

Análisis Servicio Digital Público desde la perspectiva de usuarios: **Comisaría Virtual**

Sobre su creación y valor público en el contexto actual

El siguiente documento da cuenta de un análisis del servicio digital Comisaría Virtual desde la perspectiva del usuario.

El servicio Comisaría Virtual fue implementado en junio de 2019, a partir de una colaboración entre Carabineros de Chile y la División de Gobierno Digital. Sin embargo, con el aumento sostenido del nivel de contagios de Covid-19 y la necesidad de decretar confinamiento en ciertos territorios desde marzo de 2020, se torna especialmente relevante como plataforma transaccional de permisos individuales y colectivos para desplazamiento y salvoconductos.

Previo a la cuarentena, su valor público se basaba en la necesidad de avanzar en la digitalización de trámites esenciales y comunes que debían realizarse presencialmente en comisarías, principalmente aquellos relacionados con el establecimiento de constancias, como pérdida de documentos o abandono del hogar. En este sentido, desde la perspectiva del usuario su valor estaba principalmente en el ahorro de costos de traslado y tiempo de ejecución; mientras desde la administración pública implicaba una disminución de los costos asociados a la atención presencial, la posibilidad de descongestionar las comisarías, y de contar con información útil para la gestión.

Con la masificación de Covid-19 en el país, la autoridad determinó la necesidad de restringir el libre tránsito de la población, definiendo como principal barrera durante el horario diurno la necesidad de pedir permisos, los que debían ser explícitos su motivación, limitados en cantidad y restrictivos en extensión de tiempo. Nadie podría transitar por espacios públicos en situación de confinamiento si no contaba con un permiso, el que sería controlado por las fuerzas de orden. En este contexto de emergencia, se definió aprovechar la infraestructura tecnológica disponible en Comisaría Virtual para alojar el conjunto de trámites asociados a la solicitud de permisos de desplazamiento individuales, colectivos y la gestión de salvoconductos.

La infraestructura de Comisaría Virtual fue muy tensionada en términos de su capacidad operativa ante un aumento explosivo de la concurrencia. Asimismo, se transformó en el **canal exclusivo de transacción de solicitudes**, ya que la alternativa de trasladarse a una comisaría presencial estaba limitada, precisamente por la obligación de pedir un permiso para ello. En este sentido, **la población se vio forzada a utilizar este servicio digital**, mientras que el servicio se vio presionado por responder a una necesidad para la que no estaba diseñado originalmente.



De esta manera, el valor público del servicio digital Comisaría Virtual en el contexto de pandemia es tan importante desde las expectativas, como tan complejo de alcanzar en términos operativos.

Está asociada a un **altísimo valor público potencial** porque, en línea con la perspectiva de Moore¹:

- Constituye una respuesta clara a un problema relevante para el Estado y el cuidado de la población: dado que permite la gestión de permisos de circulación sin riesgo de contagio en el uso del servicio.
- Abre nuevas oportunidades de desarrollo para generaciones actuales y futuras: porque favorece mayor control de la circulación y con ello aporta a la prevención de contagios en territorios afectados.
- Permite la construcción de una idea de ciudadanía, responsabilidad, participación, etc.; ya que posibilita un ordenamiento responsable, contribuyendo al bien común desde un punto de vista sanitario.

Sus niveles de uso dan cuenta de la importante demanda que existe por parte de la población. Según cifras de Carabineros de Chile, en el día de mayor demanda hasta ahora se entregaron 1.429.146 permisos temporales en Comisaría Virtual, de los cuales 1.247.456, es decir el 87% corresponden a autorizaciones para compras. Mientras, se entregaron 1.279 salvoconductos en forma presencial, o sea menos del 1 %².

Ahora bien, el valor público real de un servicio público se mide no desde su potencial, sino que principalmente en función de la satisfacción de sus usuarios; y la Comisaría Virtual ha estado asociada a profundas y recurrentes críticas en cuanto a su funcionamiento y su adaptabilidad a sus diversos perfiles de usuario. De ahí la necesidad de un análisis de su operación desde la perspectiva de su público objetivo, en este caso, la población residente en el país y su amplísima diversidad.

¹ Recognizing Public Value: Developing a Public Value Account and a Public Value Scorecard, Mark H. Moore . Agosto, 2012.

² Datos publicados en https://www.cnnchile.com/coronavirus/carabineros-plazo-comisaria-virtual-registro-permisos_20200814/

Sobre la accesibilidad a un servicio digital

En 2017 el 87,4% de los hogares en Chile declaraba tener acceso a internet propio y pagado, según la encuesta de la Subsecretaría de Telecomunicaciones³; una cifra bastante alta en relación a países de la región.

No obstante, la accesibilidad debe ser analizada considerando también la calidad de la conexión, el modo de acceso, así como también las habilidades digitales de la población. De acuerdo a la investigación “Inclusión digital móvil: Oportunidades y desafíos de acceso y uso de internet a través del teléfono en Chile”⁴, los avances en los datos de accesibilidad encubren una inclusión digital incompleta, por cuanto quienes acceden a internet exclusivamente a través de dispositivos móviles presentan menos habilidades digitales en relación a quienes también utilizan cotidianamente un computador. Esta situación afecta principalmente a personas de ingresos más bajos o edad más avanzada, quienes históricamente han sido postergadas de la transformación digital, y cuya situación ha sido conceptualizada en la literatura como un estado de “sub-conexión”⁵ para dar cuenta de las disparidades. En este sentido, cabe señalar que la tendencia del uso de celular como mecanismo de acceso a internet es de 95,1%, mientras el computador muestra una tendencia a la baja, con 54,8% al 2017⁶.

