

# PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PRE-JURÍDICA

**2025**

## Tabla de contenido

|  |          |
|--|----------|
| <b>1. POLÍTICA GENERAL</b>   | <b>3</b> |
| <b>2. OBJETIVOS</b>  | <b>3</b> |
| 2.1. Objetivo general  | 3        |
| 2.2. Objetivos específicos   | 3        |
| <b>3. CARTERA POR RECUPERAR</b>                                    | <b>3</b> |
| <b>4. METAS</b>  | <b>4</b> |
| <b>5. RESPONSABLE DEL PLAN ESTRATÉGICO</b>                         | <b>4</b> |
| <b>6. CONTRATACIÓN DE PROFESIONAL DE RECUPERACIÓN</b>              | <b>4</b> |
| <b>7. ESTRATEGIAS</b>  | <b>4</b> |
| <b>8. CONTROL Y EVALUACION</b>                                     | <b>7</b> |
| <b>9. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>                                  | <b>7</b> |
| 9.1 Reglamento de cartera – acuerdo 023 Julio 31/2021              | 7        |
| 9.2 Procedimiento de recuperación de cartera: cobro pre – jurídico | 7        |
| <b>10. ANEXOS</b>  | <b>7</b> |
| Anexo No 01: MENSAJE DE TEXTO                                      | 7        |
| Anexo No 02: CORREO ELECTRONICO                                    | 7        |
| Anexo No 03. CARTA DE GESTIÓN DE COBRO                             | 7        |

## PLAN ESTRATEGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PRE-JURIDICA

### 1. POLÍTICA GENERAL

Aplicara a deudores y codeudores con morosidad entre 46 a 61 días de mora.

### 2. OBJETIVOS

#### 2.1. Objetivo general.

Establecer las estrategias para la gestión de recuperación de cartera en mora previo al inicio del proceso jurídico, es decir la cartera que está en categoría C

#### 2.2. Objetivos específicos.

- Establecer estrategias para el mejoramiento de la gestión de cobranza de la cartera en estado pre-jurídico.
- Disminuir la cartera vencida en categoría C y evitar su rodamiento o maduración a D y E.
- Evitar que la cartera en C pase a cobro jurídico.
- Evitar el deterioro de la cartera en C, que afecte la liquidez de la Cooperativa
- Mejorar la recuperación de esta cartera atreves de herramientas tecnológicas como el Coonfijurídico.

