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

INFORME No 25 **FACTURA No**

No. DE ACEPTACIÓN: 1000062734 - 1000062737

FECHA

11	08	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** 1 (Mes) **DE** 2027 (Año)

REGISTRO PRESUPUESTAL No. **5400001778 - 5400002037 - 5400002109 - 5400002210 - 5400002249 - 5400002278**

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
4	31 de enero 2027

ADICIONES		
No.	**VALOR**	**RP**
1	43,749,857	5400002037
2	631,717,442	5400002109
3	684,876,581	5400002210
4	271,714,023	5400002249
5	869,034,705	5400002278

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

2. INFORMACIÓN DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

DESCRIPCIÓN	VALOR	PORCENTAJE
Valor Inicial del Contrato	$ 2,466,660,000	**49.7%**
Adiciones	$ 2,501,092,608	**50.3%**
VALOR TOTAL DEL CONTRATO	**$ 4,967,752,608**	**100.0%**
Valor ejecutado antes del presente pago	$ 3,775,790,951	**76.0%**
Valor del pago aprobado con el presente informe	$ 153,947,751	**3.1%**
VALOR TOTAL EJECUTADO	**$ 3,929,738,702**	**79.1%**
Porcentaje de ejecución presupuestal programado a la fecha		
DIFERENCIA EN LA EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DEL CONTRATO		**79.1%**

OBSERVACIONES

3. DESCRIPCION ACTIVIDADES

Porcentaje de ejecución de actividades proyectado a la fecha	**79.1%**
Porcentaje de ejecución de actividades realizado a la fecha	**79.1%**
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 julio 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 julio 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 seis (06) días del mes agosto 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	19	Informes de Gestion Mensual
Certificado (Revisor fiscal o RL) o planillas de pago de parafiscales	☐		Certificado de Seguridad Social y Parafiscales
Certificación Bancaria	X	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

Once (día en letras) **(11)** (día en números) días del mes de **Agosto** (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: 2026.08.11 11:48:25 -05'00'

(Nombre) JULLY ALEXANDRA GARCIA AGUDELO

(Firma)

(Nombre) NOMBRE INTERVENTOR

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001593	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	13.08.2026	Fecha contab.	13.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13609				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608180994743				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
1	31	1001975091	SYNERJOY BPO SAS		**	134,736,624-
2	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	5,826,640
3	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
4	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	54,473
5	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
6	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	9,382,110
7	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
8	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	38,452
9	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
10	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	579,252
11	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
12	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,621,693
13	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
14	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,680,783
15	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
16	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,239,637
17	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
18	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,315,539
19	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
20	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	4,521,119
21	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
22	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	68,219
23	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
24	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	426,884
25	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
26	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	439,807
27	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
28	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,247,127
29	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
30	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,976,579
31	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
32	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	3,494,787
33	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
34	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	592,036
35	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
36	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	791,505
37	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
38	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,444,420
39	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
40	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,919,879
41	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
42	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,863,143
43	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
44	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	614,683
45	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
46	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	351,132
47	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
48	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	668,587
49	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001593	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	13.08.2026	Fecha contab.	13.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13609				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608180994743				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
50	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	20,270
51	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	913,112
52	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
53	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	609,663
54	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
55	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,760,798
56	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
57	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,750,686
58	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
59	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	873,378
60	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
61	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	18,300,426
62	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
63	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,979,251
64	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
65	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,022,573
66	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
67	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,200,366
68	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
69	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	2,530,095
70	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
71	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	407,903
72	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
73	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	130,129
74	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
75	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	46,487
76	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
77	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	538,469
78	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
79	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	764,131
80	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
81	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	666,555
82	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
83	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,417,728
84	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
85	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	73,765
86	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
87	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	880,260
88	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
89	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,807,816
90	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
91	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	44,861
92	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
93	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	269,935
94	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
95	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	187,314
96	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
97	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	115,356
98	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0

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

Reg.prelim.por	NTUIRAN	Contab.por	MRINCONZ		
Nº doc.	5100001593	Sociedad	1000	Ejercicio	2026
Fe.docum.	13.08.2026	Fecha contab.	13.08.2026	Período	08
Calc.impuestos	☑				
Referen.	13609				
Moneda doc.	COP				
Txt.cab.doc.	02-2303-202608180994743				

Pos	CT	Cuenta	Texto breve cuenta	Asignación	II	Importe
99	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	83,313
100	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
101	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	79,505
102	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
103	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	185,852
104	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
105	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	22,430
106	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	147,999
107	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
108	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	190,338
109	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
110	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	76,554
111	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
112	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	117,279
113	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
114	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	111,825
115	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
116	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	54,220
117	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
118	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	1,694,700
119	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	0
120	86	2511950101	CXP PROVED EM/RF		W0	65,713,923
121	81	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W0	1
122	50	5130950103	SERVICIO COBRO ADMIN		W8	1-
123	50	2519050401	HONORARIOS 11%			14,230,464-
124	50	2519053801	RTE IVA TARIFA GENER			3,686,984-
125	50	2519054705	SERVICIOS CALI			1,293,679-

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: FE13609
Fecha : 2026-AGO-13 09:56 AM
Pagina: 01 de 01

Cliente : FONDO NACIONAL DEL AHORRO SA	Forma de Pago: CREDITO	Fecha de Vencimiento
NIT. : 899999284-4 Codigo: 899999284	CREDITO	2026-SEP-11
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
1000062734			PESOS

REG	REFERENCIA	DESCRIPCION	CANT	U.M	VALOR UNITARIO	DESCUENTO	VALOR_TOTAL	IMPTO
001	V001	SERVICIOS POR RECAUDO DE CARTERA	1.000		129,367,858.00	0.00	129,367,858.00	19.00

Total de Registros: 000001 Total Cantidades: 1.000

TOTAL_BRUTO	DESCUENTOS	SUB_TOTAL	IMPUESTOS	RETENCIONES	TOTAL_NETO
129,367,858.00	0.00	129,367,858.00	24,579,893.00	0.00	153,947,751.00

Valor Letras: CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y UN 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	129,367,858	24,579,893	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 JULIO DE 2026

NUMEROS DE APROBACION 1000062734 1000062737

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:c63f4abe2c23bc16fc53ca15f60f8dda91a3839b09b78c12b2e1433e8517a0da4b7a6f705a746c99fc48dcb503837f0a

Fecha de certificacion: 2026-08-13T09:56:00.

Firma digital: lhmmReVenj2G/y7e+FLMDgXXGR8ErLGNR4oowt9Rrb5ANas602W1bx+Rw+sIIz2z8hTtgh0WBAmtWXD27wE1s3J8FvuG7rW8NI1NoyFTd51AD1kNfYQpLXpji1wXmLH//4yNvwkGmeu9Tx2KOybHKiI3eFf+1J91Cyk6D
C88v40/Vh0TpfL7tqrcMkfTV44Oh+B7QeoZk61TF6J9HP4N+NtVYgtPSWMBO7mj45og7vR4oz24h1PDjnC7UwvIAG/l2IQHO+OSsnaqyqLZ3Gid8danT5Gm7T4VVOUJ/iB0T/6JTHBBfOAP1wpzHc0lL4HaX7qjLHAVon9y7EgFh1f/IA==

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 seis (06) días del mes de Agosto de 2026

CARLOS ANDRES MEDINA NIEVA
REVISOR FISCAL
Mat 101370-T

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

2. Concepto 0 2 Actualización

4. Número de formulario 141264711361

(415)7707212489984(8020) 000014126471136 1

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
	6 0 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	5	9								

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
59 - Autorretención especial renta

Usuarios aduaneros

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

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Exportadores

55. Forma	56. Tipo	Servicio	1	2	3
3	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 2026-07-30 / 04:03:52PM

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 BLANCO TORO ALEJANDRO

985. Cargo Representante legal Certificado

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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 institutos de derecho público de orden nacional, departamental, municipal y descentralizados	
65. Fondos		66. Cooperativas		67. Sociedades y organismos extranjeros	
68. Sin personería jurídica		69. Otras organizaciones no clasificadas		70. Beneficio	1

Constitución, Registro y Última Reforma

Documento	1. Constitución	2. Reforma
71. Clase	0 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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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**
6 0 2 4 8 5 5 8 5 8	

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**
6 0 1 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 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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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	
0 9 2 8 8 6 0 8 0 2	2 0 1 1 0 6 2 9	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 2 4 8 5 5 8 5 8		

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	
2 7 1 7 1 1 9 9 0 2	2 0 1 1 0 6 2 4	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 1 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 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	
1 3 7 3 4 8 2	2 0 1 1 0 7 0 1	
168. Teléfono	**169. Fecha de cierre**	
6 0 4 6 0 4 0 4 0 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: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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
6 0 5 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
3 1 8 8 2 7 5 2 9 3	