En un servicio casi monopólico como es la Comisaría Virtual, la accesibilidad entendida desde una perspectiva más amplia que la sola penetración de internet es clave. La calidad de la conexión a internet también constituye un elemento fundamental en cuanto a la factibilidad de utilizar de manera adecuada este servicio. Con la necesidad de mayor conectividad debido al teletrabajo, la educación a distancia y la necesidad de ocio, la estabilidad de las conexiones presentó muchas dificultades, sobre todo en aquellos hogares con más personas y conexiones más precarias. Parece estar demás, indicar las dificultades de conexión que enfrentan localidades rurales a lo largo del país.

La evaluación de la experiencia de usuario del servicio digital Comisaría Virtual debe ser entendida con todos los elementos de contexto mencionados: habilidades digitales distribuidas desigualmente en la población, calidad de conexión deficiente en ciertos horarios o territorios y, como se expresó en la primera parte, la situación de emergencia que obligaba a tomar decisiones rápidas para disponer de un mecanismo de distribución de permisos. Con esto, las expectativas con respecto al servicio son altas y, como sabemos a partir de nuestra propia experiencia, su implementación es muy débil.

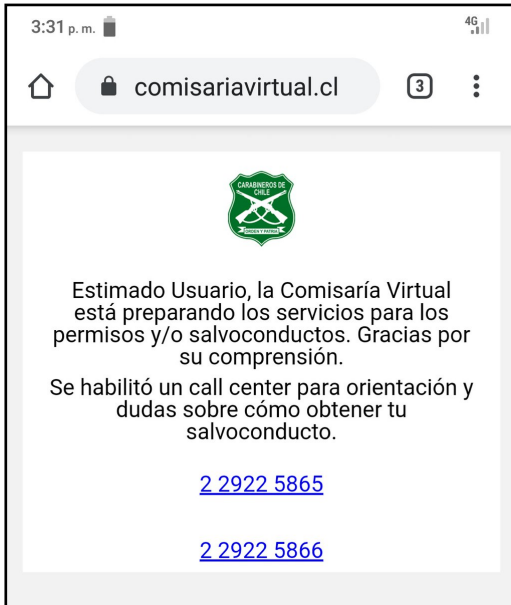
³ Novena Encuesta de Acceso y Usos de Internet. Subsecretaría de Telecomunicaciones, año 2017. Disponible en https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf

⁴ Investigación en desarrollo por las autoras María Teresa Correa y María Isabel Pavez, correspondiente a un Fondecyt Regular adjudicado en 2017. Sus conclusiones generales están disponibles en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1369118X.2018.1555270>

⁵ Ver artículo “What it means to be “under-connected” in lower-income families”. Katz, 2017. Disponible en <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/17482798.2017.1305602>

⁶ Novena Encuesta de Acceso y Usos de Internet. Subsecretaría de Telecomunicaciones, año 2017. Disponible en https://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2018/07/Informe_Final_IX_Encuesta_Acceso_y_Usos_Internet_2017.pdf

Junto con lo mencionado anteriormente, la plataforma Comisaría Virtual fue ampliamente cuestionada en términos de su estabilidad. Durante su primer mes de operación, al menos, hubo 8 oportunidades en que la plataforma no estaba operativa, dificultando la posibilidad de que las personas pudieran hacer uso de su deber de solicitar un permiso para trasladarse.



En este sentido, su no funcionamiento no constituía sólo un problema de operación, sino que incrementó las tensiones en la población, ya exacerbadas por el confinamiento. La necesidad imperiosa de tener una respuesta en poco tiempo, implicó que la Comisaría Virtual no fuese entendida como un servicio o un proceso en su conjunto y en relación con otros canales de atención complementarios, que permitieran mantener los niveles de atención ante eventuales caídas de la plataforma.

Sobre la usabilidad de la plataforma digital

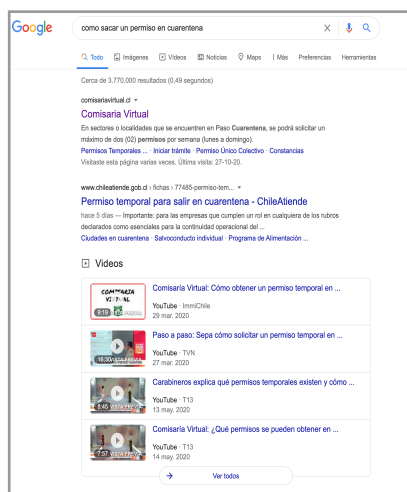
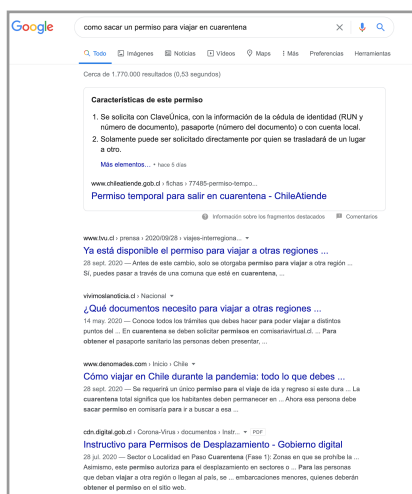
A continuación se presentan las principales debilidades del servicio digital a través de un análisis del paso a paso para obtener un permiso de circulación simple en contexto de confinamiento.

Paso 1: ¿Cómo llegar a la plataforma?

La dirección de un sitio web debe ser fácilmente recordable e idealmente debe considerar en su URL palabras simples y relacionadas estrechamente con el servicio que ofrece. En este caso la URL www.comisariavirtual.cl cumple con dichas características, a diferencia de lo que se puede observar en otras plataformas del Estado a propósito de la pandemia, como www.c19.cl.

