

# ESTRATEGIA CZRM EN EL SECTOR PÚBLICO COLOMBIANO

CRM social caso de estudio en una entidad del estado



ESCUELA  
COLOMBIANA  
DE INGENIERÍA  
JULIO GARAVITO

# ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE RELACIÓN CON EL CIUDADANO (CZRM) EN EL SECTOR PÚBLICO COLOMBIANO

**Proponente**

José David Reyes Muñoz

**Director**

Ing. Oswaldo Castillo



ESCUELA  
COLOMBIANA  
DE INGENIERÍA  
JULIO GARAVITO

# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA

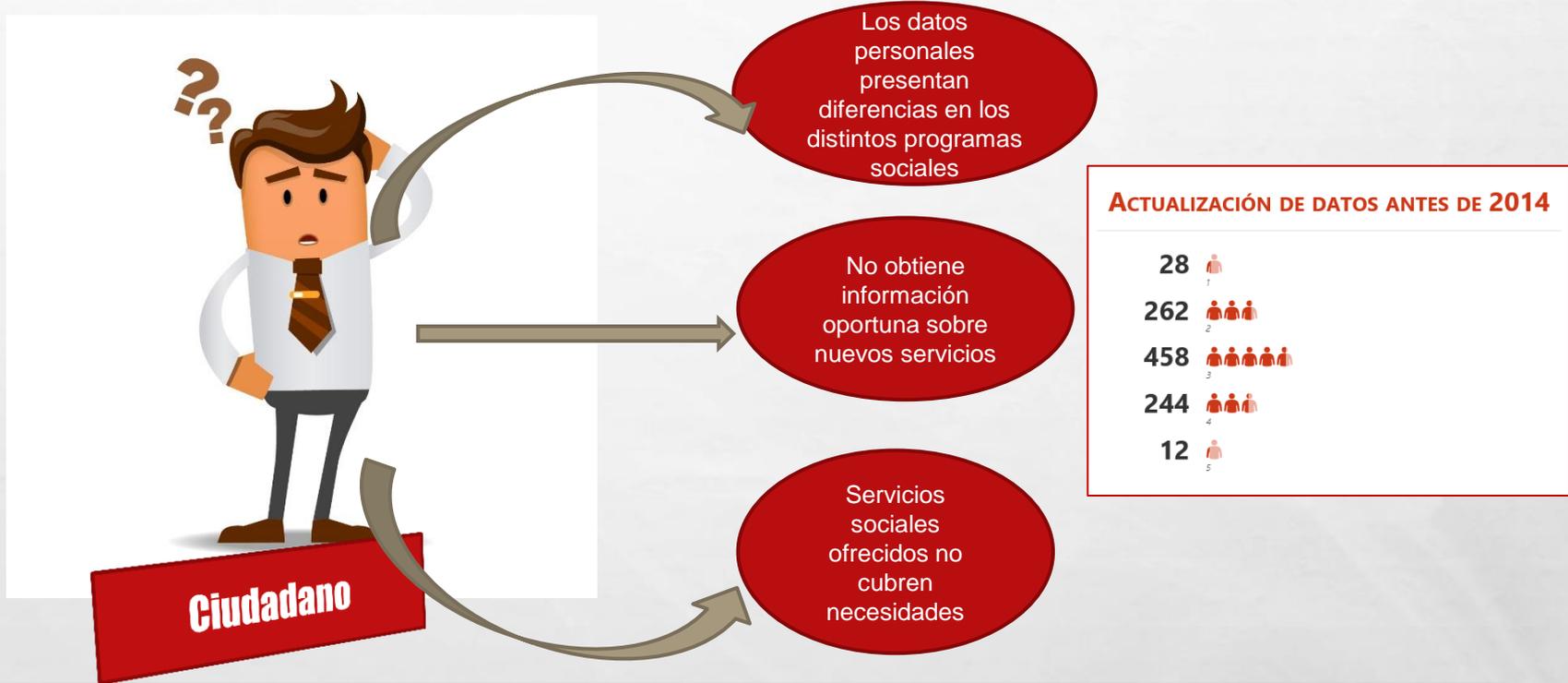


RESULTADOS

CONCLUSIONES



# PROBLEMA



Hipótesis: La experiencia con el ciudadano y el intercambio de información contribuye a la mejora continua de los procesos de la entidad (actualización de datos)



