Recu

Recu · Guía empresarial

La guía definitiva de cobranza empresarial

Todo lo que necesitas para recuperar tu cartera, proteger tu flujo de caja y cobrar sin destruir relaciones comerciales.

7 capítulos | Scripts listos para usar | Marco legal colombiano | KPIs y métricas

Por qué esta guía importa

El costo de no cobrar a tiempo es enorme — y casi siempre invisible.

70%

de las PyMEs colombianas tienen cartera vencida activa.

60 días

después de este tiempo, la probabilidad de cobro cae drásticamente.

3×

más costoso cobrar una deuda vieja que gestionarla desde el día 1.

01

Capítulo uno

Fundamentos de la cobranza empresarial

La cartera vencida no es un problema de clientes malos — es un problema de sistemas. La buena noticia: un sistema bien diseñado recupera más, más rápido y con menos desgaste.

Capítulo 01 · Fundamentos

Por qué las empresas no cobran (y no es lo que crees)

Miedo a dañar la relación

El error más común. Cobrar profesionalmente no daña relaciones. Lo que las daña es no cobrar y acumular resentimiento silencioso.

Sin proceso definido

Cada vendedor cobra diferente. Sin un protocolo unificado, el cobro depende del ánimo del día: inconsistencia y dinero perdido.

Reacción tardía

La mayoría actúa cuando la deuda ya lleva 90+ días. Para entonces, el cliente ya priorizó a otros acreedores.

Sin documentación

Sin contrato claro, sin pagaré, sin acuse de recibo, cobrar legalmente se vuelve casi imposible.

> “ Cobrar no es confrontar. Es ejercer un derecho que ya ganaste cuando entregaste el producto o servicio.
>
> Regla de oro

Los 3 tipos de deudores que existen

Tipo	Por qué no paga	Estrategia correcta	Urgencia
Olvidadizo	Buena fe y buen historial; se le pasó o tiene caos administrativo.	Recordatorio amable y facilitar el pago.	Baja
En dificultad	Quiere pagar pero no puede: problema de liquidez real.	Acuerdo de pago estructurado en cuotas.	Media
Estratégico	Puede pagar y decide no hacerlo: financia su operación con tu dinero.	Escalada rápida: prejudicial y/o judicial.	Alta



Identifica el tipo de deudor antes de tu primera gestión

La estrategia del “olvidadizo” aplicada al “estratégico” es dinero perdido. La del “estratégico” aplicada al “olvidadizo” destruye relaciones innecesariamente.

02

Capítulo dos

Las 4 etapas del proceso de cobranza

Cada deuda tiene su momento. Saber cuándo pasar de una etapa a otra es la diferencia entre recuperar y perder.

1

Días 1–30 desde el vencimiento

Etapa temprana — cobranza preventiva

La etapa más valiosa y la más ignorada. **El 80% de las deudas recuperables se resuelven aquí.** Tono amable y profesional · canal WhatsApp, email o llamada · frecuencia cada 5–7 días.

Acciones concretas, día a día

Día -3

Recordatorio amable por WhatsApp o email. Adjunta la factura y los datos de pago.

Día 1

Llamada o mensaje al contacto de pagos. Tono cordial; pregunta si hay algún inconveniente.

Día 7

Segundo contacto. Muestra disposición a buscar alternativas si hay dificultad.

Día 15

Contacto más formal. Indica que la deuda está vencida y pide confirmación de fecha.

Día 30

Última gestión amistosa. Comunica que el proceso escalará si no hay respuesta.

2

Días 31–90 desde el vencimiento

Etapa prejudicial — cobranza extrajudicial

El tono cambia. No es amenaza, es información: si no se resuelve aquí, el siguiente paso tiene costos legales para ambas partes. Tono formal y firme · canal carta formal y llamada directa al decisor.

Carta de cobro extrajudicial

Documento formal con monto exacto, fecha de vencimiento original, intereses causados y plazo de 10 días hábiles para responder.

Llamada al decisor

No al contacto de pagos: al gerente o dueño. La deuda ya es estratégica.

