

Mapa de empatía Ciudadano

¿Qué piensa y siente?

El usuario experimenta una combinación de frustración, ansiedad, incomodidad y preocupación al enfrentar la complejidad de los trámites. La falta de información clara, la burocracia del sistema, el temor de cometer errores y la posibilidad de perder tiempo generan una variedad de emociones negativas.

¿Qué ve?

Observa un proceso largo y tedioso para realizar trámites, con la posibilidad de perder tiempo en colas y la frustración de no encontrar la información necesaria. Además, nota que el tiempo invertido puede ser en vano, que la realización del trámite puede volverse tediosa y que la falta de actualización de requisitos puede generar obstáculos.

¿Qué oye?

Oye que hacer trámites es complejo, que no hay mucha ayuda de las personas. También escucha comentarios sobre la pérdida de tiempo en sistemas obsoletos y la falta de utilidad en plataformas que no sirven. Además, escucha instrucciones de las autoridades sobre trámites específicos y experiencias de otras personas que han pasado por el mismo proceso.



¿Qué dice y hace?

Expresa la complicación del proceso, la cantidad excesiva de documentación requerida y la falta de información clara. Realiza acciones como llenar formularios, reunir ciertos documentos y seguir el procedimiento normado por la entidad correspondiente. También busca activamente puntos de contacto para resolver dudas, comparte experiencias negativas y busca información en línea.

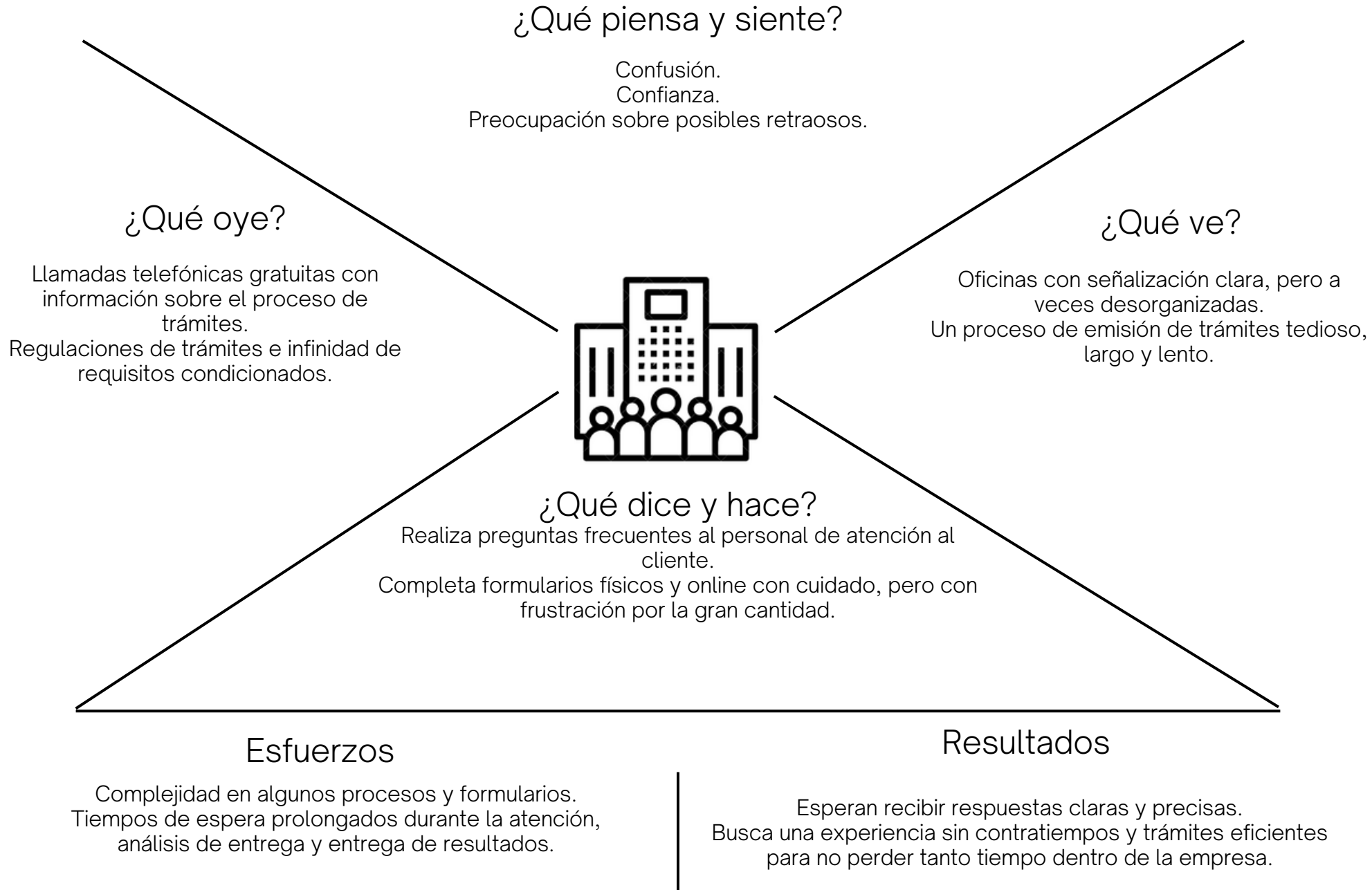
Esfuerzos

Los esfuerzos incluyen el miedo a que el trámite no se realice correctamente, la dedicación de tiempo para comprender y cumplir con los requisitos, la necesidad de recursos comprensibles y accesibles, y la preocupación por la falta de información en la actualización de los requisitos.

