

## Transcript Entrevista Molina

- Mucho gusto, mi nombre es Camilo Inoue, soy estudiante de la Universidad de los Andes. ¿Cuál es tu nombre?
- Mi nombre es Sebastián Molina, soy músico, soy profesor de acá de la universidad también.
- Perfecto. Sebastián, a mi me gustaría poder hacerte una pequeña entrevista con el fin de recolectar datos para un trabajo de la universidad, entonces, te quería preguntar: ¿qué trámites haces normalmente en tu vida? Estilo: pagar servicios o trámites de este estilo.
- ¿Cómo monetarios?
- Si. O de documentos en general. Monetarios, de documentos, temas legales...
- Bueno. Los principales que hago más frecuentemente son: el arriendo, los servicios, la administración (que tienen que ver con dinero), ya más espontáneamente son los papeles que tengo que subir algunas veces para las universidades que son: frecuentemente tengo que descargar certificados de policía, antecedentes penales, hay otro papel que se llama "REDAM" que es de los alimentos... Creo que esos son los trámites más frecuentes que hago.
- Perfecto. ¿Cómo aprendiste a hacer en general esos trámites? Sobre todo, los que son más cotidianos como pagar el arriendo, la administración... ¿Cómo aprendiste a hacerlo?
- Bueno. Antes cuando empecé tenía que ir a estos sitios a pagarlos, ¿no? A un supermercado o a un corresponsal y pues tenía una fecha de corte y pues tenía que ir hasta allá y como aprender un poquito a las malas. Pero si, como que ir al sitio a pagarlo físicamente, así era antes. Ya pues hay otras modalidades.
- Ya. De estos trámites, en especial los monetarios, ¿cuál ha sido el último que has hecho?
- Yo creo que el pago del arriendo.
- ¿De pronto has tenido problemas pagando el arriendo?
- El arriendo en específico, no.
- ¿Y con los otros trámites, ha habido algún problema?
- A veces pasa ahorita que, con la digitalización de los servicios, digamos, la factura me llega al correo. Entonces abro el correo y lo veo, pero digo "no lo puedo pagar en este momento" y después se me olvida pagarlo y al otro mes, o me llega doble, o me multan, o me cortan... bueno, pasa cualquier cosa y sufro. Simplemente por descuido, tal vez porque llega en un momento inoportuno en el cual reviso la factura.
- Ya, y aparte de problemas como ese, ¿has sentido que hay algunos trámites que puedan llegar a ser confusos? Ya no que se te puedan olvidar, sino que sea confuso hacerlo, o sea, que tu te sientes a hacer un trámite y sientas que no sientes algunas partes...
- Me pasa a veces que, como cada banco tiene su plataforma, digamos no es el mismo paso a paso para pagar un servicio. Y a veces la página del servicio es distinta. A veces para hacer algún pago de administración como que tiene uno que meterse a la página, meterse en una página específica, buscar el conjunto... Como que es poco intuitivo y es a veces complicado todos estos procesos, porque cada entidad maneja lo suyo. Siento que eso dificulta un poco el manejo.

