

Apéndice 2

Focus Group – Portal del gobierno de Puebla Perfil de asistentes: Gobierno

Moderador: ¿Alguno de Uds. a visitado el portal del estado de Puebla

Persona1: si

Persona2: si

Persona3: si

Persona4: si

Persona5:

Persona6:

Persona7:

Moderador: ¿Uds. que piensan acerca del gobierno del estado de Puebla?

Persona3: Pues la verdad está haciendo las cosas muy eficaces, buenas la nueva administración. Realmente a diferencia de otro tipo de administraciones, hay más acceso a la información, más transparencia, está haciendo cosas importantes

Persona2: respecto a las acciones creo que si hay diferencia, hay unos amigos creo que, por ejemplo en algunas colonias pusieron contenedores con los cuales se respetan igual no justificas gastos, p.ej. algo que percate es que se quito la ayuda a las personas de la tercera edad. Últimamente hay mucho mejoramiento de áreas verdes, también. Es algo en lo que estoy de acuerdo Pero si eso de contenedores, justificaciones de gastos y quitar la ayuda a la gente de la tercera edad yo no estoy de acuerdo.

Moderador: vamos entonces a ver algo de portal, ¿por qué han ingresado al portal del estado?

Persona5: yo solamente, realmente he ingresado pocas veces, yo ingreso porque necesito saber cuál es el tipo de tramite a seguir para sacar el cambio de placas por ejemplo,

realmente no lo utilizo en mi vida cotidiana, yo solo utilizo el portal si me interesa saber que trámite voy a realizar y donde lo voy a realizar.

Persona6: yo lo que le decía es que más que nada lo utilizo para el pago de tenencia y lo que veo es que le falta simplificación. No es concreto, la visión es fantástica pero el fondo que es el volcán siempre está oculto y los menús de opciones interactivos, en los eventos que hace el gobernador, en el momento en que se despliegan tapan todas las imágenes. Es decir fue para mí un portal a vapor, sinceramente. Comparándola con el portal del gobierno anterior, esa tenía ventanillas en las partes laterales y todo se visualizaba en el centro. Un portal siempre es atractivo siempre y cuando pongas tantas cosas, mientras más sencillo mejor.

Persona7: si yo también pienso como él. Por ejemplo comparado con el gobierno municipal tu entras al portal y te dice, quieres pagar el predial, quieres pagar esto y así, antes en el de Puebla así era, paga tu control vehicular, tu tenencia y ahora tienes que entrar hasta la dependencia. Si se complica un poco más las entradas y para las personas que casi no manejan internet, tienes que dar muchos clicks para llegar donde necesitas. O por ejemplo, para el pago de derechos, te llega tu comprobante fiscal a los dos días. Es decir si tú tienes un pago de derecho por ejemplo del registro público, porque yo he llegado a hacer avisos preventivos, hace tu pago de derechos y tienes que esperar dos días a que llegue tu recibo fiscal para poder pagar en la oficina. Pero solo en Puebla te lo aceptan, si tú llegas a Tecamachalco no te lo aceptan porque tienes que esperar dos días para ingresar y si ese día lo necesitas, el aviso preventivo, no se puede. Tienes que hacerlo a la antigüita, ir a recaudación y hacerlo. Entonces de que te sirve un portal que no tenga eso.

Moderador: ¿Quién más? Ya tenemos entonces que para tener información, para realizar trámites...

Persona1: en mi caso para realizar pagos. Pero tengo la misma impresión que acaban de decir. Creo que dan mucha importancia a resaltar las acciones de la esposa del gobernador y del gobernador. Entonces yo creo que serviría mejor si atiende las necesidades de la gente.

Persona3: yo creo más, que un portal tiene diferentes acciones. En este caso hay que ser claros y precisos, también sirve como un medio de publicidad el cual no está siendo monitoreado, ya pago si host y día a día sigue lanzando su información de los eventos a los que acude y acciones que realiza, entonces el ocupa sus Tecnologías de Información muy puntuales para hacer publicidad de sus eventos porque él tiene un proyección más alta, porque entiendo los puntos de mis compañeros donde resaltan la funcionalidad, vaya también debe hacer resaltar sus acciones porque es la manera en que mucha gente se comunica “mira ya hizo esto” “ya hizo aquello” porque recibe más publicidad, pero a mí en lo particular si me gusto, porque en gobierno el primer año tenía una imagen distinta al

actual y yo si note la distancia lejos de que si a sido más complicado el manejo, pero la hace a fuerza al que entra ver las acciones que hace el gobierno, que luego mucha gente desconoce. Bueno nosotros tal vez por lo jurídico no nos importa, o yo lo veo o yo lo sé pero mucha gente que no, así ve si se entrego el equipo a la policía o si fue a la colonia tal, porque no se meten a otros medios de televisión.

Persona6: tu lo acabas de decir, simplemente les interesa dar a conocer lo que yo hago como gobernador, pero en si para la ciudadanía “si tu no fuiste a esa colonia yo no vivo ahí” a mí me interesa pagar el predial, entonces si tu observas a ver en el portal, una panorámica muy imponente del popo, que en todo momento está oculto aunque subes y bajas en la ventana, para mí hay tanta basura que no sabes para que sirve cada liga, yo estuve navegando un rato y te apuesto a que ninguna está terminada, entonces este es el menú, la cara del gobierno del estado. Pero si tú te vas a una secretaria, te dice acerca de un nuevo gobierno así te manda a la liga con la cual empezó gobierno del estado, el portal con un fondo blanco, la cara del funcionario público, en lugar de dar la prioridad al ciudadano, habitante de la ciudad de Puebla, se la dan al funcionario. Comunícate, yo no conozco a Amy Camacho, se lo que hacen pero yo que le voy a decir a Amy Camacho. Por lo tanto no están viendo del otro lado, no cumple mis necesidades como ciudadano, está enfocado a la funcionalidad e imagen del funcionario.