COPIA CERTIFICADO DOCUMENTO SIN COSTO

DIAN

Formulario del Registro Único Tributario
Establecimientos

001

Espacio reservado para la DIAN

4. Número de formulario: 141264711361

(415)7707212489984(8020) **000014126471136 1**

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**
3 1 8 8 2 7 5 2 9 3	

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 5 de Junio 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	2 al 31 de julio 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 Adición 4: $271.714.023 Adición 5: $869,034,705 Pagos realizados: $3,775,790,951 Pago gestión periodo del presente informe: $ 124,774,001 Porcentaje ejecutado: 79.10% Saldo del contrato: $1,038,014,006

ASIGNACION

Para el periodo del presente informe se realizó asignación de 6.567 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 2 de julio 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	90,931,030,371	1360
C. DE 31 A 60	98,383,906,106	1414
D. DE 61 A 90	42,640,615,106	624
E. DE 91 A 120	24,098,017,744	381
F. DE 121 A 150	31,022,750,985	514
G. DE 151 A 360	40,379,134,338	667
H. DE 360 A 540	6,279,552,838	107
I. MAYOR A 540	41,162,679,260	651
J. CASTIGO	27,486,886,930	849
Total general	**402,384,573,678**	**6567**

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
07/28/2026	907	907
07/29/2026	1108	1108
07/30/2026	566	566
07/31/2026	2838	2838
Total general	**5419**	**5419**

Spin Rate

CASA DE COBRO	E. 4. Gestion	F. Mas 4 Gestion	Total general
SYNERJOY	10	5409	5419
Total general	**10**	**5409**	**5419**

Tipo de contacto

	1-CONTACTO DIRECTO		2-CONTACTO CON TERCERO		3-SIN CONTACTO		Total Oblig.	Total %
CASA DE COBRO	Oblig.	%	Oblig.	%	Oblig.	%		
SYNERJOY	2780	51.30%	100	1.85%	2539	46.85%	5419	100.00%
Total general	**2780**	**51.30%**	**100**	**1.85%**	**2539**	**46.85%**	**5419**	**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	**20.71%**	**4.28%**	**3.46%**	**25.69%**	**45.86%**	**100.00%**				
B. DE 1 A 30	45.68%	0.00%	0.00%	37.57%	16.75%	100.00%	83.25%	90.00%	92.49%	-6.75%
C. DE 31 A 60	16.63%	13.25%	0.00%	38.73%	31.39%	100.00%	68.61%	80.00%	85.76%	-11.39%
D. DE 61 A 90	11.90%	3.83%	10.48%	35.74%	38.06%	100.00%	61.94%	53.97%	114.77%	7.97%
E. DE 91 A 120	17.23%	2.62%	10.84%	21.30%	48.01%	100.00%	51.99%	48.06%	108.19%	3.93%
F. DE 121 A 150	17.52%	1.18%	10.43%	12.90%	57.97%	100.00%	42.03%	44.01%	95.49%	-1.98%
G. DE 151 A 360	8.62%	0.47%	5.65%	0.00%	85.26%	100.00%	14.74%	10.14%	145.36%	4.60%
H. DE 360 A 540	8.47%	0.99%	0.85%	0.00%	89.69%	100.00%	10.31%	7.05%	146.36%	3.27%
I. MAYOR A 540	4.28%	0.00%	0.52%	0.00%	95.20%	100.00%	4.80%	6.00%	79.94%	-1.20%

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 2 de julio 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>4.10%</td></tr>
</table></td><td>$ 6,581,708</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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 2026.

Atentamente,



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

CERTIFICACION

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

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

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

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

Para efectos de certificar esta información, se firma en la ciudad de Cali a los 06 (seis) días del mes de agosto 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 06 (seis) días del mes de agosto 2026

Atentamente,



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

MANUAL DE MEDICIÓN
CASAS DE COBRANZA
GERENCIA COBRANZAS Y BRDPR

TIPO DE ASIGNACION	DESCRIPCION ASIGNACION	PERIODO EJECUCION
Reparto Inicial y jurídico	Tipo de reparto: Reparto inicial — Obligaciones: 6567 — Saldos: 402.384.573.678 **Total general: 6567 — 402.384.573.678**	02/07/2026 –31/07/2026

	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:

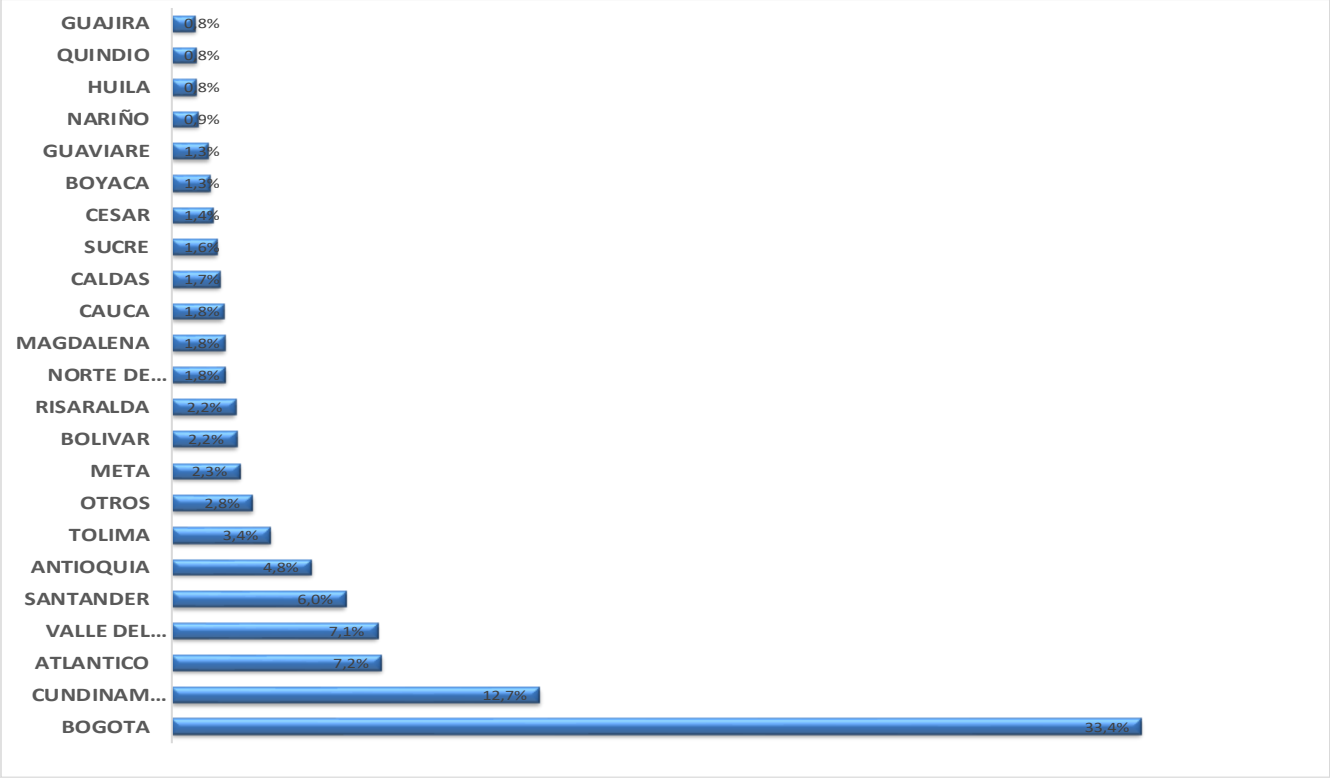
1.1. Descripción de la cartera por franja

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
B. DE 1 A 30	1360	$	90.931.030.371	22,60%
C. DE 31 A 60	1414	$	98.383.906.106	24,45%
D. DE 61 A 90	624	$	42.640.615.106	10,60%
E. DE 91 A 120	381	$	24.098.017.744	5,99%
F. DE 121 A 150	514	$	31.022.750.985	7,71%
G. DE 151 A 360	667	$	40.379.134.338	10,03%
H. DE 360 A 540	107	$	6.279.552.838	1,56%
I. MAYOR A 540	651	$	41.162.679.260	10,23%
J. CASTIGO	849	$	27.486.886.930	6,83%
Total general	**6567**	**$**	**402.384.573.678**	**100,00%**

