


GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario		
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA							
Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página:	1 de 10

1. OBJETIVO

Orientar a los funcionarios de la Cooperativa **Coonfie** encargados de la gestión de cobro de cartera, en el uso adecuado de la herramienta **Gestión de Cartera**, facilitando la correcta interacción y el registro organizado, oportuno y eficiente de las gestiones de cobro realizadas.

2. ALCANCE

Instruir a los funcionarios el manejo de la herramienta para la gestión de Cartera.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1.

4. DISPOSICIONES GENERALES

- 4.1. Los funcionarios deben estar previamente registrados en la herramienta. En caso de que no se pueda visualizar el acceso, se debe solicitar a través de correo electrónico o mesa de ayuda.
- 4.2. El correcto uso de la herramienta **Gestión de Cartera** permite al funcionario fortalecer la gestión de cobro, el seguimiento, la recuperación y el control integral de la cartera.

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. INGRESO A LA INTRANET

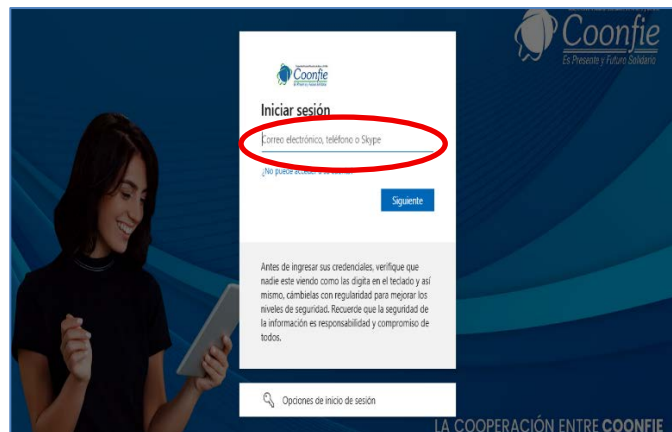
Para iniciar el proceso, el funcionario debe acceder a la intranet institucional de la Cooperativa.

Procedimiento:


1.1. Ingrese a la intranet de la Cooperativa Coonfie / CoonfiAnalytcs



1.2. Digite el correo institucional y la contraseña.



La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>	
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA							
Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página:	2 de 10

1.3. Haga clic en la opción “Iniciar sesión”.

Nota: Verifique que sus credenciales se encuentren activas. En caso de presentarse inconvenientes, informe de manera inmediata al área de cartera.