# PROBLEMA



**Entidades**

Datos disponibles en las entidades no son completamente fiables

No existen acuerdos entre entidades para el manejo en la diferencia de datos de los ciudadanos

La oferta de servicios sociales no responde a las necesidades del ciudadano en todos los casos

No son claras las condiciones de salida de los ciudadanos de los programas sociales en todos los casos



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# OBJETIVO GENERAL

Diseñar una estrategia de gestión de relación entre una entidad del estado y el ciudadano, **orientada a la centralización de datos de personas, información demográfica y procesos**, para fortalecer vínculos y crear servicios de calidad.



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# OBJETIVOS ESPECIFICOS

Definir una estrategia de negocios orientada a la gestión de relaciones con el ciudadano (Czrm) que incluya la centralización de datos de personas, información demográfica y procesos.

Definir un esquema de base de datos que soporte la convergencia de información en la estrategia de CZRM

Definir un esquema costos de una solución de gestión de relaciones con el ciudadano.



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# JUSTIFICACIÓN



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



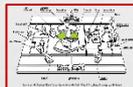
JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

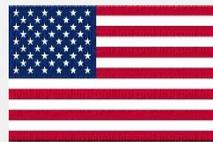
CONCLUSIONES



# ANTECEDENTES



Administración de  
proyectos de inversión



Línea de contacto de los  
ciudadanos (911 - 311)



Coordinación de Atención  
Ciudadana de la Presidencia de la  
República



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# MARCO TEÓRICO

Según Dick Lee, CRM. Talk Guru.



Tan, Yen y Fang (2002, p. 78)