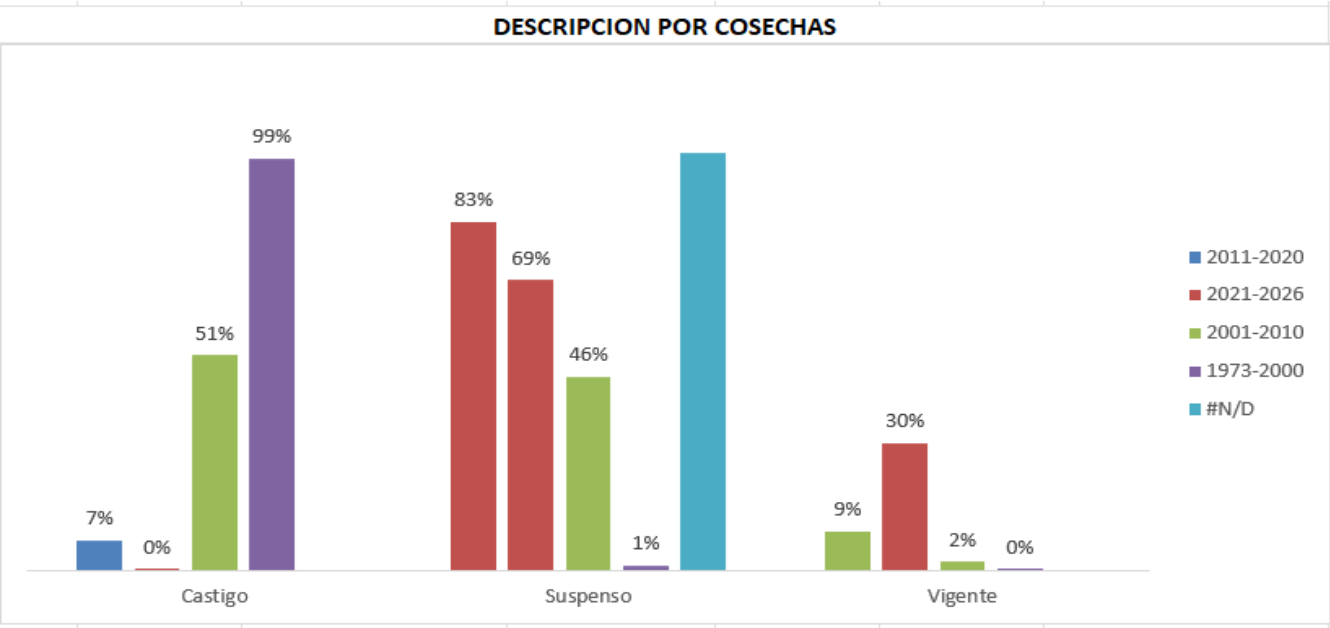
1.2. Distribución de la cartera por altura de mora

Reparto	Obligaciones		Saldos	%
Suspenso	4931	$	312.546.744.273	77,67%
Vigente	787	$	62.350.942.475	15,50%
Castigo	849	$	27.486.886.930	6,83%
Total general	**6567**	**$**	**402.384.573.678**	**100,00%**

Descripción de la cartera por departamento



1.3. Descripción por cosecha



1.4. Descripción por la línea de crédito:

Tipo de Credito	Obligaciones		Saldos	%
DISPROYECTOS	87	$	4.926.678.370	1,23%
EDUCATIVA	60	$	541.265.134	0,13%
HIPOTECARIO	6156	$	354.976.771.661	88,30%
LEASING	263	$	41.546.704.025	10,34%
Total general	**6566**	**$**	**401.991.419.190**	**100,00%**

2. ANALISIS DE LA CAPACIDAD

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

2.1. Número de gestores asignados.

No.	identificación	Nombre	Usuario	Cargo
-	31710349	Sonia Patricia Mayor Rivera	smayor	Coordinador
-	1318826	Yailimar Andreina Castillo Justo	yacastilloj	Asesor FNA
1	66826616	Erika Bastidas	ebastidasc	Asesor
2	1143849364	Leydy Johana Galarza Arenas	ljgalarzaa	Asesor
3	1088253684	Paula Vargas Vargas	pvargasv	Asesor
4	1109663745	Gonzalez Mazuera Yuleisy	ygonzalezm	Asesor
5	1006365898	Caicedo Ortiz Asly	acaicedoo	Asesor
6	31571813	Fabiola Rosero Iter	riterf	Asesor
7	11192753220	Maryuri Renteria Caicedo	mrenteriac	Asesor
8	1111478703	Nicoll Dayant Calderon Mosquera	ndcalderonm	Asesor
9	66971748	Yamileth Munoz Garcia	ymunozg	Asesor
10	1109661571	Sharon Andrea Alzate Lopez	saalzatel	Asesor
11	1006417778	Edwin Jaramillo	ejaramillom	Asesor
12	1110284337	Sebastian Cardenas Villa	scardenasv	Asesor
13	1144165927	Dayanara Anaya Meneses	danayam	Asesor
14	1006108907	Karen Julieth Moreno Muñoz	kjmorenom	Asesor
15	1112219386	Santiago Jurado Ospina	sjuradoo	Asesor
16	31643644	Diana Ortiz Quintero	oquinterod	Asesor

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 88%. Los mejores resultados son alcanzados Santiago Jurado.

La meta de contactos se cumple al 85%. Los mejores resultados continúan siendo los obtenidos por Yuleisy Gonzalez. 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 Dayanara Anaya.

Meta Asesores	Gestion clientes	Gestion contacto	Conversion acuerdos
	2300	30%	30%
Erika Bastidas	57%	91%	101%
Caicedo Ortiz Asly	86%	87%	97%
Dayanara Anaya Meneses	99%	79%	101%
Diana Ortiz Quintero	104%	77%	83%
Edwin Jaramillo	93%	93%	91%
Fabiola Rosero Iter	87%	83%	89%
Gonzalez Mazuera Yuleisy	82%	93%	99%
Karen Julieth Moreno Muñoz	102%	86%	91%
Leydy Johana Galarza Arenas	64%	86%	101%
Maryuri Renteria Caicedo	88%	83%	101%
Nicoll Dayant Calderon Mosquera	90%	79%	96%
Paula Vargas Vargas	78%	87%	89%
Santiago Jurado Ospina	103%	83%	93%
Sebastian Cardenas Villa	97%	83%	97%
Sharon Andrea Alzate Lopez	92%	81%	83%
Yamileth Munoz Garcia	92%	88%	99%

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:

VIGENCIA 10 AL 31 DE JULIO



Si se cumple la meta grupal de factura $150.000.000 o más:

Synerjoy otorga $1.000.000 adicional, para repartir proporcionalmente entre los asesores que hayan cumplido su meta de facturacion (Minimo $10MM)
Por su efectividad el plan de incentivos se renueva mensualmente, con miras a mantener la factura ($150.000.000) y cumplir las metas de negociacion establecidas por el FNA

PUNTOS POR RESULTADOS (1 PUNTO = $1.000)



NEGOCIEMOS

POR CADA NEGOCIACION CUMPLIDA	1 PUNTO
SI LA NEGOCIACION ES SOBRE UN SALDO MAYOR A $50MM	1 PUNTO ADICIONAL



RECAUDEMOS

ASESOR CON MAYOR RECAUDO SEMANAL	30 PUNTOS
EL ASESOR CON LA MAYOR CANTIDAD DE NEGOCIACIONES CUMPLIDAS EN LA SEMANA	30 PUNTOS

PUNTOS SORPRESA

POSITIVOS

Por cada 10 NEGOCIACIONES CUMPLIDAS tienes derecho a pedir un numero en LA DINAMICA



NEGATIVOS SEMANALES

Menos de 15 negociaciones cumplidas	3 PUNTOS
No cumplimiento de las metas de gestion en Adminfo	3 PUNTOS
AFECTACIONES CALIDAD ITEM Alternativas de solución e implicación	3 PUNTOS

3. DESCRIPCION DE LA ESTRATEGIA

TAREAS CON PROPOSITO

- Búsqueda de saldos menores en obligaciones de mayor cuantía
- Búsqueda de clientes por actualización clientes -150 S>$100M
- Cierre de negociaciones efectivas con incentivos emocionales
- Focalización Total Cartera en deterioro Sk>$50M
- Seguimiento acuerdos de pago
- Seguimiento a través de monitoreos de calidad.
- Gestión telemática al total portafolio en mora.

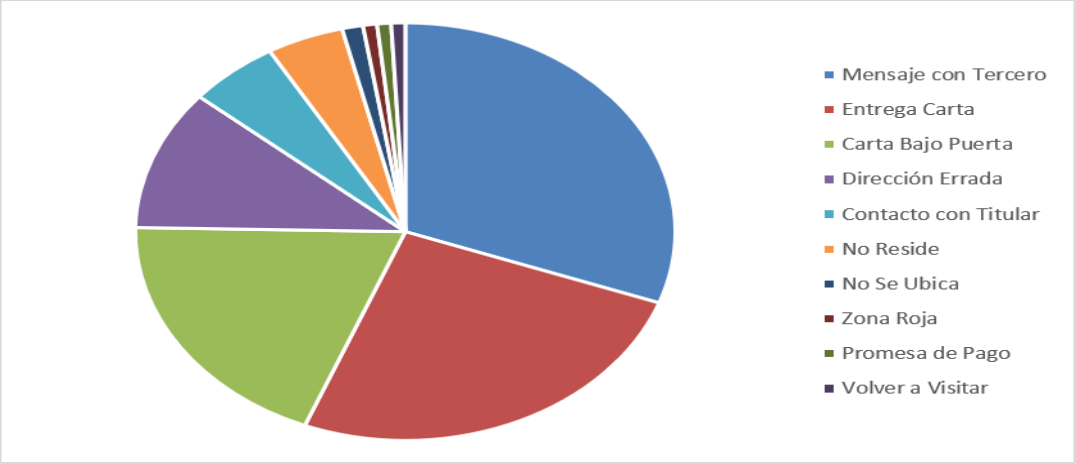
GESTION TELEMÁTICA

Asignación total en mora. Se logro la aprobación de 11 textos de brigada, exaltando la oportunidad de lograr la normalización con alternativas de descuento. Evitando el inicio de procesos judiciales y incluso aprovechando las primas.