### 3. CARTERA EN PREJURIDICO POR RECUPERAR

FECHA DE ACTUALIZACIÓN DE  
LOS DATOS

14/01/2025

AÑO

2024

MES

Diciembre

CARTERA EN PRE JURÍDICO

CARTERA PRE JURÍDICO

3.533.782.646

N° CRÉDITOS PRE

191

Ver detalles

ASOCIADO

CARTERA

GONZALEZ POLANIA YEFERSON ESMITD - 1104776576

6.020

RAMOS MORERA MARIA ELCY - 55066366

87.873

TROYANO CAPOTE OLGA LUCIA - 34561309

134.163

APARICIO CLAROS NICOLAS - 1001176380

238.997

PEREZ JOSE HIDALGO - 14222927

247.439

SAMACA SANCHEZ JUAN NICOLAS - 1007359813

270.995

Total

3.533.782.646

ABOGADO

CARTERA PREJURIDICO

#

ASOCIADO

COONFIE

3.533.782.646

191

189

Total

3.533.782.646

191

189

| OFICINA         | #   | CARTERA       | SALDO EN MORA | CANTIDAD<br>RECUPERADO | VALOR<br>RECUPERADO | META 45%    | # META      | JURIDICO | ABONOS PRE. | ASOCIADOS<br>PRE. |
|-----------------|-----|---------------|---------------|------------------------|---------------------|-------------|-------------|----------|-------------|-------------------|
| NEIVA CENTRO    | 30  | 658.206.670   | 58.739.085    | 39                     | 118.011.630         | 26.432.588  | 91.579.042  |          | 60.505.628  | 28                |
| GARZON          | 52  | 1.077.491.350 | 49.104.352    | 17                     | 80.644.035          | 22.096.958  | 58.547.077  | 2        | 98.528.951  | 36                |
| PITALITO        | 24  | 220.346.495   | 14.644.197    | 11                     | 21.689.716          | 6.589.889   | 15.099.827  |          | 23.132.580  | 18                |
| LA PLATA        | 6   | 174.159.864   | 5.318.714     | 4                      | 10.487.918          | 2.393.421   | 8.094.497   |          | 15.623.054  | 6                 |
| ALGECIRAS       | 25  | 212.579.017   | 12.811.720    | 6                      | 14.833.349          | 5.765.274   | 9.068.075   |          | 30.114.039  | 22                |
| GIGANTE         | 13  | 165.474.669   | 14.864.263    | 5                      | 13.264.371          | 6.688.918   | 6.575.453   |          | 23.773.569  | 11                |
| FLORENCIA       | 4   | 170.742.963   | 7.598.513     | 1                      | 2.222.362           | 3.419.331   | -1.196.969  |          | 10.130.489  | 4                 |
| NEIVA NORTE     | 6   | 167.485.711   | 4.974.377     | 1                      | 732.450             | 2.238.470   | -1.506.020  |          | 8.199.086   | 5                 |
| POPAYAN         | 5   | 61.125.328    | 11.321.171    |                        |                     | 5.094.527   | -5.094.527  |          | 9.406.385   | 5                 |
| UNICENTRO NEIVA | 8   | 148.849.478   | 11.512.677    | 3                      | 14.324.784          | 5.180.705   | 9.144.079   |          | 12.561.188  | 7                 |
| BOGOTA          | 11  | 264.331.105   | 19.985.138    | 1                      | 5.404.994           | 8.993.312   | -3.588.318  | 5        | 28.305.665  | 10                |
| MOCOA           | 7   | 212.989.996   | 13.695.318    | 3                      | 9.065.931           | 6.162.893   | 2.903.038   | 1        | 9.567.025   | 5                 |
| Total           | 191 | 3.533.782.646 | 224.569.525   | 91                     | 290.681.540         | 101.056.286 | 189.625.254 | 8        | 329.847.659 | 157               |

#### 4. METAS

La meta es recuperar mínimo el **90%** mensualmente de la cartera Pre-jurídico entregada y que la concentración de la cartera en esta categoría la C no supere los resultados tolerables establecidos para esta categoría.

**NOTA:** Los valores de la cartera Pre-jurídico mes a mes van a variar, de todas maneras, sea cual sea el saldo de esta cartera, la meta a recuperar siempre va a ser mínimo del 90 %

#### 5. RESPONSABLE DEL PLAN ESTRATÉGICO.

El Analista de Cobranza y Call-center, será el funcionario responsable de la ejecución del presente plan estratégico, la cual se podrá contactar al teléfono PBX-8725100 extensión 1153 y correo [analista\\_cobranza@coonfie.com](mailto:analista_cobranza@coonfie.com)

#### 6. CONTRATACIÓN DE PROFESIONAL DE RECUPERACIÓN

Se contratará por prestación de servicios, un profesional del derecho para que desempeñe la labor de recuperación de cartera Pre-jurídico durante el año de 2024 con el apoyo del **Analista de Cobranza y Call-center** y en coordinación de la dirección de cartera.

