

# PLAN ESTRATEGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA

**2026**

## Contenido

1.	<b>POLÍTICA GENERAL .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>OBJETIVOS .....</b>	<b>3</b>
3.	<b>DIAGNOSTICO DE LA CARTERA CASTIGADA.....</b>	<b>3</b>
4.	<b>METAS .....</b>	<b>4</b>
5.	<b>RESPONSABLES .....</b>	<b>4</b>
6.	<b>ESTRATEGIAS.....</b>	<b>5</b>
7.	<b>EVALUACION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO CARTERA CASTIGADA 2026.....</b>	<b>5</b>
8.	<b>CAMPAÑAS .....</b>	<b>6</b>
	<b>CAMPAÑA I.....</b>	<b>6</b>
	<b>CAMPAÑA II .....</b>	<b>6</b>
	<b>CAMPAÑA III .....</b>	<b>7</b>
	<b>CAMPAÑA IV.....</b>	<b>7</b>
9.	<b>CAMPAÑA EXPRESS .....</b>	<b>7</b>
10.	<b>ANEXOS.....</b>	<b>7</b>

## PLAN ESTRATEGICO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA

### 1. POLÍTICA GENERAL

Este plan estratégico aplicara a la totalidad de la cartera castigada, con el fin de establecer lineamientos, estrategias y acciones que permitan incrementar su recuperación en el año 2026.

### 2. OBJETIVOS

#### Objetivo general.

Recuperar aproximadamente el **13.25%** % del total de la cartera castigada, equivalente a **\$3.034.374.006** millones de pesos, para dar cumplimiento a la meta establecida para el año 2026, mediante la implementación de estrategias efectivas de cobro, negociación y campañas de recuperación de cartera castigada.

#### Objetivos específicos.

- Diseñar e implementar cuatro (4) campañas de recuperación distribuidas entre enero y diciembre de 2026, con seguimiento mensual en el recaudo alcanzado, estableciendo un porcentaje de efectividad para cada agencia de acuerdo con la cartera gestionada y la campaña a trabajar.
- Establecer estrategias diferenciadas de cobro (telefónico, virtual y presencial) orientadas a aumentar la tasa de efectividad en la respuesta de los deudores contactados.
- Fortalecer el seguimiento y control de la gestión de cobro implementando un sistema de reportes trimestrales de resultados por agencia con el fin de realizar las proyecciones para las campañas siguientes.
- Capacitar al personal del área de cartera mínimo 2 veces al año en técnicas de negociación y recuperación de cartera.

### 3. DIAGNOSTICO DE LA CARTERA CASTIGADA

El año 2025 se cierra con una cartera castigada de **\$ 22.891.254.108** de la cual se proyecta recuperar el **13.25 %** para el 2026 correspondiente a **\$ \$ 3.034.374.006** millones de pesos.

Segmentación de cartera castigada por meses de mora:

- 0–24 meses de mora
- 25–60 meses de mora
- 61- 95 meses de mora
- 96 meses de mora en adelante

Es de aclarar que la cartera castigada también se encuentra segmentada como recuperable e irrecuperable de acuerdo a las medidas cautelares dentro del proceso jurídico.

### Principales causas del castigo de cartera:

- Falta de contacto o seguimiento oportuno con el deudor imposibilitando la recuperación y cobro efectivo de la obligación.
- Flexibilidad en las políticas de colocación del crédito
- Inexistencia de garantías efectivas
- Fracaso de medidas cautelares
- Prescripción de la acción ejecutiva

PROYECCION METAS Y RECUPERACION 13,25% CARTERA CASTIGADA AÑO 2026				
Agencia	Saldo kk a octub-2025	% Recuperacion	Recuperac. Mensual	Recuperac. Anual
Neiva Centro	5.829.689.541	14,00%	80.528.847	966.346.167
Garzon	2.623.225.856	12,00%	35.040.893	420.490.710
Pitalito	2.201.749.570	9,00%	18.685.225	224.222.699
La plata	759.696.113	9,50%	6.870.235	82.442.822
Algeciras	509.349.126	9,00%	4.369.466	52.433.597
Gigante	671.551.325	7,00%	4.803.767	57.645.206
Florencia	2.210.640.426	9,50%	19.587.708	235.052.502
Neiva Norte	1.374.414.646	6,00%	8.673.847	104.086.160
Popayan	815.295.008	6,00%	4.757.470	57.089.637
Unicentro	2.056.288.131	8,00%	16.893.215	202.718.582
Bogota	3.346.715.243	12,00%	49.402.221	592.826.658
Mocoa	492.639.123	7,70%	3.251.606	39.019.267
	<b>22.891.254.108</b>		<b>252.864.501</b>	<b>3.034.374.006</b>

### 4. METAS

La meta anual de recuperación de cartera castigada para el año 2026 es de **\$3.034.374.006** millones de pesos, que representa el 13.25% del total de la cartera castigada, con una recuperación mensual de \$252.864.501.