Motivo	Mensaje
Prima	Que tu prima juegue a tu favor Evita que el proceso judicial avance. Comunícate al WhatsApp 3160175508 o llama al 602 4892758 Synerjoy de 8 a 5:00 p. m.
Mundial	En este mundial, anota el gol más importante: normaliza tu obligación con el FNA. Usa tu prima, WhatsApp 3160175508 o 602 4892758 Synerjoy
Prima	Para el FNA, tu tranquilidad es importante. Anticípate a la prima. Comunícate al 6024892758 y obtén excelentes beneficios. Synerjoy tu mejor aliado.
Prima	Tu prima, tu solución. Es el momento ideal para ponerte al día con el FNA, con grandes beneficios. Llama Ya 6024892758 (Synerjoy).
Padres	FNA y Synerjoy te desean un excelente Día del Padre. Comunícate al 6024892758 y busquemos juntos alternativas para continuar tu historia de progreso.
Mundial	La feria mundialista llegó al FNA llena de beneficios para ti. Aprovecha y hazles un gol a tus obligaciones. Llama ya 6024892758 (Synerjoy).
Mundial	Que el juego no te agarre en mora. Ponte al día con tu crédito en el FNA. Mas información 6024892758 (Synerjoy).
Brigadas	Celebra la INDEPENDENCIA financiera con tu crédito al día. Aprovecha los excelentes beneficios que el FNA tiene para ti. Mas información al 6024892758 (Synerjoy).
brigadas- Fin de semana	Que no te lo cuenten. FNA tiene excelentes alternativas de negociación este fin de semana. Llama ya al 6024892758 (Synerjoy).
Prima	Todavia estas a tiempo Invierte tu prima en ponerte al día con el FNA Aprovecha descuentos mayores al 30% y continua pagando en septiembre Llama ya 6024892758 Synerjoy
Brigada - Saldo diferido	El FNA tiene una nueva estrategia de negociación para ti SALDO DIFERIDO. Comunícate y normaliza el estado de tu cuenta 6024892758 (Synerjoy).
juridico	ÚLTIMO AVISO. Agotamos las instancias de contacto. Si quieres evitar el traslado de tu obligación del FNA a cobro jurídico, comunícate hoy al 6024892758 (Synerjoy).

Se utilizaron con mayor frecuencia, los textos que han demostrado mayor receptividad. Y que corresponden a los que aportan información porcentual alusiva a los beneficios y descuentos.

GESTION DE CAMPO:
Se realizaron 239 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Jamundí y Palmira.



Los resultados demuestran un aporte significativo al resultado, logrando la normalización, recuperación o contención del portafolio visitado en un 49%.

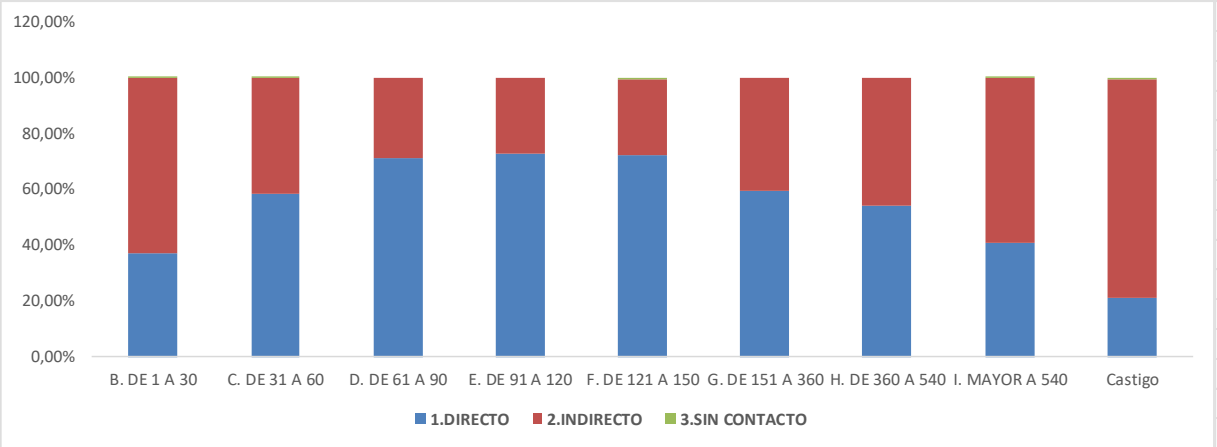
Franjas	DETERIORADO	MANTENIDO	NORMALIZADO	RECUPERADO > 30	RECUPERADO < 30	Total general
B. DE 1 A 30	1.100.377.359	1.830.120.706	1.905.817.011			4.836.315.076
C. DE 31 A 60	2.660.746.122	6.327.661.570	1.377.746.092		508.417.191	10.874.570.975
D. DE 61 A 90	828.034.871	952.411.336	727.221.930	356.620.299	182.538.739	3.046.827.174
E. DE 91 A 120	1.641.583.508	155.422.920	533.214.788	88.171.836	351.657.982	2.770.051.035
F. DE 121 A 150	2.524.975.101	73.421.065	454.487.484	288.250.560		3.341.134.210
G. DE 151 A 360	3.421.178.465		163.729.475	409.211.002		3.994.118.942
H. DE 360 A 540	877.871.164		62.483.045			940.354.209
I. MAYOR A 540	3.226.433.379		73.353.520			3.299.786.899
Castigo	1.269.882.400					1.269.882.400
Total general	**17.551.082.370**	**9.339.037.596**	**5.298.053.344**	**1.142.253.697**	**1.042.613.912**	**34.373.040.919**
		27%	15%	3%	3%	

COMPARATIVO POR HORAS DE CONTACTO:

Contacto por hora	Clientes contactados	Contactos
7 a.m.	3%	110
8 a.m.	11%	353
9 a.m.	10%	342
10 a.m.	14%	452
11 a.m.	15%	505
12 p.m.	6%	184
1 p.m.	5%	157
2 p.m.	11%	367
3 p.m.	13%	411
4 p.m.	7%	228
5 p.m.	5%	162
Total contactos julio 30	50%	3273

La contactabilidad del portafolio se acentúa en las mañanas (60%). Y entre las 2 y 4 p.m.

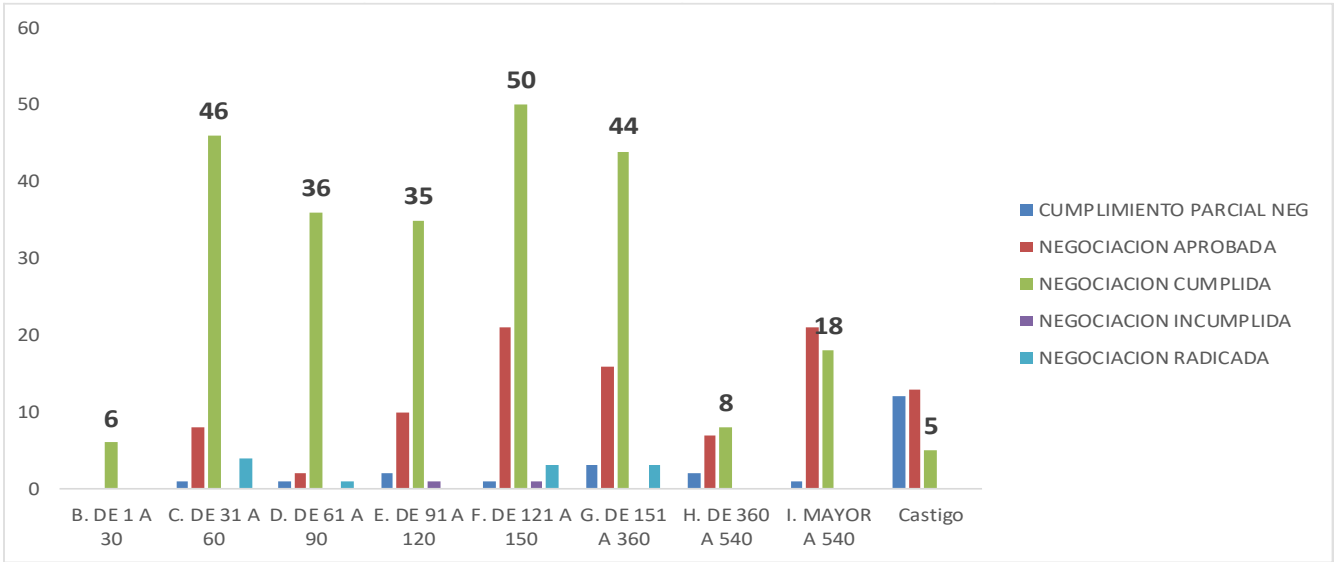
CONTACTABILIDAD



Franjas	1.DIRECTO	2.INDIRECTO
B. DE 1 A 30	37,28%	62,65%
C. DE 31 A 60	58,56%	41,37%
D. DE 61 A 90	71,15%	28,85%
E. DE 91 A 120	72,97%	27,03%
F. DE 121 A 150	72,37%	27,43%
G. DE 151 A 360	59,37%	40,63%
H. DE 360 A 540	54,21%	45,79%
I. MAYOR A 540	41,01%	58,83%
J. CASTIGO	21,20%	78,56%
Total general	**50,71%**	**49,20%**

La contactabilidad alcanzo el 50.71%. Las franjas que presentaron el mejor comportamiento se situaron entre 61 a 150 día mora.

