

# INVESTIGACIÓN UX

Registro Civil

María Jesús Matta

# REGISTRO CIVIL

Entidad encargada de registrar y mantener un control de los eventos civiles y de identidad de las personas en el territorio chileno, con el fin de garantizar la protección de los derechos y la identidad de las personas.

## Propuesta de valor:

Servicio público que hace posible a las personas demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente, con calidad, calidez y colaboración.

## Relación con los usuarios:

Asistencia personal  
Asistencia directa

## Actividades claves:

Registro de nacimiento Registro de defunción  
Cédulas de identidad Pasaportes y  
Salvoconductos, matrimonio, etc

## Socios claves:

Transporte de documentos  
Limpieza  
Guardias  
Municipalidad

## Canales:

Página web  
Número de teléfono  
Oficina Presencial

## Recursos:

-Edificio  
-Personal  
-Sillas para sitio de espera  
-Módulos de atención  
-Cámaras  
-Computadores  
-Oficina secretaría Bodega

# INVESTIGACIÓN

## 1. Objetivos de la Investigación

La realización de entrevistas a usuarios que asisten al Registro Civil para llevar a cabo un trámite.

## 2. Objetivos de la Investigación

Comprender las expectativas del usuario respecto al servicio, conocer su narrativa a través de sus experiencias; lo que sienten, piensan y hacen al momento de realizar sus trámites. Para lograr dar con la manera de generar nuevas ideas con tal de cumplir con cada uno de sus requerimientos, mejorando su experiencia.

## 3. Metodología

La metodología que se utilizó para llevar a cabo esta investigación fue en primera instancia crear una pauta de entrevista estructurada que contiene preguntas con respuesta múltiple, preguntas cerradas, preguntas evaluadas y preguntas abiertas.

La encuesta posee una extensión de 28 preguntas.

En segunda instancia elegir una muestra pequeña de personas para la recolección de narrativas, obteniendo una comprensión a profundidad de tipo actitudinal, lo que piensan, sienten y sueñan respecto al servicio.

\*La entrevista se realiza online y presencial (Online preguntas breves para recopilación de estadísticas)

## Pauta de la entrevista estructurada en temas

**Introducción:** Presentación y objetivos de la entrevista

**Tema 1:** Seguimiento previo al trámite

**Tema 2:** Respecto al trámite

**Tema 3:** Respecto a los tiempos de espera

**Tema 4:** Interacción con el sistema

**Tema 5:** Conflictos frecuentes

**Tema 6:** Calificación del funcionamiento del sistema

**Tema 7:** Servicio Online

**Tema 8:** Sugerencias y Retroalimentaciones

**Cantidad de personas entrevistadas:** 7

# CONJUNTO DE DATOS

- "Sin reserva de horas en ciertos trámites"
- "Esperas muy prolongada"
- "Larga demora en entrega de documentos"
- Escasez de cajas
- "Confusión con las largas filas"
- "Poca información para los requerimientos de los documentos"
- "Pocos funcionarios para el nivel de demanda"
- "Mala atención"
- "En desacuerdo con los tiempos"
- "Ambiente sucio e inseguro (al quedar haciendo filas en la calle)"
- "Oficinas que distan mucho en infraestructura"
- "Poca oportunidad de trámites online"
- "Largas filas con poco avance"
- "Poca agilidad"
- "Funcionalidad poco intuitiva"
- "Sin servicio de mensajería inmediata para asesoramientos"
- "Desorganización con el público"
- "Colapso página web"

- "Ciertos trámites son rápidos"
- "Buena recepción"
- "Ciertas entregas de documentos rápidas"
- "Funcionarios eficientes y amables"
- "Reserva de horas en ciertos trámites para evitar filas"
- "Buena adaptación de medidas tecnológicas"
- "Asesoramiento por llamadas"

- Negativos
- Positivos

# **CLUSTERS**

**1- ESPACIO**

**2-TIEMPO**

**3-PERSONAL  
(FUNCIONARIOS)**

# ENTREVISTA 1

Nombre: Camila

Edad: 20 años

Ocupación: Estudiante

Registro civil Concon

## TRÁMITE

- Renovación del Carnet
- Presencial
- Tiempo de espera: 2-3 horas
- Expectativas**  
Espera de 30 min

