

Mi bot no responde a mensajes nuevos de Instagram

Si tu bot responde a personas que ya te han escrito antes, pero no contesta cuando alguien te escribe por primera vez, esta guía te explica cómo solucionarlo en menos de 5 minutos.

¿Qué está pasando?

Cuando alguien te escribe por primera vez por Instagram, Meta decide a qué aplicación le envía ese mensaje. Si en algún momento conectaste otra herramienta de automatización a tu cuenta — como ManyChat, Chatfuel, Metricool, Buffer u otra — es muy probable que Meta esté enviando los mensajes nuevos a esa herramienta en vez de a ZeroChats.

El resultado: tu bot no puede responder a conversaciones nuevas porque nunca le llegan. Los mensajes de personas que ya te habían escrito antes sí funcionan con normalidad.

Importante: aunque ya no uses esa otra herramienta, si la conectaste en el pasado y no cambiaste esta configuración, sigue interceptando tus mensajes nuevos. Hay que cambiarlo manualmente.

Antes de empezar

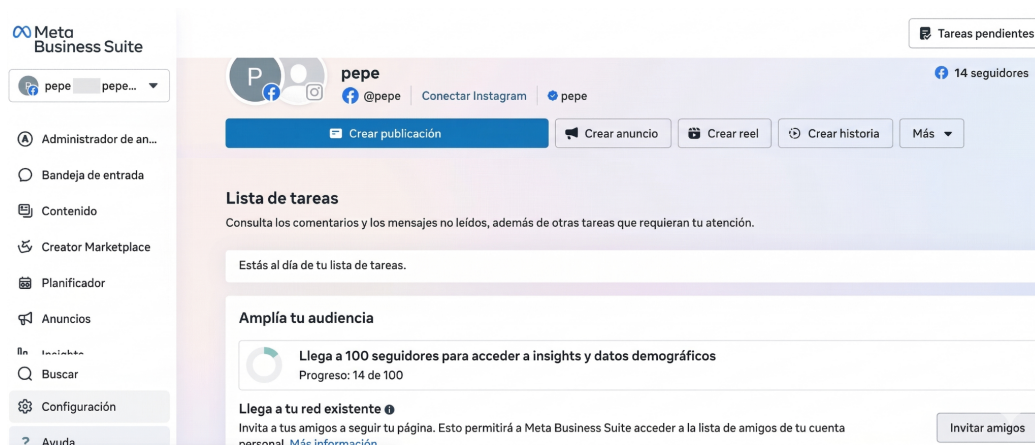
Necesitas:

- Un **ordenador** (portátil o de sobremesa). Esta configuración no se puede hacer desde la app del móvil.
- Acceso a **Meta Business Suite** (business.facebook.com) con una cuenta que sea administradora del negocio vinculado a tu Instagram.
- Tu cuenta de Instagram tiene que ser una **cuenta profesional** (Business o Creator).

Cómo solucionarlo

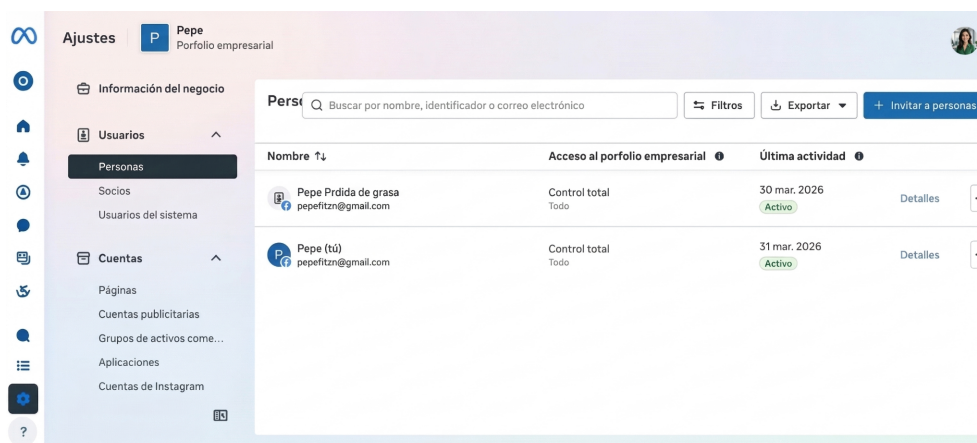
1 Abre Meta Business Suite

Ve a business.facebook.com e inicia sesión con tu cuenta. Arriba a la izquierda, comprueba que aparece el nombre de tu negocio (el que está vinculado a tu cuenta de Instagram). Si gestionas varios negocios, haz clic en el nombre para cambiarlo.