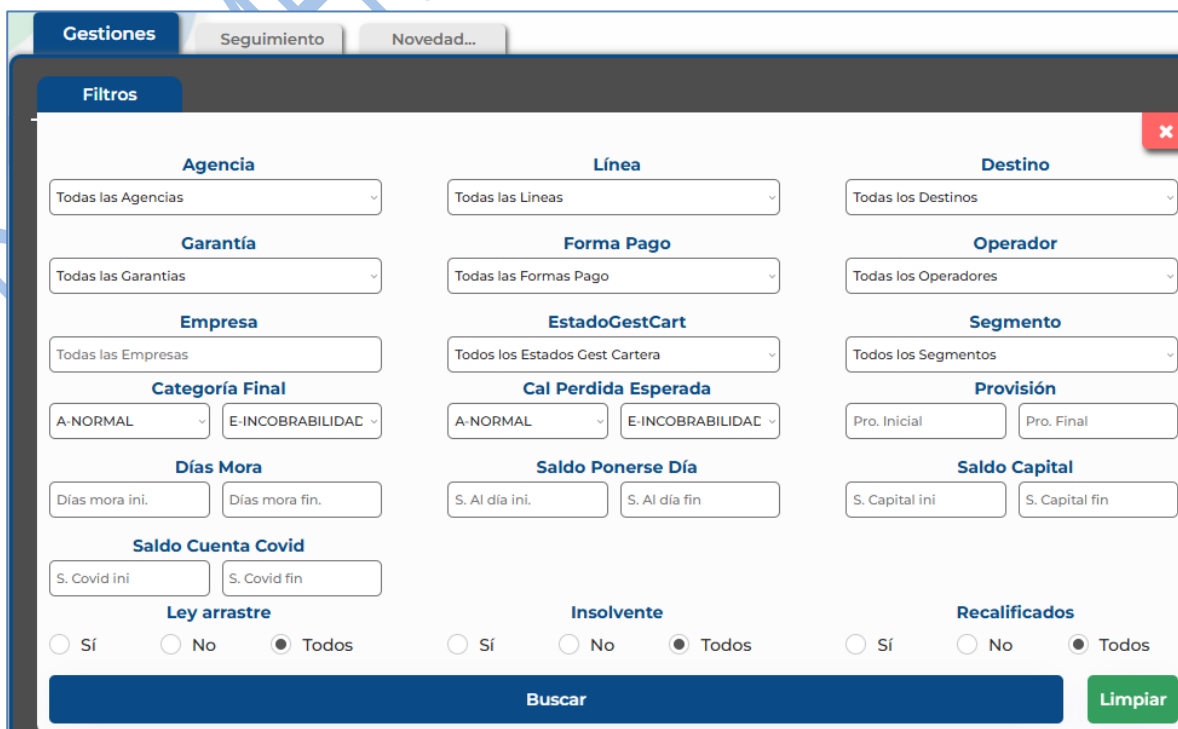


2. PANEL PRINCIPAL

Una vez realizado el ingreso exitoso, el sistema mostrará el **panel principal**, desde el cual se podrá acceder a todas las funcionalidades de la herramienta. En este panel encontrará:

- Filtros generales de cartera para la segmentación del cobro.


El panel principal constituye el punto de partida para todas las gestiones relacionadas con el proceso de cobranza.



The screenshot shows a 'Filtros' (Filters) panel with a dark header and a red close button. It contains various filter categories:

- Agencia:** Todas las Agencias
- Línea:** Todas las Líneas
- Destino:** Todos los Destinos
- Garantía:** Todas las Garantías
- Forma Pago:** Todas las Formas Pago
- Operador:** Todos los Operadores
- Empresa:** Todas las Empresas
- EstadoGestCart:** Todos los Estados Gest Cartera
- Segmento:** Todos los Segmentos
- Categoría Final:** A-NORMAL, E-INCOBRABILIDAD
- Cal Perdida Esperada:** A-NORMAL, E-INCOBRABILIDAD
- Provisión:** Pro. Inicial, Pro. Final
- Días Mora:** Días mora ini., Días mora fin.
- Saldo Ponerse Día:** S. Al día ini., S. Al día fin.
- Saldo Capital:** S. Capital ini, S. Capital fin.
- Saldo Cuenta Covid:** S. Covid ini, S. Covid fin.
- Ley arrastre:** Sí, No, Todos (Todos selected)
- Insolvente:** Sí, No, Todos (Todos selected)
- Recalificados:** Sí, No, Todos (Todos selected)

At the bottom, there is a blue 'Buscar' (Search) button and a green 'Limpiar' (Clear) button.

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA							
Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página:	3 de 10

3. USO DE FILTROS

La herramienta permite segmentar la información de la obligación mediante diferentes filtros, con el fin de facilitar y optimizar la gestión de cobro.

Procedimiento:

1. Seleccione los filtros de acuerdo con el criterio de gestión requerido.
2. Aplique la búsqueda.
3. El sistema mostrará únicamente la información correspondiente a los criterios seleccionados.

Esta funcionalidad permite enfocar la gestión en segmentos específicos de cartera, priorizando las obligaciones de mayor impacto y/o de acuerdo con las necesidades de la Oficina.

Esquema de Cobro Sugerido

- ✓ Cobro desde el día uno (1) de mora.
- ✓ Cobro por altura de mora: 30 – 60 – 90 días (provisión al 100%).
- ✓ Cobro mora taquilla a los 16 días y mora nómina a los 30 días, con el fin de evitar el ingreso a M.P.E.
- ✓ Evitar el rodamiento de categorías B, C, D y E.
- ✓ Cobro al deudor y al codeudor.
- ✓ Recordatorio de compromisos de pago.
- ✓ Priorización de obligaciones con mayor saldo de capital.
- ✓ Cobro de obligaciones con dos (2) o más cuotas vencidas.
- ✓ Revisión de saldos pequeños.
- ✓ Aplicación de la ley de arrastre.
- ✓ Cobranza diferencial según nivel de riesgo.
- ✓ Cobranza diferencial para créditos desembolsados en 2026.
- ✓ Cobranza diferencial para la línea de microcréditos.

