

Numero de contacto  
monica.esperanza@cootradecun.com

Data adicional

Para comunicación presencial se requiere expedir un turno de atención en Bogotá y Villavicencio y Tolima. Para acceso a una asesoría personalizada en temas relacionados a cartera.

Para ello, la extensión al número de contacto es la 335

### **¿Qué es y Cómo puedo generar mi estado de cuenta?**

El estado de cuenta le muestra el saldo a la fecha en sus obligaciones y aportes, descárguelo. [Enviar link para que se pueda descargar](#)

### **¿Cómo puedo solicitar el certificado para declaración de renta?**

El certificado se expide con el cierre del año anterior el cual muestra los saldos de todas las obligaciones que tenía al cierre del año. [Enviar link para que se pueda descargar](#)

### **¿Cómo puedo generar mi clave WEB?**

Se puede generar la clave web aquí [Enviar link para que se pueda descargar](#) digita el número de cedula y darle generar, la clave que genera el sistema el asociado debe cambiarla durante 24 horas o de lo contrario ya no le servirá.

### **¿Cómo puedo pagar por PSE?**

El asociado debe ingresar a la página [www.cootradecun.com](http://www.cootradecun.com) y seguir los siguientes pasos:

- Ingresar al portal transaccional
- En usuario registra el número de la cedula y digitalizar la clave
- Clic en el botón de pagos y transferencias
- Clic en el botón pagos
- Clic en seleccionar obligaciones a pagar individualmente
- Puede pagar saldo, valor vencido, próximo vencimiento o escribir el valor que desee cancelar al final en otro valor sin puntos y sin comas
- Clic al botón siguiente
- Estar pendiente del recuadro de información porque le indica cómo se distribuirá su pago
- Desplegar lista y darle clic pago PSE
- Muestra el valor y medio de pago seguir en el botón siguiente
- Seleccionar el círculo medio de pago y darle continuar
- Escribir dirección obligatoria
- Buscar en la lista el banco con el cual va a realizar el pago
- Clic en continuar
- Escribir correo que tiene registrado en el banco
- Clic en ir al banco
- El banco le pide una clave la cual debe tener de acceso para pagos por PSE
- Clic en pagar
- Se le muestra un recuadro que informa que fue debitado de su cuenta
- Baja el cursor y le da clic en terminar o finalizar.

### **¿Quién puede cobrar servicio por caso de desplazamiento?**

Tienen el beneficio a este proceso los asociados pertenecientes al consejo o diferentes tipos de comités(Integrantes de Comités).

### **¿Qué documentos se debe anexar para radicar un servicio por caso de desplazamiento?**

Consejeros:

- ✓ Cuenta de cobro y documento equivalente firmada y autorizada por el presidente del consejo

Comités (Integrantes de Comités)

- ✓ Cuenta de cobro y documento equivalente firmada y autorizada por el director del comité.

### **¿En qué momento puede la cooperativa realizar cruce de las obligaciones con los honorarios? (Integrantes de Comités)**

Cuando tienen obligaciones con la cooperativa y se realizan los respectivos cruces con las mismas.

### **¿Qué es prestar un servicio como proveedor?**

Se manejan como proveedores a empleados externos que prestan un servicio o venden un producto a la cooperativa

### **¿En dónde radico la factura si preste un servicio a la cooperativa?**

Se radican en recepción en la VUDR para ser re direccionado a Contabilidad, ellos reportan el tercero para el respectivo cruce y se le devuelve el proceso a contabilidad para terminación del proceso. (Que es el VUDR)

### **¿En qué momento puede la cooperativa realizar cruce de las obligaciones con el pago del servicio que presté?**

Cuando la entidad o persona que presta el servicio presenta obligaciones pendientes por pagar, se realiza el respectivo cruce ya sea aportes o créditos y así el excedente pueda ser cancelado al tercero. (Que es un cruce de obligaciones)

(Pregunta a Proveedores)

### **¿Cómo puedo abonar capital? (Revisar el tema de los soportes) (Donde pagar/como y dirección a medios de pago) (Como se integra al portal de pago/data de pago PSE) (Información de tiempos dependiendo al método de pago)**

Este abono lo puede realizar directamente en la sede principal en cheque, con tarjeta crédito o débito y/o efectivo, o puede cancelar en cualquiera de nuestros medios de pagos:

PSE, BANCO BOGOTA, BANCOLOMBIA, EFECTY, AVAL PAY CENTER, BANCOOMEVA

Pagos realizados por transferencia electrónica o pagos en sucursales Bancarias enviar soporte a [tesoreria@cootradecun.com](mailto:tesoreria@cootradecun.com), con nombre y número de cedula de quien corresponde la consignación.