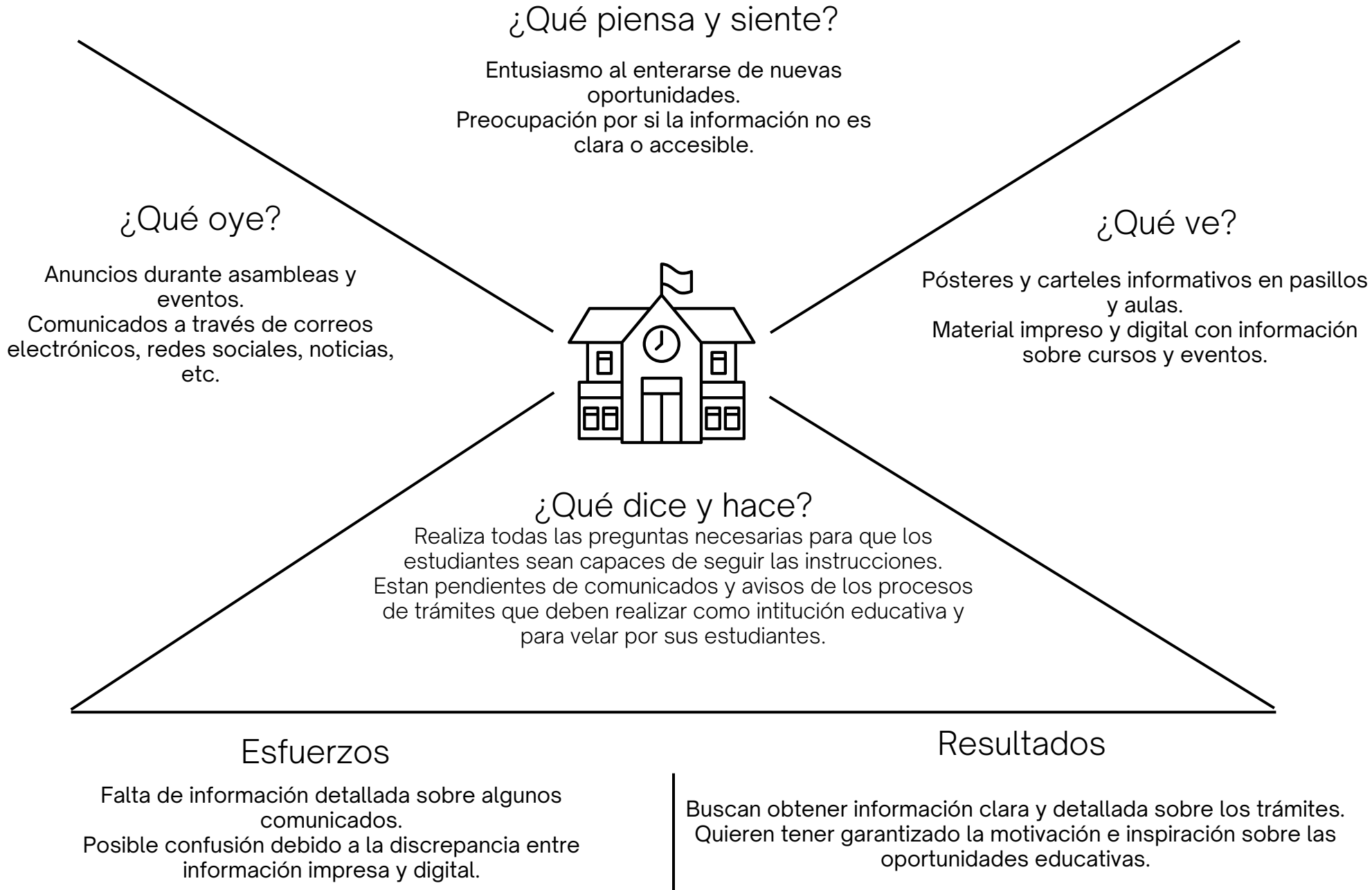
Resultados

Se busca que el ciudadano tenga los requisitos e información necesarios para realizar un trámite sin problemas y con satisfacción. Además, se espera una visualización clara y atractiva de la información de un tipo de trámite en específico. El objetivo es que el proceso sea fácil y corto, con información rápida de adquirir sin la necesidad de salir o ir a un lugar específico, evitando la pérdida de tiempo, la frustración y asegurando resultados satisfactorios en el trámite.