### 5. RESPONSABLES

Este plan estratégico se llevará a cabo mediante gestión simultánea y paralela entre los abogados externos de la Cooperativa, con el apoyo de los asesores de cartera en cada una de las agencias, con el liderazgo de un funcionario del área de cartera destinado a ejecutar este plan estratégico de recuperación de cartera castigada.

El funcionario del área de cartera realizará negociaciones de tipo extrajudicial en pro de la normalización de las obligaciones impagables a través de las campañas de condonación, mientras avanza el cobro por vía judicial que impulsan los abogados externos para aquellas obligaciones que cuenten con medidas cautelares efectivas.

## 6. ESTRATEGIAS

- Con el apoyo del área de sistemas de la Cooperativa, continuar con la segmentación de la cartera castigada realizando los respectivos ajustes de acuerdo a las necesidades que se presenten.
- Mantener actualizada la base de datos de cartera castigada con el apoyo del programa Reconocer de data crédito para garantizar la efectividad en los canales de comunicación con el deudor y las gestiones de cobro.
- Establecer acuerdos de pago en cartera castigada con un plazo máximo de 3 meses, y para casos en particular realizando un estudio previo al caso tener la posibilidad de otorgar hasta 6 meses de plazo al deudor.
- El líder de cartera castigada gestionará la recuperación de esta cartera dando aplicabilidad al plan estratégico 2026 con seguimiento mensual en las gestiones de cobro realizadas por cada una de las agencias y reporte trimestral al finalizar cada campaña.
- Con el apoyo de los abogados externos realizar comités de seguimiento de los procesos jurídicos que están en cartera castigada con el fin de mantener actualizadas las obligaciones que cuenten con medidas cautelares efectivas garantizando la recuperación total de esta cartera.
- Estimular a través del pago de comisiones al funcionario de la cooperativa la recuperación de cartera castigada IRRECUPERABLE (es decir aquellas obligaciones que no cuenten con medidas cautelares efectivas) este pago se realizara por semestre en el mes de enero y de julio.
- Realizar las campañas de cartera castigada dando prioridad al contacto telefónico o visitas al deudor y codeudor y posteriormente dependiendo de la efectividad se realizará a través del envío de mensajes de texto -B2CAHT y correos electrónicos.
- Con el apoyo de los directores de las agencias revisar minuciosamente la cartera castigada y las gestiones realizadas por el asesor de cobranza de su agencia estableciendo un plan de trabajo con base en la campaña vigente.
- Realizar depuración de la cartera castigada irrecuperable con saldos capital cero (0) e intereses causados pendientes.

## 7. EVALUACION DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATEGICO CARTERA CASTIGADA 2026

Se realizará mediante la medición periódica de resultados, identificación de oportunidades de mejora y ajuste de estrategias para maximizar la recuperación de cartera castigada, a través de la presentación de informes Trimestrales consolidado por Agencia, que incluya:

- Seguimiento mensual a las gestiones de cobro realizadas.
- Detalle de estrategias aplicadas (campañas, acuerdos, llamadas, visitas).
- Indicadores de efectividad:
- Valor recuperado vs. meta asignada.

- Número de acuerdos cerrados.
- Porcentaje de participación en la recuperación global.

De igual manera con el apoyo de la herramienta de análisis- Power BI hacer seguimiento y medición a la efectividad en la recuperación de la cartera y considerar así nuevas estrategias.

- % de recuperación sobre cartera castigada total.
- Tasa de efectividad por campaña.
- Reuniones trimestrales para análisis de resultados y ajuste de estrategias.
- Implementación de nuevas campañas basadas en datos (ej. segmentación por antigüedad, perfil del deudor).

## 8. CAMPAÑAS

Durante el año 2026 se llevarán a cabo cuatro (4) campañas orientadas a la recuperación de cartera castigada, con seguimiento mensual y presentación de informes trimestrales por parte de cada una de las agencias.

La ejecución de estas campañas dependerá del compromiso activo de cada una de las agencias, conforme a los lineamientos establecidos en el plan estratégico para año 2026. Las estrategias se ajustarán de manera dinámica, atendiendo al comportamiento de la cartera y a la coyuntura económica del país.

### CAMPAÑA I

**Fecha Inicio:** Enero 02 de 2026

**Fecha Final:** Marzo 31 de 2026

**Descripción:** En esta campaña se otorgará un descuento del **100%** de los intereses corrientes y moratorios de toda la cartera castigada, aplicando condiciones y restricciones. Los honorarios serán negociados directamente con el abogado que lleva el proceso.

