026:

Indicador	Meta	Resultado
Negociaciones aprobadas	537	508
Negociaciones cumplidas	358	323

Se evidenció cumplimiento parcial de las metas proyectadas, manteniendo resultados positivos en diferentes franjas de mora.

3. RESULTADOS POR FRANJA

Se revisó el desempeño de recuperación y negociación por segmentos de mora, destacando:

- Buen desempeño en franjas tempranas (1 a 60 días).
- Posiciones competitivas favorables frente a otros operadores.
- Mayor dificultad de recuperación en cartera castigada y mora avanzada.
- Incremento de acuerdos cumplidos en franjas intermedias.

Asimismo, se evaluaron:

- Índices de contactabilidad.
- Negociaciones aprobadas.
- Cumplimientos parciales.
- Participación de cartera por segmento.

4. ANÁLISIS DE BASE CONTACTADA

Se informó que la composición principal de la cartera corresponde a:

- UVR – VIS: 53%
- PESOS – VIS: 24%
- UVR – NO VIS: 15%

Estos segmentos aportaron la mayor participación tanto en acuerdos cumplidos como incumplidos.

Hallazgos relevantes

- El 45% de la base contactada y sin acuerdo realizó algún pago durante marzo.
- Se identificó oportunidad de mejora en el cierre efectivo de negociaciones.
- Persisten altos niveles de incumplimiento en algunos segmentos específicos.

5. PLAN DE ACCIÓN OPERATIVO

5.1 Gestión telefónica

Se definieron las siguientes líneas de trabajo:

- Seguimiento a acuerdos de pago.
- Reasignación de acuerdos incumplidos.
- Gestión sobre clientes interesados en marzo.
- Priorización de cartera en deterioro.
- Gestión preventiva para posible judicialización en mora mayor a 120 días y saldos superiores a $30 MM.

- Asignación de procesos complejos a asesores con experiencia superior a dos años.
- Fortalecimiento de localización mediante horarios diferenciales y apoyo de bases Minner.
- Ejecución de focos específicos definidos por el FNA.

5.2 Gestión telemática

Se acordó:

- Mantener cobertura total sobre cartera en mora.
- Incrementar uso de mensajes con mayor efectividad.
- Solicitar aprobación de nuevos textos de contacto para generar mayor impacto en los deudores.

5.3 Gestión de campo

Se priorizó gestión presencial sobre:

- Clientes no contactados.
- Clientes incumplidos.
- Obligaciones con saldo superior a $60 MM.

Cobertura por ciudades

- Bogotá
- Cali
- Barranquilla
- Soledad
- Cartagena

Total de cuentas priorizadas: 651 obligaciones.

6. ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS

Durante el comité se reforzaron estrategias enfocadas en:

- Incrementar la contactabilidad.
- Mejorar efectividad de negociación.
- Reducir incumplimientos.
- Fortalecer seguimiento operativo.
- Priorizar recuperación sobre cartera crítica y judicializable.

7. COMPROMISOS

Compromiso	Responsable	Fecha
Fortalecer seguimiento a acuerdos	Equipo Operativo	Abril 2026
Implementar nuevos textos telemáticos	Gestión Digital	Abril 2026
Priorizar cartera judicializable	Coordinación Jurídica	Abril 2026
Incrementar gestión de localización	Equipo de Cobranza	Permanente
Presentar seguimiento de resultados	Dirección Operativa	Próximo comité

8. CONCLUSIONES

El comité concluyó que:

- La operación mantiene resultados competitivos en varias franjas de mora.
- Existen oportunidades de mejora en cierre de acuerdos y reducción de incumplimientos.
- La gestión multicanal y segmentada continúa siendo clave para mejorar recuperación.
- Se requiere fortalecer seguimiento a clientes contactados sin acuerdo y cartera en deterioro.

9. CIERRE

Se da por finalizado el comité dejando establecidas las acciones de seguimiento operativo y fortalecimiento de estrategias de recuperación para el mes de abril de 2026.

ELABORÓ	APROBÓ
JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA JOHN ALEXANDER SERNA GARCIA PROFESIONAL 06 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	

1. Resumen

Título de la reunión	SEGUIMIENTO ABRIL SYNERJOY
Participantes que asistieron	2
Hora de inicio	4/10/26, 10:29:53 AM
Hora de finalización	4/10/26, 10:51:19 AM
Duración de la reunión	21 min 26 s
Tiempo medio de asistencia	21 min 14 s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
John Alexander Serna Garcia	4/10/26, 10:29:56 AM	4/10/26, 10:51:19 AM	21 min 23 s	jsernag@fna.gov.co	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	4/10/26, 10:30:10 AM	4/10/26, 10:51:15 AM	21 min 4 s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador

3. Actividades de la reunión

Nombre	Hora de entrada	Hora de salida	Duración	Correo electrónico	Rol
John Alexander Serna Garcia	4/10/26, 10:29:56 AM	4/10/26, 10:51:19 AM	21 min 23 s	jsernag@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	4/10/26, 10:30:10 AM	4/10/26, 10:51:15 AM	21 min 4 s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	13395	Fecha de Registro	22-may-26
N° Documento de Pago	5300334831	Fecha de Giro	22-may-26

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE13395 RAD 02-2303-202605130650898		
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	$ 167.787.963		

Uso interno de Tesoreria

Orden	59560	Fecha de la Propuesta	22-may-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.