PROCESOS DE NEGOCIACION:



Con 382 negociaciones aprobadas. De las cuales 248 negociaciones se cumplieron. Fueron las franjas 121 a 360 las que más aportaron al resultado. Normalizando $7.518MM.

Estado acuerdos julio 2026

Contacto / Acuerdos	Saldos	% Saldos	Obligaciones	% Obligaciones
1.DIRECTO	**229.640.300.545**	**57,07%**	**3330**	**50,71%**
Acuerdo cumplido	46.489.940.042	11,55%	540	8,22%
Acuerdo incumplido	20.463.903.557	5,09%	267	4,07%
Contactado con pago	57.313.964.529	14,24%	871	13,26%
Contactado sin pago	105.372.492.417	26,19%	1652	25,16%
2. SIN CONTACTO	**172.744.273.133**	**42,93%**	**3237**	**49,29%**
Sin contacto con pago	87.017.941.935	21,63%	1481	22,55%
Sin contacto sin pago	85.726.331.197	21,30%	1756	26,74%
Total general	**402.384.573.678**	**100,00%**	**6567**	**100,00%**

En el 51.9% de las obligaciones asignadas no se realizaron pagos.
En el 8.22% de los pagos realizados corresponden acuerdos de pago gestados con la agencia.
En el 13.26% de los pagos corresponden abonos voluntarios realizados por clientes contactados.
En el 4.07% de las obligaciones, el cliente se compromete a realizar abonos, pero no realiza ninguno
En el 22.55% de las obligaciones asignadas se realizaron pagos sin contacto.

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).

3330/6567= 50.71%

4.2. EFECTIVIDAD EN LA NEGOCIACIÓN CON EL DEUDOR:

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

807/3330=24.2%

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).

540/807=67%

4.4. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN:

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

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Total general
B. DE 1 A 30	$ 15.126.192.561	$ 34.789.156.796	$ 41.015.681.014			$ 90.931.030.371
C. DE 31 A 60	$ 30.774.952.893	$ 38.123.623.675	$ 16.355.047.584	$ 13.130.281.954		$ 98.383.906.106
D. DE 61 A 90	$ 16.167.754.369	$ 15.262.768.409	$ 5.049.610.943	$ 1.623.726.411	$ 4.536.754.975	$ 42.640.615.106
E. DE 91 A 120	$ 11.518.763.969	$ 5.113.342.644	$ 4.132.986.749	$ 628.063.141	$ 2.704.861.241	$ 24.098.017.744
F. DE 121 A 150	$ 17.911.514.566	$ 3.972.116.120	$ 5.396.198.947	$ 372.983.699	$ 3.369.937.653	$ 31.022.750.985
G. DE 151 A 360	$ 34.443.896.184		$ 3.472.376.904	$ 190.045.690	$ 2.272.815.560	$ 40.379.134.338
H. DE 360 A 540	$ 5.638.988.248		$ 527.275.959	$ 60.956.536	$ 52.332.095	$ 6.279.552.838
I. MAYOR A 540	$ 39.209.025.351		$ 1.743.730.716		$ 209.923.193	$ 41.162.679.260
Castigo	$ 26.970.091.045		$ 516.795.885			$ 27.486.886.930
Total general	**$ 197.761.179.185**	**$ 97.261.007.643**	**$ 78.209.704.702**	**$ 16.006.057.430**	**$ 13.146.624.717**	**$ 402.384.573.678**

Franjas	Caidas	Mantenido	Normalizado	Recuperado > 30	Recuperado < 30	Total general
B. DE 1 A 30	227	522	611			1360
C. DE 31 A 60	439	513	246	216		1414
D. DE 61 A 90	238	219	67	26	74	624
E. DE 91 A 120	166	98	56	7	54	381
F. DE 121 A 150	282	82	73	6	71	514
G. DE 151 A 360	576		56	2	33	667
H. DE 360 A 540	95		10	1	1	107
I. MAYOR A 540	625		23		3	651
Castigo	843		6			849
Total general	**3491**	**1434**	**1148**	**258**	**236**	**6567**

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	3.228.670.857
valor total de la mora asignada - Contactos	53.913.891.030
%	**6,0%**

4.6. EFECTIVIDAD DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS NO CONTACTADOS:

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

Valor total recuperado parcial o totalmente	2.031.451.586
valor total de la mora asignada - No contacto	114.572.098.378
%	**1,8%**

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	507	1360	**37%**

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	133	507	**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	**88**	**133**	**66%**

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	**1,513,371,803**	**1,648,194,312**	**92%**

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	**275**	507	54%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 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	828	1414	**59%**

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	197	828	**24%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**133**	**197**	**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	$ 1,639,394,777	$ 2,774,631,876	**59%**

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	**442**	**828**	**53%**

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	444	624	**71%**

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	**100**	**444**	23%

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	**72**	**100**	**72%**

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	544,765,832	1,676,120,026	**33%**

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	**226**	**444**	51%

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	278	381	**73%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**77**	**278**	28%

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	**59**	**77**	**77%**

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 121 Y 150 DIAS

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total de Créditos Contactados	Total Créditos Asignados	%
SYNERJOY	372	514	**72%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**108**	**372**	29%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	**73**	**108**	**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	$ 469,681,013	$ 1,958,756,635	**24%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**149**	**372**	40%

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

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

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

MEDICIÓN CASAS DE COBRANZA
PERIODO:
CASA DE COBRANZA:

RANGO DE MORA: ENTRE 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	396	667	59%

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	**91**	**396**	23%

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	**61**	**91**	**67%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 415,812,402	$ 4,156,807,331	**10%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	121	**396**	31%

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	58	107	**54%**

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**21**	**58**	36%

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	**10**	**21**	48%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Vr. Total Recuperado	Vr. Total Entregado para Recuperar	%
SYNERJOY	$ 107,661,960	$ 1,103,907,125	**10%**

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	**15**	**58**	26%

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	267	651	41%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Generados	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	46	267	17%

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

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Total Compromisos Cumplidos	Total Compromisos Pactados	%
SYNERJOY	21	46	46%

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	$ 502,036,656	20,764,899,098	2%

PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD DE RECUPERACION EN PESOS DE LOS CRÉDITOS CONTACTADOS

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

CASA DE COBRANZA - GESTOR	Créditos con pago Total o Parcial	Total de Créditos Contactados	%
SYNERJOY	29	267	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:2 DE JULIO 2026
INFORME FINAL: 31 DE JULIO 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	205,531,614	119,990,266	10,562,457	-	-	-	-	-	-
31 A 60	207,032,039	84,846,691	159,157,288	17,451,976	-	-	-	-	-
61 A 90	95,456,269	28,068,000	43,387,830	100,754,599	9,028,407	-	-	-	-
91 A 120	123,710,878	20,320,000	11,810,000	17,883,889	33,135,000	2,511,000	-	-	-
121 A 150	179,294,125	7,041,000	14,221,000	15,852,000	15,786,000	23,783,808	3,665,000	-	-
151 A 360	138,317,192	1,053,480	6,999,000	5,000,000	4,500,000	24,065,200	53,509,066	-	-
360 A 540	50,031,794	-	-	-	-	-	3,437,000	3,414,496	-
MAYOR A 540	306,145,964	-	-	-	-	-	-	11,200,000	8,160,385
Castigo									236,053,499

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	2,178,635	635,948	-	-	-	-	-	-	-	-
31 A 60	4,368,376	899,375	843,534	-	-	-	-	-	-	-
61 A 90	3,025,964	592,235	459,911	533,999	-	-	-	-	-	-
91 A 120	6,531,934	644,144	249,191	189,569	175,616	-	-	-	-	-
121 A 150	13,249,836	371,765	450,806	334,477	167,332	126,054	-	-	-	-
151 A 360	14,606,296	77,852	369,547	211,000	142,650	507,776	535,091	-	-	-
360 A 540	5,808,691	-	-	-	-	-	72,521	36,194	-	-
MAYOR A 540	38,788,694	-	-	-	-	-	-	236,320	86,500	-
Castigo									37,390,874	-