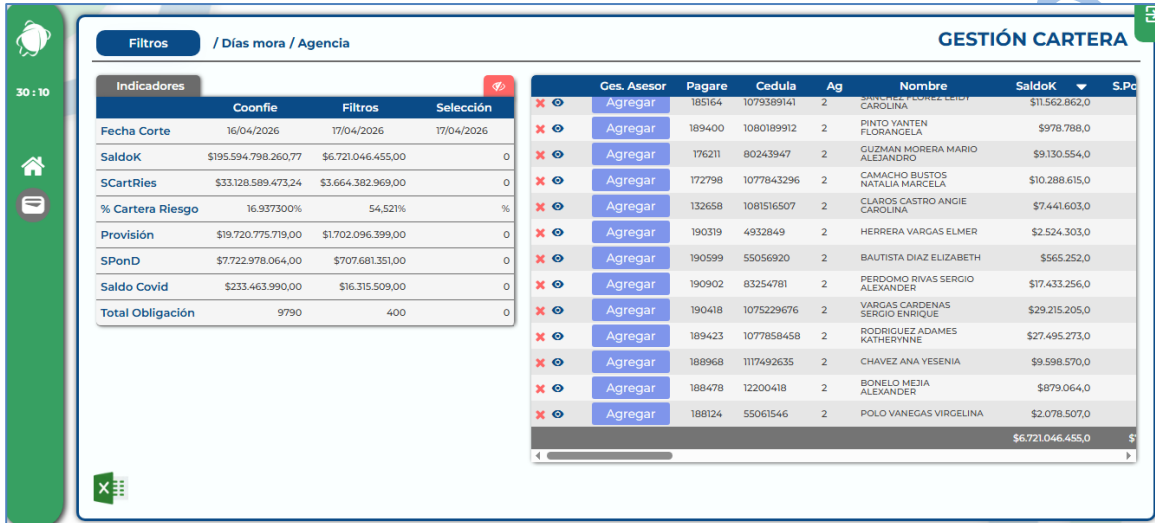
La gestión de cobranza debe iniciarse desde el primer día de mora, con el fin de realizar un seguimiento oportuno y prevenir el incremento del riesgo de incumplimiento. La herramienta permite adaptarse a las necesidades específicas de cobro de la cartera.

4. VISUALIZACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicados los filtros:

- ✓ El sistema mostrará los indicadores correspondientes.
- ✓ Se desplegará el listado de créditos en mora.

Desde esta sección, el funcionario podrá identificar, analizar y priorizar los casos a gestionar.



The screenshot shows the 'GESTIÓN CARTERA' interface. On the left, there is a sidebar with navigation icons and a 'Filtros' section with 'Días mora / Agencia'. The main area is divided into two parts: a summary table on the left and a detailed list on the right.

Indicadores				GESTIÓN CARTERA						
Indicadores	Coonfie	Filtros	Selección	Ces. Asesor	Pagare	Cedula	Ag	Nombre	SaldoK	S.Po
Fecha Corte	16/04/2026	17/04/2026	17/04/2026	Agregar	185104	1079309141	2	CAROLINA	\$11.562.862,0	
SaldoK	\$195.594.798.260,77	\$6.721.046.455,00	0	Agregar	189400	1080189912	2	PINTO YANTEN FLOREANGELA	\$978.788,0	
S-CarRies	\$33.128.589.473,24	\$3.664.382.969,00	0	Agregar	176211	80243947	2	GUZMAN MORERA MARIO ALEJANDRO	\$9.130.554,0	
% Cartera Riesgo	16,937300%	54,521%	%	Agregar	172798	1077843296	2	CAMACHO BUSTOS NATALIA MARCELA	\$10.288.615,0	
Provisión	\$19.720.775.719,00	\$1.702.096.399,00	0	Agregar	132658	1081516507	2	CLAROS CASTRO ANGIE CAROLINA	\$7.441.603,0	
SPonD	\$7.722.978.064,00	\$707.681.351,00	0	Agregar	190319	4932849	2	HERRERA VARGAS ELMER	\$2.524.303,0	
Saldo Covid	\$233.463.990,00	\$16.315.509,00	0	Agregar	190599	55056920	2	BAUTISTA DIAZ ELIZABETH	\$565.252,0	
Total Obligación	9790	400	0	Agregar	190902	83254781	2	PERDOMO RIVAS SERGIO ALEXANDER	\$17.433.256,0	
				Agregar	190418	1075229676	2	VARGAS CARDENAS SERGIO ENRIQUE	\$29.215.205,0	
				Agregar	189423	1077858458	2	RODRIGUEZ ADAMES KATHERYNE	\$27.495.273,0	
				Agregar	188968	1117492635	2	CHAVEZ ANA YESENIA	\$9.598.570,0	
				Agregar	188478	12200418	2	BONELO MEJIA ALEXANDER	\$879.064,0	
				Agregar	188124	55061546	2	POLO VANEGAS VIRGELINA	\$2.078.507,0	
									\$6.721.046.455,0	

