



Gestionamos relaciones, no solo contactos:

Conectamos empresas con sus clientes a través de soluciones inteligentes de **Contact Center** y **Cobranzas**, combinando tecnología, analítica y empatía humana.

Un solo grupo, múltiples soluciones:
ejecutamos lo que otros solo prometen

Coguasimales
BPO

Cinco marcas, una misma promesa:
ejecutar con precisión y generar valor sostenido.

 **RED INSTANTIC**

El vehículo ideal para adquirir
y transformar cartera NPL.

fig*out

Nuestra operación comercial
en EE.UU. para clientes que
exigen excelencia.

 **PRETORIO**
FIRMA DE ABOGADOS

Servicios jurídicos con alta
efectividad y sentido humano

 **kanri**

Servicio Boutique para
desarrollo de software

Confianza que trasciende fronteras:
empresas líderes que confían en nosotros.

Sector real

YANBAL

cred
Jamar

AZZORTI

CÁMARA DE
COMERCIO
DE CÚCUTA

Rayco
Hace más fácil vivir

educar

Sector telco

movistar
COLOMBIA

movistar
PERÚ

movistar
MEXICO

Claro

eTb WOM

Sector Público

Grupo-epm®

afinia
Grupo-epm

Alcanos
de Colombia

Gases del Oriente
Gases del Oriente S.A. E.S.P.

VEOLIA

Sector financiero

Banco Finandina

Banco Falabella
PERÚ

Recover
SERVICIOS FINANCIEROS

Banco Agrario
de Colombia

fna
FONDO NACIONAL DEL AHORRO

FIGARANTIAS
La Garantía Ágil y Justa

SYSTEMGROUP
NPL Asset Management
Collections Master Services

Presencia y resultados en Colombia, Perú, México y Ecuador, con visión global desde Latinoamérica hacia el mundo.

Adquirimos portafolios, recuperamos confianza: experiencia comprobada en NPL.

A través de **Red Instantic**, nuestro vehículo master para la compra y gestión de activos NPL, transformamos cartera vencida en **valor recuperado**, respaldados por la confianza de las principales entidades financieras y de servicios en Latinoamérica.



Datos de adquisición

+ 6 Millones de cuentas adquiridas
+500 M USD. en cartera



Evidencia que inspira confianza: resultados que hablan por nosotros.

Métrica	Redacción optimizada (versión storytelling)
1996	Más de 28 años de experiencia consolidando relaciones de valor a través de la voz, la tecnología y la gestión inteligente.
+2000M USD	Cartera anual asignada superior a 2000 millones de dolares , administrada con modelos analíticos y segmentación de precisión.
+500M USD (NPL)	Más de 500 millones de dólares en portafolios NPL adquiridos , transformados en rentabilidad y confianza para nuestros aliados.
+1700 m ²	Infraestructura sostenible de +1.700 m² , respaldada por energía solar, UPS, planta eléctrica y conectividad redundante 24/7.
+6 millones	Más de 5 millones de interacciones inbound/outbound al año, gestionadas con enfoque en experiencia y resultado.
+200 millones	200 millones de correos electrónicos enviados con inteligencia comunicacional y trazabilidad completa.
+180 millones	180 millones de interacciones IVR automatizadas con integración omnicanal.
+15 millones	15 millones de mensajes SMS enviados, garantizando conexión masiva y efectiva con los usuarios.

Excelencia comprobada en cada interacción: datos que reflejan nuestra promesa de valor.

Indicadores de Calidad

> 90%

CSAT

Índice de Satisfacción

Clientes finales que califican positivamente su experiencia, reflejando la efectividad de nuestras estrategias de servicio y retención.

> 95%

SCORE AUDIT

Calidad de las interacciones

Auditorías internas y externas confirman la precisión, empatía y cumplimiento en cada contacto.

< 12%

DROP RATE

Tasa de abandono

Procesos de optimización continua y tecnología predictiva mantienen la conexión activa con los usuarios.