RANGO	VALOR RECUPERADO	VALOR COMISIÓN
AL DIA	-	-
1 A 30	336,084,337	2,814,584
31 A 60	468,487,995	6,111,285
61 A 90	276,695,105	4,612,109
91 A 120	209,370,767	7,790,454
121 A 150	259,642,934	14,700,269
151 A 360	233,443,938	16,450,211
360 A 540	56,883,290	5,917,406
MAYOR A 540	325,506,349	39,111,514
Castigo	236,053,499	37,390,874
DESCUENTO ANS		5,530,847
TOTALES	**2,402,168,213**	**129,367,858**
	IVA	24,579,893
	TOTAL LIQUIDADO	**153,947,751**

APLICACIÓN ANS	VALOR DESCUENTO
INCUMPLIMIENTO META	6,581,708
PRIMERA GESTION	-
SPIN RATE	-
QUEJA MAL SERVICIO	-
CALIDAD INFORMACION APLICATIVO	-
CAPACITACION PERSONAL	-
TOTAL DESCUENTO	**6,581,708**
Antes de IVA	**5,530,847**

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
	GESTIÓN DE PROCESOS Y CALIDAD	Versión: 0

Acta N°		**Tema:**	SEGUIMIENTO CIFRAS SYNEJROY
Fecha:	03/07/2026	**Ubicación:**	TEAMS FNA
Hora inicio:	11:00 AM	**Hora fin:**	12:00 AM
Objetivo		Validar el cierre de gestión de junio y analizar el desempeño de las cifras alcanzadas, con el fin de definir las estrategias y el plan de trabajo comercial para el mes de julio de 2026.	

PARTICIPANTES CONVOCADOS A LA REUNIÓN			
Nombre completo	**Dependencia**	**Cargo**	**¿Asistió?**
SONIA MAYOR RIVERA	SYNERJOY	COORDINADORA COMERCIAL	SI
WENDY ARRIETA VILLAZÓN	FNA	OPERADOR ADMINISTRATIVO GRADO 1	SI

1. TEMAS TRATADOS:



Cierre del mes 2026 vs Junio 2024-2025

JUNIO DE 2026				
JUNIO	Martha Mejia	Reincar	Synerjoy	Resultados
B. DE 1 A 30	81,67%	79,42%	78,28%	3
C. DE 31 A 60	73,05%	67,11%	**69,77%**	2
D. DE 61 A 90	57,59%	64,62%	56,19%	3
E. DE 91 A 120	45,13%	59,04%	**56,06%**	2
F. DE 121 A 150	43,41%	49,96%	**46,71%**	2
G. DE 151 A 360	13,73%	13,77%	18,07%	1
H. DE 360 A 540	10,10%	4,35%	4,07%	3
I. MAYOR A 540	2,86%	3,82%	2,00%	3
J. CASTIGO	163MM	446MM	134MM	3
JUNIO DE 2025				
JUNIO	Martha Mejia	Reincar	Synerjoy	Resultados
B. DE 1 A 30	79,62%	78,58%	79,94%	2
C. DE 31 A 60	66,96%	69,24%	66,46%	1
D. DE 61 A 90	41,75%	55,29%	58,19%	1
E. DE 91 A 120	54,20%	46,69%	53,19%	2
F. DE 121 A 150	38,64%	43,74%	43,16%	2
G. DE 151 A 360	15,51%	22,65%	21,01%	2
H. DE 360 A 540	19,01%	28,76%	6,31%	2
I. MAYOR A 540	5,87%	3,00%	2,18%	2
J. CASTIGO	280MM	400MM	540MM	3
JUNIO DE 2024				
Junio	Martha Mejia	Reincar	Synerjoy	Resultados
B. DE 1 A 30	73,05%	76,21%	76,77%	2
C. DE 31 A 60	62,98%	62,21%	64,77%	1
D. DE 61 A 90	44,38%	49,93%	55,68%	2
E. DE 91 A 120	52,13%	43,64%	52,06%	2
F. DE 121 A 150	37,25%	37,35%	49,32%	1
G. DE 151 A 360	11,06%	16,96%	12,77%	2
H. DE 360 A 540	6,87%	11,53%	8,05%	2
I. MAYOR A 540	2,56%	2,57%	4,79%	1
J. CASTIGO	294MM	478MM	326MM	2

Dentro del comparativo junio 2025-2026, los resultados demuestran una mejora porcentual en 3 franjas.

Comparativo contactabilidad frente al mes anterior para la misma fecha

Contacto por hora	Clientes contacados	Contactos	Intentos	Intentos sin contacto
7 a. m.	**3,37%**	125	2001	12006
8 a. m.	**10,78%**	401	2360	15014
9 a. m.	**10,46%**	389	2291	13705
10 a. m.	**13,82%**	514	3027	18163
11 a. m.	**15,44%**	574	3382	15479
12 p. m.	**5,63%**	209	1233	7401
1 p. m.	**4,79%**	178	1049	6293
2 p. m.	**11,22%**	417	2458	14748
3 p. m.	**12,57%**	467	2753	16518
4 p. m.	**6,97%**	259	1525	9153
5 a 7 p. m.	**4,94%**	184	2046	12276
Total general	**100,00%**	**3718**	**24126**	**140756**

Con un total de intentos de llamada de 164881, se logro el contacto con 3718 clientes. Es decir el 45,85% del total asignado.

Comparativo contactabilidad frente al mes anterior para la misma fecha





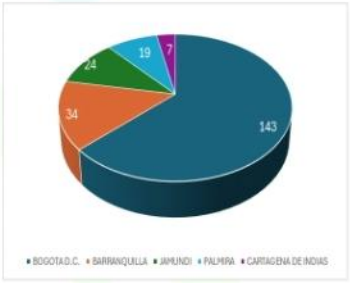
FRANJAS	1.DIRECTO	SIN CONTACTO	Parti Sk %
B. DE 1 A 30	28,29%	71,71%	18,93%
C. DE 31 A 60	50,75%	49,25%	18,13%
D. DE 61 A 90	60,12%	39,88%	15,77%
E. DE 91 A 120	67,83%	32,17%	5,84%
F. DE 121 A 150	70,53%	29,47%	6,32%
G. DE 151 A 360	62,30%	37,70%	8,61%
H. DE 360 A 540	67,81%	32,19%	1,90%
I. MAYOR A 540	39,31%	60,69%	14,33%
J. CASTIGO	26,97%	73,03%	10,15%
Total general	**45,85%**	**54,15%**	**100,00%**

FRANJAS	DIRECTO	SIN CONTACTO	Part por Oblig.
B. DE 1 A 30	37,16%	62,84%	20,37%
C. DE 31 A 60	70,66%	29,34%	18,14%
D. DE 61 A 90	84,48%	15,52%	9,36%
E. DE 91 A 120	89,43%	10,57%	5,64%
F. DE 121 A 150	82,73%	17,27%	1,68%
G. DE 151 A 360	70,07%	29,93%	11,09%
H. DE 360 A 540	61,19%	38,81%	8,00%
I. MAYOR A 540	48,04%	51,96%	4,30%
J. CASTIGO	28,48%	71,52%	21,43%
Total general	**55,56%**	**44,44%**	**100,00%**

Resultados Gestión de campo

Se realizaron 427 visitas priorizando clientes sin contacto e incumplidos, que no atienden la gestión de cobro desde hace 15 días o más. Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Jamundí y Palmira.

Franjas	Normalizado	Recuperado < 30	Recuperado > 30	Mantenido	Caidas	Total general
B. DE 1 A 30					$ 200.595.994	$ 200.595.994
C. DE 31 A 60	$ 710.959.049	$ 462.155.769		$ 2.013.765.519	$ 1.813.144.521	$ 5.000.024.859
D. DE 61 A 90	$ 127.453.720	$ 130.304.330	$ 577.794.716	$ 1.596.523.718	$ 2.244.899.784	$ 4.676.976.268
E. DE 91 A 120	$ 252.368.879		$ 390.181.113	$ 582.191.185	$ 1.020.847.073	$ 2.245.588.250
F. DE 121 A 150	$ 229.367.797			$ 549.157.886	$ 886.964.660	$ 1.665.490.343
G. DE 151 A 360				$ 774.296.214	$ 312.827.196	$ 1.087.123.410
H. DE 360 A 540				$ 358.482.353	$ 372.315.536	$ 730.797.889
I. MAYOR A 540	$ 110.598.758				$ 1.470.161.266	$ 1.580.760.024
J. CASTIGO					$ 845.700.366	$ 845.700.366
Total general	**$ 1.430.748.203**	**$ 592.460.099**	**$ 967.975.829**	**$ 5.874.416.876**	**$ 9.167.456.396**	**$ 18.033.057.402**
	8%	3%	5%	26%	51%	100%



Los resultados demuestran un aporte significativo al resultado, logrando la normalización, recuperación o contención del portafolio visitado en un 42%

Estrategias implementadas: Motivación

Juntos más allá 2025

EVIDENCIAS PLAN DE ACCIÓN

- Durante el mes de abril se realizaron diferentes intervenciones como: taller de escucha y el acompañamiento en piso, las cuales iban enfocada al aumento del recaudo en conjunto con la nota de calidad.
- Se efectuó una calibración para mitigar afectaciones en la gestión.
- Por otro lado, también se ejecutaron clínicas de cobranza para ensayar y perfeccionar tácticas de diálogo con clientes morosos, adicional a ello la actividad **¡RULETA DE LA SUERTE!** donde se tuvo en cuenta el recaudo y nota de calidad para lograr un evolutivo exhaustivo en ambos parámetros.



