

**Actualización del sistema CRM con integración a los
medios de atención**



Jaime Hernando Jimenez Diaz

Melissa Cogollo Jimenez

Oscar Fabian Hernandez Gomez

Profesor

Cristhian Fabián Ruiz Ramos

Especialización en gerencia de proyectos de

Servicios con TIC

Escuela de Administración

7 de noviembre de 2025

Bogotá D.C, Colombia

2025

Declaramos bajo gravedad de juramento, que hemos escrito el presente proyecto integrador de especialización por nuestra propia cuenta, y que, por lo tanto, su contenido es original. Declaramos que hemos indicado clara y precisamente todas las fuentes directas e indirectas de información, y que este proyecto integrador de especialización no ha sido entregado a ninguna otra institución con fines de calificación o publicación”. (Jaime Hernando Jiménez Diaz, Melissa Cogollo Jiménez, Oscar Fabian Hernández Gómez / 07 de noviembre de 2025).

Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él". (Jaime Hernando Jiménez Díaz, Melissa Cogollo Jiménez, Oscar Fabian Hernández Gómez / 07 de noviembre de 2025).

Antecedentes

- **Procesos sancionatorios ante la SIC:** La omisión al contestar un mensaje por la línea de WhatsApp.
- **Análisis del caso:** Falencia grave dificultad de los clientes de contactar con la empresa.
- **Caos comunicacional:** múltiples canales generados por diferentes colaboradores.
- **Caos organizacional:** Cada línea de atención se atendía directamente sobre la cuenta de Meta lo que generaba que se manejara una plataforma por medio de atención, entorpeciendo el flujo de las PQR.

Factores ambientales necesarios para que el proyecto prospere:

- Contar con infraestructura para albergar o tener acceso a los servicios cloud.
- La herramienta omnicanal sea user friendly para nuestros colaboradores.
- Contar con los recursos disponibles para el desarrollo del software.
- Capacitar a nuestros colaboradores en el uso de la herramienta.
- Generar un valor agregado para atraer y retener clientes.

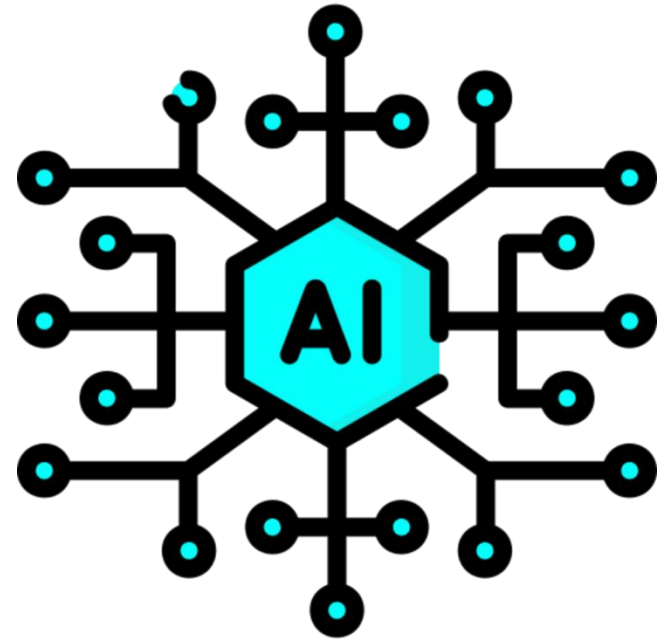
Contenido

1. Objetivo(s)
2. Objetivos Estratégicos que persigue
3. Alcance
4. Beneficios
5. Antecedentes
6. Marco Teórico
7. Riesgos
8. Pre-requisitos
9. Factores Claves de Exito
10. Táctica
11. Entregables
12. Indicadores preliminares
13. Estructura del Proyecto
14. Línea de Tiempo
15. Presupuesto Preliminar

Objetivos

La centralización de y automatización de interacciones de nuestros clientes de manera escalonada.

- Centralizar todos los medios de atención digitales mediante un omnicanal.
- Implementar un sistema mediante API que permita la comunicaciones de los medios de atención con nuestra base de datos.
- Automatizar un porcentaje de las PQR mediante el uso de IA.