Indicadores de Productividad

> 5000

Gestiones

Gestor x mes

Un modelo operativo enfocado en eficiencia, control y desempeño medible.

> 30%

HIT RATE

Índice de Contactabilidad

Segmentación inteligente y modelos analíticos que maximizan el contacto efectivo.

> 250

Tasa de Acuerdos

Gestor x mes

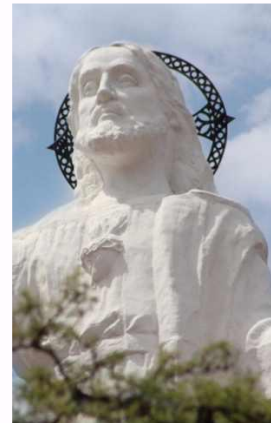
Resultados tangibles que reflejan nuestra capacidad para transformar conversación en recaudo.



Estamos donde nos necesitas: una red operativa que conecta personas, tecnología y resultados en tiempo real, garantizando cercanía, continuidad y eficiencia para tu negocio.



BOGOTÁ



CÚCUTA



CARTAGENA

SERVICIOS OPERACIONALES

COLOMBIA | MEXICO | PERÚ | ECUADOR | EEUU

Conectamos marcas con personas,
creando experiencias que generan resultados.

Atención al Cliente Integral

Gestión omnicanal (voz, chat, WhatsApp, correo, RRSS) con agentes expertos en empatía, retención y fidelización.

Resolvemos con agilidad, conectamos con propósito.

Televentas y Generación de Leads

Estrategias de venta consultiva y cross-selling para mercados B2B y B2C, apoyadas por analítica de datos y seguimiento en tiempo real.

Convertimos conversaciones en crecimiento.

Automatización y Asistentes Virtuales

Bots conversacionales y flujos inteligentes 24/7 para optimizar procesos de atención y servicio postventa.

Innovación que nunca descansa.

Encuestas, Estudios y Calidad de Servicio

Monitoreo constante de la satisfacción del cliente (CSAT, NPS) y auditoría de interacciones.

Medimos, analizamos y mejoramos cada contacto.

Transformamos la atención al cliente en un activo estratégico que impulsa tus resultados, fortalece tu marca y mejora la experiencia de tus usuarios.



Transformamos la gestión de cartera en una experiencia inteligente y rentable.



Gestión de Cartera Tradicional

Servicio de cobranzas con enfoque humano y estratégico, operado por gestores expertos en negociación.

- Atención omnicanal (llamadas, SMS, correo, IVR).
- Estrategias masivas segmentadas según el perfil del cliente.



Gestión de Cartera Digital

Automatización del proceso de cobro a través de agentes virtuales (BOTS) activos 24/7.

- Interacción inmediata vía chat, WhatsApp y correo.
- Integración con CRM y analítica predictiva para mayor efectividad.