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA

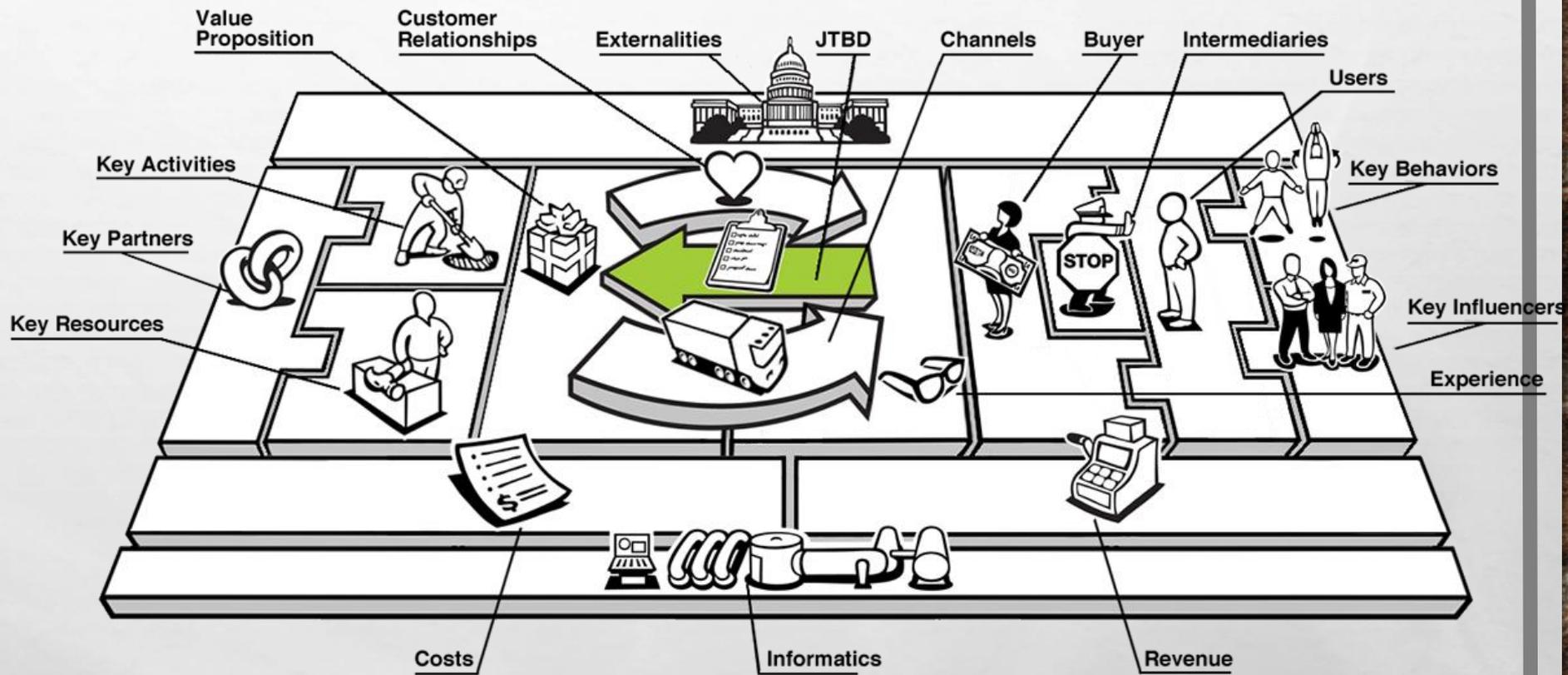


RESULTADOS

CONCLUSIONES