Es importante además que el sitio esté estrechamente asociado a las palabras clave de búsqueda a través de un SEO. En este caso, el sitio aparece como primera opción en el buscador Google ante las palabras: *comisaría*, *permiso*, *salvoconducto* y otros productos contenidos en la plataforma. No obstante, cuando se realizan búsquedas utilizando lenguaje más complejo, como frases o preguntas relativas a la búsqueda de información sobre permisos, no necesariamente aparece el sitio como resultado de búsqueda (Ver imágenes que dan cuenta de esta diferencia). Esta situación puede estar dada porque efectivamente la plataforma no presenta información u orientaciones con respecto a los diversos mecanismos, sino que está concentrada en la entrega de

servicios de transacción de permisos. Sobre este último punto se profundizará en el último capítulo, correspondiente a propuestas de mejora.



Paso 2: ¿Cómo interpretar la pantalla de inicio?

The screenshot shows the 'COMISARÍA VIRTUAL' website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'Página Encabezada'. Below this is a red banner with the text: '¡Atención! Finalmente quienes no disponen de ClaveÚnica deberán registrarse para obtener sus permisos y subconductos. [¿Cómo hacerlo?](#) solo toma 2 minutos.' Below the banner is the section 'Información General Sobre Permisos y Subconductos'. This section contains two sub-sections: 'Permisos' and 'Subconductos'. The 'Permisos' section lists: 'Los Permisos de Desplazamiento son instrumentos temporales que autorizan a las personas para realizar actividades fundamentales y desplazarse de forma y servicios esenciales, en empresas que están en cuarentena cerrada o fuera del programa 'buenos días a pasar'.' and 'El sistema de localidades que se encuentran en Puerto Comodoro, se podrá utilizar en régimen de libre tránsito por ser zona libre de desarrollo.' The 'Subconductos' section lists: 'Los Subconductos son instrumentos temporales que autorizan a las personas a realizar actividades fundamentales solo durante horario de Tránsito de Guardia. Adicionalmente, también se utilizan para el caso particular de tener que circular a través de Centros de Tránsito.' Below this is a grid of 'Categorías de Trámites' with four boxes: 'Permisos Temporales Individuales', 'Subconductos Individuales', 'Permisos Únicos Colectivos', and 'Constancias'. Each box has a 'Ver a detalle' link. Below the grid is the 'Permisos Temporales Individuales' section, which displays a grid of 15 numbered permit cards. Each card includes a title, a brief description, and a 'Iniciar trámite' button. The permits listed are: 01 Permiso Temporal Individual - Asistencia a establecimientos de salud; 02 Permiso Temporal Individual - Compras insumos básicos; 03 Permiso Temporal Individual - Salida de permisos con respecto a artista u otro discapacitado mental; 04 Permiso Temporal Individual - Paseo de mascotas; 05 Permiso Temporal Individual - Pago de servicios básicos y gestión; 06 Permiso Temporal Individual - Asistencia a familiar familiar directo; 07 Permiso Temporal Individual - Proceso de portación al Sistema de Alimentación Escolar; 08 Permiso Temporal Individual - Compromiso a una cita en virtud de la ley; 09 Permiso Temporal Individual - Entrega alimentos u otros insumos de primera necesidad a adultos mayores; 10 Permiso Temporal Individual - Proporcionar alimentos a personas de primera necesidad en Recinto Penitenciario; 11 Permiso Temporal Individual - Tratamiento de enfermos o adolecentes al hogar del familiar; 12 Permiso Temporal Individual - Traslado de guardias de personal de establecimientos de Salud o Centros de SENASE; 13 Permiso para donantes de sangre; 14 Permiso Temporal Individual - Matrimonio y Unión Civil; 15 Permiso Temporal Individual - Salida de Niños, Niñas y Adolescentes.

Una vez dentro de la plataforma, la página de inicio o *home* presenta mucha información. Por la extensión de esta página de inicio, son necesarios varios segundos para recorrer con el mouse o en el navegador de un teléfono inteligente y llena de mensajes que “parecen ser importantes”.

La página de inicio se estructura a través de dos grandes componentes: un primer espacio equivalente aproximadamente a $\frac{1}{4}$ de la pantalla, que presenta cuadros de texto de lado a lado. Y los siguientes $\frac{3}{4}$ de la pantalla están poblados por cuadros en los que se disponen los diversos trámites, agrupados según categorías.

La estructura de información no cuenta con la adecuada jerarquía, por tanto, no es simple encontrar lo que se busca. Al ser necesario recorrer toda la pantalla para resolver el problema, es muy probable que un usuario común abandone el sitio con la sensación de que es muy complejo, sin resolver la situación que lo llevó hasta ahí. El riesgo de abandono de la plataforma implica no sólo un desafío en términos digitales, sino que en este caso por la naturaleza de la temática, es posible plantearlo como un *micro-problema* de política pública.

Por ejemplo, una madre que quiere acceder a un permiso para que uno de sus hijos puedan ir a una plaza un día sábado en una comuna que está en fase 2. ¿Debe solicitar un permiso? ¿Qué permiso debe solicitar? Si la persona sabe la respuesta a estas 2 preguntas, será a través de fuentes distintas a Comisaría Virtual, ya que la plataforma no tiene información al respecto. En este escenario, la persona debe solicitar el permiso número 15 ubicado en la esquina inferior derecha de la imagen contigua (considerar que la imagen 4 no es de la pantalla completa). Para llegar ahí debe conocer el nombre del permiso y realizar scroll vertical 9 veces desde un celular de tamaño regular, y 4,5 veces scroll vertical en ventana de resolución 1360x710 px (correspondiente a computador común).