### **¿En que beneficia el abono a capital? (Aplica tambien para proceso de crédito)**

El abono a capital lo beneficia en que cancela menos intereses corrientes, este disminuye el tiempo del crédito, pero la cuota sigue por el mismo valor.

### **¿Qué es una cesión de aportes?**

Una cesión es un valor que se toma de los aportes de acuerdo a las políticas establecidas y se abona o cancela un crédito que tiene con la cooperativa.

### **¿Requisitos para la cesión de aportes? (Que es una Cesión de aportes)**

- Ser asociado(a) activo.
- Radicar por escrito la solicitud y documentos.
- Tener cancelado el 50% del crédito solicitado.
- No haber solicitado cesión de aportes en un año.
- Se puede tomar hasta 40% del valor que tenga en aportes, con previo estudio.
- El crédito debe quedar cubierto con aportes
- El fondo es agotable cada año en marzo la Asamblea habilita un cupo.

### **¿Cuándo puedo solicitar una cesión de aportes?**

Para las cesiones se debe tener presente que se debe cumplir con los requisitos y se reciben cada año el 1 de abril, es un fondo agotable que establece la asamblea general.

### **¿Cuándo se excluye de la cooperativa a un asociado?**

El asociado es excluido cuando lleva 90 días o más sin realizar pago, cuando no cumple acuerdos y ha sido imposible la comunicación y ya se le ha informado por medio de gestión de cobro, cartas y correo, las exclusiones son aprobadas por el consejo de administración.

Se realiza cruce del monto que tiene en aportes a las obligaciones.

### **¿Cómo puedo expedir la tabla de amortización del crédito? (Preguntar cuál es el proceso a area Credito) (Consideración: Link de linea de credito)**

La tabla se compone de datos básicos del asociado y del crédito, en ella podemos encontrar cómo se distribuye en valor de la cuota mensual en capital e interés corriente, el saldo que ella muestra al final de la tabla de cada fecha es aplicada la cuota de ese respectivo mes. [Enviar link para que se pueda descargar](#)

### **¿Qué es y donde se expide historial de crédito? (Si tienes dudas de tus movimientos comunicarse al correo, si se quiere ver el historial se puede por la ventanilla web)**

Es una relación detallada mes a mes desde el momento de su desembolso al último pago que haya realizado. [Enviar link o correo para solicitarlo](#)

### **¿ Qué es y donde se expide historial de aportes?**

Es una relación detallada de los pagos mes a mes y si tiene servicio funerario lo que ha pagado, desde el momento de la asociación. [Enviar link o correo para solicitarlo \(Departamento de Crédito\)](#)

### **¿Qué fecha de corte tienen los aportes? (para pago, en ventanilla existen 3 fechas de pago. Para saber cuando es mi fecha de pago remitir al portal transaccional)**

Los aportes tienen una fecha de corte por nomina siempre están para pago el último día de cada mes y los de ventanilla en tres fechas diferentes de pago 1, 5 o 20.

### **¿En cuánto está el porcentaje de aportes? (revisar su conexión con atención)**

El valor de aporte depende del salario y va desde la mínima con el 2% hasta la máxima del 10%. Asociados nuevos tiene un aporte mínimo del 2%.

### **¿Cómo puedo disminuir la cuota de aporte?**

Si el descuento se realiza por nomina debe comunicarse al departamento de nómina y si realiza pago por ventanilla debe comunicarse con el departamento de atención al asociado

### **¿Qué es una reprogramación en un crédito?**

Es una modificación del crédito ya sea en valor de cuota, tiempo o fecha de pago.

La reprogramación solo podrá ser otorgada a créditos que se les envié descuento por nómina, débito automático o créditos de ventanilla que hayan manejado una buena cultura de pago.

### **¿Qué documentos se necesita para una reprogramación de crédito? (El proceso de reprogramación es mucha responsabilidades para una IA, no automatizable por el momento)**

- Fotocopia de la cedula firmada con número de cédula y huella.
- Carta o formato diligenciado, indicar fecha, tiempo o valor cuota.
- Autorización del deudor solidario (en caso de no asistir presencial)
- Fotocopia de la cedula del deudor solidario firmada con número de cédula y huella.
- Desprendible de nomina
- Firma del documento para débito automático

El asociado debe cancelar para la reprogramación los intereses corrientes y mora que estén pendientes y los que se causen hasta la fecha de envió de la cuota.