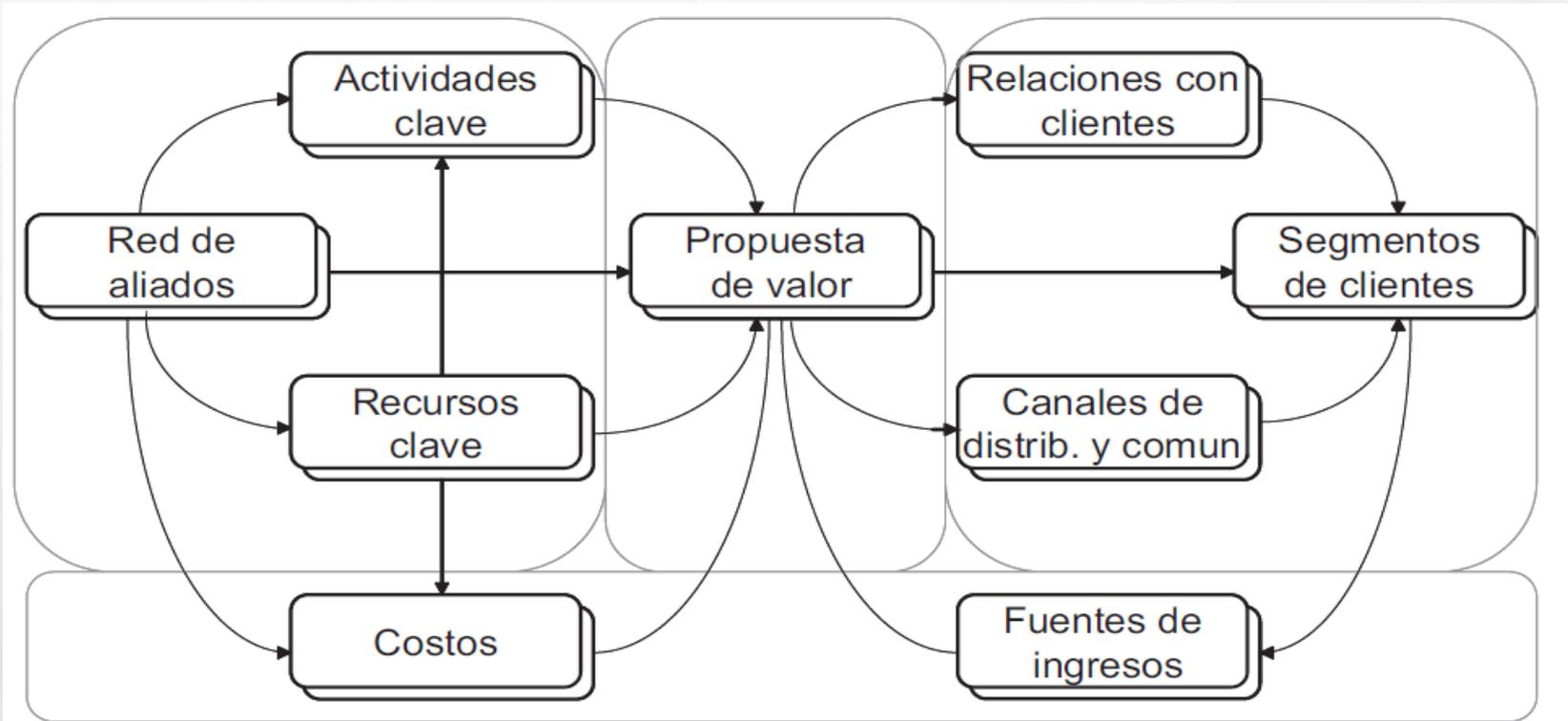
# METODOLOGÍA



Source: modelH Business Model Canvas for Healthcare by Kevin Riley & Associates. Drawings by Mike Werner.



