

Experiencias

**PLATAFORMA DE ATENCIÓN CIUDADANA 1311
FACILITA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ENTRE
MIGRACIÓN Y EL CIUDADANO**

BD / CONSULTORES
BD HOLDING GROUP

El desafío

La Dirección General de Migración y Extranjería de Costa Rica, atiende diariamente múltiples solicitudes de trámites tanto de nacionales que requieren salir del territorio costarricense, como de residentes que requieren regular o mantener su condición legal en el país.

La demanda de servicios por parte de la población crece a un ritmo acelerado, al igual que la exigencia en términos de calidad, eficiencia y transparencia en los procesos a desarrollar por parte de la Institución, lo que conlleva a un fortalecimiento de sus servicios y plataformas tecnológicas asociadas.



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 aún más 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, el 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 y administrada por BD Consultores. La herramienta CRM 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. Por último, esta solución genera las estadísticas que le permiten a la Institución tomar las medidas para mejorar sus procesos.

Gobierno Digital incorpora adicionalmente a Correos de Costa Rica para que a través de sus oficinas VES, se puedan ampliar los puntos de atención al ciudadano, acortando el tiempo de espera en la realización de sus trámites. Además, como parte de la solución, incluye un Centro de Contactos que atiende las consultas del ciudadano con toda la infraestructura requerida para tal fin.

Procedimiento

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

Como parte de la solución se integra un sistema de citas compartido con la Institución que permite obtener el mismo servicio tanto en ventanilla, como a través del canal telefónico. Se crea una VPN con la Dirección General de Migración y Extranjería que permite determinar si el ciudadano, según la naturaleza de su trámite y condición, puede ser atendido en una de las Oficinas de Correos de Costa Rica (VES) o en una de las oficinas de la Dirección General de Migración y Extranjería; y a su vez se integra a la solución los calendarios de atención de cada uno de los servicios, para cada una de las sedes donde pueden ser brindados.

Experiencias

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

Por último, se capacitó a los agentes del Centro de Contactos en los trámites, requisitos y sedes donde se puede atender cada trámite de Migración y Extranjería, lo que permite brindar un servicio preciso y oportuno a la población.

Beneficios Claves

- Aplicación compartida con Migración y Extranjería, permitiendo así brindar los mismos espacios de cita tanto en ventanilla como a través de la línea de Atención al Cliente.
- Ampliación del servicio telefónico de citas a trámites cuya cita anteriormente solamente podría brindarse en ventanilla.
- Ampliación de los canales de atención de servicios a oficinas de Correos de Costa Rica (VES), para Pasaporte, Dimex y Pasaporte de Menor.
- Información correcta, oportuna y precisa del ciudadano cuando requiere de un trámite.
- Documentación de todas las interacciones del Ciudadano con la Institución.
- Acortar tiempos de espera para realizar un trámite de Migración y Extranjería Reportería en línea para la toma de decisiones oportuna por parte de la Institución.

Herramienta Utilizada

- Microsoft Dynamics CRM.