



Catalina María Cárdenas Álvarez

Vicepresidencia Experiencia Usuario
Cliente



Especialista en Gerencia de Mercadeo y Experiencia del Cliente, Administradora de Negocios con más de 25 años de trayectoria en el sector de telecomunicaciones, servicios públicos y gestión ciudadana. Ha liderado procesos de transformación organizacional, integración empresarial, diseño de estrategias de experiencia al cliente, automatización de procesos y estructuración de modelos de atención centrados en el usuario.

Su carrera profesional se ha desarrollado en empresas como Orbitel, UNE EPM Telecomunicaciones, Tigo Colombia, Alcaldía de Medellín y actualmente en Empresas Públicas de Medellín – EPM, donde se desempeña como vicepresidenta de Experiencia Usuario – Cliente. En estos cargos ha liderado equipos de más de 3.000 personas, gestionado presupuestos superiores a \$100 mil millones anuales y representado la estrategia de experiencia en foros nacionales e internacionales.

Entre sus logros se destacan:

- Diseño e implementación de la estrategia de experiencia del cliente para Tigo Colombia, alineada con los lineamientos de Millicom.
- Liderazgo en la integración de Orbitel y UNE, consolidando procesos comerciales, tecnológicos y operativos.
- Dirección de programas de cultura organizacional centrados en el cliente, con indicadores como NPS, satisfacción y esfuerzo.
- Implementación de automatizaciones y RPAs para optimizar recursos y mejorar la experiencia del usuario.
- Gestión de la estrategia de atención ciudadana en la Alcaldía de Medellín, incluyendo racionalización de trámites, canales de atención y medición de indicadores.
- Dirección de la estrategia comercial y de experiencia del Grupo EPM, incluyendo segmentación, inteligencia de mercados, desarrollo de productos y fidelización de clientes.

Ha complementado su formación con diplomados y certificaciones en liderazgo, experiencia del cliente, inteligencia artificial, programación neurolingüística y cultura de servicio, en instituciones como EIA, UPB, Kellogg School of Management y Universidad de Los Andes. Su estilo de liderazgo se caracteriza por la planeación estratégica, la articulación interinstitucional, la orientación al logro, la innovación y el compromiso con la mejora continua de la experiencia del usuario.

Líneas de
contacto

Medellín y Valle de Aburrá
604 44 44 115

Línea nacional gratuita
01 8000 415 115

Oficina principal: Edificio EPM

Carrera 58 # 42 - 125 Medellín, Colombia.

Lunes a viernes 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