Paso 3: ¿Cómo comprender los contenidos presentados en la página de inicio?

Intuitivamente, si estamos frente a un recuadro rojo como el de la parte superior de la pantalla de inicio, se pensaría que es una sensación de alerta y por lo tanto, es relevante de leer. En este recuadro se cuenta con la primera alerta de que el acceso no será algo simple e invita a anticiparse en caso de no contar con clave única para registrarse en la plataforma y acceder a los trámites y permisos tan necesarios en la pandemia. Sin embargo, cuando a un usuario se le indica “próximamente” sin indicar un plazo, termina siendo una amenaza no creíble y un incentivo para no realizar el paso de registrarse en la plataforma⁷.

COMISARÍA VIRTUAL Ingreso funcionarios

¡Anticípate! Próximamente quienes no dispongan de ClaveÚnica deberán registrarse para obtener sus permisos y salvoconductos. [¡Regístrate aquí!](#), sólo toma 2 minutos.

Información General Sobre Permisos y Salvoconductos

Permisos:

- Los Permisos de Desplazamiento son instrumentos temporales que autorizan a las personas para realizar actividades fundamentales y abastecerse de bienes y servicios esenciales, en comunas que están en cuarentena sanitaria u otra etapa del programa "paso a paso".
- En sectores o localidades que se encuentren en Paso Cuarentena, se podrá solicitar un máximo de dos (02) permisos por semana (lunes a domingo).
- En sectores o localidades que se encuentren en cualquier otro Paso, se podrá solicitar un máximo de un permiso cada semana.
- **Importante:** Los permisos solo permiten desplazamientos durante el día (entre 5:00 am y 10:00 pm). No permiten desplazamiento en horarios de Toque de Queda.

Más información en [Instructivo para Permisos de Desplazamiento](#)

Salvoconductos:

- Los Salvoconductos son instrumentos temporales que autorizan a las personas a realizar actividades fundamentales sólo durante horarios de Toque de Queda. Adicionalmente, también se utilizan para el caso particular de tener que circular a través de Cordones Sanitarios.
- **Importante:** los Salvoconductos NO sirven para desplazarse durante el día en zonas declaradas bajo cuarentena sanitaria.

Más información en [Instructivo para Permisos de Desplazamiento](#)

Luego, el cuadro verde correspondiente a Información General está dividido entre “Permisos” y “Salvoconductos”, bajo el supuesto fuerte de que los usuarios tienen información suficiente para distinguir entre ambos. Cada uno a su vez, presenta un texto organizado en *bullets*, que permiten describirlos y definir sus aplicaciones. Este texto es extremadamente pequeño, asimismo los colores utilizados tienen bajo contraste dificultando su legibilidad. Esta situación es especialmente compleja para quienes tienen problemas de visión, sin embargo, para cualquier persona resulta tediosa y su diseño permite inferir que se trata de información poco relevante.

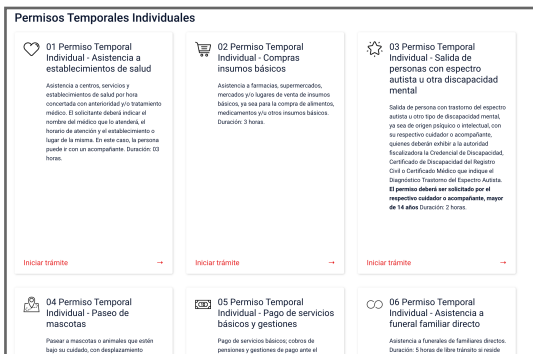
⁷ ¿Y cuántas personas tienen clave única? A fines de marzo del 2020, frente a estrictas medidas de confinamiento sólo más de 7 millones de personas contaban con su clave única (Fuente: <https://www.eldinamo.cl/nacional/2020/03/26/cuarentena-por-coronavirus-las-4-cosas-que-no-sabia-sobre-la-clave-unica/#:~:text=Actualmente%20m%C3%A1s%20de%207%20millones,en%20los%20C3%BAltimos%204%20a%C3%B1os%20E2%80%9D>), donde muchas personas acudieron a oficinas del Registro Civil para poder contar con ella y poder salir a realizar trámites y compras. No debe olvidarse tampoco, el grave problema de hackeo a las claves en el mes de la ciberseguridad (Fuente: <https://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2020/10/16/vulneracion-de-caracter-critico-expertos-en-ciberseguridad-aseguran-que-hackeo-a-gobierno-digital-afecto-a-cuentas-de-5-millones-de-usuarios/>).

Paso 4: ¿Cómo acceder a un permiso para comprar en un supermercado?

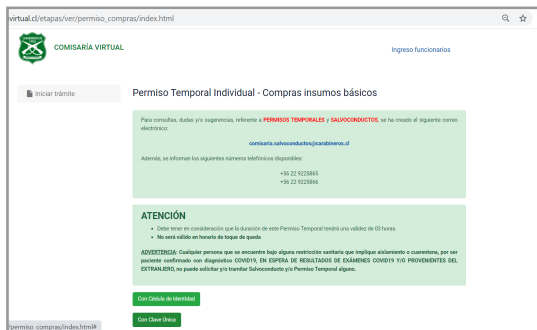
Pues bien, pasado el escollo de contar con clave única o registrarse en la plataforma de la comisaría virtual y la necesidad de leer la Información General, pensemos en el siguiente ejemplo:

Una persona necesita ir al supermercado. Para eso es necesario leer cada una de las descripciones de los servicios y se debe leer en detalle cada texto para estar seguro(a) de que estamos solicitando el permiso que corresponde, ya que en las semanas más álgidas sólo se contaba con 2 permisos.

