

# Experiencias

**EL PODER JUDICIAL DE COSTA RICA AGILIZA LA ATENCIÓN DE SUS USUARIOS GRACIAS A LA APLICACIÓN DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, HELP DESK**

**BD / CONSULTORES**  
BD HOLDING GROUP

## El desafío

El Poder Judicial de Costa Rica, como un órgano autónomo de la República para impartir justicia desde la Corte Suprema de Justicia, concibe la administración de justicia como un servicio público ágil, transparente y eficiente, que garantiza la protección de los derechos y libertades de los usuarios, con el ser humano como su eje central.

Dentro de ese afán, surgió la iniciativa de crear, en el año 2000, una Contraloría de Servicios en el Poder Judicial, cuyo objetivo fuese, mediante la atención de las inquietudes de los usuarios (las cuales hoy suman 400 mensuales en promedio), funcionar con un máximo de eficiencia, a fin de satisfacer oportuna y adecuadamente sus legítimas demandas, así como brindarles la información que ellos requieran.



La solución de gestión de relaciones con clientes CRM, Customer Relationship Management, brinda una combinación de características de transacciones, de análisis y de compromiso para gestionar todas las operaciones orientadas a los clientes.



# Experiencias



**EL PODER JUDICIAL DE COSTA RICA AGILIZA LA ATENCIÓN DE SUS USUARIOS GRACIAS A LA APLICACIÓN DE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT, HELP DESK**

**BD / CONSULTORES**  
BD HOLDING GROUP

La Contraloría fue concebida como un mecanismo para facilitar una sana relación con los usuarios, idea que se vio fortalecida con la ayuda de herramientas tecnológicas que mejoran ese trato, como la aplicación de Customer Relationship Management (CRM), Help Desk.



La solución de gestión de relaciones con clientes CRM, Customer Relationship Management, brinda una combinación de características de transacciones, de análisis y de compromiso para gestionar todas las operaciones orientadas a los clientes.



# Experiencias

Gracias a la implementación de un CRM-Help Desk, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial se encuentra a la vanguardia en la atención de las inquietudes de los usuarios de servicios públicos.

## La solución

La Contraloría de Servicios necesitaba una aplicación para simplificar los procesos de recepción y registro de quejas, incluidas sugerencias e inconformidades, frente al actuar de los Tribunales de Justicia que atienden todo el país, lo que incluye los habitantes de Costa Rica o aquellos que se encuentren aquí.

La idea de contar con la automatización de las inconformidades que comprenden desde la pérdida de expedientes, retrasos, problemas de información, confusión en la citaciones, errores en los trámites e incluso errores materiales como datos erróneos, fue cristalizada con la contratación, vía cartel, de una solución ajustada a las necesidades como el CRM y aplicado por quienes tienen más experiencia en el mercado: BD Consultores.

### Procedimiento

Gracias a la solución implementada, que incluyó la depuración de los datos, se automatizó el registro, seguimiento y control de gestiones, las boletas de sugerencias, así como la atención y registro de la línea telefónica gratuita, que se atiende desde San José y puede dar respuesta a los usuarios de todo el país.

Se trata de una herramienta de control que agiliza la toma de decisiones y la autoevaluación, generando reportes de los estados de las gestiones, y teniendo conocimiento de quién está a cargo de cada trámite, debido a la inmediata asignación de labores.

Como beneficio de la aplicación, se logró ampliar la información relevante, hacer análisis de gestión y resúmenes, lo que fortalece la ejecutividad pues es posible, en menos tiempo, saber por dónde va un trámite y con ello medir la calidad.

### Beneficios Claves

- Consolidación e integración de la información.
- Posibilidad de los administradores, gracias a la información, de realizar una labor más estratégica.
- Reducción de plazas en la atención del público externo, gracias a la eficiencia ganada.
- Múltiples canales de atención: línea 800, correo electrónico, fax y boleta de sugerencias.

### Herramienta Utilizada

- CRM de Siebel.

**BD / CONSULTORES**  
BD HOLDING GROUP