Acuerdo de pago

Si no puede pagar el total, propón cuotas con intereses. Formaliza por escrito con firma.

Reporte a centrales de riesgo

Datacrédito o TransUnion. Avisa antes de hacerlo: suele generar pago inmediato. (Para deudas grandes, considera una visita presencial con asesor jurídico.)

3

Días 90+ desde el vencimiento

Etapa judicial — proceso ejecutivo

Cuando el deudor no responde ni negocia, la vía legal es el último recurso. Un proceso ejecutivo puede derivar en embargo de cuentas, bienes e ingresos.

¿Cuándo acudir a la vía judicial?

- El deudor ignora todas las gestiones extrajudiciales.
- Prometió pagar e incumplió el acuerdo más de una vez.
- El monto justifica los costos (generalmente +$3M COP).
- Tienes documentos que respaldan la deuda.
- Existen garantías contractuales o bienes del deudor identificados para respaldar el cobro
- El deudor no se encuentra en proceso de insolvencia o liquidación

Documentos para demandar

- ✓ Facturas con acuse de recibo o sin evento de rechazo
- ✓ Contrato incumplido con una suma de dinero cierta,
- ✓ expresa y con una fecha de vencimiento clara
- ✓ Pagaré debidamente firmado, con fecha de vencimiento y suma cierta adeudada
- ✓ Suprimir comunicaciones de cobro
- ✓ Acuerdo de pago incumplido, con suma cierta y fecha de vencimiento clara

4

Aplica en cualquier etapa

Acuerdo de pago — formalización

Un acuerdo bien estructurado es mejor que una demanda larga. Si el deudor tiene disposición pero no liquidez inmediata, un acuerdo firmado te protege legalmente y acelera la recuperación.

Qué debe incluir un acuerdo de pago

Monto total adeudado
Capital más intereses causados hasta la fecha.

Cronograma de pagos
Fechas exactas y monto por cada cuota.

Interés de mora
Tasa aplicable si incumple, dentro del máximo legal.

Consecuencias del incumplimiento
Acción judicial automática claramente definida.

Firma y cédula
Del representante legal del deudor.

Cláusula de aceleración
Si falla una cuota, el total se hace exigible de inmediato.

03

Capítulo tres

Scripts y plantillas listas para usar

Copia, adapta y envía. Cada mensaje fue diseñado para el momento exacto del proceso. El tono importa tanto como el contenido.

WhatsApp · mensajes por etapa

Recordatorios que cobran sin incomodar

Día −3 · antes del vencimiento

Hola [Nombre], te escribimos desde [Tu empresa]. Tu factura N° [XXX] por $[monto] COP vence el próximo [fecha]. Te adjuntamos los datos de pago para facilitarte el proceso. Cualquier duda, con gusto te ayudamos.

Día 1 · fecha de vencimiento

Hola [Nombre], un cordial saludo. Hoy vence tu factura N° [XXX] por $[monto] COP. ¿Pudiste procesar el pago? Si necesitas los datos bancarios o tienes algún inconveniente, cuéntanos. Estamos para ayudarte.

Día 15 · seguimiento

Hola [Nombre], queremos hacer seguimiento a tu factura N° [XXX], con [X] días vencida por $[monto] COP. Entendemos que a veces surgen imprevistos — si es el caso, podemos conversar sobre un acuerdo de pago. ¿Cuándo podemos hablar 5 minutos?

Día 30 · último aviso amistoso

Hola [Nombre], este es nuestro último contacto antes de escalar el cobro de tu factura N° [XXX] por $[monto] COP (ya con [X] días de mora). Queremos evitarle costos adicionales y preservar nuestra relación. ¿Podemos hablar hoy o mañana para buscar una solución?

Llamadas · guión por situación

Qué decir cuando levantan el teléfono

Primera gestión · tono amable

“Buenos días, ¿hablo con [Nombre]? Soy [Tu nombre] de [Tu empresa]. Te llamo porque la factura N° [XXX] por $[monto] venció el [fecha] y quería confirmar si tuviste la oportunidad de procesarla. ¿Hay algo en lo que te podamos ayudar para agilizar el pago?”

