



Investigación UX

Registro Civil

e[ad]

Diseño de Experiencia de Usuario 2023

Anastasia Somerville

2 de Abril del 2023

Registro Civil

Es un servicio público que hace posible a través de las personas, demostrar su identidad, acreditar hechos y actos significativos en sus vidas, proporcionando un servicio confiable, oportuno y cercano a la gente. Encargado de dejar constancia de los hechos o actos relativos al estado civil de las personas físicas, así como otros que las leyes le encomienden.

Objetivos de la Investigación

Realizar entrevistas a usuarios que se hayan presentado al Registro Civil para realizar un trámite.

Objetivo Específico

Descubrir motivaciones, necesidades, sueños y frustraciones a través de lo que sienten, piensan, hacen y dicen los usuarios. Realizar observaciones, entrevistas, encuestas para entrar en la mente del cliente y generar nuevas propuestas para mejorar su experiencia en el Registro Civil.

Metodología

Para llevar a cabo esta investigación se realizó una pauta de entrevista, la cual fue construida por una estructura de categorías.

El objetivo de la entrevista fue identificar las expectativas que se tenían previo a realizar el trámite y su experiencia realizando este.

Introducción	Presentación y objetivos de la entrevista	1 min
Tema 1	Seguimiento previo al trámite	3 seg
Tema 2	Respecto al trámite	3 min
Tema 3	Respecto a los tiempos de espera	2 min

Tema 4	Interacción con el sistema	2 min
Tema 5	Conflictos frecuentes	2 min
Tema 6	Calificación del funcionamiento del sistema	1 min
Tema 7	Trámites online	2 min

Entrevista 1

Nombre: Mario

Edad: 55 años

Ocupación: Empresario

Residencia: Viña del Mar

Trámite: Compra y venta de vehículo

"La espera fue larga, es incómodo y poco personal"

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Mejorar el sistema de números
- Deben existir más asistentes sociales y funcionarios atendiendo
- Un sistema de pago para el trámite realizado

Frustraciones

- Larga espera
- Incomodidad al hacer la fila
- El sistema de pago para el trámite realizado

Aspectos satisfactorios

- Rapidez en el trámite en sí
- Buen conocimiento de la funcionaria
- Zonas bien identificadas
- Proceso ágil

Motivación

Desea vender su vehículo de manera rápida y eficiente.

Nivel de conectividad

- Conectividad: 6/7
- Manejo con el sistema online : 6/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 3/7

Usuario 1

Palabras clave: Arcaico e incómodo

Aspectos positivos:

- Trámite en sí, ágil y rápido
- Buen conocimiento de funcionaria
- Zonas bien identificadas
- Seguro

Aspectos negativos:

- Larga espera
- Incomodidad y poco personal
- Mal manejo del sistema de pago
- Mejorar sistema de número

Entrevista 2

Nombre: Sofia

Edad: 26 años

Ocupación: Psicologa

Residencia: Viña del Mar

Trámite: Compra y venta de vehículo

"Considero que es descriteriado el tiempo que hacen esperar a la gente"

Motivación

Licencia de Conducir y trámite de Compra y venta de vehículo.

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Deben existir más puestos para ciertos trámites más solicitados
- Más números de atención
- Más funcionarios

Frustraciones

- Larga espera
- Pocas áreas de atención para la cantidad de gente
- Pocos funcionarios

Aspectos satisfactorios

- Rapidez en el trámite en si
- Buen servicio
- Buena atención de parte de funcionario
- Agradable

Nivel de conectividad

- Conectividad: 6/7
- Manejo con el sistema online : 6/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 2/7

Usuario 2

Palabras clave: Lento e ineficiente

Aspectos positivos:

- Muy buena interacción con funcionario
- Buen servicio
- Buena atención
- Buena comunicación y buen apoyo

Aspectos negativos:

- Larga espera
- Pocas áreas de atención para la cantidad de gente
- Pocos funcionarios
- Ambiente alterado

Entrevista 3

Nombre: Maria Francisca

Edad: 25 años

Ocupación: Psicologa

Residencia: Viña del Mar

Trámite: Renovación de
pasaporte y carnet

"Es enfermo, me cargó"

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Deben existir más puestos para ciertos trámites más solicitados
- Más funcionarios

Frustraciones

- Larga espera (2 hrs 40)
- Es enfermo, me cargó
- Funcionó pésimo

Aspectos satisfactorios

- Muy buena interacción con funcionario
- Funcionarios apasionados
- Rapidez en solución de problemas
- Agradable

Motivación

Licencia de Conducir y trámite de Compra y venta de vehículo.

