



e[ad]

Datos entrevistado/a

Nombre	
Edad	
Lugar de residencia	
Ocupación	
Otros	

Foto

Pauta entrevista:

- **Seguimiento previo al trámite**
- **Respecto al trámite**
- **Respecto a los tiempos de espera**
- **Interacción con el sistema**
- **Conflictos frecuentes**
- **Calificación del funcionamiento del sistema**
- **Trámite online**
 - Respecto a conectividad
 - Respecto a un acercamiento de la página web
 - ...En el caso de que utilice la página web (OPCIONAL)
- **Sugerencias y retroalimentaciones**

Seguimiento previo al trámite

1. ¿Solicitan previamente documentos para hacer efectivo el trámite? ...de ser así, ¿Cuáles?

Respecto al trámite

1. ¿Qué trámite ha realizado? ¿Con qué objetivo?
2. ¿Es la primera vez que realiza este trámite? En caso de que no sea la primera vez... ¿Cuánto tiempo lleva realizando este trámite?
3. ¿Cómo ha sido su experiencia? / ¿Qué opina respecto al funcionamiento presencial del registro civil? (sean aspectos positivos o negativos)

Respecto a los tiempos de espera

1. ¿Cuánto tiempo le tomó realizar este trámite?
2. ¿Cuánto consideras como tiempo razonable de espera?

Respecto a la interacción con el sistema

1. ¿Cómo es el proceso de atención? **Seguimiento de su paso a paso**
2. Con respecto a la interacción con los funcionarios, ¿cómo consideras que es la comunicación?
3. ¿Consideras que la cantidad de funcionarios son suficientes para lograr la atención diaria, con un tiempo razonable de espera?

Conflictos frecuentes

1. ¿Cuáles crees que son los problemas más frecuentes al realizar el trámite?
2. Califique con 3 palabras el método actual (en cuanto a su efectividad / aspectos positivos o negativos)

Calificación del funcionamiento del sistema

1. Califica del 1 al 7 el **apoyo** que recibiste al interactuar con el funcionario ... (considerando el 7 como excelente experiencia)
2. Con respecto a la interacción con el funcionario, ¿cómo consideras que es la **comunicación**? Del 1 al 7, que tan fluida consideras que fue (1=poco, 7=bastante)
3. ¿Cómo mejoraría el método para que fuese más sencillo?

TRÁMITE ONLINE

Respecto a conectividad

1. ¿Tienes acceso a internet? Del 1 al 7, ¿qué tan buena es tu conectividad?
2. ¿Te manejas con el sistema online? Califíque del 1 al 7 (teniendo en cuenta 1: nulo, 7: alto nivel de manejo)
3. ¿Qué aparatos electrónicos utiliza?

Respecto a un acercamiento de la página web

1. ¿Ha visitado alguna vez la página web del registro civil para realizar trámites? / si es que no, ¿Por qué?.
2. De poder hacer este trámite por internet, ¿lo haría?, ¿por qué?
3. ¿Qué trámite considera que es necesario realizar de manera presencial?

...En el caso de que utilice la página web:

1. Considerando las siguientes opciones, ¿con cuánta frecuencia ocupas la página?

Nunca: ___

Poco: ___

Mucho: ___

Bastante: x

2. Evalúa el uso de la página web del 1 al 7, considerando la facilidad al momento de navegar en ella.
3. ¿Qué cree usted que potenciaría / facilitaría el uso de la página web para la realización de trámites?
4. ¿Conoces los trámites que se pueden realizar de manera online?

Sugerencias y retroalimentaciones

- Menciona 3 características o elementos que consideras satisfactorios para el funcionamiento del sistema.
- Menciona 3 características o elementos por mejorar del sistema.
- ¿Tienes alguna opinión o comentario que desees agregar?

Muchas gracias por tu tiempo y disposición, valoramos mucho tu participación.