Medellín, 05 de noviembre de 2026

ENTIDADES PARTICIPANTES
Red Coopcentral
Ciudad

Asunto: Contingencia en la infraestructura tecnológica de Visionamos

Apreciadas Entidades, reciban un especial saludo.

En Visionamos trabajamos permanentemente para brindar a nuestras entidades servicios confiables y acompañarlas de manera cercana y oportuna en su operación.

Actualmente presentamos una **contingencia en nuestra infraestructura tecnológica** que está afectando temporalmente la disponibilidad de algunos de nuestros servicios y canales:

- **Portal Natural**
- **Portal Empresarial**
- **Aplicación Móvil**
- **Centro de Soluciones**
- **Herramienta de Mesa de Ayuda**

La contingencia requiere una **intervención integral de nuestra infraestructura,** así como la ejecución de diferentes actividades de diagnóstico, estabilización y validación, necesarias para avanzar de manera segura y confiable hacia el restablecimiento de los servicios.

Desde el momento en que se presentó esta novedad, hemos dispuesto **nuestros recursos técnicos y operativos para atenderla de manera prioritaria**. Sin embargo, con el propósito de garantizar condiciones adecuadas de estabilidad, confiabilidad y seguridad, por el momento **no es posible establecer un tiempo estimado para la normalización de los servicios**.

Entendemos la importancia de estos servicios para la operación de nuestras entidades y la atención de sus asociados, por lo que continuamos concentrando todos nuestros esfuerzos en avanzar en su recuperación de manera segura y oportuna.

Mientras tanto, los siguientes canales continúan funcionando con normalidad:

- **Oficinas a nivel nacional:** para realizar consultas y transacciones presenciales.
- **Corresponsales:** para efectuar las operaciones habilitadas a través de este canal (retiros - consignaciones).
- **Red Copagos:** disponible para transferencias, pago de créditos, tarjeta crédito y demás obligaciones habilitadas por la entidad.
- **Cajeros automáticos:** para consultas y retiros.

Canales de atención durante la contingencia

Para brindarles acompañamiento, contamos con las siguientes líneas de atención:

- **PBX:** (604) 448 0259
- **Línea:** (604) 448 0159 – Ext. 230
- **WhatsApp:** 314 635 9608
- La radicación de casos se realizará a través del correo centrodeatencion@visionamos.com

Los mantendremos informados oportunamente sobre los avances y novedades relacionadas con el restablecimiento de nuestros servicios.

Agradecemos su comprensión, paciencia y colaboración durante esta situación. Somos conscientes de la importancia que nuestros servicios tienen para la operación de las entidades y la atención de sus asociados, por eso continuamos trabajando de manera prioritaria para superar esta contingencia y restablecer nuestra operación bajo condiciones de estabilidad, confiabilidad y seguridad.

Cordialmente,

MELVA ROJAS PALADÍNEZ
Gerente General