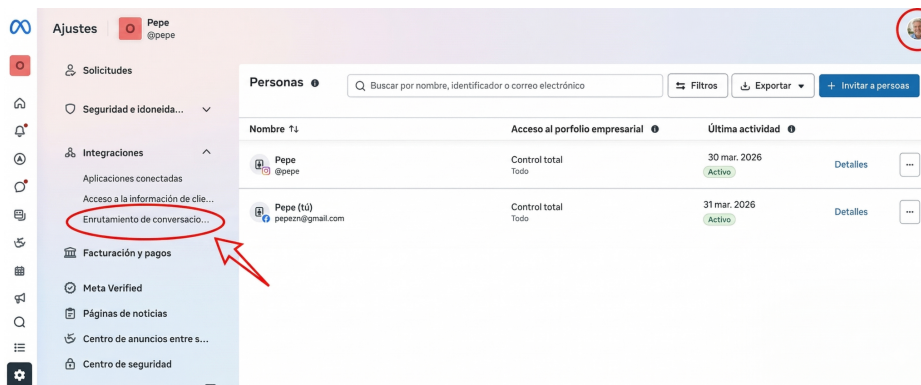
2 Entra en Configuración

En el menú lateral izquierdo, haz clic en el **icono de engranaje** (Configuración). Se abrirá la página de "Ajustes" de tu porfolio empresarial.



3 Busca "Enrutamiento de conversaciones"

En el menú lateral izquierdo de la página de Ajustes, haz scroll hacia abajo hasta que veas la sección "Integraciones". Haz clic en la flechita para expandirla. Dentro verás la opción "Enrutamiento de conversaciones". Haz clic en ella.

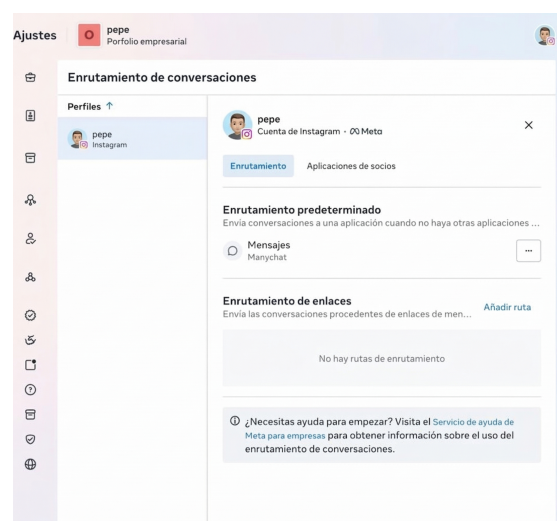


4 Selecciona tu cuenta de Instagram

En la columna de la izquierda, bajo "Perfiles", verás tu cuenta de Instagram. Haz clic en ella. Se abrirá un panel a la derecha con dos pestañas: "Enrutamiento" y "Aplicaciones de socios".

5 Mira qué aplicación recibe los mensajes nuevos

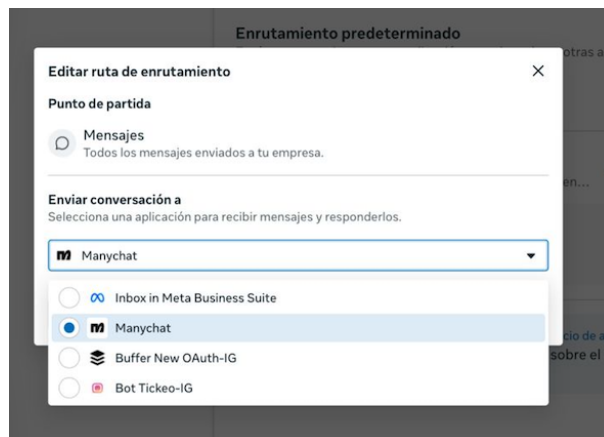
En la pestaña "Enrutamiento", busca la sección "Enrutamiento predeterminado". Ahí verás qué aplicación está configurada actualmente. Si pone ManyChat (u otra herramienta que no sea ZeroChats), **ese es el problema**.



6 Cámbialo a ZeroChats

Haz clic en el icono de tres puntos (⋮) que aparece a la derecha de la app actual y selecciona "Editar".

Se abrirá una ventana con el título "Editar ruta de enrutamiento". En el desplegable de "Enviar conversación a", selecciona la aplicación de ZeroChats que se llamará "**Bot Tickeo-IG**" y haz clic en **Guardar**.