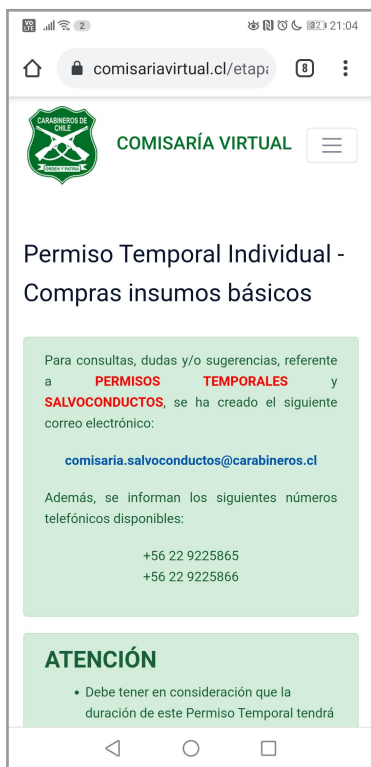
Comenzando la navegación dentro del sitio, primero se presentan las categorías: permisos temporales individuales, salvoconductos individuales, permisos únicos colectivos y constancias; para a continuación colocar cada uno de los permisos, salvoconductos o constancias que pertenecen a cada una de las categorías.



Al encontrar el permiso que permite ir de compras al supermercado llamado “Permiso Temporal Individual - Compras insumos básicos”, es necesario presionar el botón de “ir al trámite”. El área que contiene el enlace es muy pequeña y difícil de encontrar para alguien que está utilizando una pantalla pequeña, si tiene problemas de visión o poca experiencia de navegación digital. En estricto rigor, sería conveniente que toda el área que comprende el cuadro del permiso pudiese tener el vínculo, o al menos un área significativamente mayor que la actual.



Ahora bien, una vez avanzado a la segunda pantalla de la plataforma, nuevamente aparecen recuadros verdes con una letra pequeña, colocando más advertencias sobre el permiso que se requiere.



En paralelo se realizó el mismo paso a través de un celular, recordando que, como se planteó al inicio del documento, el 95,1% de las personas accede a internet desde dispositivos móviles (aunque no exclusivamente), donde nos encontramos con lo siguiente (ver imagen a la derecha):

El usuario vuelve a dudar si este será el permiso que requiere y aparecen unos teléfonos.

¡Al fin alguien de carne y hueso que nos pueda ayudar!

Pero en ninguno de los dos dispositivos se puede marcar directamente el teléfono (*click to call*), sino que hay que memorizarlo o anotarlo en un papel, para luego marcar y entrar a una lista de espera del centro de ayuda y puede que muchos no dispongan de dicho tiempo y ya estén pensando en movilizarse sin permiso, a la comisaría presencial más cercana.

Pensemos ahora en un usuario que ya lleva un click y su segundo click debe utilizarlo en pensar con qué tipo de clave se autenticará en el sistema: cédula de identidad o clave única.



En este punto cabe mencionar que la posición y color de botones dificulta distinguirlos con claridad.

Además no son idénticos en tamaño ni forma, generando dudas sobre si será mejor acceder con cédula de identidad ya que es la primera opción y el botón más grande en tamaño de los tres disponibles.

Imaginemos que el usuario cuenta con clave única y le es más simple que buscar la cédula de identidad. Al ingresar sus datos con clave única, accede a una nueva pantalla que nuevamente muestra un recuadro verde con más advertencias y datos a completar.

COMISARÍA VIRTUAL

Iniciar trámite Permiso Temporal para Compras

ATENCIÓN

- Debe tener en consideración que la duración de este Permiso Temporal tendrá una validez de 03 horas.
- No será válido en horario de toque de queda

ADVERTENCIA: Cualquier persona que se encuentre bajo alguna restricción sanitaria que implique aislamiento o cuarentena, por ser paciente confirmado con diagnóstico COVID19, EN ESPERA DE RESULTADOS DE EXÁMENES COVID19 Y/O PROVENIENTES DEL EXTRANJERO, no puede solicitar y/o tramitar Salvoconducto y/o Permiso Temporal alguno.

Nombre Completo (Indique su nombre completo. Formato: Casa Aaaa Paaa Casa)

Karla Margarita Carrasco Jofré

RUN (Formato: sin puntos con guión. Ejemplo: 12345678-9)

15639302-9

Indique su edad

0/2

Seleccione la comuna donde reside

Seleccione Región

Dado que se ingresó con clave única, los campos “Nombre” y “Run” están completados automáticamente, ahorrando tiempo al usuario que ya ha ingresado sus credenciales anteriormente. Sin embargo, será necesario que la persona complete los datos relativos a edad, información que ya está en los registros administrativos del Estado.

Seleccione la comuna donde reside

Metropolitana de Santiago

Santiago Centro

Domicilio (Indique la dirección exacta de su domicilio)

Blanco Encalada 1727 Depto 1401

31/35

Motivo

Compra de alimentos

Compra de medicamentos

Compra de insumos básicos

Limitaciones

Trayecto

Ida-Regreso

Destino (Indique hacia donde se dirige)

0/50

Fecha desde

03-11-2020

Hora desde

El permiso tendrá validez después de 15 minutos de emitido

¿Desea recibir una copia en su correo electrónico?

Sí

No

A continuación es necesario ingresar la dirección de origen y la dirección de destino. Estos campos de texto no tienen un formato definido, y por lo tanto no es posible validar esta información, como podría hacerse a través de un aplicativo de Google Maps u otro mecanismo de ubicación, que ofrece las opciones de autocompletado o de utilizar la información actual a través de la función GPS (siempre que el usuario así lo autorice de manera explícita, debido a limitaciones legales con respecto a la privacidad de la información).