5. CONSULTA DE CRÉDITOS

Para consultar un crédito específico, realice el siguiente procedimiento:

1. Ubíquese en la columna “Cédula” y digite el documento de identidad a consultar.
2. Haga clic en el ícono “Visualizar” (representado por un ojo).

El sistema mostrará el detalle completo del crédito seleccionado, permitiendo consultar:

- ✓ Datos personales del deudor.
- ✓ Información general del crédito.
- ✓ Estado actual de la obligación.
- ✓ Historial de gestiones de cobro.
- ✓ Observaciones y notas históricas registradas.

Esta información es fundamental para garantizar una comunicación efectiva de la gestión de cobro.



The screenshot shows the 'Gestiones' interface. At the top, there are tabs for 'Gestiones', 'Seguimiento', and 'Novedad...'. Below the tabs, there is a 'Filtros' section with 'Indicadores' and 'Días mora'. The main area is a table with columns: 'Gestión Asesor', 'Riesgo', 'Pagare', 'Cedula', 'Ag', and 'Nombre'. A search input field is visible under the 'Cedula' column, with a red arrow pointing to it. A yellow circle highlights the 'Visualizar' icon (an eye) in the first row of the table.

Gestión Asesor	Riesgo	Pagare	Cedula	Ag	Nombre
Agregar	MEDIO	168611	1034...		VARGAS EDUARDO
Agregar	MEDIO	187269			GARZON MILLER

Estado cartera

Inf. Personal

Cedula	Nombre	Agencia	
83.254.781	PERDOMO RIVAS SERGIO ALEXANDER	GARZON	
Ciudad	Dirección		
GARZÓN	CLL 13 A 7 36		
Email	Teléfono	Celular	
sergio.perdomo3265@correo.policia.gov.co		3148673888	
Empresa	Segmento		
POLICIA NACIONAL	ASALARIADO		
S. Aportes	S. Ah. Vista	S. Ah. Term	S. Ah. Cont
\$50.532	\$895	\$0	\$0

Inf. Cartera

Pagare:	190902
Línea:	CONS

Estado cartera

Gestiones CallCenter

Fecha	Acción	Contacto	Observación
May 7, 2026 9:53 am	HACER LLAMADAS	DEUDOR	FECW compromiso de pago con agencia para el día de hoy 7-05-2026
May 6, 2026 2:47 pm	HACER LLAMADAS	DEUDOR	FECW se realiza gestión de cobro pero el móvil esta fuera de servicio
May 5, 2026 11:31 am	HACER LLAMADAS	DEUDOR	OCCI asociada no se logra contacto con la llamada
May 5, 2026 11:16 am	HACER LLAMADAS	DEUDOR	FECW numero marcado no se encuentra en servicio
Apr 30, 2026 10:47 am	HACER LLAMADAS	DEUDOR	OCCI fuera de servicio

Notas Históricas

Notas

May 7 2026 8:11AM | ofir campos asociado cancela el día de hoy 07 de mayo 2026

Mar 24 2026 2:30PM | OFIR CAMPOS ASOCIADA REPONDE EL MENSAJE DE WASAP ENCIONANDO QUE ELA SOLO DEBE UNA CUOTA LE INDICO QUE DOS CUOTAS EN PREJURIDICO O ENVIAR SOPORTE DE PAGOS PARA REVISAR

6. INFORMACIÓN DEL CODEUDOR Y CANALES DE CONTACTO AUTORIZADOS


Para consultar la información del codeudor y los canales de contacto autorizados:

1. Ubíquese en la columna **“Gestión asesor”** y haga clic en **“Agregar”**.
2. Se desplegará una ventana con la información correspondiente.

Es indispensable validar esta información antes de realizar cualquier contacto.