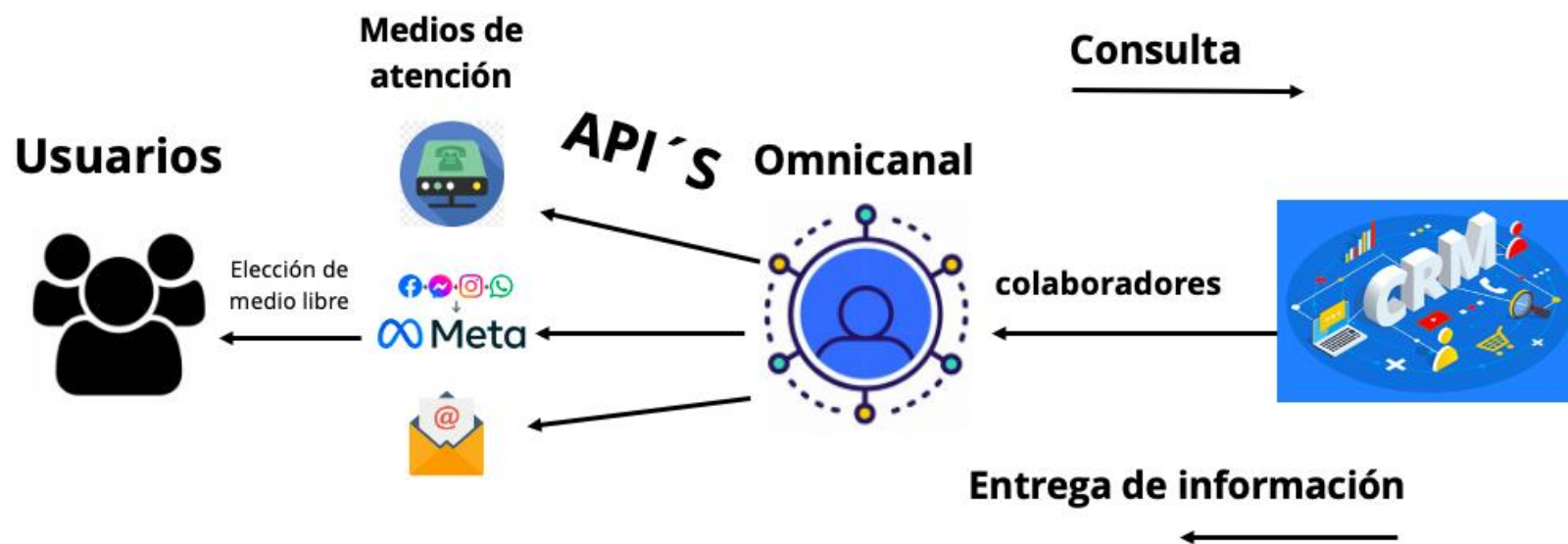
Objetivos estratégicos que persigue el proyecto

1. **Optimización de la Eficiencia Operativa y Reducción de Costos:** Migrar de un modelo de soporte humano intensivo, que es costoso e insostenible a un modelo híbrido automatizado.
2. **Impacto cualitativo:** Garantizar una trazabilidad completa y auditable de todas las interacciones de PQR, minimizando el riesgo de futuras sanciones y fortaleciendo la seguridad jurídica de la compañía
3. **Mejora Exponencial de la Experiencia del Cliente (CX) y Retención:** Ofrecer una atención omnicanal real con disponibilidad 24/7, que mejore la percepción de la marca y la lealtad del cliente.
4. **Impacto cuantitativo:** Soportar un crecimiento de hasta el 10% en la base de clientes (aproximadamente 3,000 nuevos clientes) sin necesidad de contratar nuevo personal de soporte, absorbiendo las 1,500 conversaciones adicionales mensuales con el agente de IA.



Alcance

El alcance del proyecto se limita únicamente a la gestión de peticiones, quejas o reclamos, tramitados directamente por el cliente o terceros que lo representen, siempre y cuando el origen de estas esté ligado con la prestación o adquisición de nuestros servicios, la gestión de peticiones de otras tramas tales como laborales, proveedores, municipales, departamentales, fiscales, o demás no sujetas al régimen de protección al usuario de telecomunicaciones no harán parte de los sistemas de automatización y su gestión se deberá hacer por canales como correo de notificaciones judiciales.