#### 7. ESTRATEGIAS

- Segmentar la cartera Pre-jurídico mensualmente para establecer estrategias diferenciales y asertivas que conlleven al mejoramiento de esta cartera
- Cuando se ejerza la cobranza esta debe segmentar, estos acuerdos de pago deben coincidir con los momentos de mayor liquidez de los asociados.
- Clasificar estadísticamente el motivo ya sea temporal o definitivo porque los Asociados no están cancelando y así poder generar planes de acción para la identificación y verificación de la Morosidad de aquellos deudores y entrar a ofrecer soluciones y alivios que eviten el ingreso de esta cartera a cobro jurídico.
- Realizar revisión y seguimiento a los pagos ingresados por los canales de pago autorizados, para verificar que no queden saldos pendientes.
- designa un equipo interdisciplinario, conformado por la analista de cobranza y call-center, el analista de normalización de cartera y la profesional del derecho, quienes deberán reunirse en comité el 20 de cada mes, con el fin de que entre todos analicen esta cartera, den alternativas y busquen soluciones efectivas al deudor y así evitarle un proceso judicial y de paso que la cartera se siga deteriorando.
- Continuar ajustando el desarrollo del Software propio de Coonfie (Coonfijurídico) con el fin de agilizar los procedimientos y tener mayor eficiencia, en el control, seguimiento y recuperación de esta cartera
- Se actualizará la base de datos de los deudores y codeudores de manera regular, para mantener canales de comunicación efectivos y lograr establecer un compromiso de pago, mediante el programa reconocer con Datacrédito o cualquier otro medio.

- El acuerdo de pago de esta cartera debe ser inmediato
- Si por algún motivo se requiere un compromiso de pago este no debe exceder los cinco (05) días, con el fin de que si el asociado incumple se le pueda hacer nuevamente la gestión.
- Si el compromiso por alguna circunstancia se debe dejar para el fin de mes, este debe quedar para dos (02) días antes del cierre, siempre y cuando el cierre caiga un día hábil, con el fin de que nos dé tiempo de recordarle el incumplimiento
- El Analista de Cobranza y Call-center a partir del dos (02) de cada mes y diariamente generara los listados de cartera en mora con una altura superior a los 45 días y los marcara a Pre-jurídico, y se le entregaran a la profesional del derecho para que realice la respectiva notificación con aviso a cobro jurídico y continúe con la gestión de cobro Pre-jurídico.
- Los deudores no podrán ser desmarcados del estado Pre-jurídico, en el momento de realizar pagos parciales; el sistema los desmarcara automáticamente cuando el asociado se coloque al día.
- Diariamente la Analista de Cobranza y call-center generara el informe de créditos que se encontraban en estado de Pre-jurídico y que se pusieron al día; con el fin de notificar al abogado para que deje de realizar la respectiva gestión.
- Realizar cruce a los asociados cuyos aportes sean igual o superior al saldo total del crédito en mora en caso de que no se haya logrado ningún acuerdo de pago con el titular de la deuda, no se ubique o deba ser enviado a cobro jurídico; estos cruces deben estar en una morosidad entre el día 89 y 150.
- La profesional del derecho se encargará de enviar Mensajes de textos, correos electrónicos, llamadas telefónicas, envío de cartas físicas y por email, para la respectiva gestión de cobro y arreglos, siempre teniendo en cuenta que solo podrá realizar gestión de cobro mediante el o los canales señalados por el deudor/codeudor.
- En caso de no poder establecer contacto vía correo electrónico, el medio a utilizar será la comunicación escrita a la última dirección indicada por el deudor/codeudor a cargo de la oficina a la cual pertenece. Esta comunicación también debería ser mediante empresa certificada.
- La profesional de derecho tendrá acceso a la plataforma de Coonfijurídico esto con el fin de poder hacer gestión directa a los deudores en ingresar las notas para que estas queden registradas en el integrados OPA
- Control y seguimiento de los acuerdos de pago diarios, reiterar y notificar sobre los compromisos adquiridos, validar los incumplimientos
- Ocho (05) días antes del cierre del mes, la profesional del derecho devolverá a la analista de cobranza y call-center, toda la cartera entregada a Pre-jurídico que no haya podido gestionar ni lograr ninguna recuperación, para que desde las oficinas se haga un último intento de gestión y recuperación a través de la normalización de la cartera.

