PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SOLUCIONES EN LA GESTION DE COBRO PERSUASIVO, PREJURIDICO Y JURIDICO ORIENTADOS A LA RECUPERACION DE CARTERA

JUNIO 2026

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

QUIÉNES SOMOS

PSOLUTIONS PS S.A.S. es una compañía que presta diferentes soluciones en el sector empresarial, los servicios jurídicos integrales como estandarte, con el fin de brindar la mejor asesoría conforme a las normas legales establecidas a nivel de las diferentes ramas del derecho.

Estamos seguros de ser la mejor opción para optimizar la gestión de cobro y cartera de su entidad, garantizando calidad y eficacia en cada proceso.

En PSOLUTIONS PS S.A.S nos caracterizamos por otorgar un trato personalizado a cada uno de nuestros clientes, trabajando cada uno de los procesos con espíritu de equipo, adquiriendo conocimiento completo de los problemas y situaciones que se nos presentan.

Contamos con sede administrativa y jurídica en la ciudad de Pereira, ubicada en Av 30 de agosto N 46-75 piso 2 y con sede de Contact Center, Callcenter y soluciones tecnológicas e informáticas en la ciudad de Pereira, en el Edificio Centro de Negocios Alturia ubicado en la Calle 14 No. 23 – 52 oficina 505.

Además, contamos con cobertura a lo ancho del territorio nacional en la ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Montería.

OBJETIVOS

GENERALES

- Asesorar al sector público, privado y la comunidad empresarial.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes mejorando las proyecciones de la empresa.
- Garantizar a nuestros clientes la prestación de servicios de excelencia con oportunidad y confianza.
- Lograr la confianza de nuestros clientes siendo la mejor opción para la solución de dudas, conflictos jurídicos y empresariales.

ESPECIFICOS

- Realizar apoyo pre jurídico a nuestros clientes en los diferentes campos del derecho.

- Brindar apoyo prejurídico a nuestros clientes en el proceso de gestión y recuperación de cartera, asegurando el cumplimiento de la normativa vigente.
- Realizar el cobro de cartera por venta de servicios de salud mediante mecanismos persuasivos, judiciales y prejudiciales, garantizando el cumplimiento del marco legal y principios administrativos de planeación, organización, dirección y control.
- Gestionar el recaudo de las carteras adeudadas producto de ventas de servicios de salud prestados a las diferentes Empresas Promotoras de Servicios de Salud y demás entidades Responsables de Pago, con el objetivo de incrementar la recuperación de cartera y mejorar los indicadores de liquidez, sostenibilidad financiera y gestión patrimonial.

PRESENTACION

Los servicios que ofrecemos son diseñados y elaborados por nuestro equipo de trabajo a la medida y necesidad de cada cliente, considerando y enfatizando en detalles que le permita al cliente satisfacer sus requerimientos en consideración a las condiciones particulares que surgen en los procesos a intervenir y fortalecer con nuestra asesoría y gestión.

Ofrecemos además la orientación requerida a través de la estructuración del Coaching Legal, enfocado al adiestramiento en el trabajo y a la organización y estructura en materia empresarial y de entidades del Estado.

PROTECCION DE DATOS PERSONALES

En desarrollo de las actividades previas, de ejecución, terminación y conexas a esta cotización; PSOLUTIONS PS S.A.S reconoce y autoriza que podrán realizarse Tratamiento de Datos Personales en los términos de la Ley 1581 de 2012, su Decreto reglamentario 1377 de 2013, Ley 2300 de 2023 y demás normas que las adicionen, aclaren o modifiquen, resaltando que todas las actuaciones estarán también bajo la completa observancia de lo preceptuado en la Política de Protección de Datos Personales, manuales y procedimientos internos establecidos por la entidad que usted representa.