“Ya la voy a pagar”

“Perfecto, [Nombre], me alegra escucharlo. Para hacer el seguimiento correcto, ¿me confirmas una fecha específica? Así la agendo y nos evitamos un contacto adicional.”

“No tengo plata ahora”

“Entiendo la situación, [Nombre], y agradezco la claridad. Podemos explorar un acuerdo en cuotas que se ajuste a su flujo de caja. ¿Qué monto podría comprometer la próxima semana como pago inicial?”

El deudor evita el tema o se molesta

“Entiendo que quizás no es el mejor momento, pero esta deuda lleva [X] días vencida y tenemos la obligación de gestionarla. Buscamos resolverlo de forma profesional, sin llegar a instancias legales costosas para ambas partes. ¿Cuándo podemos tener una conversación formal?”

Carta formal de cobro prejudicial

El documento que casi siempre destraba el pago

Asunto: cobro prejurídico — factura N° [XXX] — [Tu empresa]

Estimado(a) [Nombre] / [Cargo]:

Nos dirigimos a usted en representación de [Tu empresa] para informarle que [Razón social del deudor] registra una obligación vencida por $[monto] COP, correspondiente a la factura N° [XXX] del [fecha de emisión], con vencimiento el [fecha].

A pesar de las gestiones previas, no hemos recibido respuesta ni pago. Tiene un plazo de **diez (10) días hábiles** desde la recepción de este comunicado para regularizar su situación o definir un acuerdo de pago.

Vencido este plazo, nos veremos en la obligación de iniciar las acciones legales correspondientes.

Incluye siempre

- Monto exacto e intereses causados
- Fecha de vencimiento original
- Plazo claro de 10 días hábiles

Regla del tono

Nunca amenaces con lo que no puedes cumplir. Si dices “lo demandaremos” o “lo reportaremos a Datacrédito”, asegúrate de poder hacerlo. Las amenazas vacías destruyen tu credibilidad.

04

Capítulo cuatro

Negociación y acuerdos de pago

Negociar no es ceder — es diseñar una solución que te garantice recuperar más de lo que recuperarías en un proceso largo.

Capítulo 04 · Negociación

Los 5 principios de negociación en cobranza

Un buen negociador no busca ganar la discusión — busca recibir el dinero. A veces es mejor un 80% hoy que el 100% en 18 meses de proceso judicial.

1. **Define tu piso antes de negociar**
   ¿El 100% en cuotas? ¿El 70% en efectivo hoy? Sin ese número, el deudor te lleva a donde él quiera.

2. **Escucha antes de proponer**
   Pregunta “¿cuál es su situación?” y cierra la boca. Quien explica su problema ya entró en modo resolver.

3. **Ancla alto y cede con propósito**
   Tu primera oferta siempre te favorece. Cada concesión a cambio de algo: más pago inicial, fecha más próxima, garantía.

4. **Todo por escrito, siempre**
   Un acuerdo verbal no existe en cobranza. Cualquier compromiso queda en un documento firmado.

5. **El silencio no es un acuerdo**
   Fija un plazo explícito: “Si no recibo tu confirmación antes del viernes, procedemos con la siguiente etapa.”

¿Cuándo aceptar un descuento?

Situación	¿Descuento?	Máximo	Condición
Deuda +180 días, sin activos	Sí	Hasta 30%	Pago total e inmediato (máx. 5 días).
Deuda 90–180 días, en dificultad	Quizás	Máximo 15%	Pago en 2 cuotas en menos de 30 días.
Deuda 30–90 días, estratégico	No	0%	Escalar a prejudicial o judicial.

El descuento es una herramienta para deudas viejas y difíciles, no un regalo para quien sí puede pagar. **Cede solo cuando el tiempo y el riesgo juegan en tu contra.**

Estas son buenas prácticas generales. Cada cartera y organización debe construir sus propias políticas.