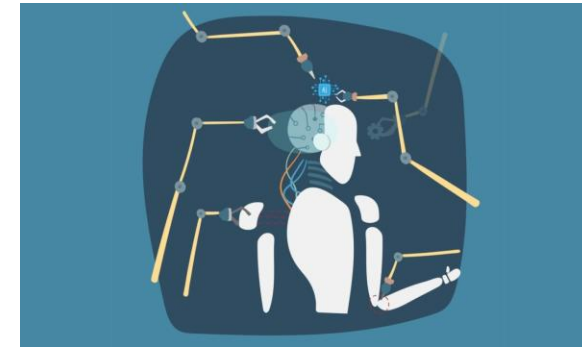


Beneficios

- Unificación de canales de cara a nuestros colaboradores, lo que facilita la gestión de todas las PQR, ya que no se debe acudir a múltiples canales.
- Acceso a varios canales de atención de cara al usuario.
- Facilitar la gestión documental y trazabilidad de PQR.
- Automatizar procesos reiterativos aumentando la eficiencia de nuestros colaboradores.
- Contar con un servicio de atención al cliente 24/7 sin la necesidad de más recurso humano.
 - La demora en la atención implica pérdida de clientes.
 - El crecimiento de la base de usuarios implica mayor recurso humano para atenderles.
 - Los múltiples canales no centralizados implican la desatención de estos.

Marco teórico

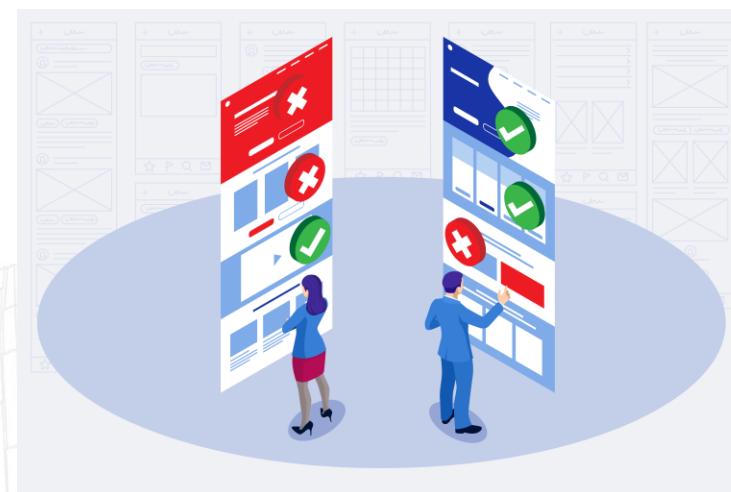
- **Omnicanalidad:** busca crear una experiencia de cliente unificada y coherente a través de todos los puntos de contacto (WhatsApp, PBX, correo, redes sociales).
- **Inteligencia Artificial (IA) Generativa:** En este proyecto, es la tecnología detrás de los "agentes digitales" (Técnico, Comercial y Administrativo). Estos agentes no solo seguirán guiones fijos, sino que podrán entender, diagnosticar y resolver consultas complejas de manera autónoma, operando 24/7.
- **API (Interfaz de Programación de Aplicaciones):** permiten que la nueva plataforma omnicanal se integre en tiempo real con los sistemas internos de Cable Éxito, como el CRM, sistemas de facturación y gestión de red para consultar datos de clientes y ejecutar acciones.



Marco teórico

Gestión de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Solicitudes): Actualmente, este proceso en Cable Éxito es "artesanal" y carece de trazabilidad. Este proyecto busca transformar esta gestión mediante flujos inteligentes y automatización para clasificar, priorizar y resolver las PQR de forma eficiente.

Experiencia de Usuario (UX / UI): el proyecto contempla fases específicas de diseño de UX/UI y prototipado para asegurar que tanto la plataforma para los colaboradores como la interacción para los clientes sea intuitiva y amigable.