Canales de Contacto Autorizados

Dirección Principal	Dirección Empresa	Correos Electrónicos	Mensajes De Texto	Mensajería POI	Aplicaciones O Web	Llamadas Telefonicas
✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>							
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA					Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página:	6 de 10

Canales De Contacto Autorizados

Dirección Principal	Dirección Empresa	Correos Electrónicos	Mensajes De Texto	Mensajería POI	Aplicaciones O Web	Llamadas Telefonicas
✗	✗	✓	✓	✗	✗	✓

Codeudor

Nombre: DIAZ DUSSAN YORLADIS KARINA **Cedula:** 55217154

Email: yorkd125@hotmail.com

Dirección: CLL 3 A 9 24

Celular: 3202364206 **Telefono 1:** **Telefono 2:**

Canales De Contacto Autorizados

Dirección Principal	Dirección Empresa	Correos Electrónicos	Mensajes De Texto	Mensajería POI	Aplicaciones O Web	Llamadas Telefonicas
✗	✗	✗	✗	✗	✗	✗


7. GESTIÓN DE COBRO

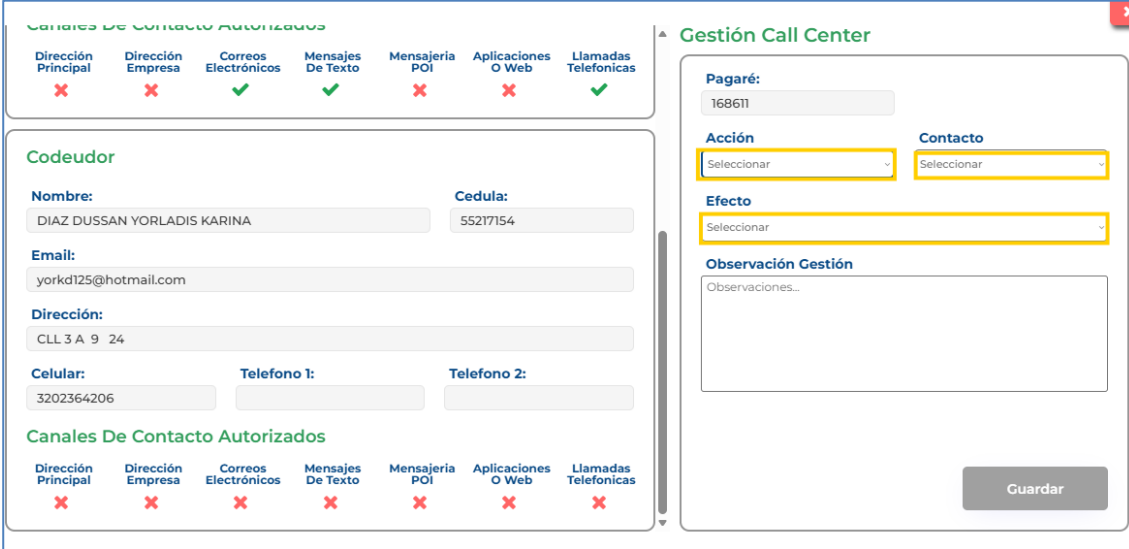
Antes de realizar una gestión de cobro, es necesario conocer previamente la información de la obligación (saldo para ponerse al día, días de mora, última gestión realizada y canal de contacto utilizado).

Procedimiento:

1. Haga clic en el ícono “**Visualizar**” para consultar la información del crédito.
2. Una vez analizada la información del crédito, diríjase a la columna “**Gestión asesor**” y haga clic en “**Agregar**”.
3. Se desplegará una ventana con los campos de **canales de contacto autorizados, acción, efecto y observaciones**.
4. En la casilla “**Acción**”, seleccione el canal de contacto por el cual realizará la gestión de cobro (llamada telefónica, SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, dirección principal, aplicaciones o web).
5. En la opción “**Efecto**”, seleccione el resultado generado por la acción de cobro (compromiso de pago, informado-mensaje, posible arreglo, desacuerdo, buzón de mensaje, gestión previa, no contesta, no atiende llamada, numero equivocado, fuera de servicio, colgó, posible fraude, posible fallecido, renuente).
6. Por último registre en la opción “**observaciones**” la gestión realizada.
7. Haga clic en “**Guardar**”.

Es indispensable dejar trazabilidad completa y clara de cada acción de cobro efectuada.