Lo que funciona y lo que destruye una negociación

Lo que sí funciona

- Escuchar la situación antes de proponer.
- Ofrecer facilidades reales: cuotas, fecha flexible.
- Establecer plazos claros y cumplirlos.
- Ser empático sin perder firmeza.
- Dejar todo por escrito desde el primer acuerdo.
- Cumplir las consecuencias que anunciaste.

Lo que no funciona

- Gritar, insultar o perder la compostura.
- Amenazar con lo que no puedes cumplir.
- Aceptar promesas sin fecha concreta.
- Dar descuentos a deudores que sí pueden pagar.
- Llamar a familiares o publicar en redes.
- Ceder sin recibir algo a cambio.

05

Capítulo cinco

Marco legal en Colombia

La cobranza está regulada: no todo vale. Pero tienes más herramientas legales de las que crees — y usarlas bien acelera el cobro sin exponer tu empresa.

Capítulo 05 · Marco legal

Lo que sí puedes hacer legalmente

Cobrar intereses de mora
Desde el día 1 de vencimiento. La tasa máxima es la de usura, certificada cada mes por la Superfinanciera.

Reportar a centrales de riesgo
Datacrédito y TransUnion, si el contrato lo prevé. Debes notificar al deudor 20 días hábiles antes (Ley 1266 de 2008). Siempre que tengas autorización para reporte y acceso contractual a una central de riesgo. Incluir cláusulas de autorización para consulta y reporte es siempre útil

Demandar ejecutivamente
Con títulos valores o contratos. El proceso ejecutivo puede derivar en embargo de cuentas, salarios y bienes.

Usar conciliación extrajudicial
En las Cámaras de Comercio. Más rápida y barata que un juicio, y tiene mérito ejecutivo si se incumple.

Prácticas prohibidas — esto te puede hacer demandar a ti

Práctica prohibida	Por qué está prohibida	Consecuencia
Llamar a familiares o vecinos	Viola la privacidad y puede constituir acoso.	Denuncia ante la SIC y demanda por indemnización de perjuicios
Publicar la deuda en redes sociales	Violación al buen nombre y la honra (Art. 15 C.P.).	
Llamar antes de 7am o después de 10pm de forma repetitiva	Constituye hostigamiento.	
Amenazar con cárcel por deudas civiles	No existe prisión por deudas civiles en Colombia.	
Reportar a centrales sin aviso previo	Ley 1266: debes notificar 20 días hábiles antes.	

Qué vale legalmente según el documento que tienes

Documento que tienes	Mérito ejecutivo	Proceso
Pagaré firmado	Sí, inmediato	Ejecutivo directo ante juez civil.
Factura con constancia de recibido y sin evento de rechazo	Sí	Ejecutivo (Código General del Proceso).
Contrato firmado + entrega demostrable	Sí	Ejecutivo o declarativo.
Acuerdo de pago incumplido firmado	Sí	Ejecutivo + intereses de mora.
Factura sin firmar, enviada por email	Parcial	Declarativo: prueba la relación comercial.
Solo mensajes de WhatsApp	Débil	Prueba complementaria.
Solo promesa verbal	No	Formalizar de inmediato.



Consejo: el pagaré en blanco

Para deudas futuras, pide siempre un pagaré en blanco firmado antes de entregar. No cambia la relación comercial, pero convierte cualquier deuda en un título ejecutivo inmediato. Es la herramienta más subutilizada en Colombia.

06

Capítulo seis

Prevención: la mejor cobranza es la que no necesitas hacer

El 80% de los problemas de cartera se pueden prevenir antes de vender. Estas prácticas separan a las empresas que cobran de las que no.

Capítulo 06 · Prevención

Checklist antes de vender a crédito

Consulta en Centrales de Riesgo o Bases de Datos Públicas
El costo es mínimo y ayuda a segmentar los clientes aptos para crédito y los que no.

Firma contrato siempre
Sin excepciones. No es desconfianza: es protección mutua.

Define plazos exactos
“30 días calendario desde la entrega” ≠ “30 días hábiles desde la factura”. Sé específico.

Pide referencias comerciales
Dos o tres proveedores actuales. Quien paga mal a otros, te pagará mal a ti.