## COMENTARIOS POSITIVOS

- Poder agendar horas
- Lograr renovar el carnet

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 3

## ONLINE

- Si ha usado la plataforma para para pedir hora
- "Método mucho más fácil y rápido que hacerlo presencial"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

- Experiencia Regular
- Es desacuerdo con el tiempo de espera
- "Atención muy mala, filas enormes que no avanzan nada, mínimo 1 hora de espera"
- "Muchos clientes y sólo 2 cajas para carnet y pasaporte, que es lo que más tiene demanda"
- "Muy mala organización del lugar"

**PALABRAS CLAVES: DESATENCIÓN, FILAS, POCAS CAJAS, DESORGANIZADO**

# ENTREVISTA 2

Nombre: Sofía

Edad: 19 años

Ocupación: Estudiante

Registro civil Valparaíso

## TRÁMITE

- Renovación del Carnet y pasaporte
- Presencial no podía ser online
- Tiempo de espera: 2-3 horas
- Entrega de los documentos en semanas
- Expectativas:** Espera de 20 min
- Cambios que le realizaría al servicio:** Tener un servicio inmediato por mensaje en lugar de llamadas

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Lograr renovar el carnet y pasaporte

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 2

## ONLINE

-Si ha usado la plataforma para para sacar el certificado de nacimiento  
  
"Método mucho más fácil y rápido que hacerlo presencial"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

-Experiencia Mala

-Es desacuerdo con el tiempo de espera

"Funcionarios muy lentos y antipáticos, y filas muy largas"

"Muy largas filas, atención de mala calidad, largos tiempos de espera para recibir los documentos"

"Las filas avanzan muy lento por las pocas cajas "

**PALABRAS CLAVES: FUNCIONARIOS LENTOS, ANTIPÁTICOS, FILAS, LENTITUD**

# ENTREVISTA 3

Nombre: Maria Teresa

Edad: 30 años

Ocupación: CFO de Empresa

Registro civil ConCon

## TRÁMITE

-Se le solicita el certificado de residencia

-Cambio de registro de comuna para luego sacar la renovación de licencia de conducir

-Tiempo de espera: 10 minutos

-**Expectativas:** Espera de 2 min

-**Cambios que le realizaría al servicio:** Realizar este trámite online

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Experiencia excelente

"Para este tramite fue rápido"

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 6

## ONLINE

Si ha usado la plataforma

"Más fácil y rápido"

"Debería desarrollarles una funcionalidad mas intuitiva"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

-En desacuerdo con el tiempo de espera

"Trámite simple que podría ser online"

"La cantidad de funcionarios en el servicio no es adecuado respecto a la demanda de personas diarias"

"Que se pierde a un funcionario que podría hacer otra cosa"

"El resto de trámites es lento y son reserva de hora"

"No tiene reservas de horas"

**PALABRAS CLAVES: RÁPIDO, Poca TRAMITACIÓN ONLINE, POCOS FUNCIONARIOS, FÁCIL**

# ENTREVISTA 4

Nombre: Santiago Augusto

Edad: 26 años

Ocupación: Ing. Comercial

Registro civil C

## TRÁMITE

-Solicitud de fecha para matrimonio

-Presencial (solo para efectuar la ceremonia)

-Tiempo de espera: 10 minutos

**-Expectativas: Espera de 10 min**

**-Cambios que le realizaría al servicio:** Más documentación sobre cada trámite.

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Los formularios eran muy claros y la página funcionaba bien

-Experiencia excelente

"Han adoptado medidas tecnológicas de buena forma, incluso centralizando ciertos procesos"

De acuerdo con el tiempo de espera

"No hay funcionarios ociosos"

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 6

## ONLINE

Si ha usado la plataforma

"Me ahorra tiempo y además muchas veces la documentación la requiero de forma virtual, entonces me evito escanear los documentos y los obtengo en mi correo de forma más expedita"

"Es más efectivo para ciertos trámites que puedo realizar desde mi computador/celular, sin tener que ir a una oficina. "

## COMENTARIOS NEGATIVOS

"Quizá podrían detallarse mejor los requerimientos antes de ingresar al trámite, yo lo inicié y luego cancelé para entender a detalle lo que iba a necesitar para efectuarlo. "

"Debería haber más información de los procesos, para no iniciarlos con documentación faltante"

Existen ciertas oficinas que distan mucho en infraestructura, habiendo algunas muy precarias y con muy poco personal, a otras muy modernas. Esta precariedad es más común en zonas rurales, donde tampoco existe una buena conectividad para utilizar la plataforma, razón por la cual, termina existiendo una gran brecha entre el servicio y experiencias dependiendo de dónde se acuda.

