Escrito Justificativo

Adquisición de licencias de software para las operaciones del personal de Servicio Judicial

SANTO DOMINGO, R.D.
Administración de Servicio Judicial
Fecha: 20 de marzo 2023
Versión 2.0

Contenido

Objetivo 2
Antecedentes 2
Justificación técnica y recomendación: 2

1. Objetivo.

El presente documento tiene como objeto presentar la justificación técnica para la renovación de las Licencias de Softwares para las Operaciones del Poder Judicial.

2. Antecedentes

En el año 2020 fue implementado el Centro de Atención Multicanal del Poder Judicial, el cual se encuentra bajo la estructura de la Administración General de Servicio Judicial, y tiene como responsabilidad ser un punto de contacto para los usuarios del Poder Judicial, brindándoles asistencia para que puedan obtener los servicios requeridos.

Esta asistencia se brinda a través de diferentes canales: telefónico, correo electrónico y chat. Por lo que, para administrar estos canales de manera unificada, y contar con las facilidades tecnológicas que permitan dicha comunicación, es necesario una plataforma que brinde dichas facilidades.

En el año 2020 fueron contratadas las licencias del software de administración de los canales de contacto con el usuario, adquiridos nuevamente en el año 2021 y 2022, y es requerida su adquisición en este año 2023, antes del 28 de mayo del 2023, con el fin de seguir brindando el servicio requerido a los usuarios.

3. Justificación técnica y recomendación:

El Centro de Atención Multicanal requiere de una plataforma donde se puedan registrar las informaciones de cada una de las interacciones que se tienen con los usuarios, sus datos personales para fines de validación de identidad, seguimiento a las reclamaciones y a los tickets de servicios que solicitan a través de los canales de llamada, correo y chat.

Durante los 2021 y 2022 se recibieron un total de **272,473 llamadas**, brindando servicio a los usuarios acerca de las informaciones de los tribunales, procedimientos y requisitos, rol de audiencia, tasas judiciales, juramentación de abogados, consulta de solicitudes y tramites activos, entre otros tipos de orientaciones y consultas para acceder a los servicios judiciales.

Los registros de cada uno de los usuarios que contactaron al Centro para recibir alguna información y/o servicio, así como los que fueron contactados por este, se encuentran registrados en la plataforma, permitiendo dar seguimiento y continuidad a sus requerimientos de manera personalizada. Dentro de las informaciones que tenemos registradas están: el tipo de materia, zona desde donde se comunica, teléfono de contacto, correo electrónico, expedientes y/o solicitudes consultadas, entre otros datos relevantes para la toma de decisiones y mejoramiento del servicio.

De igual forma, durante estos mismos años se recibieron **59,393 correos** a través del software, donde quedan registrados los tipos de servicios requeridos, tales como: correos electrónicos de los usuarios, seguimiento a la cantidad de correos por interacción, el volumen de transacciones, entre otras cosas. Esto permite dar seguimiento y monitoreo a la operación y habilita la extracción de indicadores como:

- El tiempo de manejo para cada correo,
- El tiempo tardado para brindar la primera respuesta,
- El tiempo de resolución del requerimiento, y,
- Otro tipo de indicadores que son exigidos por normas internacionales de centros de contacto con el usuario como la norma COPC (Customer Operations Performance Center) y la norma ISO 18295.

Adicionalmente, la plataforma suministra los datos que son necesarios para realizar una evaluación de cada interacción con el usuario, evaluaciones que son llevadas a cabo el área de Control de Gestión, verificando que se cumpla con los estándares de calidad establecidos por la institución.

Entre los años 2021 y 2022 se han realizada más de 3,000 evaluaciones de las transacciones registradas en la plataforma, y se han llevado a cabo 8,600 encuestas a usuarios, posibilitando la mejora continua de las operaciones y permitiendo alcanzar un nivel de satisfacción global para ambos años de 90.6%, incrementando en dos puntos porcentuales para el 2022 a 92.96%.

De no contar con la plataforma no fuera posible llevar a cabo lo siguiente:

- El registro de los usuarios,
- Obtener información estadística los servicios que requieren,
- Las solicitudes de cambio de correo para las notificaciones de sus casos,
- Soporte técnico,
- Seguimiento a solicitudes que son administrados por la misma plataforma,
- Implementación del proyecto del chat,
- La información sobre la consulta de solicitudes y expedientes,
- Registro y seguimiento a las reclamaciones de los usuarios
- Indicadores de desempeño requeridos por las normas internacionales
- Entre otras cosas.

Es importante mencionar que, con la gestión y el registro de las reclamaciones realizadas por los usuarios, estas son tramitadas a las áreas responsables y cuando son resueltas, los usuarios solicitantes son contactados e informados de la resolución. Para los años 2021 y 2022, las solicitudes ascienden a más de 35,000.

En lo relativo al costo, para el año 2022 la inversión fue de RD$3,964,464.00, sin embargo, para el año 2023 se tiene presupuestado una inversión de RD$1,807,750 debido a una reducción de las licencias dada la inhabilitación de servicios del Portal, reducción de usuarios y de personal.

LOTE	NOMBRE	REQUIRENTE	JUSTIFICACIÓN
1	**Zoho Desk Empresarial**	Centro de Atención Multicanal de la **Administración General de Servicio Judicial**	El modelo de atención a los usuarios mediante los canales de correo, telefónico, formularios y chat fue implementado y configurado en este entorno de atención desde el año 2020, por lo que anualmente se realiza este proceso de adquisición. Sin este servicio, las operaciones de gestión de los usuarios de la justicia a través de estos canales serían limitado, afectando la imagen y servicios que la Administración de Servicio Judicial entrega. Recomendamos la renovación antes del 28 de mayo del 2023, fecha en que vence la contratación actual de licencias.

Firmado por:

Juan Pablo Burgos
Gerente del Centro de Atención Multicanal

Ricy Bidó
Gerente de Sistemas TIC

Mariloy Díaz
Directora de Servicio Judicial