Solo puede realizar reprogramación una vez en la vida del crédito.

### **¿Porque tengo vencimiento en los aportes? (Explicar la razón de cada tipo de reporte, porque se genero y los diferentes tipos de reporte ante las diferentes razones, ante necesidad de acción comunicar a una línea de atención de cartera)**

El sistema muestra vencimientos de aportes ya sea en la cuenta 205 APORTES SOCIALES CAUSADOS o 200 APORTES SOCIALES cuando tiene pagos pendientes

**¿Quién brinda la información de créditos castigados?**

El departamento de cartera es la encargada de dar información de los créditos castigados.

**¿Quién brinda la información de créditos en cobro jurídico?**

El departamento de cartera es la encargada de dar información de los créditos en cobro jurídico,

**¿Necesito saber cuál es el valor de la cuota del mes de un crédito?**

Es el valor que debe pagar mensual de la obligación **Re direccionar al estado de cuenta o tabal de amortización. Se redirecciona al portal transaccional**

**¿Necesito saber cuál es el valor de la cuota del mes del aporte?**

Es el valor que debe pagar mensual de la obligación **Re direccionar al estado de cuenta o tabal de amortización. Se redirecciona al portal transaccional**

**(Esto se puede remitir al cliente a la información que se encuentra en LINIX, cuando el usuario ya esté autenticado. Todo proceso con LINIX es cuando el usuario ya ha logrado una autenticación exitosa)**

**¿Quién expide la certificación para -VISA U OTRO?**

El certificado de aportes lo expide el departamento de crédito puede ser presencial el mismo día se lo entregan o virtual lo radica y en 3 días hábiles se lo envían, se debe preguntar bien que es lo que necesita el asociado ya que el departamento de cartera le puede expedir solo el estado de cuenta.

**¿Qué póliza maneja la cooperativa para los créditos?**

Los créditos tienen una cobertura con la póliza grupo vida deudores con Seguros de Vida del Estado, el tomador es únicamente Cootradecun y sus beneficiarios los asociados a título oneroso.

Todo asociado activo o retirado que suscriba créditos y estén al día o en mora con la cooperativa, están cubiertos por el seguro siempre y cuando no tenga preexistencia y hayan diligenciado el formato de declaración de enfermedades.

**¿Cuáles son los amparos que maneja la aseguradora para los créditos?**

Se maneja 7 tipos de Amparos:

1. INCAPACIDAD TEMPORAL (Vigencia 01 de agosto de 2016)
2. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE (Vigencia 01 de agosto de 2015)
3. VIDA (FALLECIMIENTO) (Vigencia 01 de agosto de 2015)
4. AUXILIO FUNERARIO (Vigencia 01 de agosto de 2019)
5. CANASTA FAMILIAR (Vigencia 01 de agosto de 2021)
6. EMFERMEDADES GRAVES (01 de agosto de 2021)
7. RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION (Vigencia 01 de agosto de 2024)

**¿Qué es el beneficio de amparo por incapacidad temporal?**

Beneficio otorgado a los asociados y ex asociados de la Cooperativa que tengan créditos vigentes y aporten incapacidad(es) médica(s) consecutiva(s) por más de 31 días, (Se evalúa la posibilidad del pago mensual (No superior a 1 SMLV) del total de las cuotas del (los) crédito(s) a partir de los 60 días y hasta 6 meses) se excluye afecciones preexistentes.

Requisitos:

- ✓ Historia clínica la cual generó la incapacidad
- ✓ Incapacidades consecutivas + 60 días
- ✓ Fotocopia cedula

NOTA: A partir de la fecha de la Incapacidad Temporal los beneficiarios cuentan con 2 años para efectuar la respectiva notificación y reclamación a la cooperativa Cootradecun o se aplicara la prescripción del beneficio por vencimiento de términos.

### **¿Qué es beneficio de amparo incapacidad total y permanente (Pensión por invalidez)?**

Beneficio otorgado a los asociados y ex asociados de la Cooperativa que tengan créditos vigentes y demuestren por medio de su calificación de invalidez una pérdida de capacidad laboral superior al 51%. (Se evalúa la posibilidad de condonación de los créditos) se excluye afecciones preexistentes.