**PALABRAS CLAVES:  
DOCUMENTACIÓN, IMPLÍCITO,  
EFECTIVIDAD**

# ENTREVISTA 5

Nombre: Florencia

Edad: 27 años

Ocupación: Profesional

Registro civil ConCon

## TRÁMITE

- Solicitan el carnet previamente
- Renovación de Pasaporte
- Presencial (obligatorio)
- Tiempo de espera: 3 horas

### -Expectativas:

Espera de 1 hora

**-Cambios que le realizaría al servicio:** El método a Online

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Los funcionarios amables y lo entregan rápido

La buena recepción y rapidez en entrega de documentos

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 5

## ONLINE

Si ha usado la plataforma para reserva de horas

"Cómodo"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

-Experiencia regular

"Largas horas de espera"

En desacuerdo con el tiempo de espera

"Faltan funcionarios"

El tiempo de espera es un gran problema

**PALABRAS CLAVES: CÓMODO, RAPIDEZ, HOSPITALIDAD, ESCASEZ DE FUNCIONARIOS, DEMORA**

# ENTREVISTA 6

Nombre: Diego

Edad: 24. años

Ocupación: Ing. Comercial

Registro civil Viña del mar

## TRÁMITE

-Renovación del Carnet y pasaporte

-Presencial no podía ser online por fotos y pago

-Tiempo de espera: 20 minutos

-**Expectativas:** Tiempo de 10-20 min

-**Cambios que le realizaría al servicio:** Que fuera todo online. Una interfaz más intuitiva para celulares

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Experiencia excelente

"Buena atención y rapidez (pedí hora anticipada), bien señalizado todo"

De acuerdo con el tiempo de espera

Al pedir hora estaba bien la cantidad de funcionarios

El espacio está bien optimizado, está señalizado en mapudungun

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 6

## ONLINE

-Si ha usado la plataforma para solicitud de certificados

"Si fuera solo online ahorras tiempo en tener que ir hasta allá"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

"El lugar es un poco claustrofóbico, hay mucha gente y el ambiente no se siente muy seguro (por fuera, ya que hay buses y comercio ambulante)"

"Si uno no pide hora tiene que estar desde muy temprano y esperar largas horas, entonces podrían aumentar el personal"

"Mis problemas son sacar una foto en la que salga bien, confusión en las filas o que falte algún papel"

"Confusión en las filas, se siente un poco sucio"

"Es diferente la experiencia si uno pide hora a si no la pide. Me ha tocado ir sin pedir hora y la experiencia es mucho más mala"

**PALABRAS CLAVES: AMABILIDAD, RAPIDEZ, CLAUSTROFOBIA, MASIVO, CONFUSIÓN, SUCIEDAD**

# ENTREVISTA 7

Nombre: Santiago Patricio

Edad: 52 años

Ocupación: Profesional

Registro civil ConCon

## TRÁMITE

-Renovación del Carnet , no es primera vez

-No solicitan documentos previamente

-Presencial no podía ser online por fotos

-Tiempo de espera: 30 minutos

-**Expectativas:** 15 minutos de espera

-**Cambios que le realizaría al servicio:** Más funcionarios

## COMENTARIOS POSITIVOS

-Experiencia excelente

-Atención recibida muy buena

-Expedito, claro y rápido

"Hay una organización con la cantidad de demanda, igual colapsa en cierta parte pero podría ser peor"

EXPERIENCIA  
ENTRE 1 A 7  
= 6

## ONLINE

-Si ha usado la plataforma para obtención de certificados

"Haría todo online para no perder tiempo en el viaje y la espera en el lugar"

"En mi experiencia online al parecer colapsaba por solicitudes, costo realizar el tramite al final estuve 30 minutos esperando"

## COMENTARIOS NEGATIVOS

-Espera de 30 minutos

En desacuerdo con el tiempo

"Para mi tramite son dos funcionarios, pero falta uno más"

