

Consulta de saldo de M-Pesa por voz — Una función de accesibilidad IVR para clientes ciegos y con baja visión

Digital Inclusion · Buena práctica · Kenia

Puntuación de calidad: 48/100

Solidez de la evidencia: Moderada

Resumen

En diciembre de 2017, Safaricom añadió una opción de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) a M-Pesa, el servicio de dinero móvil dominante en Kenia, para que los clientes ciegos y con baja visión pudieran escuchar los pasos de introducción del PIN y su saldo leído en voz alta...

Dimensiones clave

Dimensión	Puntuación
Innovation level	2/5
Sustainability (ongoing)	1/1
Evaluation evidence	0/1
Demonstrated reach	1/1
Documented learning	0/1

Evaluable por C-NAPSE

Fuentes de datos

[C-NAPSE web research](#) — consultado el 2026-08-27

[Safaricom PLC, with Kenya Union of the Blind](#) — consultado el 2026-08-27

[Safaricom press release](#) — consultado el 2026-08-27

[TechWeez coverage](#) — consultado el 2026-08-27

Citar — Evidoria. *Consulta de saldo de M-Pesa por voz — Una función de accesibilidad IVR para clientes ciegos y con baja visión*. ID persistente: f426d96b-fa2f-417a-82ae-66230a1d8ad2.