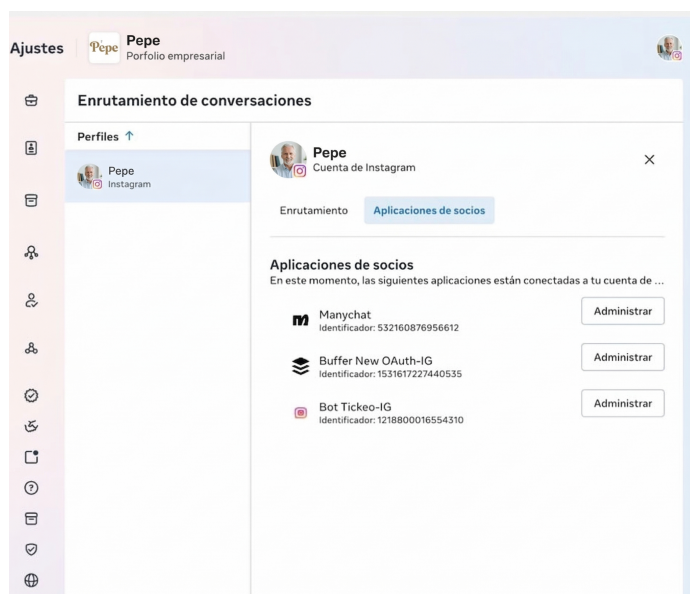


Paso extra — Comprueba que otras apps no interfieran

Si tienes otras herramientas conectadas (aunque ya no las uses), hay que revisar que no puedan quitarle el control de las conversaciones a ZeroChats. Este paso es especialmente importante si conectaste ManyChat, Chatfuel u otra herramienta en el pasado.

7 Ve a la pestaña "Aplicaciones de socios"

Sin salir de donde estás, haz clic en la pestaña "**Aplicaciones de socios**" (está junto a "Enrutamiento"). Verás una lista con todas las herramientas conectadas a tu cuenta de Instagram.



8 Desactiva "Tomar el control" en las otras apps

Haz clic en "**Administrar**" junto a cada app que NO sea ZeroChats. Verás dos opciones con interruptores:

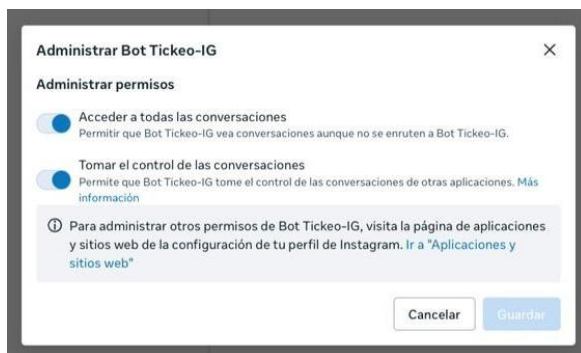
- "**Acceder a todas las conversaciones**" — puedes dejarlo activado, no causa problemas.
- "**Tomar el control de las conversaciones**" — esto es lo importante. **DESACTÍVALO** (que quede en gris). Si está activado, esa app puede robar el control de conversaciones que debería manejar ZeroChats.

Haz clic en **Guardar**. Repite esto con cada app que no sea ZeroChats.

"Tomar el control de las conversaciones" **desactivado** para ManyChat:



"Tomar el control de las conversaciones" **activado** para Bot Tickeo-IG:



Comprueba que funciona

Busca una cuenta de Instagram que **nunca haya escrito** a tu cuenta de empresa. Puede ser la de un amigo o compañero. Desde esa cuenta, envía un DM a tu Instagram de empresa con cualquier texto, por ejemplo "Hola, quiero información".

Si el bot de ZeroChats responde automáticamente, **todo está configurado correctamente.** ✓

¿Algo no ha funcionado?

No encuentro la aplicación de ZeroChats en el desplegable

Esto puede pasar si la conexión entre tu cuenta y ZeroChats ha caducado. Escríbenos y lo revisamos contigo para reconectar la aplicación.

No veo "Integraciones" en el menú lateral de Ajustes

Asegúrate de hacer scroll hacia abajo en el menú lateral. La sección de Integraciones queda bastante abajo y no se ve a primera vista. Si aun así no aparece, comprueba que en business.facebook.com tienes seleccionado el negocio correcto arriba a la izquierda.

He hecho todos los pasos pero el bot sigue sin responder a mensajes nuevos

- ¿Has esperado unos minutos después de guardar? A veces los cambios tardan un poco en aplicarse.
 - ¿La prueba la has hecho con una cuenta que de verdad nunca haya escrito antes? Si esa persona ya te había escrito en el pasado, no vale como test.
 - ¿Hay otra app con "Tomar el control de las conversaciones" activado? Revisa el paso 8 de esta guía.
 - Si nada funciona, escríbenos y lo revisamos juntos.
-

¿Necesitas ayuda? Si después de seguir estos pasos el problema persiste, contáctanos y revisaremos la configuración de tu cuenta directamente.

zerochats.com