Nivel de conectividad

- Conectividad: 7/7
- Manejo con el sistema online : 7/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 1/7

Usuario 3 / Dos experiencias

Palabras clave: Sencillo, lento, claro y agradable

“Es enfermo, me cargó” , “Funcionamiento pésimo”

Aspectos positivos:

- Para la segunda vez que asistió (excelente experiencia)
- Muy buena comunicación con funcionario
- Buena solución de problemas
- Rápido y eficaz

Aspectos negativos:

Para la primera vez que asistió (muy mala experiencia):

- Larga espera
- Pocos funcionarios
- Pocas cajas de atención

Entrevista 4

Nombre: Camila

Edad: 26 años

Ocupación: Abogada

Residencia: Santiago

Trámite: Matrimonio

"Me parece que está funcionando muy mal, de hecho, no creo que haya un tiempo razonable de espera"

Motivación

Casarme

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Rapidez
- Nuevo sistema de trámites urgentes (ej: si quisiera salir del país por urgencia)

Frustraciones

- Larga espera para pedir hora (7 meses de anticipación)

Aspectos satisfactorios

- Buena interacción y comunicación con funcionario
- Buen trato
- Opción de realización de trámites por internet
- Cumplimiento, es efectivo

Nivel de conectividad

- Conectividad: 7/7
- Manejo con el sistema online : 7/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 4/7

Usuario 4

Palabras clave: Accesible, efectivo y buen funcionamiento de trámite online

Aspectos positivos:

- Muy buena comunicación con funcionario
- Accesible
- Rápido y eficaz

Aspectos negativos:

- Larga espera para pedir hora (7 meses)
- Experiencia presencial (20 min)
- Pocas cajas de atención / refiriéndose a trámites generales.

Entrevista 5

Nombre: Catalina

Edad: 23 años

Ocupación: Estudiante

Residencia: Viña del Mar

Trámite: Renovación de pasaporte

" Mucha gente no tiene idea de cómo pedir hora online"

Motivación

Actualizar documento

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Más funcionarios
- Más señalización e información clara
- Espacio físico más grande

Frustraciones

- El lugar físico es muy chico
- Larga espera
- Poca información

Aspectos satisfactorios

- Atención necesaria
- Buen trato (en especial con niños y atención preferencial)
- Buena comunicación

Nivel de conectividad

- Conectividad: 7/7
- Manejo con el sistema online : 7/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 4/7

Usuario 5

Palabras clave: desagradable, poca información, lento, eficiente y frío, no es un proceso agradable.

Aspectos positivos:

- Atención necesaria
- Efectivo
- Buena comunicación
- Buen trato (en especial para atención preferencial).

Aspectos negativos:

- Poca información
- Larga espera
- Muchas personas esperando
- Horario acotado
- Filas largas

Entrevista 6

Nombre: Emily

Edad: 23 años

Ocupación: Estudiante

Residencia: Viña del Mar

Trámite: Cédula de Identidad

" El registro civil presencial es pésimo y los funcionarios se demoran muchísimo"

Motivación

Recuperar cédula de identidad

¿Qué cree que se podría cambiar para mejorar el sistema?

- Más funcionarios
- Más señalización e información clara
- Más trámite online

Frustraciones

- No hay funcionarios que entreguen información
- Trato de apoyo nulo
- Pocos funcionarios y son ineficientes

Aspectos satisfactorios

- Accesible
- Facilidad

Nivel de conectividad

- Conectividad: 7/7
- Manejo con el sistema online : 7/7
- Prefiere realizar trámites de manera online
- Facilidad para manejar página web: 6/7

Usuario 6

Palabras clave: ineficiente, lento y poco amable

Aspectos positivos:

- Accesible
- Facilidad

Aspectos negativos:

- Funcionarios ineficientes
- Poco personal
- Poca señalización
- Mala comunicación

Clusters

Es una agrupación de conceptos, elementos u objetos que tienen un mínimo común denominador.

A raíz de un estudio de las observaciones analizadas en las entrevistas, los conceptos se agruparon en categorías, donde se destacan:

1. Espacio físico
2. Personal (funcionarios)
3. Tiempo / esfuerzo del usuario

Insights

Para la búsqueda de insights, se realizaron lluvia de ideas y visualización de conceptos para categorizar cada elemento, a partir de la realización de seis entrevistas donde se identificaron las necesidades, motivaciones, conflictos y expectativas del usuario.

Entre ellos, se observaron caracteres negativos y positivos.

Algunos de los insights que se pudieron identificar fueron:

Insights

1. Mala comunicación y apoyo de parte de los funcionarios hacia los clientes.
2. Pocos funcionarios y cajas de atención.
3. Página web confusa.
4. Información desordenada y poca claridad en la página actual.
5. Largas esperas.
6. Ambiente incómodo.
7. Poca transparencia.

Brainstorming