La espera, el colapso en la página web

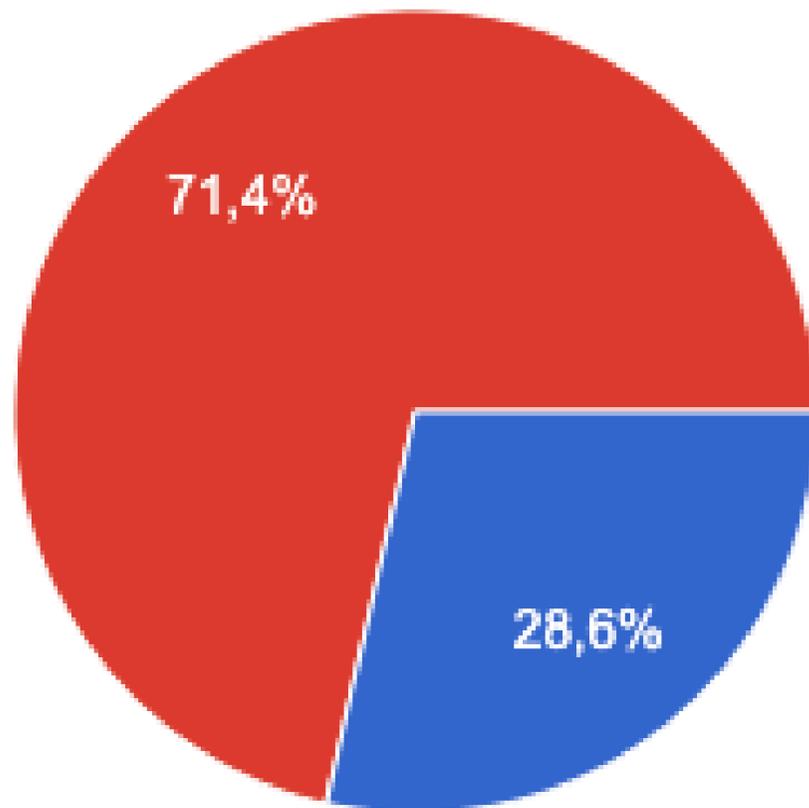
Falta de funcionarios en ciertos trámites

Debería haber mayor asesoramiento

**PALABRAS CLAVES: COLAPSO,  
EXPEDITO, CLARO, POCO  
ASESORAMIENTO**

# ESTADÍSTICAS DEL TIEMPO DE ESPERA

- En desacuerdo con la espera
- De acuerdo con la espera

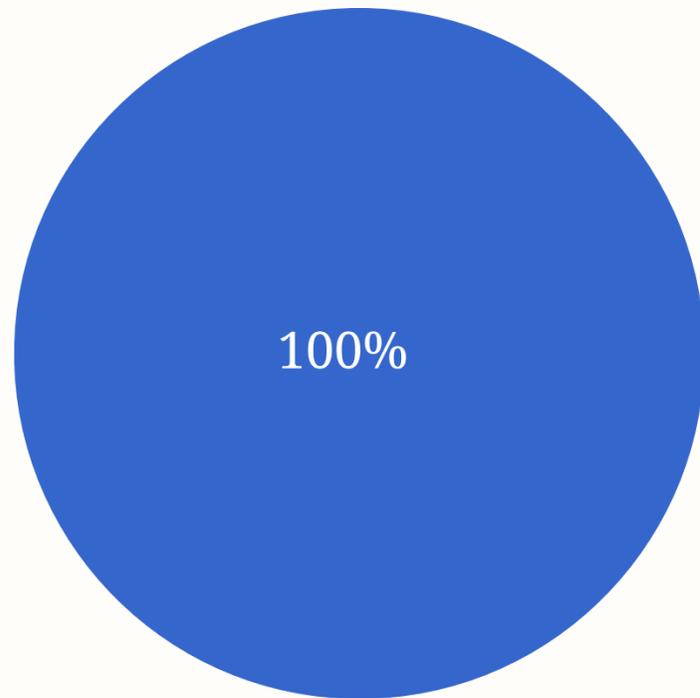


- Ocurren dos rangos de tiempos muy distantes entre ellos, trámites que demoran entre 10-30 min a otros que oscilan entre 2 a 3 horas