# METODOLOGÍA



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA

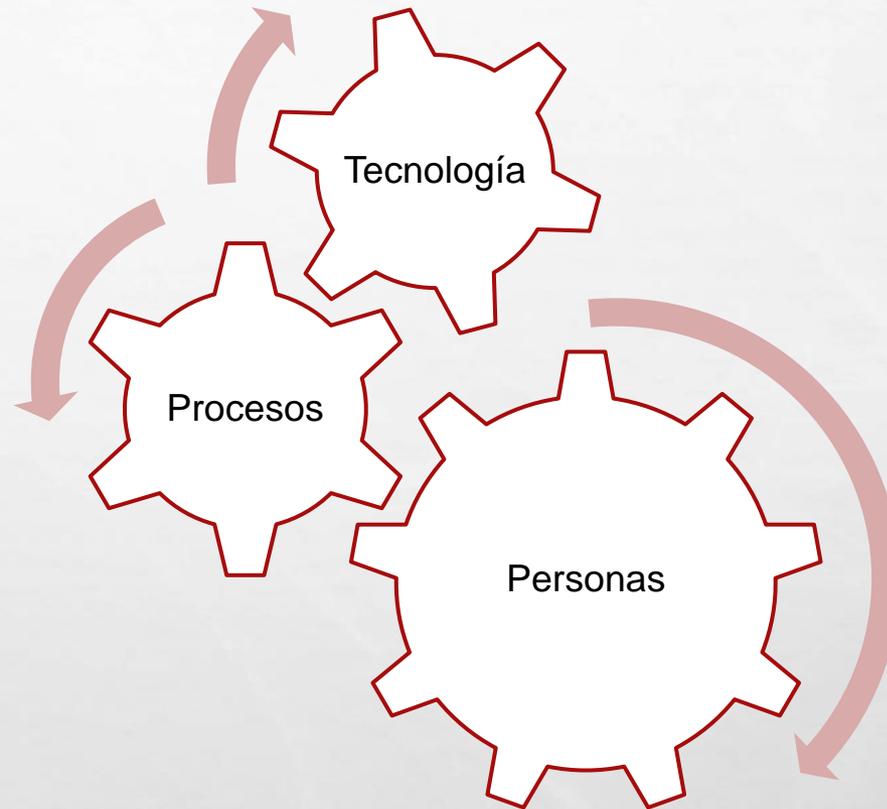


RESULTADOS

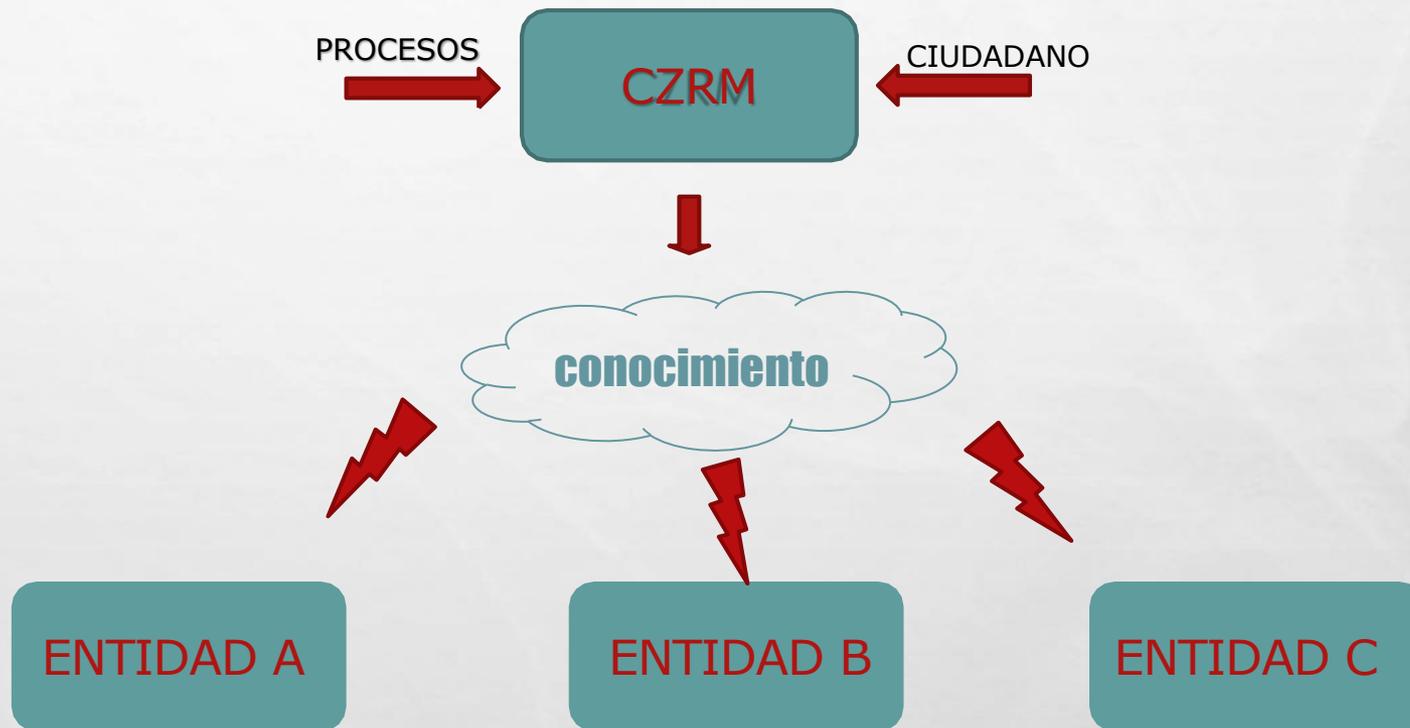
CONCLUSIONES



# ESTRATEGIA



# ESTRATEGIA



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS

CONCLUSIONES



# Business Model Canvas

<b>Externalities</b>  Leyes - LEY ESTATUTARIA 1581 DE 2012 - Decreto Reglamentario 1377 de 2013 - Decretos Reglamentarios 1727 de 2009 y 2952 de 2010 ley 1437 de 2011.							
<b>Key Partners</b>  -Entidades que brinden ayudas mediante programas sociales - Gobierno Registraduría Ministerio de Salud	<b>Key Activities</b>  <b>Para el ciudadano</b> - Desarrollo de plataformas para actualización de datos - Definir puntos de contacto. Información para atención personalizada <b>Para la entidad</b> - Mecanismos para compartir conocimiento y volverlos insumos para procesos internos. - Atención al cliente <b>Key Resources</b>  - Personal con conocimiento en los procesos de actualización de datos de los programas sociales de la entidad - Plataforma de alojamiento de la aplicación - Sistema de presentación y captura de datos. - Servicios de comunicación con sistemas externos para validación. (Registraduría, MinSalud)	<b>Value Proposition</b>  <b>Para el Ciudadano</b> - Unico punto de envío para inscripción y actualización. - Múltiples canales para inscripción y actualización de datos. - Información al día, personales de nuevos servicios. - Reducir filas y tiempo para la actualización de datos. - Puntos de atención con procesos unificados que permiten tener respuesta de todos sus servicios. <b>Para La entidad</b> - Lista de potenciales beneficiarios con datos actualizados que quieren acceso a servicios. - Ser un canal adicional enfocado al autoservicio para la consecución de productos - Reducir costos al unir esfuerzos y eliminar procesos repetidos. - Mejorar mecanismos de comunicación y transferencia de información interinstitucional Repositorio de procesos que son evaluados para la mejora continua de estos Comparte experiencias convirtiendo esto en insumos de cadena de valor entre las	<b>Customer Relationship</b>  - Actualización del dato personalizada - Seguimiento a mecanismos de actualización. - Alerta de diferencias de