Requisitos:

- ✓ Historia clínica completa
- ✓ Dictamen médico emitido por junta regional de calificación de invalidez
- ✓ Fotocopia cedula

NOTA: A partir de la fecha del Dictamen de la Pérdida de Capacidad Laboral, lo que genera la incapacidad Total y Permanente, los beneficiarios cuentan con 2 años para efectuar la respectiva notificación y reclamación a la cooperativa Cootradecun o se aplicara la prescripción del beneficio por vencimiento de términos.

### **¿Qué es beneficio de amparo de vida (fallecimiento del asociado)?**

Beneficio otorgado al beneficiario del asociado Fallecido, para evaluar la posibilidad de condonación en créditos vigentes a la fecha del fallecimiento.

Requisitos:

- ✓ Historia clínica o epicrisis completa
- ✓ Registro civil de defunción autenticado
- ✓ Fotocopia cedula
- ✓ Acta de levantamiento del cadáver (suicidio, homicidio o muerte en la casa)
- ✓ Croquis (cuando es de tránsito).

NOTA: A partir de la fecha del Fallecimiento los beneficiarios cuentan con 2 años para efectuar la respectiva notificación y reclamación a la cooperativa Cootradecun o se aplicara la prescripción del beneficio por vencimiento de términos.

### **¿Qué es beneficio de enfermedades graves?**

Beneficio otorgado a los asociados y ex asociados de la Cooperativa que tengan créditos vigentes y aporten historia clínica con el diagnóstico de la enfermedad a partir del 01 de agosto 2021, se excluye afecciones preexistentes.

Requisitos:

- ✓ Historia clínica con el diagnostico
- ✓ Fotocopia cedula

NOTA: A partir de la fecha del Diagnostico los beneficiarios cuentan con 2 años para efectuar la respectiva notificación y reclamación a la cooperativa Cootradecun o se aplicara la prescripción del beneficio por vencimiento de términos.

### **¿Qué es periodo de gracia pensión de invalidez?**

Beneficio otorgado por Cootradecun, a docentes activos con la Cooperativa que inician su proceso de pensión por invalidez y no tienen otra pensión, se congelan los créditos, aportes y dependiendo la resolución de retiro se otorga el periodo de gracia (3 a 6 meses).

- El servicio funerario (Coorserpark) no aplican para este beneficio, por lo que se hace necesario que siga realizando los pagos correspondientes.

Requisitos:

- ✓ Carta solicitando periodo de gracia
- ✓ Resolución de retiro y/o reconocimiento de pensión
- ✓ Dictamen medico
- ✓ Fotocopia de cedula

### **¿Qué es periodo de gracia pensión de vejez (Jubilación)?**

Beneficio otorgado por Cootradecun, a docentes activos con la Cooperativa que inician su proceso de pensión por vejez y no tienen otra pensión, se congelan los créditos, aportes y dependiendo la resolución de retiro se otorga el periodo de gracia (3 a 6 meses).

- El servicio funerario (Coorserpark) no aplican para este beneficio, por lo que se hace necesario que siga realizando los pagos correspondientes.

Requisitos:

- ✓ Carta solicitando periodo de gracia
- ✓ Resolución de retiro y/o reconocimiento de pensión
- ✓ Fotocopia de cedula

### **¿Qué es periodo de gracia por caso excepcional? (directamente desde carter, no automatizable)**

Beneficio otorgado por Cootradecun, a docentes activos con la Cooperativa que tengan una calamidad o enfermedad demostrable del asociado o de su núcleo familiar. (3 a 6 meses).

- El servicio funerario (Coorserpark) no aplican para este beneficio, por lo que se hace necesario que siga realizando los pagos correspondientes.

Requisitos:

- ✓ Carta solicitando periodo de gracia
- ✓ Historia clínica, documentos que demuestren la calamidad.
- ✓ Fotocopia de cedula

**¿Qué es periodo de gracia por terminación de contrato? (Directamente desde cartera, no automatizable)**

Beneficio otorgado por Cootradecun, a docentes activos con la Cooperativa que hayan tenido una terminación de contrato por provisionalidad o por calamidad laboral. (NO INCLUYE RETIRO VOLUNTARIO). (3 a 6 meses).

- El servicio funerario (Coorserpark) no aplican para este beneficio, por lo que se hace necesario que siga realizando los pagos correspondientes.

