

PROPUESTA DE PILOTO

Recaudo AI como agencia challenger en el esquema de distribución de cartera de Colsubsidio

Agentes de IA especializados en cobranza que compiten bajo las mismas métricas y reglas que sus agencias actuales, sin cambios operativos en su core.

PREPARADA PARA

Colsubsidio

CONTACTO

Leonor Ángel

VÁLIDA HASTA

13 de junio de 2026

01 · CONTEXTO

La operación de cobranza de Colsubsidio

-
- 01 Modelo predictivo propio segmenta deudores por riesgo
 - 02 Cobranza digital interna para riesgo bajo y medio; agencias externas para alto
 - 03 Champion-challenger mensual reasigna 5% de cartera según desempeño
 - 04 El reto de siempre: costo por peso recuperado
 - 05 Integración sin cambios en el core: mismo payload y endpoint actual
-

Posicionar a Recaudo AI como una agencia challenger dentro del modelo de distribución de cartera que ya operan.

Incorporar a Recaudo AI como una agencia más dentro del esquema que ya corre: misma asignación inicial, mismas métricas de cumplimiento mes a mes, mismas reglas de reasignación. La ventaja competitiva de Recaudo AI radica en el modelo operativo: agentes de voz especializados por LLM con menor costo por gestión, sin capa humana de call center, y validación de efectividad contra la base que ya ustedes tienen.



Una ventana acotada para medir impacto real

GRUPO PILOTO

Agencia challenger especializada en cobranza de consumo y productos rotativo con presencia en la arquitectura mensual de reasignación de cartera.

SEGMENTOS SUGERIDOS

Preventiva (1–15 DPD) — cupo rotativo

Temprana (16–30 DPD) — consumo

Cartera de colegios (opción acotada como punto de entrada)

La cartera de colegios se propone como posible entrada inicial si Colsubsidio prefiere validar con una sub-cartera más acotada antes de entrar a los productos financieros principales.

04 · CÓMO FUNCIONA

Recaudo AI opera como una agencia más, sin que Colsubsidio deba cambiar nada.

CANALES

- Llamadas salientes con agentes de voz LLM especializados
 - WhatsApp para seguimiento y ofertas de pago
 - SMS como recordatorio y escalamiento
-

CAPACIDADES

- Clasificación en vivo: intención, capacidad y mejor horario
 - PSE y botones de pago embebidos en WhatsApp
 - Promesas registradas en el core vía endpoint existente
 - Escalamiento automático a ejecutivos internos o agencias según riesgo
-

RESULTADOS ACCIONABLES PARA EL EJECUTIVO

- Cartera priorizada por disposición de pago detectada en conversación
 - Promesas capturadas antes del escalamiento
 - Contactabilidad efectiva: disposición real a conversar
 - Reporte mensual idéntico al de las demás agencias
-

Medición bajo el mismo sistema de métricas que operan hoy con sus agencias.

Recaudo AI no requiere un piloto separado con grupo control. La validación ocurre dentro del modelo champion-challenger que ya operan: asignación inicial equitativa de cartera, medición mensual de cumplimiento (recuperación, promesas de pago, costo por peso gestionado), y reasignación dinámica del 5% según desempeño. Si Recaudo AI entrega mejor costo-resultado que sus agencias actuales, sube en reasignación el mes siguiente. Si no, baja. El mercado lo decide, como lo hace hoy con sus proveedores actuales.

GRUPO A

Cartera asignada a Recaudo AI: agentes de voz especializados, gestión digital pura, costo por gestión inferior, sin sobre costo de estructura humana.

vs.

GRUPO CONTROL

Cartera asignada a agencias call center actuales de Colsubsidio: modelos híbridos (algunos a éxito, otros a fijo), gestión multicanal, costos operativos con estructura humana.

Métricas de seguimiento mensual dentro del esquema champion-challenger

La medición se alinea con el proceso que ya Colsubsidio corre. No hay KPIs especiales ni segmentados: los mismos indicadores que evalúan a las demás agencias aplican a Recaudo AI. El siguiente es el conjunto operativo y comercial que alimenta la reasignación mensual del 5%.

EFICIENCIA OPERACIONAL

Contactabilidad efectiva (% de clientes en los que se establece conversación)

Conversiones a promesa de pago

Cobertura de cartera asignada en el mes

Escalonamientos informados (derivaciones a agencias especializadas por intensidad de riesgo)

INTELIGENCIA ESTRATÉGICA

Clasificación de intención de pago (predictor de cumplimiento 30 días post-promesa)

Mejor canal y horario de contacto identificado por cliente

Velocidad de ciclo: días entre primer contacto y promesa de pago

IMPACTO FINANCIERO

Recuperación incremental vs. cartera no gestionada (baseline actual por segmento)

Costo por peso recuperado vs. agencias actuales

Promesas de pago en valores absolutos (\$) y tasa de cumplimiento dentro de 30 días

Recaudo AI se adapta a la infraestructura que Colsubsidio ya tiene operativa.

No hay sobrecarga técnica para la operación de Colsubsidio. Recaudo AI lee el mismo endpoint y payload que ustedes ya exponen hacia sus agencias actuales —cartera a gestionar, datos del deudor, historial de promesas, estatus de pago—. Nuestros agentes operan con ese insumo, generan contactos y clasificaciones, y escriben promesas de pago de vuelta en el mismo formato que sus agencias actuales registran. El equipo de Jonathan define una única sesión de alineación técnica para establecer mapping de campos y frecuencia de sincronización. Después, la operación es transparente.

MECANISMOS DISPONIBLES

- | | |
|----|---|
| 01 | API REST: descarga de cartera y carga de resultados |
| 02 | CSV diario cuando la API no sea opción |
| 03 | Conexión directa con PSE para pagos dentro de WhatsApp |
| 04 | Webhook de cumplimiento de promesas hacia sistemas internos |

Fases de entrada sin cambios en la operación actual de Colsubsidio

- 01**

Alineación técnica y operativa

SEMANA 1 · ~1 SEMANA

 - Sesión con Jonathan para mapeo de endpoint, payload, campos requeridos y frecuencia de sincronización
 - Definición de cartera inicial por segmento y volumen mensual esperado
 - Alineación de métricas de reporte y calendario de reasignación mensual
 - Capacitación al equipo de cobranza de Colsubsidio sobre flujo de escalamiento y reintegración
-
- 02**

Operación inicial (mes 1)

SEMANAS 2-5 · ~4 SEMANAS

 - Recaudo AI recibe cartera asignada equitativa con las demás agencias
 - Agentes operan bajo el mismo calendario y métricas de cumplimiento
 - Reporte diario de actividad (contactos, promesas, escalonamientos) hacia el dashboard de Colsubsidio
 - Soporte técnico 24/5 en caso de incidencias en sincronización o escalonamientos
-
- 03**

Primer ciclo de evaluación y reasignación

SEMANA 6 · ~1 SEMANA

 - Cierre de resultados del mes: recuperación, promesas, costo por peso gestionado
 - Comparación contra agencias actuales según criterios ya definidos
 - Reasignación dinámica del 5% de cartera según desempeño (sube, baja o se mantiene)
 - Retrospectiva técnica: ajustes en integración, campos, horarios si es necesario
-

PARA ARRANCAR

Conversemos.

Estamos listos para agendar la sesión de descubrimiento operativo con su equipo de cobranzas y tecnología, y aterrizar el alcance del piloto.



CONTACTO EN CALLBOOK

diego@callbook.ai

PARA

Leonor Ángel

CARGO

Jefe Sección Cobranzas