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA						
Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página: 7 de 10



8. REGISTRO DE EFECTOS

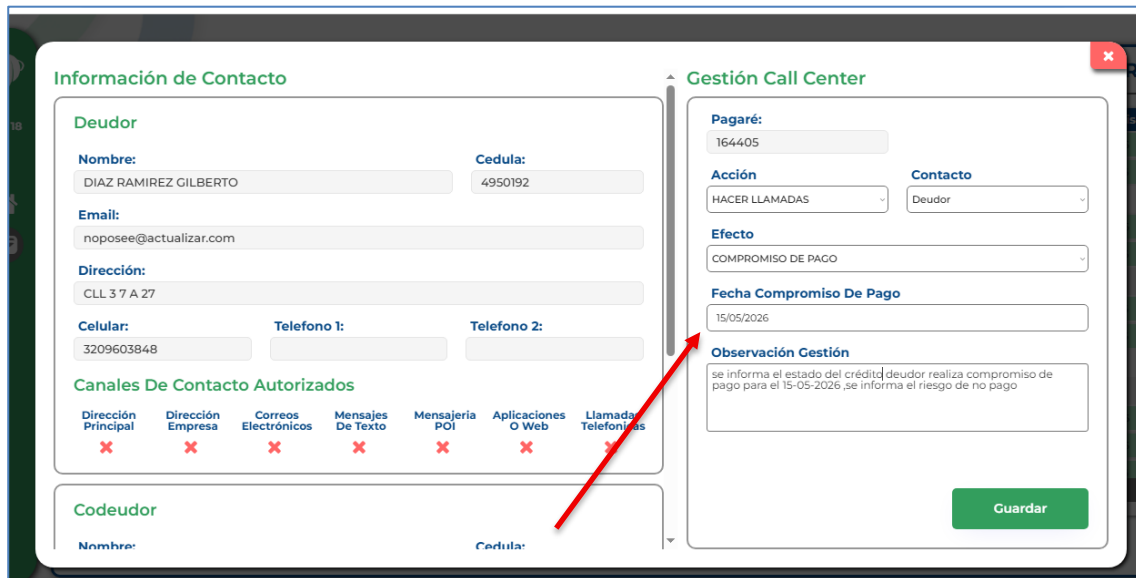
- **Compromisos de pago**

Toda gestión de cobro debe orientarse a la normalización de la obligación o, en su defecto, a la generación de un compromiso de pago.

Procedimiento para registrar un compromiso de pago:

1. Haga clic en la opción **“Compromiso de pago”**.
2. En el calendario, establezca la fecha del compromiso, teniendo en cuenta:
 - Plazo máximo hasta el día 15 de mora para taquilla.
 - Plazo máximo hasta el día 29 de mora para nómina, con el fin de controlar la pérdida esperada y contener la cartera “al día”.
 - Registrar compromiso para pago antes de que la obligación ruede a mora 30-60-90 buscando contener la cartera y evitar rodamiento
3. Verifique que la información registrada sea correcta.
4. Haga clic en **“Guardar”**.
5. Realice la gestión de recordatorio para el cumplimiento del compromiso de pago

Importante: El registro adecuado de los compromisos es fundamental para el seguimiento y control posterior de la obligación.



Información de Contacto

Deudor

Nombre: DIAZ RAMIREZ GILBERTO **Cedula:** 4950192

Email: noposee@actualizar.com

Dirección: CLL 3 7 A 27

Celular: 3209603848 **Telefono 1:** **Telefono 2:**

Canales De Contacto Autorizados

Dirección Principal	Dirección Empresa	Correos Electrónicos	Mensajes De Texto	Mensajería POI	Aplicaciones O Web	Llamadas Telefónicas
X	X	X	X	X	X	X

Codeudor

Nombre: **Cedula:**

Gestión Call Center

Pagaré: 164405

Acción: HACER LLAMADAS **Contacto:** Deudor

Efecto: COMPROMISO DE PAGO

Fecha Compromiso De Pago: 15/05/2026

Observación Gestión: se informa el estado del crédito deudor realiza compromiso de pago para el 15-05-2026, se informa el riesgo de no pago