información entre entidades. - Calificación a los servicios de los programas sociales. - Seguimiento en el avance en los programas sociales de los ciudadanos - Incentivos para el ciudadano y las entidades para finalizar ciclos de ciudadanos en los programas <b>Channels</b>  - Equipos con acceso a internet - Oficinas de Atención - Línea de atención al cliente. Puntos Vive Digital. Oficinas convenio, puntos fuertes del territorio, Baloto, Servi, Electy	<b>JTBD Customer's Goals</b>  - Inscribir y actualizar datos de una manera facil y rapida. - Encontrar fácilmente los sitios donde pueden actualizar sus datos. - Tener información al día de los diferentes servicios que presta el estado <b>Experience</b>  - Experiencia en Desarrollo e implantación de Servicios - Experiencia en relación con ciudadanos	<b>Buyers</b>  - Entidades que quieran pertenecer a la estrategia para adquirir datos actualizados. - Programas sociales que buscan entregar beneficios. - El estado que quiere llevar un control de quien tiene beneficios <b>Intermediaries or Threats</b>  - Entidades del Estado - Entidades privadas para envío de información. - Programas para El desarrollo.	<b>Users</b>  - Personas que quieren acceder a programas sociales. - Personas con diferentes beneficios que quieren actualizar su información.	<b>Key Behaviors</b>  Personas que tienen acceso a medios tecnológicos. Personas con dificultades para acceder a un punto para actualizar datos <b>Key Influence</b>  - Entidades del Estado - Programas Sociales - Entidades con alianzas a programas sociales
<b>Costs</b> - Desarrollo Sistema de Información. - Estrategias para compartir conocimientos - Alianzas privadas - Servicios 4x24 - Soporte Operativo <b>Informatics</b> Sistemas de información Bodega de datos Interoperabilidad		- Soporte tecnologico 	<b>Revenue</b> - Vigencias futuras Entidades del Estado. - Pago por Utilizar servicio de subasta - Pago por información del sector - Pago por información de Tendencias - Publicidad 				

RESULTADOS



# RESULTADOS



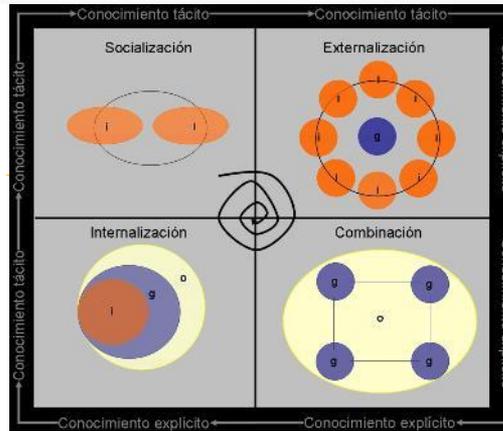
# RESULTADOS



# RESULTADOS

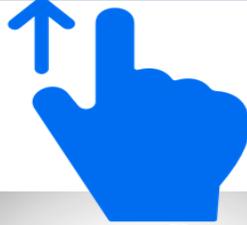
Soporte  
Incidencias  
Tableros de Control  
Gestión de  
Conocimiento

Bodega de Datos.  
Reportes.  
Minería de Datos.