Requisitos:

- ✓ Carta solicitando periodo de gracia
- ✓ Resolución de terminación contrato o certificación

Fotocopia de cedula

**¿Cómo puedo radicar una devolución? (Brindar canales de comunicación al cliente [cartera@cootradecun.com](mailto:cartera@cootradecun.com) , no automatizable)**

Tienen derecho al trámite de devolución cuando el asociado tiene un saldo a su favor por las siguientes razones:

- ✓ El asociado realizó compra de cartera con otra entidad quedando un saldo a su favor,
- ✓ Terminó su crédito descontado por nómina y se descontó una o varias cuotas adicionales o se realiza doble descuento en el mes,
- ✓ Asociado se encuentra retirado y continúa descontándose el valor de sus aportes u obligaciones,
- ✓ Y demás factores que infieran en que el asociado tenga un saldo a favor.

Requisitos:

- ✓ Encontrarse al día por todo concepto con la Cooperativa (créditos, aportes) no aplica para retirados.
- ✓ Ultimo desprendible de nómina correspondiente al mes en curso,
- ✓ Fotocopia de cedula firmada con número de cedula y con huella
- ✓ Cedula en original (para tramite en sede principal)
- ✓ Formato de Solicitud para trámites.
- ✓ Carta solicitando devolución firmada con número de cedula y huella (tramites vía correo electrónico)
- ✓ Certificación bancaria o extracto no mayor a 30 días (tramite solicitado vía correo electrónico o agencias)

Tiempo estimado de duración del proceso de devolución:

- ✓ 45 minutos (sede principal)
- ✓ 4 días hábiles aproximadamente (tramite de agencias y correo electrónico)

**¿El departamento de cartera que certificaciones expide? (Se realiza usando LINUX, no automatizable)**

El departamento de cartera expide certificaciones en los siguientes casos:

- Exclusión – Se expide en el único evento de haber sido excluido de la cooperativa por mora.



- Cobro jurídico - Se expide paz y salvo cuando el crédito haya tenido un proceso jurídico y si este está vigente lo deben radicar con la firma de abogados que se encuentre la obligación.

**¿Quién me da información de reporte en central de riesgos? (Cartera extencion 333, directamente a cartera, porque se le debe dar la información del reporte, estado de la razones del reporte)**

Todos los asociados están reportados ya sea positivamente o negativamente, para un reporte negativo se debe comunicar al departamento de cartera.

**¿Cuánto dura el reporte en central de riesgos?**

Si usted fue reportado ante la central de riesgos y ya se colocó al día en la cooperativa. Cootradecun envía el reporte de que la obligación ya se encuentra al día, este reporte se realiza mes vencido. El asociado dura el doble de tiempo en que estuvo en mora según normatividad legal vigente.

**¿Cómo radico una queja? (Adjuntar link de PQR, brindar información de como realizar proceso) (El Enviar Link es el PQR remitir esto al cliente ante la situación)**

Para un requerimiento de su inconformidad, malestar o descontento sobre la conducta o acción irregular en la prestación de servicios o atención. Ingresar al link del departamento a quien quiere dejar su petición.

Departamento:

- |  |  |
|--|--|
| 1. Atención asociado <a href="#">Enviar link</a> | 6. Comunicaciones <a href="#">Enviar link</a>            |
| 2. Crédito <a href="#">Enviar link</a>           | 7. Sistemas <a href="#">Enviar link</a>                  |
| 3. Cartera <a href="#">Enviar link</a>           | 8. Gerencia <a href="#">Enviar link</a>                  |
| 4. Auditoria <a href="#">Enviar link</a>         | 9. Consejo de Administración <a href="#">Enviar link</a> |
| 5. Mercadeo <a href="#">Enviar link</a>          | 10. <a href="#">Otros</a>                                |

**¿Cómo realizo acuerdo de pago crédito? (Brindar contacto de líneas especializadas ante la necesidad del caso)**

El acuerdo de pago para el crédito se realiza cuando el asociado presenta un valor vencido del mismo y desea colocar la obligación al día. [Enviar link](#)

**¿Cómo realizo acuerdo de pago aportes? (Lineas de contacto especificas para el caso)**

El acuerdo de pago es cuando presenta valor vencido en los aportes y desea colocarse al día. Se puede realizar máximo 2 acuerdos de pago en la duración de la asociación.

[Enviar link](#)

**¿Qué tipos de acuerdo de pago existen? (Ante esta situación comunicarse a cartera para brindar datos)**