Plan de Acción

Trabajo en equipo focalizado:

GESTION TELEFÓNICA
- Base localizada en los últimos 6 meses
- Foco interesados
- Cartera en deterioro
- Seguimiento acuerdos de pago
- Incentivos emocionales, por recuperación sk>$100MM
- Búsqueda por EPS
- Gestión total grupo



GESTION TELEMÁTICA
Asignación total en mora. Utilizando con mayor frecuencia, los textos que han demostrado mayor receptividad.

GESTION DE CAMPO:
Cartera en deterioro e incumplidos. Sk>$50MM



Procesos de negociación

Franjas	Cumplidos	Pendientes de pago	Total general	Saldos
Aprobados	**266**	**159**	**425**	**38.019.275.286**
B. DE 1 A 30	6		6	361.136.457
C. DE 31 A 60	27	3	30	3.620.626.925
D. DE 61 A 90	56	21	77	7.063.394.021
E. DE 91 A 120	33	12	45	4.507.680.240
F. DE 121 A 150	49	19	68	6.969.841.334
G. DE 151 A 360	56	40	96	8.697.492.220
H. DE 360 A 540	9	21	30	1.588.433.147
I. MAYOR A 540	23	30	53	4.015.388.631
J. CASTIGO	7	13	20	1.195.282.311
Total general	**266**	**159**	**425**	**38.019.275.286**

Meses	Estados	Meta	Resultado	% Cumplimiento Metas	% Eficiencia (Cump / Aprob)
Junio	Neg. aprobadas	593	425	72%	62,6%
	Neg. cumplidas	395	266	67%	
Mayo	Neg. aprobadas	603	326	54%	65,3%
	Neg. cumplidas	402	213	53%	
Abril	Neg. aprobadas	557	430	77%	71,2%
	Neg. cumplidas	371	306	82%	
Marzo	Neg. aprobadas	537	508	95%	63,6%
	Neg. cumplidas	358	323	90%	
Febrero	Neg. aprobadas	320	446	139%	60,8%
	Neg. cumplidas	190	271	143%	

Los resultados en presentación y cumplimiento de las negociaciones, mejoraron con respecto a mayo 2026

GRACIAS

2. RESUMEN DE LOS ACUERDOS:

Durante la reunión de cierre de junio y seguimiento de julio entre Wendy Arrieta Villazon y Sonia Patricia Mayor Rivera, se realizó una revisión detallada de los resultados obtenidos por Synerjoy durante junio, con énfasis en el comportamiento de la contactabilidad, el cumplimiento de las metas por franja, la generación de negociaciones y las estrategias que serán implementadas durante julio para recuperar los indicadores que presentaron desviaciones frente a lo esperado.

Al inicio se revisó el desempeño general de la cartera y el comparativo histórico frente a años anteriores. Se evidenció que, aunque algunas franjas de mora mostraron mejoras respecto a periodos anteriores, la firma finalizó junio con resultados inferiores a los esperados en varias

categorías. De las ocho franjas evaluadas en cartera vigente, cuatro terminaron en tercer lugar frente a las demás firmas de cobranza. La principal preocupación estuvo concentrada en la franja de 31 a 60 días, que cerró en 69,77%, muy cerca de la meta del 70% exigida por el Fondo Nacional del Ahorro, situación que terminó impactando la distribución posterior de algunas asignaciones de cartera castigada.

Posteriormente se analizó el comportamiento de la contactabilidad y los resultados obtenidos con la ampliación de horarios implementada durante junio. Synerjoy decidió extender la gestión hasta las 7:00 p. m. con el propósito de incrementar el contacto efectivo con los clientes. Sin embargo, el análisis evidenció que los resultados obtenidos en las franjas de la tarde y la noche fueron inferiores a los esperados. La mayor efectividad continuó concentrándose en las horas de la mañana, especialmente entre las 8:00 a. m. y el mediodía, mientras que una segunda ventana favorable se identificó entre las 2:00 p. m. y las 4:00 p. m. Los horarios posteriores a las 5:00 p. m. no generaron el incremento de contacto previsto, por lo que la firma concluyó que resulta más eficiente concentrar la totalidad del equipo en los momentos históricos de mejor productividad.

Durante la revisión comparativa entre mayo y junio se observó una disminución general en los niveles de contacto en la mayoría de las franjas de mora. La firma señaló que parte de este comportamiento pudo verse influenciado por factores externos asociados al contexto electoral vivido durante el mes, situación que generó desconfianza en muchos usuarios frente a llamadas, mensajes y comunicaciones provenientes de números desconocidos. Desde el Fondo Nacional del Ahorro se indicó que este comportamiento fue un fenómeno común durante el periodo y se resaltó la necesidad de fortalecer los métodos de localización y diversificar los canales de contacto para evitar que esta situación continúe afectando los resultados futuros.

En ese contexto se discutió la importancia de revisar permanentemente la estrategia tecnológica utilizada para las campañas telefónicas. Synerjoy explicó que utiliza rotación constante de números con el fin de evitar que los clientes identifiquen las llamadas como provenientes de una casa de cobranza y las rechacen automáticamente. No obstante, se recomendó analizar con mayor profundidad cómo visualizan los clientes estas comunicaciones, teniendo en cuenta que la percepción de seguridad y confianza se ha convertido en un factor determinante para lograr el contacto efectivo.

Uno de los temas centrales de la reunión fue la disminución observada en la aplicación de negociaciones. Aunque los indicadores mostraron una recuperación frente a mayo, los resultados continuaron siendo insuficientes para cumplir las metas planteadas. Desde el Fondo Nacional del Ahorro se reiteró la preocupación expresada previamente por la gerencia de cobranza, ya que la generación y aplicación de negocios se ha convertido en uno de los puntos más débiles de los últimos meses. Se solicitó a la firma explicar claramente qué factores están limitando estos resultados y qué acciones adicionales se requieren para revertir esta tendencia.

Como parte del análisis, Synerjoy explicó que los gestores suelen encontrar resistencia frente a la colocación de alternativas como los acuerdos de pago parcial bajo esquemas 20/80, debido a que estos procesos generan menor impacto inmediato sobre los indicadores de facturación interna. La firma reconoció que esta situación puede estar afectando la motivación de los asesores y explicó que los incentivos actualmente existentes están sujetos al cumplimiento de metas globales de facturación, lo que dificulta que algunos negocios sean percibidos como atractivos por parte del equipo comercial.

Frente a esta situación, desde el Fondo se insistió en la necesidad de fortalecer la comercialización de alternativas de normalización, independientemente de su impacto inmediato en la factura, recordando que estos mecanismos permiten preservar la cartera vigente, evitar el deterioro de las obligaciones y mejorar los indicadores de recuperación en el mediano plazo. La entidad enfatizó que el objetivo principal debe seguir siendo la normalización de las obligaciones y no únicamente la maximización de la facturación por honorarios.

La firma presentó también las estrategias previstas para julio. Entre ellas se encuentran la focalización de esfuerzos sobre clientes localizados durante los últimos seis meses, la priorización de cuentas con saldos superiores al promedio, el fortalecimiento de los seguimientos a acuerdos incumplidos y el trabajo intensivo sobre clientes identificados como potenciales candidatos a normalización. Adicionalmente, se informó que la gestión de campo continuará concentrándose en clientes en deterioro y en aquellos que requieran acompañamiento personalizado para avanzar hacia esquemas de negociación.

En materia de incentivos internos, Synerjoy mantendrá mecanismos de reconocimiento orientados a estimular la recuperación y el cumplimiento de objetivos operativos. La coordinación continuará promoviendo actividades motivacionales para el equipo de gestores mientras se evalúan nuevos esquemas que contribuyan a mejorar los resultados comerciales sin comprometer los niveles de calidad en la gestión.

La reunión también permitió revisar la gestión realizada por el equipo de campo. Durante junio se efectuaron más de cuatrocientas visitas presenciales en diferentes ciudades del país. Aunque las visitas no generan un alto volumen de acuerdos directos, sí permitieron identificar nuevas fuentes de información, actualizar datos de contacto y generar pagos que contribuyeron al cumplimiento general de la operación. La firma destacó que cerca del 42% de los clientes visitados realizaron algún tipo de pago posterior a la gestión presencial.