Riesgos e implicaciones

Riesgo o implicación prevista	Plan preliminar de respuesta al riesgo
Aversión y resistencia al cambio por parte de los funcionarios que deben implementar la herramienta	Implementar un Plan de Gestión del Cambio. Involucrar a los agentes de soporte en las pruebas (UAT)
Surgimiento de eventos no previsualizados	Establecer una reserva de contingencia (de tiempo y costo) para el proyecto.
Fallo en el suministro de energía eléctrica	Asegurar que los equipos críticos de red y servidores <i>gateway</i> internos de Cable Éxito estén conectados a un sistema de UPS y a la planta eléctrica de respaldo
Retrasos en la entrega de software	Realizar reuniones de seguimiento semanales con Zelty para monitorear el cronograma.
Falla de implementación entre la plataforma Zelty y los sistemas actuales de Cable Éxito (CRM, PBX, correo electrónico o base de datos)	Involucrar al equipo de Cable Éxito en las fases de diseño y pruebas de las APIs y realizar una validación técnica exhaustiva de las APIs internas como prerequisite antes del desarrollo.

Pre-requisitos

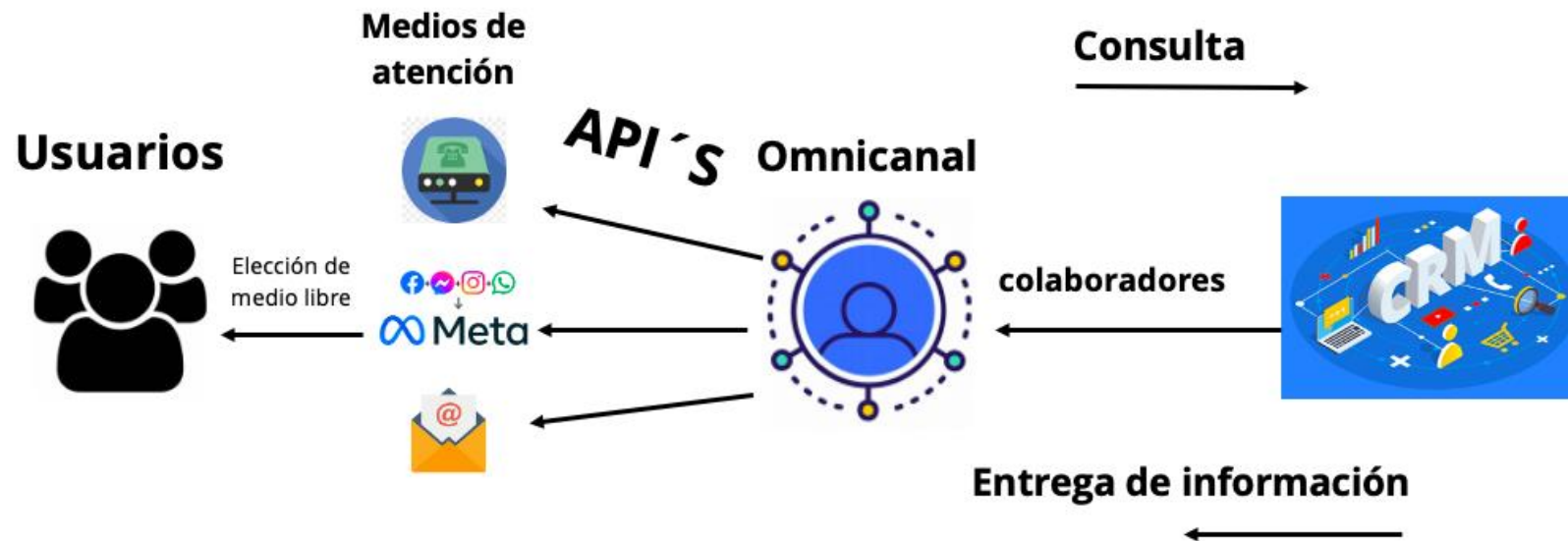
Pre-requisito	Responsable
Aprobación Formal del Presupuesto	Subgerencia Cable Éxito
Diagnóstico y Levantamiento de Procesos (AS-IS)	Gerente de Integración Proyecto Integrador
Definición de Requerimientos Técnicos y Funcionales	Contratista Zelty/Proyecto Integrador
Validación Técnica y Disponibilidad de APIs	Contratista Zelty/Proyecto Integrador

