Fractal
Strategy

somosfractal.com - @fractal_uxsd

Journey - canal presencial

ANTES / PRE-SERVICIO | **DURANTE / SERVICIO** | **DESPUÉS / POST-SERVICIO**

Etapas

Pedir cita | Desplazamiento | Espera | Atención presencial | Completar y presentar trámite | Seguimiento | Resolución y soporte

Acciones del usuario

- Tengo que realizar un trámite
  - Pregunto a algún familiar
  - Llamaría al 060 info general para preguntar
  - Me dan cita previa
    - Me informan de que el que mejor se ajusta a mi asunto es este
    - Me ordenan al organismo o servicio que es encargado de ese asunto
  - Me dan información general (requisitos, documentos,...)
    - Me ordenan al organismo o servicio que es encargado de ese asunto
  - Acudo presencialmente a la oficina correspondiente
    - Es posible que no, si es la oficina del organismo correspondiente
    - No, me mandan de vuelta a otra oficina que es para hacer el trámite
- Acudo a la oficina
  - Si voy **con cita** > paso
  - Si voy **sin cita** > "cojo vez"
- Espero
  - *(Sale mi nº en la pantalla)* Voy a la mesa que me indican
- Explico el trámite que quiero realizar
  - **No llevo** todos los documentos
    - Me informan de cuáles son los pasos que debo seguir
      - Me da opciones de cómo conseguir cada un documento
    - Tengo que volver otro día.
      - Llevo todos los documentos y me atiendo
      - Llevo todos los documentos pero falta alguno de ellos > vuelvo otro día
  - **Llevo** todos los documentos
    - Si los tengo en formato digital (escaneados, fotografiados,...)
    - Es algún tipo de arreglo, firma, compulsa,...
- Completo y firmo el trámite
- Me dicen que está listo y me informan de los plazos aprox de respuesta
- Seguimiento
  - Me dan el teléfono del organismo pertinente para que llame a preguntar
  - Voy a la oficina a preguntar cómo va mi trámite
    - Si no me pueden dar información, hago una petición de información
- Resolución y soporte
  - No recibo respuesta > Acudo a la oficina en la que presentó la solicitud a preguntar
    - Si no me pueden informar, hago una solicitud de información
  - Recibo un SMS "Ya tiene la notificación a su disposición... electrónicamente"
    - Necesito una identificación digital que no tengo
      - Me dicen que no me preocupe, que me llegará física en 10-15 días
      - No quiero esperar tanto y pido que me la faciliten ellos
        - ¿Es un derecho? Sí, pero no se puede realizar. Leg. 39 del procedimiento común
        - Solicitar una copia de la notificación para que la entregue un amigo/familiar/conocido/vecino
        - Sólo del mismo organismo
      - Me entregan la resolución en mano (resolución espontánea)
        - Necesito ayuda para entender la notificación
          - Acudo a un familiar para que me diga que pone
          - Acudo a la oficina nuevamente para que me ayuden a entender lo que pone
            - Me han dado una respuesta negativa y no estoy conforme
              - Pido poner un recurso (que me quiero quejar)
              - Pido ayuda para rellenar ese modelo
  - Recibo la resolución en casa
    - Necesito ayuda para entender la notificación

Problemas

- Difícil pedir cita presencialmente (sólo excelentemente donde se quiere pedir)
  - Pienso que no me van a atender sin cita
  - Organismo deriva al 060
- Se quejan en ventanilla
- No consigo cita (saturación)
  - Hay oficinas saturadas (no hay citas) y otras vacías (hay citas) pero no tienen nada que ver con el tramite > lío/imposible
  - La info que se da no siempre es correcta
  - El personal conoce los trámites de sus Ministerio pero no los de otro
- Desplazamientos
  - No tiene los medios (transporte, alojamiento en otra ciudad, etc.) > desarrollo, traffico, mucha afluencia
- Interacción con la máquina "de turnos" compleja
  - Difusión y conocimiento de que las personas mayores de 65 años tienen preferencia
  - Extender esta práctica en toda la administración por igual
- Largas esperas
- A veces, la gente llega frustrada porque lo ha intentado online y no han podido
  - Personal especializado para personas mayores > trato personalizado y más sencillo
  - Personal habilitado
    - que sea didáctico que sea entre los dos que no se infantilice
    - Cuidado con "infantilizar a las personas"
- Las personas mayores aprienden mucho más rápido que las personas jóvenes y las otras se alargan
  - Discriminación positiva > respecto a personas m.mayores
  - Trámites que solo existan vía online
  - Falta de personal > no es viable especializar
- Resolver todo lo que se pueda sin tener que volver
  - No tiene claro dónde tiene que volver
- Tener espacios agradables para poder acabar el trámite
- Algunos trámites tienen que hacerse rellenando la sede electrónica
  - Que espacios o lás personas tengan tiempo para atención personalizada
  - *¿es por falta de personal? > Genera malo percepción*
  - A veces presentan dificultades para escribir > frustran y no pudieron firmar por ellos.
  - Más personal
- Algunos trámites son presencial (leyes raras, archivos no digitalizados, no certificados de fechas, remisiones en correos, ...)
  - *Es el presencial lo que genera mi problema*
- No energía> se frustra porque a veces se desconoce
- No recibo respuesta > no sabe si ha sido aceptada o no
  - Registro envía el trámite y guarda la información sólo> siguientes pasos.
  - Ley de protección de datos de cada organismo > no dar datos personales por teléfono
  - Ej: Ministerio de Universidad no tiene teléfono directo
  - Tecnicos al mismo nivel que los ciudadanos > no llegamos a los ciudadanos > no podemos resolver. Problemas mutuos. Comunicando mosquitos
  - "Cuando nos llaman, estamos atendiendo a cuhas veces"
- La oficina que tengo > no tiene medios para ayudar a rellenar la petición > no llegamos a los ciudadanos > no podemos resolver. Problemas mutuos. Comunicando mosquitos
  - **"A algunos datos personales no podemos acceder"**
  - No tenemos teléfonos de esos organismos
- Como no tienen certificado no pueden acceder a la notificación online
  - Si no recogen la notificación se considera rechazada
  - Se intenta por varias veces, se deja en el buzón el aviso...
  - SMS llega antes que la carta y genera mucha inseguridad
  - Personas que no pueden acceder electrónicamente pero no tienen Cl/firma o certificado.
  - Facer más claro lo que ponen > que se vea que se refiere "recibir la notificación por medios electrónicos"
  - No quieren esperar a que llegue la carta
- No tenemos acceso a las notificaciones de otras unidades/ organismos
  - Algunos ministerios/ organismos no tienen sistemas de notificación electrónica (o lo que es peor, no se ha finalizado el despliegue) > no tienen la información actualizada
  - En algunas unidades/ organismos sólo > para una determinada organización sólo > más lento que hacer lo ordinario.
  - Hacer un sistema de notificación común para todas las administraciones
- Una vez que la abre... > no entiende nada
  - Lenguaje administrativo
  - Barrera lenguaje administrativo
  - Necesitan que alguien le ayuda
    - ¿Me tengo que volver a explicar?
  - Humanizar los trámites
- Trato
  - Lenguaje coercitivo > evitar "meter miedo"
  - Devoluciones de hasta 5000€ que generan situaciones de indefensión
  - Personas con situaciones económicas
  - Personas, precarias, vulnerables
- El personal no puede redactar el recurso