**se condona % de capital de acuerdo a la siguiente segmentación:**  
cartera castigada por meses de mora:

- 0–24 meses de mora      20% capital
- 25–60 meses de mora      30% capital
- 61- 95 meses de mora      40% capital
- 96 meses de mora en adelante      50% capital

### CAMPAÑA II

**Fecha Inicio:** Abril 01 de 2026

**Fecha Final:** Junio 30 de 2026

**Descripción:** En esta campaña se otorgará un descuento del **100%** de los intereses corrientes y moratorios de toda la cartera castigada, aplicando condiciones y restricciones. Los honorarios serán negociados directamente con el abogado que lleva el proceso, **se condona un porcentaje % de capital por establecer teniendo en cuenta la campaña inmediatamente anterior.**

### CAMPAÑA III

**Fecha Inicio:** Junio 01 de 2026

**Fecha Final:** Septiembre 30 de 2026

**Descripción:** En esta campaña se otorgará un descuento del **100%** de los intereses corrientes y moratorios de toda la cartera castigada, aplicando condiciones y restricciones. Los honorarios serán negociados directamente con el abogado que lleva el proceso, **se condona un porcentaje % de capital por establecer teniendo en cuenta la campaña inmediatamente anterior.**

### CAMPAÑA IV

**Fecha Inicio:** Octubre 01 de 2026

**Fecha Final:** Diciembre 31 de 2026

**Descripción:** En esta campaña se otorgará un descuento del **100%** de los intereses corrientes y moratorios de toda la cartera castigada, aplicando condiciones y restricciones. Los honorarios serán negociados directamente con el abogado que lleva el proceso, **se condona un porcentaje % de capital por establecer teniendo en cuenta la campaña inmediatamente anterior.**

## 9. CAMPAÑA EXPRESS

Inicia el 02 de enero del 2026 y estará durante todo el año 2026. En esta campaña se le otorgará al deudor una rebaja del 50% del capital más el 100 % de intereses corrientes y moratorios. Los honorarios serán negociados directamente con el abogado que lleve el proceso.

Nota: Esta campaña aplica solamente para créditos castigados con más de ocho (8) años de morosidad y que no tengan medidas cautelares efectivas.

## 10. ANEXOS

### Anexo No 01: MENSAJE DE TEXTO

**¡Gran oportunidad para saldar su deuda!**

En la Cooperativa COONFIE queremos ayudarle a reactivar su vida crediticia. Le invitamos para que proveche nuestra campaña especial de descuento en cartera castigada y liquide su obligación para pago total con un beneficio exclusivo.

- Descuento sobre el total adeudado
- Descuento sobre los intereses
- Reactivación de su historial crediticio

¡Solo por tiempo limitado! No deje pasar esta oportunidad, comuníquese al PBX 8725100 Ext. 1156 / 1152, celular: 318 530 9958 (WhatsApp).  
Aplican términos y condiciones. Campaña vigente 2026.

AREA DE CARTERA-COONFIE



## Anexo No 02: CORREO ELECTRONICO

**-Asunto:** ¡Aproveche esta oportunidad única para saldar su obligación con descuento especial!

Estimado(a) [Nombre del Deudor],

En la cooperativa COONFIE, entendemos que circunstancias personales o externas pueden haber dificultado el cumplimiento de sus obligaciones financieras. Por eso, queremos ofrecerle una oportunidad única para reactivar su vida crediticia.

Tenemos una campaña especial de condonación de cartera castigada para usted, mediante la cual podrá liquidar el total de su obligación con un descuento exclusivo. Este beneficio está diseñado para ayudarle a cerrar este capítulo financiero y abrir nuevas puertas a futuros créditos y servicios.

☒ Beneficios de participar en esta campaña:

- Descuento significativo sobre el total adeudado.
- Reactivación de su historial crediticio.
- Posibilidad de acceder nuevamente a productos financieros.

¡No deje pasar esta oportunidad! Esta campaña estará disponible por tiempo limitado, y queremos que usted sea uno de los beneficiarios.

Para más información o para acogerse al beneficio, comuníquese con nosotros o acérquese directamente a la oficina más cercana al PBX 8725100 Ext. 1156 / 1152, celular: 318 530 9958 (WhatsApp). Aplican términos y condiciones.

Atentamente,

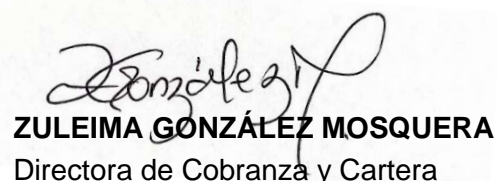
AREA DE CARTERA-COONFIE

**Fecha de aprobación: 24 de enero de 2026**

Atentamente,



**NESTOR BONILLA RAMIREZ**  
Gerente General



**ZULEIMA GONZÁLEZ MOSQUERA**  
Directora de Cobranza y Cartera