JUSTIFICACIÓN

Las empresas y entidades tienen una amplia regulación normativa dentro de la legislación colombiana, que les indica los derechos y deberes en las relaciones con sus empleados, servidores, contratistas, proveedores y clientes, lo cual implica que, para la

estabilidad y desarrollo de sus actividades, sus actuaciones estén dentro del marco legal, para lo cual es necesario contar con un adecuado y oportuno acompañamiento jurídico que les permita dar cumplimiento a las obligaciones.

En el sector Salud, la estabilidad financiera de las Instituciones Prestadora de Servicios de Salud (IPS) depende en gran medida del flujo oportuno de los recursos que les adeudan las Empresas Promotoras de Salud (EPS). Sin embargo, la alta cartera pendiente por parte de las entidades genera problemas de liquidez en las IPS, afectando la continuidad y calidad de los servicios prestados a los usuarios.

Esta problemática se ve más agudizada por la Intervención de la Superintendencia Nacional de Salud de 9 de las Empresas Promotoras de Salud (EPS) que funcionan en nuestro País, lo que afecta directamente la sostenibilidad de las IPS y, en consecuencia, la prestación de servicios a los usuarios; si bien estas medidas buscan corregir fallas en la gestión de las EPS, en algunos casos retrasa aún más la liquidez de la IPS debido a procesos de reorganización y auditorías.

Con estrategias mediáticas, estrategias tanto jurídicas como administrativas se pueden lograr resultados positivos en la recuperación de cartera tanto de Entidades Responsables de Pago que se encuentran intervenidas como las que no lo están.

No ajenos a esta realidad las entidades deben adoptar y mantener mecanismos para la adecuada recuperación de la cartera, que les permita conocer la realidad financiera de la entidad, dar cumplimiento a sus obligaciones y prestar servicios de calidad.

ALCANCE

Recuperación de la cartera radicada en las diferentes Entidades Responsables de Pago, hasta lograr el reconocimiento final y pago de estas, vía jurídica (persuasiva o judicial) y prejudicial.

Esta gestión se realiza ante las diferentes Empresas Promotoras de Servicios de Salud y Entidades Responsables de Pago, con apoyo administrativo de la entidad, de acuerdo a la entrega material y explicita del detalle de la cartera y las Entidades, en la que se especifica monto y edad de la misma; Así mismo se gestionará los respectivos cobros y trámites ante las diferentes entidades responsables de pago que se encuentren a la fecha en intervención forzosa administrativa y/o en vigilancia especial por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, teniendo en cuenta que dichas carteras deben ser gestionadas de manera ágil por riesgo jurídica para ser reclamadas.

Para esto último, el contrato tendrá como documento anexo y parte integral de él, actas contentivas de cada una de las carteras por cada Entidad Responsable de Pago

que se entregaran para cobro por medio de este contrato; adicionalmente se elaborarán reuniones de seguimiento mensual de dichas carteras, en las cuales se descargaran las efectivamente recuperadas y los saldos que se adicionen al cobro de estas.

ACTIVDADES A DESARROLLAR

GENERALES

Los tiempos actuales han impulsado a realizar cambios en los procesos de gestión de obligaciones en mora. A partir de situaciones como la pandemia fue necesario realizar un enfoque centralizado en el ser humano, en el que se buscan fortalecer los vínculos del asesor y el deudor a través de una asesoría que genere una experiencia positiva que se traducirá en el pago y la normalización de cartera en mora.

A continuación, se ofrece la metodología que Psolutions PS S.A.S. sigue, enfocada en el desarrollo de actividades para la gestión de cobro y recuperación de saldos pendientes de pago, dividido en las etapas siguientes:

Fase de recopilación de información y análisis preliminar.

- Estructuración de la información.
- Verificación de saldos.
- Análisis integral de la información.
- Racionalización de los saldos y cuantías a cobrar.

Fase de estudio y evaluación de la situación

- Presentación de la empresa ante la ERP como encargada de la gestión.
- Evaluación de la intención de resolución de conflictos por parte de la ERP.
- Definición de gestión a realizar.