- Perfecto. ¿Cómo creerías tu que estas confusiones y los problemas que has tenido, por ejemplo, pagando los servicios, podrían reducirse? ¿Cuál crees que sería una posible solución?
- Pues, yo creo que la solución ya existe, que son estos pagos automáticos. Uno inscribe la factura en una cuenta débito e inmediatamente llega la factura o llega el corte se descuenta el valor de la cuenta de ahorros, digamos. ¿Que pasa? Que a mi esa modalidad me genera otro inconveniente, que es, que al momento que sea automático, yo no soy consciente del valor, de cuanto se pagó... Es decir, tendría que ir a mirar el extracto, hacer las cuentas, en cambio cuando yo pago directamente sé que estoy haciendo y puedo llevar las cuentas de lo que me gasto mes a mes. Entonces, siento que esa modalidad es chévere como de, inscribir la factura en algún momento, pero no es tan bacana porque entonces yo no soy tan consciente de cuánto me estoy gastando, si hubo algún cambio respecto al mes anterior, o si hubo algún error, entonces no me gusta tanto, siento que esa solución me genera otro problema.
- Ya, ahora dejando un poco de lado los temas financieros, me dices que tienes que descargar documentos de la policía, trabajar con este tipo de cosas y, digamos, con este tipo de trámites, distintos a los financieros, ¿has tenido problemas?
- Si. A veces, por ejemplo, con los certificados. Piden muchos certificados. Uno de ellos es el de EPS, y pues las EPSs en estos últimos meses, o en este ultimo par de años que las cosas han estado un poco complicadas para las entidades de salud pues, ha sido muy engorroso sacar esos certificados, no por el usuario, sino porque la plataforma no sirve, porque te cambiaron de EPS, porque tu cédula no se registra... Entonces me piden un certificado para poder trabajar, pero el certificado no me lo dan o se atrasa, esto, lo otro... entonces como que todo se vuelve una bola de nieve que es incontrolable.
- ¿Y para cerrar, tú crees que se debería acrecentar la educación para hacer estos trámites? ¿O crees que con una solución distinta se podría solucionar este problema? ¿Qué piensas a cerca de la educación sobre la realización de estos trámites?
- ¿No sé, sabes? Porque, mirá, yo siento que a pesar de que pueda haber una educación al respecto en cierta plataforma, todo cambia. Como que hay una evolución constante de cómo realizar estos ejercicios, entonces, yo creo que la solución es como unificar todo. Como que haya, no una super plataforma, pero que haya una forma más fácil en la cual el usuario pueda pagar rápidamente, o que sea un poco más sencillo. Que las plataformas, tal vez pueda haber una gran plataforma donde se unan todos los servicios públicos... yo que sé, estoy hablando incoherencias, pero, no estoy seguro si enseñar algo que puede cambiar tan fácilmente. Ahorita podés enseñar algo y al otro año ya no funciona, que creo que pasó con esta plataforma de pagos Transfiya, que no sé si se transformó en Bre-B con esto de las llaves... Entonces como que hay un montón de cosas que te pudieron haber enseñado pero que ya no funcionan, entonces creo que esa no sería la solución como tan inmediata.
- Perfecto Sebastián, muchas gracias, te recuerdo que todo esto está grabado. Esto se va a usar con el fin de recolectar datos para una materia llamada Desarrollo de Aplicaciones Móviles, y nada, muchas gracias por tu tiempo y por tus palabras.

## English

- Pleased to meet you, my name is Camilo Inoue, I am a student at Universidad de los Andes. What is your name?
- My name is Sebastián Molina, I'm a musician, I'm also a professor here at the university.
- Perfect. Sebastián, I'd like to do a short interview with you in order to collect some data for a university assignment. So, I wanted to ask you: what kind of procedures do you normally do in your daily life? For example: paying bills or things like that.
- You mean monetary ones?
- Yes. Or documents in general. Monetary, paperwork, legal matters...
- Alright. The main ones I do most frequently are: rent, utilities, administration fees (all of which involve money). Then more occasionally, paperwork I sometimes have to upload for universities. I often need to download police records, criminal background checks, and there's another document called "REDAM" which is related to child support... I think those are the most common procedures I handle.
- Perfect. How did you learn to do those procedures in general? Especially the more routine ones like paying rent, administration fees... How did you learn to do them?
- Well, at the beginning I had to go to those places to pay, right? To a supermarket or an authorized payment agent, and I had a deadline so I had to go there and kind of learn the hard way. But yes, basically going in person to pay them physically, that's how it was before. Now there are other options.
- I see. Among those procedures, especially the monetary ones, what was the last one you did?
- I think paying the rent.
- Have you ever had problems paying the rent?
- With rent specifically, no.
- And with the other procedures, have there been any problems?
- Sometimes it happens now that, with the digitalization of services, for example, the bill arrives to my email. So, I open the email and see it, but I say "I can't pay it right now," and then I forget to pay it. Then the next month I either get a double bill, or I get fined, or they cut the service... well, different things happen and I end up suffering for it. Simply out of neglect, maybe because the bill arrives at an inconvenient time when I check it.
- Alright, and apart from problems like that, have you felt that there are procedures that can actually be confusing? Not just that you forget them, but confusing to carry out? Like you sit down to do a procedure and some parts aren't clear...
- That happens sometimes because each bank has its own platform. So, it's not the same step-by-step process to pay a bill. And sometimes the service provider's page is different. For example, to pay an administration fee you have to go into a specific website, then find the residential complex... It's not very intuitive and sometimes it's complicated, because each entity handles things its own way. I feel that makes the process harder.
- Perfect. How do you think these confusions and problems you've had—for example, with paying bills—could be reduced? What do you think could be a possible solution?