Otros sitios web, como por ejemplo muchos de los asociados a e-commerce y que deben calcular costos de envío tienen integrada la dirección a Google y ubica el punto exacto en el mapa. Si bien, esto puede no funcionar en zonas rurales, hay una falta de validación que puede ser preocupante, y además al indicar en nuestro ejemplo el supermercado al cual nos dirigimos colocaremos “Líder 10 de julio” o deberemos abrir una nueva ventana (con un nuevo click, ya el cuarto a esta altura) y buscar la dirección exacta del supermercado al que nos dirigimos.

Es necesario marcar obligatoriamente la opción sobre el trayecto “ida-regreso”. En este caso, si sólo se cuenta con una opción, no tiene sentido incluir un botón de selección adicional al proceso. Por su parte, en muchos casos los trayectos pudieran considerar distintas paradas, sobretodo en aquellas comunas que se encuentran en fase 1 donde las salidas están limitadas a 2 veces a la

semana, o en el caso de las comunas en fase 2, donde solo está autorizado el tránsito durante los días hábiles. Esta persona puede requerir ir a un supermercado y además pasar por una farmacia o una ferretería ya que tiene un problema con una gotera en su vivienda. Probablemente este punto no es de exclusiva responsabilidad de la plataforma digital, sino de la política sanitaria dispuesta, no obstante la posibilidad de sólo ingresar puntos de origen y destino, sin posibilidades de definir una ruta conveniente que permita realizar más de un trámite en una sola salida, constituye un problema de ajuste con las necesidades de distintos perfiles de usuario.

html?token=16044491723402d3dd3b4-062b-48a0-8f9f-68acfc4e5b89

Karla Margarita Carrasco Jofré

RUT (Formato: sin puntos con guión. Ejemplo: 12345678-9)

15639302-9

Indique su edad

38

2/2

Seleccione la comuna donde reside

Metropolitana de Santiago

Santiago Centro

Domicilio (Indique la dirección exacta de su domicilio)

Blanco Encalada 1727 Depto 1401

31/35

Motivo

Compra de alimentos

Compra de medicamentos

Compra de insumos básicos

Limitaciones

Trayecto

Ida-Regreso

Destino (Indique hacia donde se dirige)

Ilder 10 de julio

17/08

Fecha desde

En este sentido, se pudiera argumentar que las cajas de selección que dan cuenta de los motivos de salida pueden ser una posibilidad para entregar esta información sobre un permiso multipropósito. Sin embargo, las categorías no son necesariamente complementarias entre sí. De hecho el lenguaje utilizado en la categoría “insumos básicos” repite el nombre del permiso que se está solicitando, sin aportar información más específica.

Para finalizar es necesario marcar un captcha indicando que no somos un robot y luego recién presionar el botón de “solicitar”.

Finalmente, este usuario debió enfrentarse a 3 pantallas y realizar un mínimo de 4 clicks. Esto, sin considerar que quizás entremedio debió buscar direcciones o retroceder en la duda. Cabe señalar además, que el ejemplo que se indica corresponde a un trámite muy simple, que no requería ningún tipo de documentación adicional, como son los permisos para asistir a una hora al médico, asistir a un centro de salud para realizarse un examen de detección de COVID-19, o un salvoconducto de mudanza en el que se deben adjuntar las autorizaciones notariales.

Síntesis de la evaluación de la experiencia de usuario

A partir del análisis desde la perspectiva de usuario en la realización de uno de los trámites más comunes, la plataforma Comisaría Virtual no ofrece una experiencia satisfactoria.

1. Es un sistema inestable, generando graves problemas de accesibilidad a un servicio que se planteó como exclusivo para la gestión de permisos. En definitiva, no estaba preparada para la demanda potencial que presentaría la plataforma, y ha debido ser mejorada (de manera aún insuficiente) sobre la marcha.

2. Desde dispositivos móviles presentan una carga mucho más lenta, situación que puede verificarse a través de los reportes de Google.⁸ Lo anterior, es particularmente problemático considerando que es el modo de acceso más común, y que el internet móvil ha crecido exponencialmente.
3. En términos de usabilidad es confuso, presenta grandes extensiones de textos con recuadros verdes por todas partes y un lenguaje técnico. Además, tiene serias fallas de accesibilidad, al no prestar una solución para personas con dificultades de visión, adultos mayores (con letras y botones pequeños) y otros problemas de visión como daltonismo.
4. Se basa exclusivamente en contenidos en texto. Utiliza elementos visuales de manera muy insuficiente. Este elemento es fundamental para contribuir a la comprensión de los contenidos por parte de los diversos perfiles de usuario.
5. No cuenta con elementos de interoperabilidad para la transferencia de datos entre instituciones del Estado, obligando al ciudadano a completar información que no aporta valor.
6. Se presenta solo como una plataforma transaccional, es decir, para gestionar los permisos y salvoconductos, pero no considera la necesidad de entregar mayor información al ciudadano que permita contextualizar el proceso. De hecho, es necesario acceder a sitios complementarios como ChileAtiende para tomar una decisión correcta.
7. Falta de vínculos de interés con otros sitios web asociados a la pandemia. Por ejemplo, en el caso de los permisos de viaje interregionales, además del permiso se debe contar con pasaporte sanitario que sólo está disponible en el sitio www.c19.cl

Por todas las razones esbozadas anteriormente, el servicio digital de Comisaría Virtual no cumple con los estándares mínimos definidos desde el análisis de experiencia de usuario (UX). Estas características son:

- Útil: si bien es un servicio que presta un servicio a la comunidad, su utilidad contrasta con la complejidad y dificultad para la obtención clara de permisos.
- Usable: en este caso, nos encontramos con un sitio que, ante lo ya expuesto precedentemente, pierde su eficacia. Los usuarios se frustran cada vez que el sitio está caído, no saben qué permiso solicitar y el llenado de información hace de todo el proceso, algo engorroso.
- Encontrable: ante tal cantidad de tipos de permisos, distinción entre permisos de desplazamiento individuales o colectivos, salvoconductos, situaciones de emergencia no contempladas, el usuario pierde interés y abandonará el sitio. Como se dijo, es un sitio que no presta apoyo y no facilita la navegación.
- Accesible: consideramos que la experiencia del usuario en la navegación es negativa; exceso de contenido innecesario, lenguaje técnico, requiere del usuario paciencia para llenar formularios, la experiencia del usuario en teléfonos es confusa y los contenidos son poco legibles.

⁸ Test realizado en Google

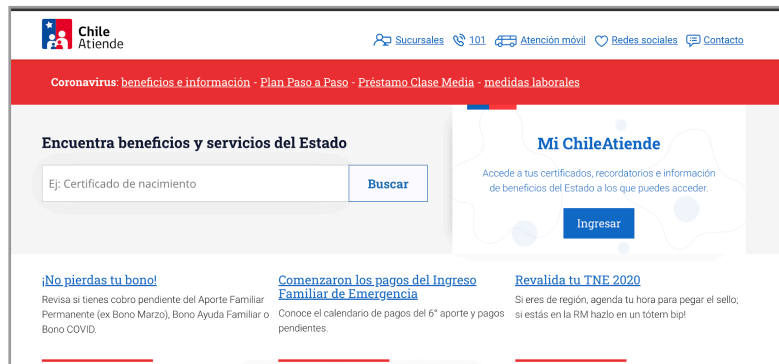
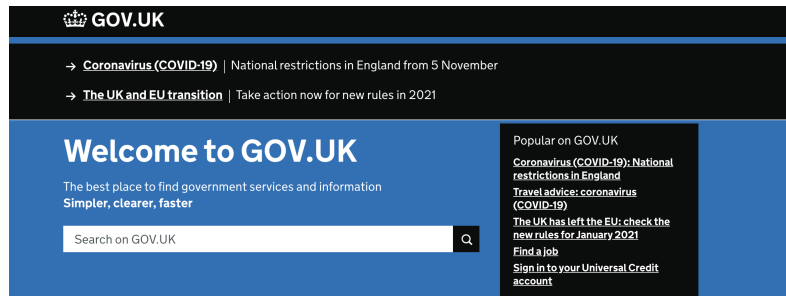
<https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/?hl=es&url=comisariavirtual.cl&tab=mobil>

- Deseable: los usuarios pierden la confianza en la página; las expectativas creadas en un inicio por la autoridad como única plataforma para la obtención de permisos y su supuesta capacidad para soportar entre 500.000 a 1.000.000 de solicitudes diarias, no fue así, lo que saturó la página y generó caídas reiteradas.

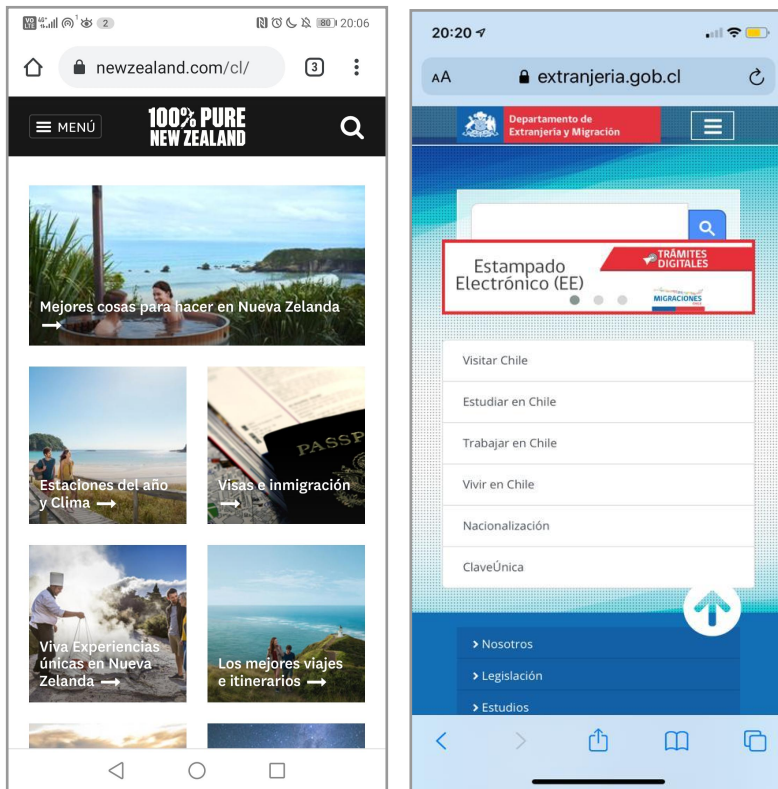
Sobre propuestas de mejora de la plataforma digital

En consideración al valor público de Comisaría Virtual y las expectativas que recaen sobre su operación, se plantean las siguientes propuestas de mejora, sobre la base del análisis de referentes destacados.

