

Experiencias



LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 1311 PERMITE A LA DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR EVACUAR LAS CONSULTAS DEL CONSUMIDOR SOBRE SUS DERECHOS

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

La DAC (Dirección de Apoyo al Consumidor), entidad adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, recibe y evacúa las consultas del Consumidor y lo educa sobre sus derechos y posibilidades de cara al Comerciante.

La DAC promueve la defensa del Consumidor en equilibrio con los derechos del Comerciante, a la vez que lo educa con la idea de promover una relación justa. Para ello, requiere facilitar la accesibilidad del Consumidor a la legislación y principios rectores que regulan la relación Consumidor-Comerciante, y evacuar sus consultas.

La Plataforma de Atención Ciudadana 1311, es una solución multicanal basada sobre Microsoft Dynamics CRM, la cual permite a las instituciones del Estado brindar un servicio de Atención Ciudadana preciso, eficiente y oportuno, a la vez que provee a la Institución de información para la toma de decisiones.



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

Como parte de su estrategia de colaboración para facilitar los trámites del Ciudadano, Gobierno Digital crea el concepto de Plataforma de Atención Ciudadana 1311, cuyo fin es 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 y la necesidad de la Institución.

Esta iniciativa cuenta con la herramienta de Administración de la Relación con el Cliente, Microsoft Dynamics CRM, provista por BD Consultores. El CRM facilita identificar al Consumidor y al Comercio relacionado, documentar sus necesidades y dar respuesta a las mismas. Además, genera las estadísticas que le permiten a la Institución tomar las medidas para mejorar sus procesos, así como brindar información oportuna y precisa cuando le sea requerida.

Se incluye además como parte de la solución el Centro de Contactos, que atiende las consultas del Ciudadano con toda la infraestructura requerida para tal fin, así como el acceso y atención de consultas vía web y a través del App de la Dirección de Atención al Consumidor.

Procedimiento

Se implementó una solución de Microsoft Dynamics optimizada para la Atención de Solicitudes de Servicio en el Sector Público, integrada al bus de datos de Gobierno Digital; logrando así la validación en línea del Consumidor y del Comercio (sea persona física o jurídica). Se incluyó además el catálogo de bienes y servicios de la ONU en un nivel 3 para la identificación y estandarización del bien o servicio sobre el cual se gesta la consulta.

Se incluyó la categorización de casos asociados a la Institución según su materia, para una adecuada documentación y resolución de los mismos. Se crea además una base de datos de conocimiento dentro de la aplicación que permite a los agentes asignados a brindar el servicio de la DAC, proporcionar información apegada a la legislación correspondiente.

Como parte de la solución se integra un formulario electrónico en la página del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, para ingreso de consultas por parte del Consumidor, las cuales son atendidas por los mismos agentes que atienden las consultas telefónicas, al igual que las consultas que ingresan vía la App provista por Gobierno Digital para tal fin.

Por último, se capacitó a los agentes del Centro de Contactos en los derechos y consultas frecuentes del Consumidor, lo que permite brindar un servicio preciso y oportuno a la población.

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.

Beneficios Claves

- Aplicación compartida con la Ventanilla de la Dirección de Atención al Consumidor, lo que permite al Consumidor tener un canal más de consulta y a la Institución mantener un único registro de gestiones.
- Se cuenta con estadísticas en línea por Materia, Consumidor, Comercio, Bien o Servicio, entre otros.
- Información correcta, oportuna y precisa del Consumidor cuando requiere de un trámite.
- Documentación de todas las interacciones del Ciudadano con la Institución. Reportería en línea para la toma de decisiones oportuna por parte de la Institución.

Herramienta Utilizada

- MICROSOFT Dynamics Customer Relationship Management (CRM).