Fase de eliminación de conflictos

- Programación de depuración de saldos con la ERP.
- Identificación del estado actual de las cuentas.
- Definición de actividades a desarrollar.
- Evaluación de las diferencias presentadas.
- Presentación de propuestas para la solución de conflictos.
- Actividades conjuntas para la obtención de resultados.
- Cierre final de diferencias.

Fase de Gestión de Cobro

- Seguimiento a compromisos de actividades planteadas.
- Seguimiento a acuerdos de pago realizados con las ERP para asegurar su cumplimiento.

- Circularización de oficios de cobro.
- Gestión prejuridica y jurídica para el cobro de la cartera si la gestión lo requiere.

Fase de cierre y entrega de informes

- Informe de gestión realizada.
- Evaluación de resultados

- **ESPECIFICAS**

➢ Realizar un diagnóstico inicial del estado actual de las cuentas entregadas por la IPS.

➢ Apoyar el análisis de las facturas de prestación de servicios de acuerdo con la información suministrada por el Hospital con el fin de establecer la razonabilidad de los valores pendientes de pago.

➢ Análisis de procesos de cobro, controles, mecanismos de administración, relación con facturación, montos glosados y oportunidad en la respuesta, análisis de los documentos legales que soportan la deuda.

➢ **Gestión de recaudo**: cobro preventivo, persuasivo y pre jurídico. Conciliaciones administrativas y financieras ante las diferentes entidades previo análisis y soporte de la información. Acuerdos de pago y seguimiento a los mismos.

➢ **Cobro Jurídico:** Agotada la instancia preliminar sin éxito total, recuperar judicialmente la cartera vencida a favor de su institución por parte de cualquier EPS y/o IPS **mediante demanda ejecutiva, y/o acumulación de demanda dentro de proceso ejecutivo activo** en donde se cuenta de antemano con embargos en trámite ante la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud; ADRES, y distintas entidades bancarias, entre otras, embargos que constituyen ventaja y un elemento diferenciador frente a otras firmas jurídicas que no tienen recursos disponibles de propiedad de las demandadas.

DOCUMENTOS REQUERIDOS PARA LA RADICACIÓN DE DEMANDA

Al tratarse el demandado de una entidad del derecho privado o público, se demanda ejecutivamente cada uno de los títulos valores en este caso, facturas, sin que se haga necesaria la constitución del título valor complejo, y por lo que no se requiere de ningún tipo de anexo a las facturas. Así las cosas, los siguientes son los documentos requeridos para la formalización de la demanda:

1. Facturas originales debidamente radicadas ante el deudor en orden consecutivo o por fecha.

2. Facturas digitalizadas en CD para el traslado a la demandada.

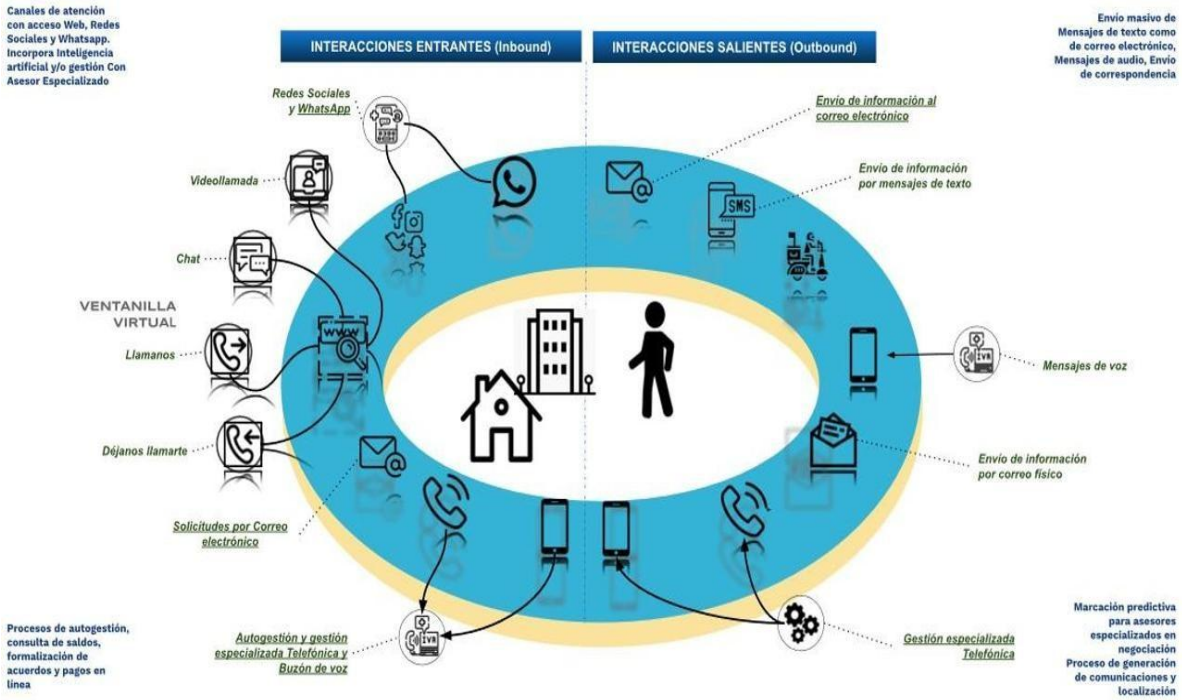
3. Relación en Excel en el mismo orden de la facturación donde se incluyan los siguientes datos; número de la factura, fecha de elaboración, fecha de radicación a la entidad, fecha de vencimiento (por defecto 30 días después de radicada), valor, abonos si los hubiere y saldo final reclamado.

4. Certificado de existencia y representación Legal de la entidad demandante

5. Poder para actuar judicialmente a nombre de su entidad.

CENTRO DE CONTACTO, SISTEMAS DE INFORMACION Y TECNOLOGIA PARA LA GESTIÓN DE SOLUCIONES EN GESTION DE CARTERA.

A continuación, compartiremos el modelo de gestión que nosotros implementaremos para la atención y gestión por medio de los diferentes canales, requerido por su entidad, mediante gestión de telefonía personalizada y computadorizada, agentes 1u1, envió de Correo Electrónico, contacto a través de Redes Sociales y WhatsApp.



CENTRO DE CONTACTO (Callcenter y Contactcenter)

En primer lugar, le ofertamos una plataforma de Contact Center propia que está en la capacidad de atender canales telefónicos, Chat, Correos electrónicos, WhatsApp, Mensajería Masiva (SMS, IVR) Ventanilla virtual y Redes Sociales para la atención de diferentes actividades de Gestión de Soluciones de gestión de cartera como:

- ✓ Orientación y guía sobre estados de cuenta de las deudas registradas
- ✓ Información sobre alternativas de pago y formalización de acuerdos
- ✓ Información sobre canales de pago disponibles
- ✓ Localización de Deudores y Actualización de datos

Nuestra tecnología nos permite implementar e integrar funcionalidades de nuestra plataforma, activando todos los canales de contacto mencionados.

MODELO DE ATENCIÓN DE ENTRADA



MODELO DE GESTIÓN DE SALIDA



CONOCE NUESTRAS OFICINAS

Nuestros agentes especializados se encuentran distribuidos estratégicamente en labores de home office y de trabajo presencial en nuestra sede, mediante un espacio óptimo para garantizar la trazabilidad y ejecución de cada campaña de contacto, nos permitimos ilustrar uno de nuestros espacios.



La plataforma de Contact Center que apoya toda la gestión actualmente, está alojada en los servicios de Google Cloud con un esquema de continuidad de negocio, puesto que está dispersa en servidores no solo en Colombia sino en otras zonas de la región. Nuestro proceso de almacenamiento se encuentra en Amazon Web Services. Adicionalmente nos permite una flexibilidad y un dinamismo a las operaciones puesto que tiene acceso desde cualquier parte mediante conexión directa a internet.

Para el desarrollo de los modelos de gestión, la operación se apoya en todo el

ecosistema y Framework de herramientas que permiten al asesor cómo a los supervisores generar estrategias, tener información o acceder mediante mecanismos de integración a otras herramientas.

Herramientas como los sistemas de información y bases de datos de orden nacional, del sector salud y financiero como:





A través de la base de datos del todo el sector financiero en Colombia, la cual poseemos a través de un vínculo comercial con Datacrédito Experian, una de las centrales de riesgo más importantes del mundo y la más importantes de nuestro país, permitiéndonos acceder a información en tiempo real acerca de cualquier persona que tenga productos en el sector financiero, bancario o real, brindándonos datos de ubicación, solvencia, capacidad de pago y datos de contacto altamente efectivos. Por otro lado, también contamos con acceso a la Base de Datos Única de Afiliados - BDUA, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dado a nuestra cercanía con el sector salud a través de nuestros aliados estratégicos en esta rama podemos complementar los datos de ubicación, entorno familiar y laboral de cada persona, estrechando el margen de error a un 2% global, aumentando la tasa de éxito de la gestión y recuperación de cartera de nuestros clientes.

Este Framework es nativo de la plataforma por lo que funcionalidades como CRM, IVR y ACD están integradas a modelos de enrutamiento inteligentes que no solo son para la gestión de interacciones telefónicas sino interacciones de otros canales, permitiendo que la omnicanalidad se involucre en las estrategias de gestión. Dentro de los atributos de valor se prioriza la **Seguridad de la Información** mediante la implementación de controles orientados a cumplir la **Norma ISO 27001.** El modelo integra Inteligencia Artificial para atención con Chat Bot y desarrolla estrategias basadas en la Analítica de la Información que se obtiene de cada uno de los canales de interacción.

ATENCIÓN PERSONALIZADA Y GESTIÓN OPERATIVA

El modelo de gestión operativo se organiza mediante un Líder Operativo experto en Gestión de Soluciones de recuperación de cartera, que garantiza el seguimiento, registro y control de todos los servicios implementados, y la presentación de resultados de gestión ante su entidad.

Estamos en capacidad de atender los servicios ofertados dentro del horario de atención que la entidad establezca. Actualmente los horarios establecidos para atención personalizada son los siguientes: lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:00 p.m. y sábados 8:00 a.m. a 12:00 m. Igualmente, estamos en capacidad de diversificar o ampliar el horario planteado de acuerdo con las necesidades del servicio y las instrucciones impartidas por la entidad, trabajando bajo el marco de la Nueva Ley 2300 de 2023. Ahora, para lo correspondiente a herramientas tecnológicas (IVR, WebBots y ChatBots), estarán disponibles para autogestión del ciudadano en franja 24/7.

Con respecto a la línea de atención nuestra empresa podrá proporcionar una línea exclusiva para realizar la gestión ofertada, sin embargo, podrá adecuar la Línea de Atención de la entidad, asociándola a nuestra plataforma de Contact Center, para asegurar el cumplimiento de los indicadores, métricas del servicio, indicadores de efectividad e indicadores de eficiencia. Nuestra área técnica aplicará las configuraciones y direccionamientos correspondientes para la integración de la línea que la entidad disponga a nuestra plataforma de gestión.

Para nuestro esquema de control y seguimiento utilizaremos los Dashboard basados en POWER BI donde podremos ver los siguientes aspectos:

- Atención efectiva, seguimiento a los acuerdos de pago y compromisos pactados
- Análisis de Ingresos, en el cual se segmentan los tipos de clientes y la proporción de impacto en los ingresos de la Entidad.
- Algoritmos de predicción que permiten organizar acertadamente la agenda diaria y un seguimiento de la evolución el cumplimiento de la meta de ingresos mensuales.