Exige pagaré en blanco (+$1M COP)
Con autorización para llenarlo y título para cobrar si incumple.

Pacta intereses de mora y factura bien
Con cláusula cobras hasta la tasa de usura. Factura electrónica al área de cuentas por pagar.

Capítulo 06 · Prevención

Señales de alerta: el cliente va a dejar de pagar

Demora progresiva
Antes a 30 días, luego 45, luego 60. Cada ciclo tarda más.

Cambia el contacto de pagos
Rotación frecuente: señal de caos financiero interno.

Pide rebaja repentina
Quien siempre pagó y de pronto regatea fuerte puede tener problemas de caja.

Sube el volumen sin historial
Puede estar acumulando stock antes de declararse en crisis.

El sistema de límites de crédito

Nunca extiendas crédito adicional a un cliente con facturas vencidas contigo. Es la regla más simple y la más violada. Ponla en tu sistema, no solo en tu cabeza.

07

Capítulo siete

KPIs y métricas para gestionar tu cartera

Lo que no se mide no se gestiona. Estos son los indicadores que todo gerente debe revisar cada semana para mantener la cartera sana.

Capítulo 07 · KPIs

Los 5 KPIs fundamentales

01 · DSO

Días de venta pendiente

Cuántos días tardas en cobrar en promedio. Menor es mejor.

```
(CxC / ventas) × días
```

Meta: ≤ plazo + 10 días

02 · Tasa de mora

% de cartera vencida

Qué parte de tu cartera está vencida ahora mismo.

```
(vencida / total) × 100
```

Meta: <5% servicios · <10% retail B2B

03 · Tasa de recuperación

Lo que efectivamente cobras

De cada peso gestionado, cuánto recuperas.

```
(recuperado / gestionado) × 100
```

Meta: +70% temprana · +40% judicial

04 · Tiempo promedio de cobro

Agilidad del proceso

Días desde el vencimiento hasta el pago efectivo.

Meta: reducir un 10% cada trimestre

05 · Costo de cartera vencida

El número que convence a tu gerente

Una cartera de $100M vencida al 2% mensual = $2M de costo mensual invisible.

```
(vencida × tasa
oportunidad) +
costos de gestión
```

Semáforo de salud de cartera

KPI	Saludable	Alerta	Crítico
DSO	● ≤ plazo + 5 días	● plazo + 6 a 20 días	● +20 días sobre el plazo
Tasa de mora	● <5%	● 5% – 15%	● >15%
Tasa de recuperación	● >75%	● 50% – 75%	● <50%
Deuda +90 días / total	● <3%	● 3% – 10%	● >10%

Revisa este tablero **cada semana**. Una cartera sana no es suerte: es la consecuencia de medir, decidir y actuar con ritmo constante.

Capítulo 07 · KPIs

Tu plan de 30 días para sanear la cartera

Semana 1

Diagnóstico completo

Exporta toda la cartera vencida y clasifícala por monto, días de mora, tipo de deudor y documentos. Sin mapa, cobras a ciegas.

Semana 1

Prioriza el 20% que es el 80%

Los 3–5 deudores que concentran la mayor parte de tu cartera son tu prioridad absoluta.

Semana 2–3

Activa y escala

Para <60 días, envía hoy el mensaje de su etapa. A los que no responden: carta formal, llamada al decisor y deadline explícito.

Semana 4

Decisión jurídica

Para quienes no respondieron ni negociaron: evalúa si el monto justifica el proceso y actúa. La indecisión es el peor enemigo.

Para llevar

Las 10 reglas de oro de la cobranza

1. Actúa desde el día 1.
2. Conoce a tu deudor antes de gestionar.
3. Escala con propósito y en tiempo.
4. Todo por escrito.
5. Cumple lo que anuncias.
6. Sé firme sin ser agresivo.
7. Un acuerdo hoy vale más que el 100% en 2 años.
8. Mide tu cartera cada semana.
9. Prevén antes de vender.
10. Pide ayuda especializada cuando la deuda lo justifica.