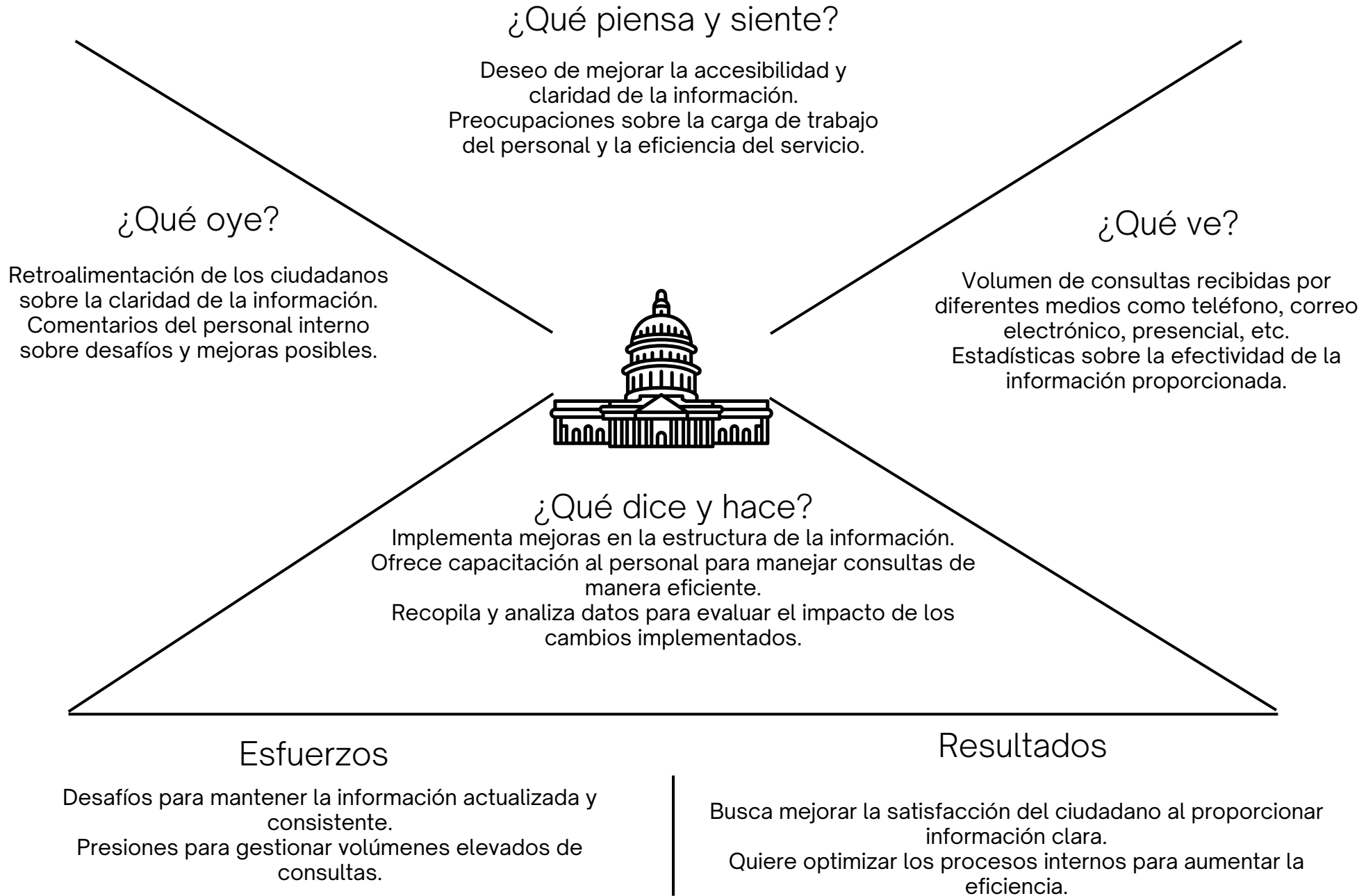
Mapa de empatía Empresas



Mapa de empatía Colegio



Mapa de empatía Gobierno



Mapa de empatía Asesor legal

¿Qué piensa y siente?

Interés en mantenerse actualizado sobre cambios legales.
Responsabilidad de proporcionar asesoramiento claro y preciso a los clientes.

¿Qué oye?

Consultas de clientes sobre la interpretación de requisitos legales.
Actualizaciones de la institución gubernamental sobre cambios normativos.

¿Qué ve?

Documentos legales y formularios relacionados con trámites.
Cambios en la legislación que afectan los procedimientos.



¿Qué dice y hace?

Investiga y estudia las modificaciones legales relevantes.
Brinda asesoramiento a clientes sobre cómo completar trámites correctamente.
Colabora con el equipo interno para interpretar y aplicar nuevas regulaciones.

Esfuerzos

Desafíos para mantenerse al día con cambios frecuentes en la legislación.
Presiones para proporcionar asesoramiento rápido y preciso a los clientes.

Resultados

Busca acceder a información de manera rápida y eficiente.
Quiere brindar un servicio legal de alta calidad y ganar la confianza de los clientes.

Mapa de empatía Administradores del portal