1. Se requiere una página de inicio “más limpia”, es decir que cuente con una adecuada jerarquía de información, de modo de orientar de manera más simple al usuario. Una alternativa deseable sería la posibilidad de que la plataforma se adapte al lenguaje de los usuarios (que oriente al usuario(a) en frases cotidianas como “ir al supermercado”, “ir al médico” o “tomarme un examen covid-19”). La inserción de una barra de buscador al inicio que logre identificar la necesidad de quien necesita un permiso o salvoconducto a través del análisis de lenguaje natural es un estándar destacado, como es el caso de gov.uk. Otro ejemplo de carácter nacional es la pantalla de inicio de ChileAtiende, que cuenta con un buscador de trámites, aunque su precisión es más limitada. Adicionalmente, se homologa a la forma en que las personas navegan generalmente utilizando motores de búsqueda como pantallas de inicio.



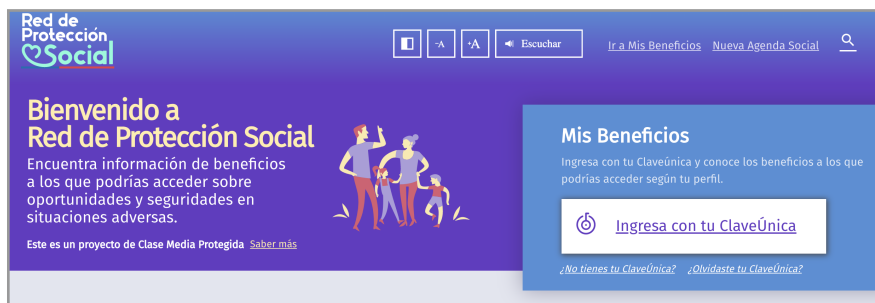
2. Es fundamental mejorar la navegación y usabilidad desde dispositivos móviles. No basta con que la plataforma sea responsiva en términos de adecuarse al tamaño de pantalla, sino que es necesario disminuir la extensión de las páginas a fin de limitar la cantidad de veces que es necesario realizar scroll vertical. Lo recomendable es contar con todo en una pantalla. Un ejemplo internacional es la plataforma de turismo de Nueva Zelanda. Mientras, en el caso chileno, la plataforma del Departamento de Extranjería:



3. Contar con información oficial asociada al run o clave única de los usuarios, permitiría ahorrar tiempo en el proceso y simplificarlo. En este sentido, la interoperabilidad de diversos servicios es clave para no duplicar solicitudes de información existente, como es el caso del dato edad. De esta misma manera, es recomendable que la plataforma pudiera entregar una autorización a usuarios de manera más informada, en el sentido de que fuera capaz de identificar a través de registros administrativos del Ministerio de Salud, si es que la persona que está ingresando su rut está en una situación de cuarentena especial por que recientemente ingresó al país, por ejemplo. Esto es un ideal que sin duda excede las posibilidades de la plataforma en sí, y constituye un desafío a nivel de Estado. Cabe señalar que en este caso, se propone sólo la restricción de permisos por ingreso reciente al país y no por detección de contagio, puesto que esto supone información de salud confidencial.

4. Es necesario mejorar la usabilidad de la plataforma en términos generales: disminuir los clicks necesarios (regla de 3 clics), complementar la información con elementos visuales, alivianar los contenidos de cada pantalla a través de una jerarquía adecuada que permita discriminar aquello

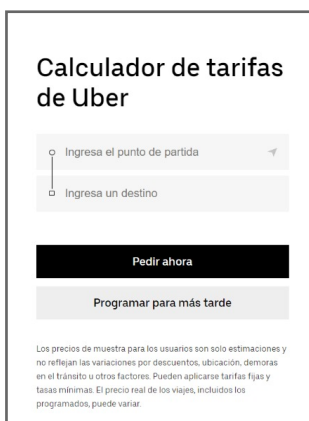
que es importante de lo accesorio. A su vez, se debe garantizar el acceso universal a la plataforma, idiomas, tamaño de fuente, escucha de contenido, etc., a través del cumplimiento de los estándares que Senadis entrega a todas las instituciones públicas, tal como se presenta en la parte superior de este sitio.



5. Es fundamental que la información sea entregada a través de diferentes medios, no sólo a través de texto. En este caso, la inserción de imágenes o videos es deseable, para abordar la situación de personas con dificultades para leer y/o comprender lo leído. Se podrían agregar videos que muestren un paso a paso o permitan a distintas generaciones que expliquen cómo se realiza un trámite.

6. Agregar vínculos de interés con otros sitios web asociados a la pandemia. Por ejemplo, en el caso de los permisos de viaje interregionales, además del permiso se debe contar con pasaporte sanitario que sólo está disponible en el sitio www.c19.cl

7. Considerar la incorporación de un aplicativo de mapa, que permita al usuario voluntariamente señalar su ubicación actual, validar las direcciones ingresadas posibilitando el autocompletado o definir una ruta de manera más simple, por ejemplo para utilizar en el caso de permisos para salidas multipropósitos. Por ejemplo, alguna integración con Google Maps o soluciones de mapas, como en el caso de Uber u otras aplicaciones que permiten autocompletar la dirección.



Conclusión

A nuestro parecer, el sitio si bien contiene múltiples errores y defectos, constituye un potencial enorme de valor público si es que es mejorado en los puntos ya descritos.

Nuestras sugerencias, podrían significar un gran avance en inclusión y en poner acento en que es el ciudadano el que tiene que estar al centro, guiando y ayudando a éste en una navegación más cómoda y sencilla, que incorpore herramientas amigables para su uso en la población.

5 de noviembre 2020

Grupo 1:

- Karla Carrasco
- Carlos Cisternas
- Álvaro Chamaca
- Catalina Gutiérrez
- Rodrigo Roa