Factores clave de éxito

Factores clave de éxito	Responsable
Patrocinio y Apoyo Ejecutivo Activo	Gerente del proyecto
Gestión del Cambio y Adopción por parte de los Colaboradores	Gerente del proyecto
Integración Técnica Robusta y Segura	Proveedor Zelty
Calidad y Disponibilidad de los Datos	Área Administrativa Cable Éxito
Colaboración Transparente con el Proveedor	Gerente del proyecto/Gerente de cuenta Zelty
Enfoque Centrado en el Cliente Final	Equipo proyecto integrador

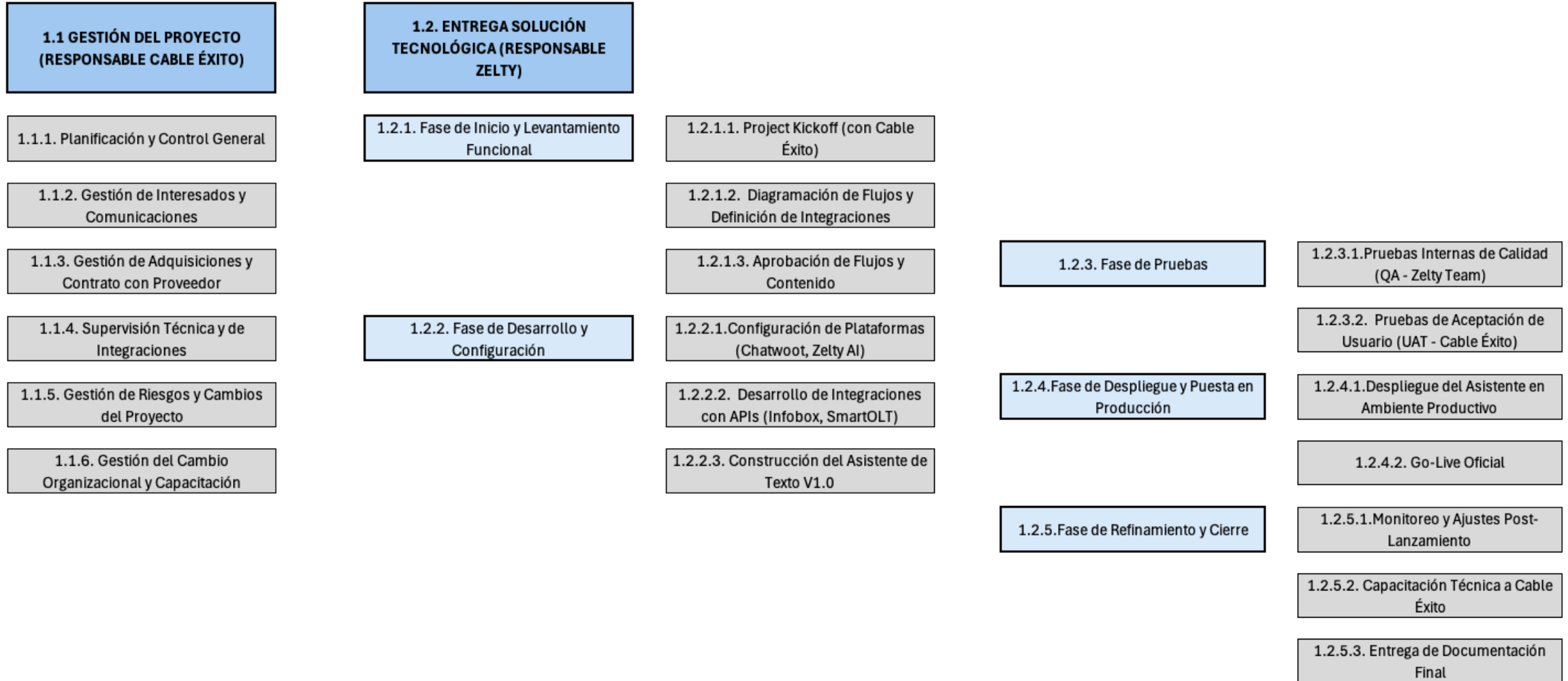
Táctica

1. Automatización de un porcentaje progresivo con el tiempo de todas las PQRs.
2. Establecer indicadores de satisfacción de parte de nuestros colaboradores y clientes para establecer el cumplimiento del fin de la herramienta o mejorarla.
3. Generar incentivos con los tiempos de mejora obtenidos.



