Experiencias

PLATAFORMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 1311 FACILITA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE EL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA (CONTROLPAS) Y EL CIUDADANO

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

El Ministerio de Seguridad Pública de Costa Rica, en su Departamento de Armas y Explosivos, atiende solicitudes de Verificación, Inscripción y Portación de Armas tanto de nacionales como de residentes que mantienen su condición legal en el país.

El incremento en el uso de armas para agentes de seguridad privada o para portación personal, se ha reflejado en la demanda actual del servicio y con esto la necesidad de brindar un servicio de calidad y eficiente.

FUERZA PUBLICA
MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA
REPUBLICA DE COSTA RICA

CONTROLPAS
PORTACION, CONTROL DE ARMAS Y SEGURIDAD PRIVADA

SOMOS 1311

La Plataforma de Atención Ciudadana 1311 es una solución integral basada sobre Microsoft Dynamics CRM, la cual permite a las Instituciones brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno para atender las necesidades del Ciudadano, a la vez que brinda información para mejorar sus procesos internos de atención.

Experiencias

PLATAFORMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 1311 FACILITA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE EL MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA (CONTROLPAS) Y EL CIUDADANO

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

De la mano con la tecnología, Armas y Explosivos en conjunto con Gobierno Digital, implementaron el portal ControlPas, en donde los ciudadanos y residentes deben realizar los trámites para la obtención de permisos como agentes de seguridad y/o trámites de inscripción, venta y portación de armas. Una vez dicho trámite es aprobado, el interesado debe obtener una cita a través de la Plataforma 1311 para la formalización del documento respectivo.

FUERZA PUBLICA
MINISTERIO DE SEGURIDAD PUBLICA
REPUBLICA DE COSTA RICA

CONTROLPAS
PORTACION, CONTROL DE ARMAS Y SEGURIDAD PRIVADA

SOMOS 1311

La Plataforma de Atención Ciudadana 1311 es una solución integral basada sobre Microsoft Dynamics CRM, la cual permite a las Instituciones brindar un servicio de calidad, eficiente y oportuno para atender las necesidades del Ciudadano, a la vez que brinda información para mejorar sus procesos internos de atención.

Experiencias

Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.

La solución

Gracias a su estrategia de colaboración para digitalizar Costa Rica, Gobierno Digital crea el concepto de Plataforma de Atención Ciudadana 1311, la cual tiene como fin facilitar al Ciudadano su interacción con las instituciones del Estado, a través de un único punto de contacto y diversos canales de atención, según la naturaleza del servicio brindado por la Institución.

Esta iniciativa cuenta con la herramienta de Administración de la Relación con el Cliente, Microsoft Dynamics CRM, provista por BD Consultores; que facilita identificar al interlocutor, documentar sus necesidades y contar con la información requerida para ya sea brindar la solución a su consulta o bien escalar su solicitud a los entes que deberán ejecutar las labores necesarias para la adecuada atención de la misma.

El CRM además genera las estadísticas que le permiten a la Institución tomar las medidas para mejorar sus procesos. Por último, se incluye también como parte de la solución el Centro de Contactos, que atiende las consultas del Ciudadano con toda la infraestructura requerida para tal fin.

Gobierno Digital incorpora adicionalmente a Correos de Costa Rica S.A. para que a través de sus Sucursales VES, se pueda ampliar los puntos de atención al Ciudadano, acortando el tiempo de espera en la realización de sus trámites.

Procedimiento

Se implementó una solución de Microsoft Dynamics optimizada para la Atención de Solicitudes de Servicio asociadas al Sector Público, integrada al bus de datos de Gobierno Digital; logrando la validación en línea del interlocutor, así como la de un tercero asociado (sea persona física o jurídica). Se incluye a la solución la categorización de casos asociados a la Institución, para una adecuada documentación de los mismos; y se crea además una base de datos de conocimiento dentro de la aplicación que permite brindar información oportuna y precisa del servicio.

Como parte de la solución, se integra un sistema de citas en donde los agentes del Centro de Contactos se encuentran capacitados para brindar los requisitos correspondientes y asignar las citas de trámites de Inscripción y Portación de Armas en las sucursales autorizadas de Correos de Costa Rica S.A., con el fin de facilitar la prestación del servicio a los Ciudadanos y Residentes, eliminando el desplazamiento hasta el Departamento de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública, donde se realizaba el trámite con anterioridad.

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Experiencias

Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.

Como parte del servicio brindado, el Centro de Contactos se encuentra capacitado para brindar soporte operativo y técnico a los usuarios del Portal y, en caso de ser necesario, se da un servicio de asistencia remota para apoyarles en el ingreso o consulta de una nueva solicitud.

Beneficios Claves

- Ampliación del servicio telefónico mediante citas a trámites que anteriormente sólo se atendían en Armas y Explosivos y para los cuales era requerido hacer fila.
- Ampliación de los canales de atención de servicios en sucursales de Correos de Costa Rica S.A. (VES), para Inscripción y Portación de Armas.
- Información correcta, oportuna y precisa del Ciudadano cuando requiera de un trámite.
- Documentación de todas las interacciones del Ciudadano con la Institución.
- Acortar tiempos de espera para realizar un trámite en Armas y Explosivos.
- Reportería en línea para la toma de decisiones oportuna por parte de la Institución.
- Soporte al cliente con la plataforma de ControlPas con el registro de Agentes y Empresas de Seguridad.

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

Experiencias

Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.

El proyecto ControlPas ha logrado:

- Un mejor control sobre las armas existentes en el país.
- Mayor control sobre las empresas de seguridad y su cumplimiento de obligaciones sociales y laborales.
- Identificación de personas no aptas para renovación de permiso de portación de armas.
- Identificación de personas que cuentan con temas pendientes de resolver con las autoridades.
- Transparencia en temas de otorgamiento de permisos, inscripción y portación de armas en el país.

Herramienta Utilizada

- MICROSOFT Dynamics Customer Relationship Management (CRM).

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP