



Smartway

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES

Proyecto: Plataforma
de Defensoría Virtual

Sector: Gobierno

Smart-soft
Ingeniería en Software

CLIENTE

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires es un organismo que defiende y promueve los derechos, garantías e intereses de las personas que viven, trabajan, estudian o transitan por el territorio bonaerense.

Estos servicios son accesibles, autónomos y sus gestiones no implican costo para quienes acudan a él.



Provincia de Buenos Aires
Defensoría

DESAFÍO

La Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires se enfrentaba a un desafío significativo en la gestión eficiente de la atención ciudadana.

La creciente demanda de servicios, sumada a la necesidad de mejorar la accesibilidad y la eficacia en la resolución de casos, requería una solución innovadora que optimizara la interacción entre la institución y los ciudadanos.



LO QUE HICIMOS EN SMARTWAY

En respuesta a este desafío, en Smartway desarrollamos la Plataforma de Defensoría Virtual, una solución integral que transformó la manera en que la Defensoría del Pueblo aborda las consultas, quejas y solicitudes de los ciudadanos.

La plataforma consta de un sistema de Gestión de Filas (QMS) y de Video Atención, proporcionando una experiencia completa "end to end" para la atención ciudadana.



Características Clave de la Solución:

Gestión de Filas (QMS): Implementamos un sistema eficiente para la gestión de turnos, permitiendo a los ciudadanos programar sus visitas y reducir el tiempo de espera en las oficinas de atención.



Video Atención Integradora: Desarrollamos una solución de video que se integra perfectamente con la Plataforma de Defensoría Virtual. Esta herramienta permitió consultas en tiempo real, asesoramiento remoto y atención personalizada a través de TOTEMs, plataformas web y pantallas touchs, acercando a la defensoría especialmente en lugares donde no hay sucursales o centros de atención.

Instalación Estratégica: Colocamos los puntos de atención virtual en lugares clave, como estaciones de trenes en Morón, Retiro y Once, así como en la terminal de micros de La Plata. Esto aseguró una mayor accesibilidad para un número significativo de ciudadanos.

La Plataforma de Defensoría Virtual permitió una atención ciudadana más eficiente y personalizada, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la satisfacción del usuario. La instalación estratégica en estaciones y terminales de transporte aumentó la accesibilidad, brindando a un mayor número de ciudadanos la oportunidad de acceder a los servicios de la Defensoría del Pueblo.



La implementación de la solución de Smartway no solo mejoró la experiencia del usuario, sino que también optimizó los procesos internos de la Defensoría, permitiendo una gestión más eficiente de casos y consultas.

En conclusión, la colaboración entre la Defensoría del Pueblo y Smartway ha demostrado ser un caso exitoso de transformación digital que ha fortalecido la capacidad de la institución para cumplir con su misión de defensa y promoción de los derechos ciudadanos en la provincia de Buenos Aires.



TECNOLOGÍAS



Sobre Smartway

En Smartway SRL proveemos soluciones tecnológicas innovadoras enfocadas en servicios informáticos y de ingeniería de software.

Contamos con una trayectoria de más de 16 años ayudado a nuestros clientes a encontrar nuevos caminos hacia la transformación digital.

+300

Proyectos de integración tecnológica avalan nuestro trabajo

+80

Proyectos exitosos con metodologías ágiles

+70

Profesionales altamente capacitados

+50

Clientes ubicados en Argentina, Chile, y España

CONTÁCTENOS



Argentina: (+54 11) 6009-8200

Chile: (+54 11) 6009-8200

España: +34 91003-9633



www.smartway.com.ar



info@smartway.com.ar



Atuel 607, Parque Patricios,
Buenos Aires, Argentina