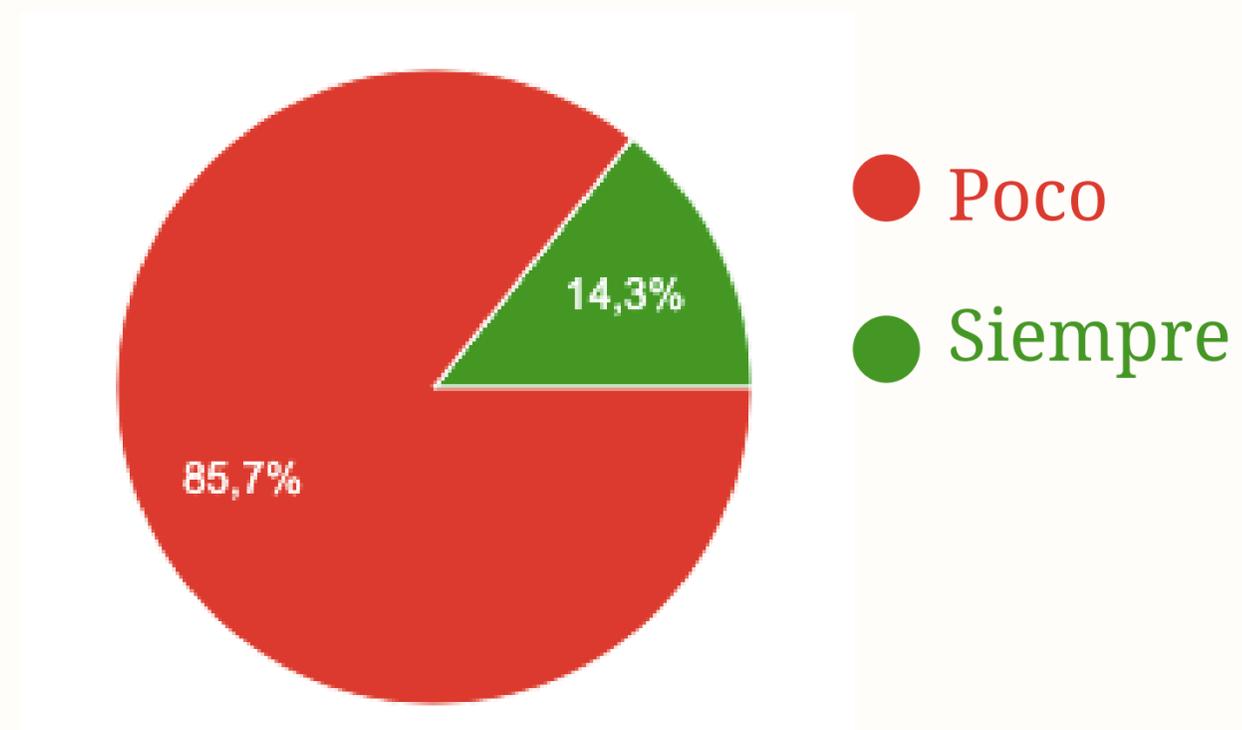


# ACCESO ONLINE

- 7/7 personas entrevistadas, contienen acceso a internet y con conocimientos de su uso



- 85,7% de los entrevistados utiliza con poca frecuencia la página web del servicio civil



# INSIGHTS

## 1- Tiempo de espera

Se genera un problema con los números de atención. Las personas hacen un esfuerzo de llegar al lugar del servicio desde horas muy tempranas para poder sacar su número y lograr quedar lo más adelante posible de la fila provocando que la gente se amontone con fuerza, por lo tanto, llegan ya con la predisposición de molestia a realizar el trámite, además está el comportamiento de frustración e inseguridad de tener la posibilidad de quedar sin número. Hay personas que logran sacar número online y se le logra hacer un poco "expedito" el trámite.

## 2- Personal

Gran parte de los usuarios entrevistados recibió buen asesoramiento, atención y amabilidad por parte de los funcionarios del servicio, por lo tanto logra contrarrestar la frustración y molestia de la espera. Los usuarios aun sienten que hay pocos funcionarios para la gran cantidad de demanda.

## 3- Espacio

Ocurre un problema en el espacio, ya que ciertos usuarios sienten inseguridad del lugar porque las filas son hasta la calle donde se encuentra bastante comercio ambulante, transita mucho público y además hay bastante suciedad. La información dentro del local es confusa por lo que generalmente los usuarios terminan consultando al guardia o a algún funcionario a donde dirigirse para realizar su trámite.