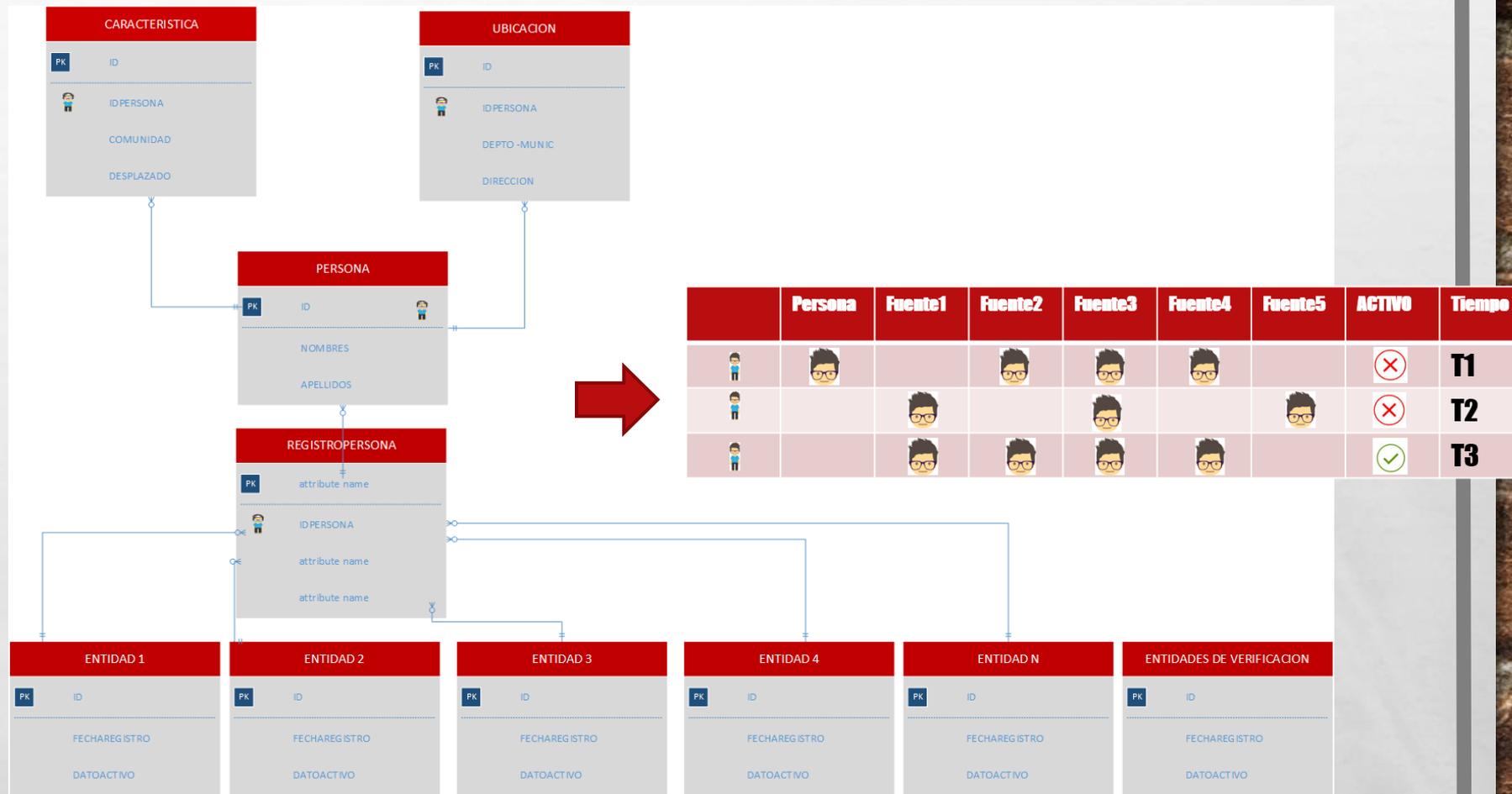


Servicios potenciales a  
Ciudadano.  
Generar y seguir  
servicios

Base Ciudadano.  
Generación de  
oportunidades



# RESULTADOS



# RESULTADOS

## ESTRUCTURA COSTOS CZRM

Item	Número	Costo unitario	Tiempo	Dedicación	Costo total
<b>RECURSO HUMANO</b>					\$ 1.646.257.964
<b>GENERAL</b>					
Director	1	\$ 15.000.000	12	100%	\$ 180.000.000
<b>MARQUETING</b>					
Subdirector Marqueting.	1	\$ 10.000.000	12	100%	\$ 120.000.000
Experto Publicidad y divulgación en medios.	1	\$ 9.000.000	12	100%	\$ 108.000.000
Asistente de mercadeo.	3	\$ 3.500.000	12	100%	\$ 126.000.000
<b>ANALISIS</b>					
Subdirector Sistemas de Información.	1	\$ 10.000.000	12	100%	\$ 120.000.000
Arquitecto de Datos	1	\$ 9.000.000	12	80%	\$ 86.400.000
Arquitecto de Aplicación	1	\$ 9.000.000	12	80%	\$ 86.400.000
Arquitecto BI	1	\$ 9.000.000	12	50%	\$ 54.000.000
Analista Minería de Datos	1	\$ 9.000.000	12	50%	\$ 54.000.000
Estadísticos	1	\$ 9.000.000	12	50%	\$ 54.000.000
Asistentes Descubrimiento de Informacion	2	\$ 3.500.000	12	50%	\$ 42.000.000
<b>SERVICIO</b>					
Coordinador Mesa de Ayuda	1	\$ 7.500.000	12	100%	\$ 90.000.000
Expertos atencion al usuario	5	\$ 3.500.000	12	60%	\$ 126.000.000
<b>KDD</b>					
Coordinador KDD	1	\$ 7.500.000	12	50%	\$ 45.000.000
Capacitadores	2	\$ 5.000.000	12	50%	\$ 60.000.000
Documentador KD	2	\$ 5.000.000	12	100%	\$ 120.000.000
<b>OPERATIVO</b>					
Encuestadores	3	\$ 1.500.000	12	70%	\$ 37.800.000
<b>SOFTWARE Y LICENCIAMIENTO</b>					\$ 98.328.982
Conectividad	2	\$ 61.306	12	100%	\$ 1.471.344
Servicios Oracle	1	\$ 750.337	12	100%	\$ 9.004.042
Servicios Microsoft	2	\$ 340.223	12	100%	\$ 8.165.362
Centro de Datos	2	\$ 679.610	12	100%	\$ 16.310.634
Nube Publica	2	\$ 140.733	12	100%	\$ 3.377.600
Mantenimiento y Capacitacion	1	\$ 10.000.000	12	50%	\$ 60.000.000
<b>TOTAL</b>					<b>\$ 1.744.586.947</b>



# RESULTADOS



**Wiki**



**Portal Unico de  
Solicitudes**



**Mesa ayuda KM**



**Ferias de servicio**



**Base Maestra**



**Base Focalización**



**Portal Cogestores**



# RESULTADOS

## FERIA DE SERVICIOS 1

14   