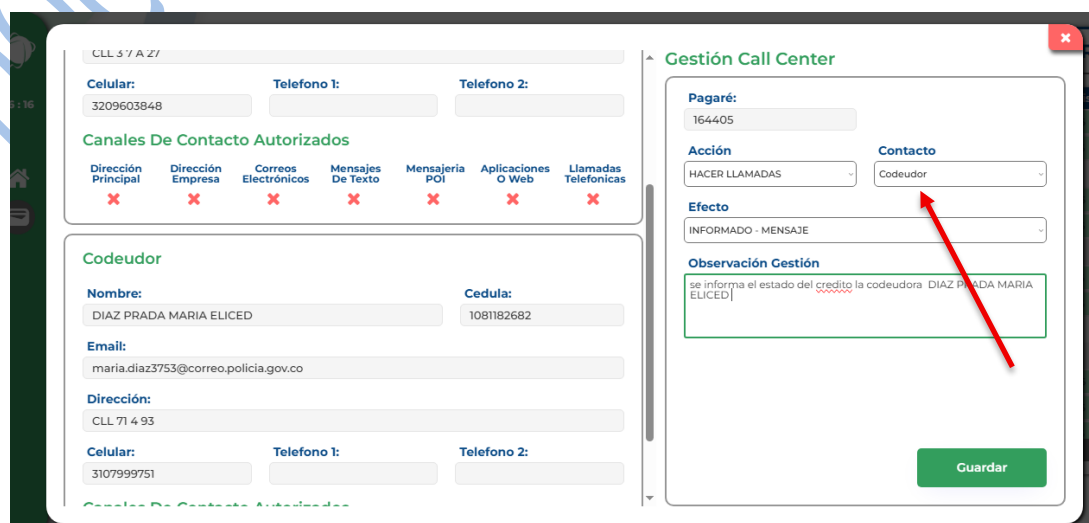
Guardar

9. REGISTRO COBRO A CODEUDOR

Cuando la obligación cuente con codeudor, se le debe informar acerca de la mora de la obligación y realizar gestión de cobro.

Procedimiento:

1. Ingrese al módulo correspondiente.
2. Seleccione la acción realizada (llamada telefónica, SMS, correo electrónico, mensajería instantánea, dirección principal, aplicaciones o web).
3. En el contacto, elija la opción “Codeudor”.
4. Registre el efecto resultante de la acción.
5. Incluya observaciones claras sobre la gestión de cobro realizada.
6. Haga clic en “Guardar”.



Gestión Call Center

Pagaré: 164405

Acción: HACER LLAMADAS **Contacto:** Codeudor

Efecto: INFORMADO - MENSAJE

Observación Gestión: se informa el estado del crédito a codeudora: DIAZ PRADA MARIA ELICED

Guardar

10. COBRO DIFERENCIAL NIVEL DE RIESGO


A través de la herramienta Gestión Cartera la oficina debe implementar una **estrategia de cobranza diferenciada**, segmentada según el nivel de riesgo del asociado: **RIESGO ALTO, RIESGO MEDIO y RIESGO BAJO**. Esta estrategia permite adaptar tanto el **tono de comunicación** como los **canales de contacto**, logrando mayor efectividad, mejor experiencia del asociado y reducción en los índices de mora.



	Ges. Asesor	Riesgo	Pagare
+	Agregar	MEDIO	125276
x	Agregar	MEDIO	184345
x	Agregar	MEDIO	167725
x	Agregar	MEDIO	191110
x	Agregar	ALTO	188639
x	Agregar	ALTO	169945
x	Agregar	MEDIO	169945
x	Agregar	MEDIO	191111
x	Agregar	MEDIO	154226
x	Agregar	MEDIO	184526
x	Agregar	MEDIO	155893
x	Agregar	MEDIO	174595
x	Agregar	MEDIO	188328

11. RECOMENDACIONES GENERALES

- Realizar cobranza desde el día 1 de mora (gestión de cobro diferencial en cada etapa de mora) respetando lineamientos dispuestos en ley 2300 de 2023
- La columna días mora distingue por colores obligaciones en mora por forma de pago taquilla y nomina para realizar cobro diferencial.
- Dejar registro de todas las gestiones realizadas, sin excepción.
- Realizar gestión de cobro a deudor y codeudor.
- Utilizar los filtros para optimizar gestión de cobro.
- Verificar la información antes de guardarla en el sistema.
- Registrar observaciones claras y precisas.
- Realizar seguimiento oportuno a los compromisos de pago adquiridos.

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
HERRAMIENTA GESTIÓN CARTERA						
Código:	IN-CT-XX	Versión:	1	Vigencia:	24 de junio de 2026	Página: 10 de 10

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

7. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	22 de junio de 2026
Elaborado Por:		Revisado Por:
ZULEIMA GONZALEZ MOSQUERA Cargo: Directora Cobranza y Cartera		SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de PE y SIG
		Aprobado Por:
		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General