Entregables (WBS)

ACTUALIZACIÓN CRM Y OMNICANALIDAD



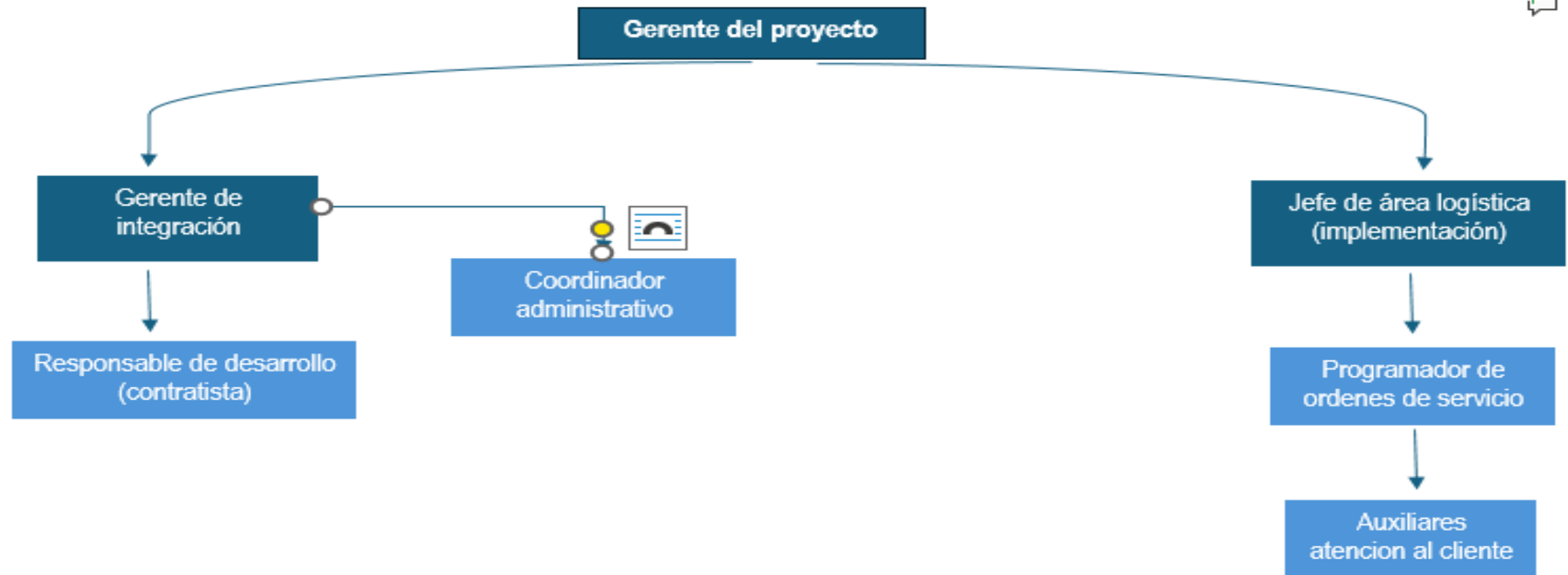
Indicadores preliminares

Tipo de Indicador	INDICADOR	Definición	Responsable	Valor esperado	Cómo se puede medir
GESTION	Índice de Desempeño del Cronograma (SPI)	Mide la eficiencia del avance del proyecto con respecto al tiempo planificado. Se calcula como VG / VP (Valor Ganado / Valor Planificado).	Gerente de Proyecto	Mayor al 90%	Herramientas de gestión de proyectos (MS Project, Jira)
GESTION	Índice de Desempeño del Costo (CPI)	Mide la eficiencia del uso de los recursos presupuestados. Se calcula como EV / AC (Valor Ganado / Costo Real).	Gerente de Proyecto	Mayor al 90%	Sistema de control de costos y presupuesto del proyecto
SEGUIMIENTO	Tasa de Automatización de Interacciones	Porcentaje de interacciones de clientes gestionadas de principio a fin por el agente de IA, sin intervención humana.	Gerente de Proyecto	Mayor al 30% a los 90 días que entre en funcionamiento. 60% a los 6 meses	Dashboard de métricas de la plataforma Zelty
SEGUIMIENTO	Tiempo Promedio de Resolución de PQR	Tiempo promedio (en horas o días hábiles) desde que un cliente abre una PQR hasta que se considera cerrada y resuelta.	Líder de soporte	Reducción del 50% vs. la línea base actual (que supera los 10 días).	Reportes del nuevo sistema CRM/Omnicanal.
IMPACTO	Reducción del Costo Operativo de Soporte	Ahorro neto mensual generado por la automatización, comparando el costo total del área de soporte (nómina + costos de plataforma) antes y después del proyecto.	Subgerencia/Área Administrativa	Ahorro neto de ~\$47,000,000 COP/mes, equivalente a un 58% de la nómina actual	Análisis financiero post-implementación (estados de resultados).