Bueno

22   
Excelente

1   
Regular

## FERIA DE SERVICIOS 2

95   
Buena

41   
Excelente

17   
Mala

18   
Regular

Las ferias de servicios, buscan acercar al ciudadano al estado y presentar los servicios de existentes de una forma mas cercana.

## FERIA DE SERVICIOS 3

37   
Bueno

15   
Excelente

3   
Malo

3   
Regular



# AGENDA



PROBLEMA



OBJETIVO GENERAL



OBJETIVOS ESPECIFICOS



JUSTIFICACIÓN



ANTECEDENTES



MARCO TEÓRICO



METODOLOGÍA



ESTRATEGIA



RESULTADOS



CONCLUSIONES



ESCUELA  
COLOMBIANA  
DE INGENIERÍA  
JULIO GARAVITO

# CONCLUSIONES

La CzRM se complementa con “generar descubrimiento” interno, puesto que esta solución no solo permite mejorar la interacción del ciudadano con el gobierno, sino que busca mejorar la calidad de los procesos interinstitucionales, mediante la participación de las entidades en procesos, que tienen a ser redundantes, eliminar malas prácticas y crear esquemas combinados que generan una mayor satisfacción al ciudadano.

En Colombia los programas sociales individuales intentan manejar un único registro personal, la creación de un esquema centralizado no solo permite el registro único a nivel de una “Tienda de servicios”, sino que busca identificar cual de esos productos necesita ser eliminado, modificado o creado para cubrir las necesidades del ciudadano.

Se debe plantear el intercambio de datos no estructurados, esto permite anticipar, comprender y gestionar las necesidades “culturales” del ciudadano.



# CONCLUSIONES

La principal falencia al crear mecanismos que involucran un cambio institucional es la implementación de una herramienta sin contemplar la “negociación” en los individuos que se van a involucrar.

La cercanía con la ciudadanía permite un cambio de perspectiva hacia el estado, de esta manera genera tranquilidad al ciudadano y se identifican las necesidades del mismo.

Al tener procesos similares en los programas sociales sin una figura única el ciudadano pierde el camino de como acceder a alguno de ellos.



# Gracias



ESCUELA  
COLOMBIANA  
DE INGENIERÍA  
JULIO GARAVITO

| 22