- La profesional del derecho semanalmente enviara a la analista de cobranza y Call-center, los resultados de las gestiones realizadas en la cual se resaltan los casos con acuerdos y los asociados que no se han logrado contactar.
- Los acuerdos de pago con un deudor en Pre-jurídico, no debe superar los 55 días de mora.
- Asociado que estando en Pre-jurídico y coloque AL DIA la obligación se le podrá condonar hasta el 100% de los honorarios y deberá seguir pagando Al día la obligación; este beneficio aplicara por una sola vez.

#### **7.1. RECOMENDACIONES :**

- No se podrá establecer más de un contacto directo al día con los asociados/deudores/codeudores
- Una vez se establezca el contacto directo con el asociado/deudor/codeudor, este no podrá ser contactado por un canal diferente durante la misma semana calendario.

### **8. CONTROL Y EVALUACION**

- 8.1.** La profesional del derecho en los primero cinco (5) días de cada mes deberá informar la gestión realizada con cada asociado y los resultados obtenidos, la cual será verificada por la funcionaria responsable para remitir a las oficinas y coordinar la cobranza.
- 8.2.** La Analista de Cobranza y Call-center, los primeros cinco (05) días de cada mes entregara a la Dirección de cartera, un informe estadístico de los resultados obtenidos, con el fin de validar el cumplimiento de las metas establecidas.

### **9. CAMPAÑA**

Enviar mensajes de texto y correo electrónico a los asociados que se encuentren en Pre-jurídico informando el beneficio de condonación de los honorarios de abogado si cancela la totalidad de la mora, al igual que el beneficio de participar en la rifa del carro, evitando así él enví a cobro jurídico.

### **10. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

- 10.1.** Reglamento de cartera – acuerdo 034 del 12 de diciembre de 2023
- 10.2.** Procedimiento de recuperación de cartera: cobro pre – jurídico



## 11. ANEXOS

### Anexo No 01: MENSAJE DE TEXTO

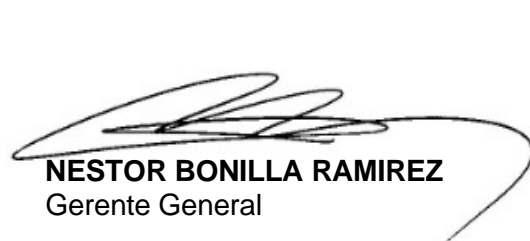
|  |
|--|
| <p><b>DEUDOR (2 mensajes de texto) 246 caracteres</b></p> <p>Estimado asociado, le informamos que su obligación No XXXXXX se encuentra en cobro Pre-jurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico, por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar su obligación. Si ya realizó el pago favor omitir este mensaje.</p> |
| <p><b>CODEUDOR (2 mensajes de texto) 272 caracteres</b></p> <p>Señor CODEUDOR, le informamos que la obligación No XXXXXX se encuentra en cobro Pre-jurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar la obligación. Si ya realizó el pago favor omitir este mensaje.</p>   |

### Anexo No 02: CORREO ELECTRONICO

|  |
|--|
| <p>Estimado asociado, le informamos que su obligación se encuentra en cobro Pre-jurídico, y pronto de iniciar el cobro jurídico, por lo tanto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de Coonfie para normalizar su obligación.</p> <p>Evite que continúe reportado en los operadores de información financiera (Centrales de Riesgo) y el adelantamiento de proceso judicial en su contra con todos los costos que conlleva tal medida. Por ende, confiamos en su comprensión y atención a este correo.</p> <p><b>NOTA:</b> Recordar que si realiza abonos y no coloca la obligación totalmente al día se dará inicio a cobro jurídico haciendo uso de la cláusula aceleratoria</p> <p><u>Si ya realizó el pago haga caso omiso a este mensaje.</u></p> |
|--|

### Anexo No 03. CARTA DE GESTIÓN DE COBRO.

|                                       |
|---------------------------------------|
| Se adjunta al final de este documento |
|---------------------------------------|



**NESTOR BONILLA RAMIREZ**  
Gerente General



**ARNULFO CORONADO LEON**  
Director de Cartera