Indicadores preliminares

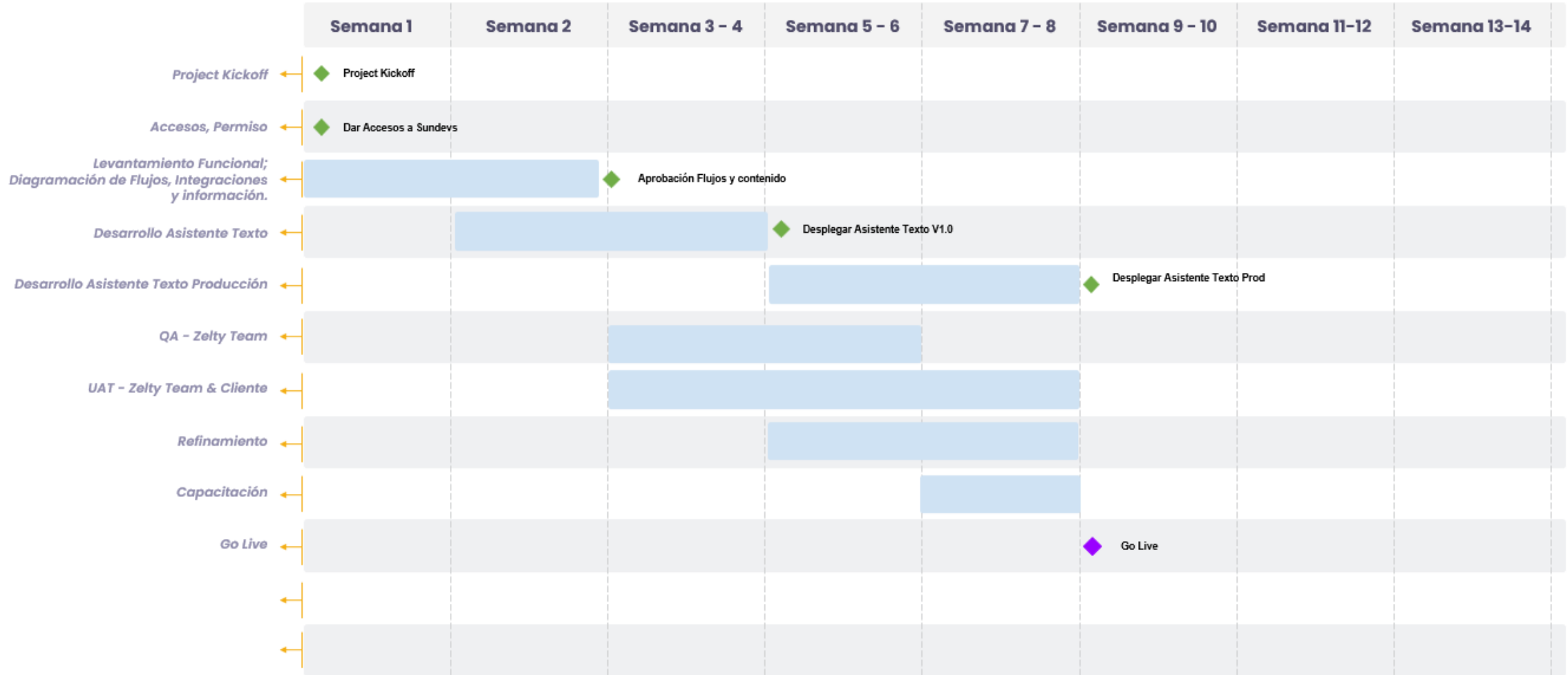
Tipo de Indicador	INDICADOR	Definición	Responsable	Valor esperado	Cómo se puede medir
IMPACTO	Periodo de Recuperación de la Inversión (Payback)	Tiempo requerido para que los ahorros netos generados por el proyecto igualen la inversión inicial.	Área Administrativa	4 semanas	Flujo de caja del proyecto
IMPACTO	Reducción del Costo Operativo de Soporte	Ahorro neto mensual generado por la automatización, comparando el costo total del área de soporte (nómina + costos de plataforma) antes y después del proyecto.	Subgerencia/Área Administrativa	Ahorro neto de ~\$47,000,000 COP/mes , equivalente a un 58% de la nómina actual	Análisis financiero post-implementación (estados de resultados).
IMPACTO	Nivel de Satisfacción del Cliente (CSAT / NPS)	Métrica que mide la satisfacción de los clientes con el servicio de atención recibido a través de los nuevos canales automatizados.	Área Administrativa	Aumento del 15% en el indicador de CSAT o NPS en los primeros 6 meses post-implementación.	Encuestas de satisfacción automáticas enviadas al finalizar cada interacción.