- Well, I think the solution already exists, which is automatic payments. You register the bill with a debit account and as soon as the bill arrives or the due date comes, the amount is automatically charged to your savings account, let's say. What happens is that this option creates another problem for me, which is that when it's automatic, I'm not really aware of the amount, of how much was paid... I'd have to go check the statement, do the math. Whereas when I pay it directly, I know what I'm doing and I can keep track of my monthly expenses. So, I feel that option is convenient, registering the bill at some point, but it's not that great because then I'm not so aware of how much I'm spending, if there was any change compared to the previous month, or if there was an error. So, I don't like it that much. I feel that solution just creates another problem.
- Alright, now leaving financial matters aside, you mentioned that you have to download police documents and deal with that type of paperwork. With those kinds of procedures, other than financial ones, have you had problems?
- Yes. For example, with certificates. They request a lot of certificates. One of them is from the health insurance provider (EPS), and in recent months, or in the last couple of years since things have been complicated for health entities, it has been very troublesome to get those certificates—not because of the user, but because the platform doesn't work, or because you were switched to another EPS, or because your ID doesn't register... So, they ask me for a certificate in order to work, but I can't get the certificate, or it's delayed, or something else happens... and then everything snowballs into something uncontrollable.
- And to wrap up, do you think that education about how to carry out these procedures should be increased? Or do you think another type of solution could work? What are your thoughts about education regarding these procedures?
- I'm not sure, you know? Because, look, I feel that even if there were education about a given platform, everything keeps changing. There's a constant evolution of how these processes are done. So, I think the solution would be to unify everything. Not necessarily a "super platform," but a simpler way for the user to pay quickly, or just make it more straightforward. Maybe a big platform where all public services are integrated... I don't know, I might be rambling, but I'm not sure it makes sense to teach something that can change so easily. Right now you can teach how to use something and the next year it doesn't work anymore, which I think happened with this payment platform called Transfiya, which I don't know if it turned into Bre-B with this new key system... So, there are lots of things they could have taught you but no longer work, and that's why I don't think education is the most effective solution.
- Perfect, Sebastián, thank you very much. I remind you that all of this has been recorded. This will be used to collect data for a course called Mobile Application Development. And well, thank you very much for your time and your words.

## Insights

Situation	What?	How?	Why?	Who?
1	Users experience confusion when making payments on different digital platforms.	Each bank and each institution has different and unintuitive processes; you have to go to different pages and search for specific sets or services.	Lack of standardization in payment platforms and differences in each entity's cash flows, which makes the process inefficient.	Sebastián, a user with average tech skills, is used to making digital payments but is frustrated by the fragmentation of processes.
2	Users forget to pay utility bills because they receive them by email at inconvenient times.	When you postpone payment, you forget to pay and then receive double charges, fines, or service interruptions.	Digitization sends invoices by mail, but there is no reminder or workflow to ensure timely payment.	Sebastián, musician and university professor, young adult, busy with academic and work activities.
3	Users encounter problems with the issuance of certificates by EPS and other entities.	He tries to download them, but the platforms don't work, they change data, they don't recognize his ID card, or the processes are delayed.	Technological and administrative deficiencies in healthcare institutions, coupled with constant changes and failures in the system.	Sebastián, a professional who needs these documents to work and comply with formal requirements.
4	Users find automatic payments useful, but they don't use them because they lose control over their spending.	If automatic debit is activated, they are not aware of how much they have paid or any changes in their spending, unless they check their statements.	Lack of transparency or clear alerts in automatic payments, which generates mistrust.	Sebastián, a person interested in keeping conscious control of his monthly budget.