Gestión de Cartera Híbrida

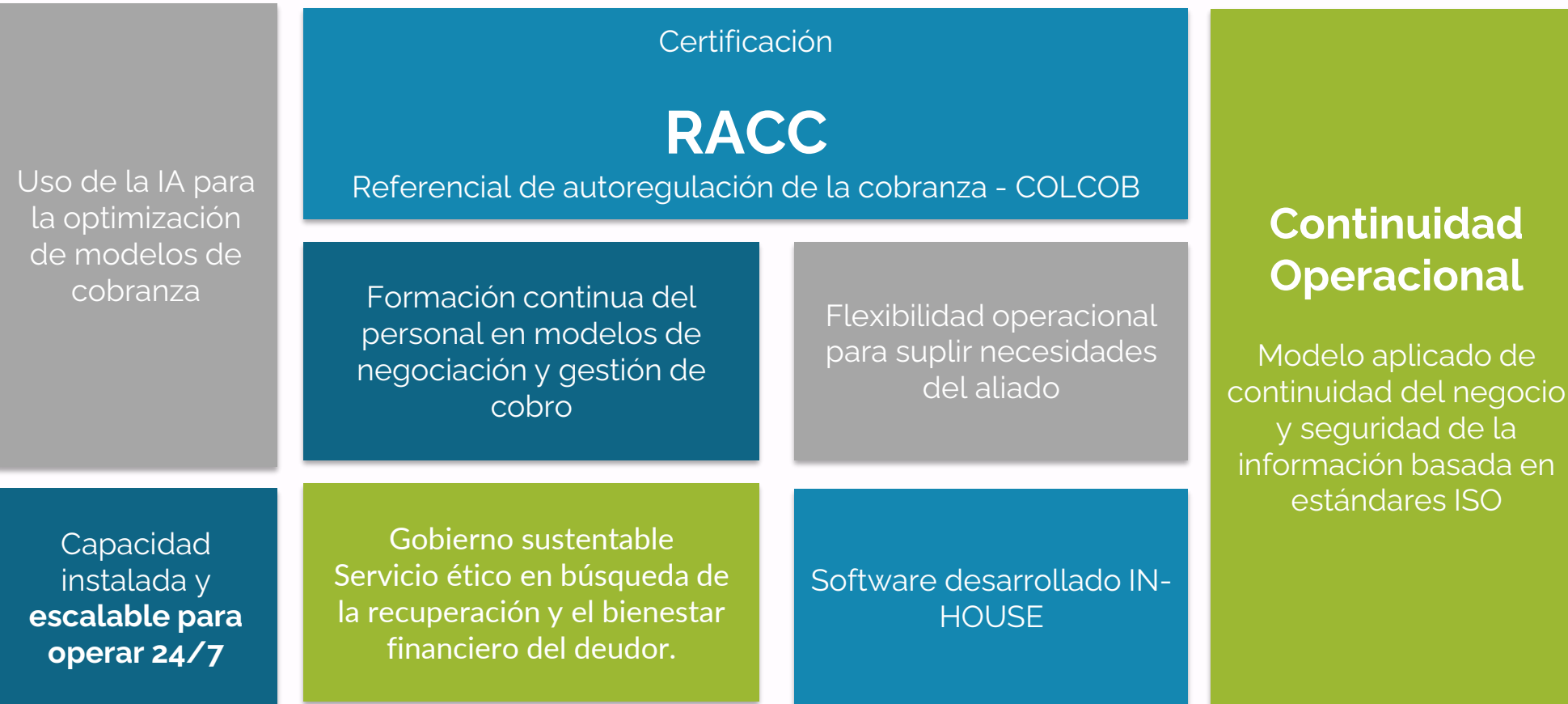
Modelo integral que combina la agilidad digital con la inteligencia emocional del gestor humano.

- Flujo automatizado con atención final personalizada.
- Seguimiento, trazabilidad y control total del proceso.

Desde lo tradicional hasta lo digital: cobramos con
estrategia y empatía



Ética, escalabilidad y excelencia: nuestro compromiso es integral



Donde la industria confía su voz, construimos relaciones que generan valor



Asociación del Ecosistema Crediticio y BPO



Asociación Colombiana del BPO



Revista especializada en Riesgo y Crédito
Financiero



World Compliance Association

Sistemas de gestión que garantizan control, cumplimiento y continuidad



Sistema de Gestión de Seguridad de la Información



Sistema de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial



Sistema de Gestión de la Calidad



Medición de la huella de carbono por nuestra operación



Referencial de Autorregulación de la Cobranza COLCOB



Compromiso con la medición y mejoramiento sostenible de los servicios de la empresa

Conectamos más que llamadas, **construimos relaciones**



Coguasimales
BPO

Un equipo listo para escucharte, apoyarte y crecer contigo.

Contáctenos



+57 (607) 5892820

+57 (301) 7257288



gerente.comercial@coguasimales.com



coguasimales.com



Bogotá:

Cra. 62 # 97-50 Barrio Andes



Cúcuta:

Calle 10 # 0-106 Local 5
C.C. River Plaza Calle 9 # 4-52



Cartagena

Mz. C Lt. 20 Cl. 29 # 77-83 La Plazuela