Estructura del proyecto



Línea de tiempo propuesta

Timeline



Presupuesto preliminar

Clasificación	Concepto	Periodicidad	Año 1	Año 2	Año 3
rrhh	salario gerente del proyecto	mensual	64,800,000	68,493,600	72,397,735
rrhh	aprovisionamiento liquidación g.p	mensual	13,551,816	14,324,270	15,140,753
rrhh	aportes seguridad social g.p	mensual	8,040,900	8,499,231	8,983,687
rrhh	salario gerente de integración	mensual	58,800,000	62,151,600	65,694,241
rrhh	aprovisionamiento liquidación g.i	mensual	12,297,024	12,997,954	13,738,838
rrhh	aportes seguridad social g.i	mensual	7,296,372	7,712,265	8,151,864
tercerización	setup inicial	único	18,000,000	0	0
software	licencia ZELTY IA (15.000 conversaciones)	mensual	38,556,000	38,594,556	38,633,151
software	conversaciones adicionales	mensual	4,337,416	4,887,509	5,507,367
software	licencia open ia	mensual	9,120,000	9,129,120	9,138,249
tercerización	desarrollo agencias adicionales	único	8,000,000	0	0
equipamento	laptop personal nuevo	único	5,000,000	0	0
mobiliario	adaptación oficinas	único	5,000,000	0	0
servicios	energía eléctrica	mensual	4,800,000	5,952,000	7,380,480

AÑO UNO: \$257,5999,528

AÑO DOS: \$232,742,240

AÑO TRES: \$244,766,365

Declaración de exoneración de responsabilidad: “Declaramos que la responsabilidad intelectual del presente trabajo es exclusivamente de sus autores. La Universidad del Rosario no se hace responsable de contenidos, opiniones o ideologías expresadas total o parcialmente en él”. (Jaime H. Jimenez Diaz, Melissa Cogollo y Oscar Hernandez).

Conclusiones

- Enfoque en el cliente final.
- Valor añadido a un servicio con mercado saturado.
- Practicidad y facilidad de acceso.
- Bajos tiempos de respuestas (automatización y rutas de trabajo).
- Fidelización (experiencia y disponibilidad) y Good Will.



“el cliente que se retira por precio podrá volver, pero el que se retira por servicio se pierde”

Referencias Bibliográficas



- Heath, C., y Heath, D. (2018). El poder de los momentos: Por qué ciertas experiencias tienen un impacto extraordinario. Editorial Empresa Activa.
- Krug, S. (2014). No me hagas pensar: Actualización. Alta-costa.
- Norman, D. (2013). The design of everyday things: Revised and expanded edition. Basic Books.
- Project Management Institute. (2017). Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos (Guía del PMBOK®) – Sexta edición. Project Management Institute.
- Richardson, L., & Ruby, S. (2007). RESTful web services. O'Reilly Media.
- Urbina, M. (2024). Inteligencia artificial generativa en los negocios: Estrategias para la transformación digital. Independently published.