

Preguntas entrevista:

1-Nombre:

2-Edad:

3-Ocupación:

4-¿Dónde realizo el trámite?

5-¿Solicitan previamente documentos para hacer efectivo el trámite? Si es así ¿Cuales?

6-¿Qué trámite fue a realizar? ¿Primera vez que realiza ese trámite?

7-¿Cómo fue su experiencia al realizar el trámite? Excelente, Regular o Mala

8-¿Se dirigió de forma presencial al servicio? , de ser así ¿Por qué?
¿Que opinas respecto a la atención recibida y su funcionamiento?

9-Respecto al trámite menciona los aspectos positivos y negativos de tu experiencia en el servicio al momento de hacer el trámite

10-¿Cuánto tiempo tardó en realizar el trámite?

11-¿Estás de acuerdo con el tiempo?

12-¿Cuánto tiempo consideras adecuado para el trámite?

13-¿Cómo fue tu comunicación con el funcionario?

14-¿Crees que la cantidad de funcionarios en el servicio que te dirigiste era el adecuado respecto a la demanda de personas diarias?

15-¿Cuales crees que son los problemas mas frecuentes al realizar tu trámite?

16- Califique del 1 al 7 tu experiencia con el funcionario (1= Pésima, 7=Excelente)

17-Si pudieras cambiar el método de efectividad de tu trámite, ¿Cómo lo mejorarías?

18-¿Tienes acceso a internet?

19-¿Te manejas con el sistema online?

20-¿Haz visitado la página web del registro civil? ¿Por qué?

21-Si pudiera realizar su trámite por internet, ¿Lo haría? , ¿Por qué?

22-En caso de haber utilizado la página web del servicio ¿Con qué frecuencia lo realizas?

23-Sí haz utilizado la página web. Califica del 1 al 7 la facilidad al momento de navegar en ella

24-¿Conoces los trámites que se pueden realizar de manera online?

25-Si pudieras mejorar la efectividad al uso de la página web, ¿Qué le cambiarías?

26-Menciona los aspectos positivos generales del registro civil

27-Menciona los aspectos negativos generales del registro civil

28-¿Deseas agregar algún comentario?

Muchas gracias por tu tiempo y participación, será de mucha ayuda! Gracias!