

## Apéndice

### Apéndice 1

#### Guía de preguntas Grupo enfoque “Portal del Gobierno de Puebla”

#### Primer contacto

1. ¿Cuál es su opinión acerca del desempeño del gobierno del estado de Puebla?
2. ¿Cree que la administración pública ha mejorado en el último año?
3. ¿Ha ingresado al portal de gobierno en los últimos meses? ¿Ingreso al portal de la administración anterior? *¿Qué cambios destacaría?*

#### Relevancia de los portales de gobierno con la sociedad.

4. ¿Cuáles son los motivos por los cuales usted ingresa a los portales de gobierno?  
*¿Obtener información, realizar trámites, establecer comunicación con la autoridad?*
5. ¿Encontró la información que buscaba? ¿pudo efectuar los trámites que deseaba?  
¿fue un medio efectivo para comunicarse con las autoridades?
6. ¿Se obtuvo algún ahorro/beneficio gracias a la información encontrada en el portal de gobierno? ¿Se obtuvo algún ahorro/beneficio haciendo los trámites a través del portal de gobierno? *Ahorro de tiempo, dinero, etc.*
7. ¿Cuál fue la principal barrera con la que encontró para obtener la información?  
¿Encontró dificultades para realizar sus trámites? ¿tuvo dificultades para usar el portal como medio de comunicación con las autoridades?
8. ¿Con que frecuencia usa el portal?

9. ¿Qué te motiva más a usar el portal? ¿Por qué razón?

### **Relevancia de los portales de gobierno con el gobierno**

10. ¿Cuál crees que son los beneficios que tiene para el gobierno la implementación de un portal? *¿Difunde mayor información? ¿Gasta menos dinero? ¿Es más cercano a la gente? ¿Reduce el trabajo burocrático?*

11. ¿Cuál es el beneficio para la administración pública? *¿Transparencia, Estado de derecho, aplicación de los recursos financieros?*

12. ¿Cuál es el beneficio económico para el gobierno? *¿Hace más atractivo al estado para los inversionistas?*

13. ¿Cuál es el beneficio social para el gobierno? *¿Disminuye la corrupción, buen gobierno?*

14. ¿De esta manera puede responder el gobierno a más solicitudes de atención? *¿Por lo tanto respuestas?*

15. ¿Cree que están logrando los impactos que desean? ¿Qué factores son necesarios para lograr los impactos?

### **Desafíos de los portales de gobierno**

16. ¿Brinda confianza la información obtenida y los trámites en línea?

17. ¿Cuál es la disposición de la sociedad para usar y resolver los asuntos con el gobierno a través de los portales web? *¿La limitación es por decisión propia o involuntaria?*

18. ¿Qué necesita el gobierno para hacer más atractivos los portales de gobierno? *¿Se limita a la arquitectura tecnológica, campaña publicitaria, estrategia?*

19. ¿Qué elementos son necesarios para motivar a los ciudadanos a emplear el portal web, ha sido suficiente el esfuerzo hecho hasta hoy?

20. ¿Qué servicios de información te gustaría encontrar en el portal?