Adicional a los detalles de informes, nuestra compañía está en capacidad de desarrollar o generar los informes que la entidad requiera, reportes como:

- Informe de Gestión Semanal: Avances y resultados al corte del final de cada semana: Detalles de campañas, resultados, seguimientos, replanteamiento de estrategias, entre otros.

- Informe Ejecutivo de Gestión Mensual: Resultados del cierre de cada mes, que incluyen los diagnósticos de las campañas adelantadas, efectividades, evoluciones y otros criterios que requiera nuestro cliente.

Adicionalmente con el fin de generar un proceso totalmente estandarizado, PSOLUTIONS S.A.S enfatiza el esquema de capacitación como estrategia para el desarrollo de conocimiento, habilidades y competencias del recurso humano donde se desarrollan jornadas de entrenamiento en varios frentes así:

- ✓ Información propia del cliente y sus procesos
- ✓ Manejo de herramientas (CRM – Plataformas de Gestión)
- ✓ Habilidades blandas y de servicio
- ✓ Procedimientos especializados
- ✓ Procedimiento de cobro persuasivo y conciliatorio

- ✓ Procesos de cobro jurídico y competencias legales

VALORES AGREGADOS

- ✓ Uso de tecnología avanzada utilizando plataformas digitales para la trazabilidad y gestión eficiente de la cobranza.
- ✓ Nos aseguramos de que todas nuestras gestiones cumplan con la normativa vigente en materia de tránsito y cobro de cartera.
- ✓ Aplicamos estrategias de comunicación ética y profesional para evitar impactos negativos en la imagen de nuestros clientes.
- ✓ Nuestro enfoque proactivo permite agilizar los procesos y maximizar la recuperación de cartera en el menor tiempo posible.
- ✓ Actualización de Datos - Desarrollo de campañas comerciales de acompañamiento, envío de mensajes y estrategias conjuntas para acercamiento al Deudor.
- ✓ Orientación sobre Trámites Relacionados con Cartera - Brindar información de trámites inherentes a las deudas en mora.
- ✓ Ejecución de campañas para socializar los procedimientos.
- ✓ Diagnóstico de la Calidad del Servicio al Deudor - Muestreo de la evaluación de calidad en la Atención del Deudor por medio de los canales de contacto disponibles.
- ✓ Asesoría Marketing Digital - Disposición del Departamento de Comunicaciones para diseño e implementación de pautas y estrategias publicitarias en Internet.
- ✓ Aplicación de Business Intelligence - Estrategias de acercamiento al Deudor con base en las campañas de contacto generadas a través de la Plataforma