En cuanto a los compromisos adquiridos anteriormente, se revisó el seguimiento a las promesas de pago, la coordinación con las firmas jurídicas y la gestión conjunta con los demás aliados del Fondo. Ambas partes coincidieron en la importancia de mantener información actualizada y documentada dentro del sistema de gestión para evitar inconsistencias entre las diferentes dependencias y asegurar que cualquier interacción relevante con los clientes quede registrada de manera adecuada.

Al cierre de la reunión, el Fondo Nacional del Ahorro manifestó su preocupación por la pérdida de posicionamiento que ha tenido Synerjoy durante los últimos meses frente a otras firmas de cobranza. Se reconoció la experiencia, el conocimiento técnico y la capacidad operativa del equipo, pero se insistió en que los resultados deben reflejar ese potencial. Se solicitó fortalecer especialmente la contactabilidad real, incrementar la aplicación de negociaciones, recuperar las oportunidades generadas alrededor del pago de primas y concentrar los esfuerzos operativos en alcanzar los niveles de desempeño que históricamente habían caracterizado a la firma. Ambas partes coincidieron en que julio debe representar un punto de recuperación operativa y comercial, apoyado en una gestión más focalizada, controles más estrictos y un seguimiento permanente a los clientes con mayor potencial de normalización.

3. COMPROMISOS PACTADOS:

Título del compromiso	Descripción	Responsable	Mes propuesto de ejecución
Concentrar la gestión en horarios de mayor efectividad	Reorganizar la operación para trabajar con el equipo completo en las franjas horarias que históricamente presentan mejores niveles de contactabilidad, especialmente en la mañana y primeras horas de la tarde.	Synerjoy	jul-26
Incrementar la contactabilidad efectiva	Implementar acciones adicionales para recuperar los niveles de contacto obtenidos en meses anteriores, especialmente en las franjas de mayor impacto para el cumplimiento.	Synerjoy	jul-26
Revisar visualización de llamadas al cliente	Analizar cómo se presentan las llamadas salientes en los dispositivos de los clientes para mejorar la confianza y aumentar la probabilidad de respuesta.	Sonia Patricia Mayor Rivera	jul-26
Fortalecer canales de localización	Complementar las estrategias telefónicas con otros canales de contacto para contrarrestar la disminución de respuesta observada en junio.	Synerjoy	jul-26
Incrementar la aplicación de negociaciones	Desarrollar acciones específicas para aumentar la cantidad de acuerdos de pago y normalizaciones efectivamente aplicadas.	Synerjoy	jul-26
Impulsar esquemas de normalización	Enfocar la gestión comercial en alternativas que permitan la normalización de obligaciones antes de su deterioro.	Equipo comercial Synerjoy	jul-26
Fortalecer gestión de acuerdos 20/80	Reforzar la promoción de negociaciones bajo modalidad 20/80, destacando sus beneficios para clientes y resultados de cartera.	Coordinación Synerjoy	jul-26
Priorizar clientes localizados recientemente	Concentrar esfuerzos sobre clientes contactados durante los últimos seis meses para incrementar cierres efectivos.	Equipo de Cobranza Synerjoy	jul-26
Gestionar cartera de alto saldo	Mantener foco especial sobre obligaciones con saldos superiores al promedio de la cartera asignada.	Equipo comercial Synerjoy	jul-26
Realizar seguimiento a negociaciones pendientes	Dar continuidad a las negociaciones aprobadas que no registraron pago durante el mes anterior.	Synerjoy	jul-26

Fortalecer gestión sobre cartera en deterioro	Intensificar las acciones de recuperación sobre clientes con riesgo de avanzar a etapas de mora superiores.	Equipo operativo Synerjoy	jul-26
Continuar estrategia de visitas presenciales	Mantener el trabajo de campo y visitas a clientes para actualización de datos, gestión de acuerdos y recuperación de cartera.	Equipo de visitas Synerjoy	jul-26
Ampliar búsqueda de información mediante EPS	Utilizar las herramientas autorizadas para actualizar datos de contacto y mejorar los índices de localización.	Synerjoy	jul-26
Enviar nuevos textos de campañas	Remitir al Fondo Nacional del Ahorro nuevos mensajes de gestión para revisión y puesta en producción durante los primeros días del mes.	Sonia Patricia Mayor Rivera	jul-26
Incluir condiciones de negociación en mensajes	Incorporar aclaraciones sobre aplicación de descuentos, permisos y condiciones para evitar interpretaciones erróneas de los clientes.	Synerjoy	jul-26
Monitorear diariamente promesas de pago	Realizar seguimiento permanente a acuerdos vigentes y compromisos adquiridos por los clientes.	Equipo comercial Synerjoy	jul-26
Reforzar cobro de promesas vigentes	Intensificar la gestión sobre clientes que manifestaron intención de pago para evitar incumplimientos.	Synerjoy	jul-26
Mantener coordinación con aliados externos	Continuar el trabajo conjunto con firmas jurídicas y demás aliados para garantizar coherencia en la información entregada a los clientes.	Synerjoy y aliados externos	jul-26
Registrar integralmente las gestiones en Adminfo	Garantizar que toda negociación, acuerdo o instrucción brindada al cliente quede documentada en el sistema.	Equipo de Cobranza Synerjoy	jul-26
No eliminar registros de gestión	Mantener trazabilidad total de las actuaciones realizadas sobre cada obligación para fines de control y auditoría.	Synerjoy	jul-26

Cumplir los ANS contractuales	Ajustar la operación para cumplir los niveles de servicio establecidos por el Fondo y evitar afectaciones futuras en facturación.	Synerjoy	jul-26
Recuperar clientes que prometieron pago con primas	Identificar y gestionar nuevamente a los clientes que indicaron que pagarían con recursos provenientes de primas y aún no han cumplido.	Equipo comercial Synerjoy	jul-26
Mejorar cumplimiento de franjas	Implementar acciones que permitan recuperar posicionamiento frente a las demás firmas y mejorar resultados en las franjas críticas.	Synerjoy	jul-26
Incrementar efectividad de contacto real	Priorizar estrategias orientadas a generar conversaciones efectivas con titulares y no únicamente intentos de gestión.	Synerjoy	jul-26
Alcanzar metas operativas y comerciales del mes	Orientar toda la estrategia de gestión hacia el cumplimiento de indicadores de recaudo, contactabilidad, normalización y aplicación de negocios.	Synerjoy	jul-26

ELABORÓ	APROBÓ
Wendy Arrieta Wendy Arrieta Villazón Operador Administrativo 01 Gerencia de Cobranzas y Brdpr	JS John Alexander Serna Profesional 06 Gerencia de Cobranzas y Brdpr

1. Resumen

Título de la reunión	Cierre Junio y Seguimiento Julio 2026 Synerjoy
Participantes que asistieron	2
Hora de inicio	7/03/26, 10:55:48 AM
Hora de finalización	7/03/26, 11:54:34 AM
Duración de la reunión	58 min 45s
Tiempo medio de asistencia	55 min 18s

2. Participantes

Nombre	Primera entrada	Última salida	Duración de la reunión	Correo electrónico	Id. de participante (UPN)	Rol
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	7/03/26, 10:55:52 AM	7/03/26, 11:54:34 AM	58 min 42s	warrieta@fna.gov.co	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	7/03/26, 11:02:35 AM	7/03/26, 11:54:30 AM	51 min 54s	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
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	7/03/26, 10:55:52 AM	7/03/26, 11:54:34 AM	58 min 42s	warrieta@fna.gov.co	Organizador
Sonia Patricia Mayor Rivera	7/03/26, 11:02:35 AM	7/03/26, 11:54:30 AM	51 min 54s	coordinadorop.cali2@synerjoy.com	Moderador

4. Interacción en la reunión

Nombre	Tipo de compromiso	Tiempo
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	Audio activado	7/03/26, 11:04:07 AM
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	Audio activado	7/03/26, 11:04:35 AM
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	Audio activado	7/03/26, 11:09:03 AM
Wendy Yuranis Arrieta Villazon	Audio activado	7/03/26, 11:09:14 AM
Sonia Patricia Mayor Rivera	Audio activado	7/03/26, 11:04:04 AM

Gerencia Tesorería
Documento de Pago

N° Orden de Pago	13609	Fecha de Registro	20-ago-26
N° Documento de Pago	5300488135	Fecha de Giro	20-ago-26

RESPONSABLE DEL PAGO

Nombre Completo	SYNERJOY BPO SAS		
Nª Identificación	8001330329	Tipo de Identificación	NIT
Concepto	FE13609 RAD 02-2303-202608180994743		
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	$ 134.736.624		

Uso interno de Tesoreria

Orden	61643	Fecha de la Propuesta	20-ago-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.