



Kiosco de atención a ciudadanos.

Uno de los objetivos más importantes de los Consulados Generales de México, y en particular, del ubicado en la ciudad de Austin, TX, E.U.A. es brindar atención eficiente, rápida y de calidad a los mexicanos que los visitan.

En la operación diaria, llegan cientos de personas que preguntan información que puede ir desde “cómo obtener una identificación válida”, “cómo renovar su pasaporte” y “la forma de importar temporalmente un vehículo a México”. Asimismo, muchos de quienes llegan con una cita para realizar un trámite, requieren que el personal del Consulado sepa cuando llegan a su cita para atenderlos en el orden de llegada.

Otro reto es conocer la opinión de quienes reciben el servicio para poder identificar áreas de mejora en el Consulado para poder trabajar constantemente en incrementar los índices de satisfacción del ciudadano al mismo tiempo que se eficientizan los procesos de trámites del Consulado.

Solución

Alveni, empresa mexicana especializada en Soluciones de Kioscos Interactivos y Digital Signage, con operaciones en Austin, TX., implementa un kiosco interactivo que apoya en:

- Dar información a los ciudadanos. Por medio de “¿Tienes una pregunta?”, la persona recibe de forma completa, estandarizada y fácil de comprender, información de trámites, documentación y otros temas relevantes. Esta sección irá constantemente nutriéndose de más información.
- Obtener retroalimentación del ciudadano. Por medio de una encuesta de satisfacción, “Califica tu visita”, permite al ciudadano dar su opinión sobre la atención recibida. Esto apoya al Consulado en sus acciones de mejora continua.
- Eficientizar la administración de citas. En una segunda etapa, se implementará un sistema para realizar el “check in” de quienes tienen programada una cita y así poder darles atención más rápida y eficiente.

La solución de Alveni incluye el kiosco interactivo, el desarrollo del software así como el monitoreo remoto, actualización de contenido y generación de reportes para apoyar al Consulado en su labor constante de atender a los ciudadanos mexicanos de la mejor forma.



Pantalla inicial del kiosco