BENEFICIOS DEL SERVICIO

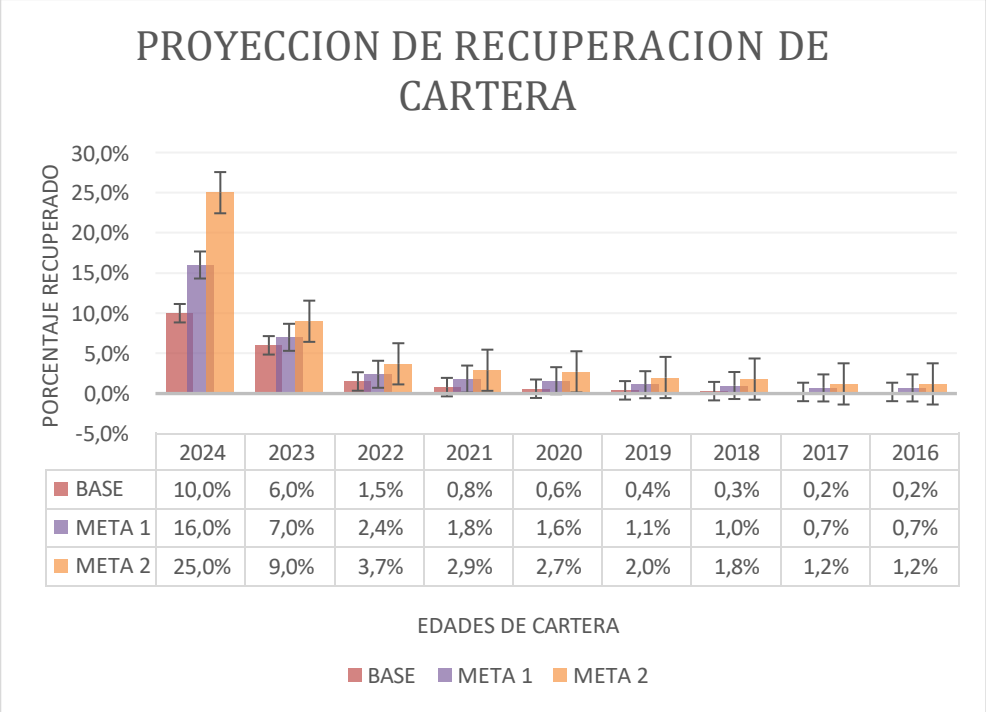
- Incremento en la recuperación de cartera vencida.
- Mayor eficiencia en la administración de la deuda.
- Transparencia y profesionalismo en cada etapa del proceso.
- Alivio de la carga operacional del cliente

RELACION CONTRACTUAL

Toda la gestión de asesoría, investigación y cobro pre jurídico, y (o) jurídico, se realizará estará enmarcada bajo la modalidad de Contrato de Prestación de Servicios Profesionales, donde la entidad que usted representa actuará como Contratante y **PSOLUTIONS S.A.S.** actuará en calidad de Contratista.

PROYECCION DE RESULTADOS

Recuperación de los valores adeudados, cartera ajustada a la realidad financiera y mayor flujo de caja.



	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
BASE	10,0%	6,0%	1,5%	0,8%	0,6%	0,4%	0,3%	0,2%	0,2%
META 1	16,0%	7,0%	2,4%	1,8%	1,6%	1,1%	1,0%	0,7%	0,7%
META 2	25,0%	9,0%	3,7%	2,9%	2,7%	2,0%	1,8%	1,2%	1,2%

ASPECTOS FINALES

En caso de inquietudes sobre la presente propuesta y la información suministrada en el modelo económico estaremos muy atentos para programar una reunión y tratar más al detalle todo lo expuesto en este documento.

PROPUESTA ECONÓMICA

El valor de los honorarios corresponderá al porcentaje descrito como comisión de éxito más IVA e impuestos y contribuciones en general. En relación a la edad de cada cartera recuperada y de los saldos pagados en forma real y efectiva a favor del CONTRATANTE, más un valor fijo mensual fijado entre las partes por concepto de administración y disposición del equipo ofertado, correspondiente a gestión de cartera, gestión de cobro persuasivo, conciliaciones, acuerdos de pago y gestiones de cobro pre jurídica y jurídica, ultimas solo las acciones que le sean posibles a esta compañía teniendo en cuenta su competencia legal y alcances como empresa del sector privado.

CARTERA	COBRO EJECUTIVO	PREJURIDICO ADMINISTRATIVO
DE 181-360 DIAS	11.5%	9%
MAYOR A 360 DIAS	12%	10%

DATOS DE CONTACTO

315 581 5037 – 312 277 4455 -
gerencia@psolutions.com.co
dirección.juridica.ejecutiva@gmail.com
Av. 30 de agosto N 46-75 piso 2 Pereira

Sin ser otro el particular, con toda la atención a su entidad, esperamos que este portafolio de serviicios supere sus expectativas y así nos permita consolidarnos como aliados estratégicos.

Cordialmente,

CARLOS FRANCISCO BETANCUR URIBE
Representante Legal – Gerente
PSOLUTIONS S.A.S.
Nit: 901.449.887-2