Moderador: tomando este comentario pero regresando a ver si Uds. me pueden ayudar a entender esto, ¿hubo un ahorro, beneficio en tiempo, dinero por lo cual Uds. decidieron entrar al portal?

Persona1: Si, Es mucho más funcional, lo puede hacer uno desde su computadora, si uno tiene tarjeta y si tienes los datos de lo que se quiere pagar, eso no ahorra todo ese contacto de filas, tiempo y salidas.

Persona3: hay mas funcionalidad a través del portal, pero ¿qué pasa con la gente que no utiliza el internet?, ¿Cómo va a realizar el tipo de trámites aunque tenga el portal así? ¡No va a poder navegar! Va a necesitar la ayuda de otra persona o ir directamente a las oficinas donde se realiza ese tipo de trámite. Entonces de alguna manera el portal si podrá estar bonito y está bien que se pueda realizar ese tipo de trámites. Si no tiene las suficientes, o ser más detallado en considerar a esas personas que no saben utilizar el internet, no tendría caso ponerle el “popo” o símbolos del gobierno del estado.

Persona5: pero el portal está dirigido a cierto sector

Persona3: entonces ahí está mal, debería abarcar a toda la sociedad

Persona7: Lo que dicen es cierto, muchas veces quieres pagar, por ejemplo el portal del banco y te mandan a lo que es el portal del banco, pagas y si no tomaste el numero de

referencia no puedes volver a conectarte. Y como dice la gente que no navega en internet si puedes creer que perdiste el pago, me dicen que la base en IE y si quieres entrar con Linux no se puede, genera errores y ahora muchas de las computadoras nuevas que son más baratas vienen con los nuevos paquetes.

Persona6: aquí el punto es cuando yo hice mi pago, lo hice una semana antes de vencimiento, al siguiente día quise consultar mi pago y el servidor principal estaba saturado. Segundo, no se si estén certificados a través del pago en línea, porque yo he pagado a través de Telmex y varios portales, si tienes alguna duda tu call-center, número telefónico y yo no lo he visto. Solo una hoja en blanco, carente, unos renglones del contexto no? Y me extraña es el portal del gobierno del estado.

Moderador: ¿Pero tuvieron algún ahorro?

Persona7: en lugar de hablar por teléfono ingrese al portal, puedes conocer al titular, si necesitas girar un oficio ya sabes en qué dirección hay que hacerlo. Pero así como un súper ahorro o beneficio pues no porque tendrías que hacer todo el trámite completo desde la oficina.

Persona5: Me beneficia el ahorro en las líneas saturadas, mal trato, y aquí en el tiempo de cada uno y si me cuesta trabajo me meto a investigarle, y yo si le he encontrado la funcionalidad de que quería consultar adeudos y me aparecía y antes tenias que ir a la oficina y formarte en una y otra fila, desde el lugar en el que me encuentre lo puedo realizar, si tengo la necesidad de solicitar información, por ejemplo en la secretaría de finanzas puedes establecer comunicación y si se te atiende te contesta la particular y muy bien, así que siento que son buenos aunque existan algunas deficiencias como decían, algunos links o paginas incompletas, yo creo que eso es lo que a limitado. Esta incompleto, en construcción o no está terminada la función. Pero para mí en lo particular se me hace exitoso.

Moderador: ¿obstáculos? Barreras? O ¿cosas que mejorar?

Persona1: si puede ser que en ocasiones el sistema se sature, por ejemplo en el pago de tenencias llega un momento en el que se saturaba mucho, en los últimos días saturada la línea. No sé si sea cuestión del servidor, es lo único que podría decir.

Persona4: pues yo creo que conjuntar la información de las acciones que está haciendo el gobierno con las funciones de los servicios que presta. Si que te informe pero sea funcional, que te simplifique los servicios. Que sean menos pasos y que las ligas no sean que des click aquí o allá.

Persona 6: uno de los obstáculos es cuando tú te metes a una secretaria, desafortunadamente tú jalas toda la información del portal de la secretaria. Empiezas a navegar y tienes todo el paquete de finanzas, tú solo quieres lo de tenencia y te da todo lo de tenencia y eso hace que el proceso y el ancho de banda que se esté utilizando, aun cuando tu máquina sea buena, se sature el servicio. Además no eres el único, imagina cuántas personas están haciendo lo mismo que tú. Entonces la máquina está trabajando y tú te desesperas y dejas de hacerlo.

Persona3: yo creo que es también el personal que lo está operando, yo tengo un ejemplo muy claro, la plataforma eMexico que se supone todos los gobiernos del estado deben estar participando para agregar las fichas de las personas que pueden estar siendo buscados por la justicia, en el cual incluso el gobierno tuvo que decirle a los estatales que o se ponen las pilas con la base de datos o no te recorto tu presupuesto en el ramo de seguridad, porque no era posible que no estuviera jalando, una plataforma de una dimensión impresionante en la cual un delincuente que cometió un delito en Baja California y se va a Cancún pues no se tenía esa comunicación, obviamente estaba libre o prófugo, entonces creo que una limitante es el desconocimiento del manejo de las Tecnologías de Información, eso para mí es, si podemos encontrar las críticas lo cual es bueno para construir, pero si el operador no sabe, por ejemplo en el gobierno si no sabe que tiene que dar altas al mes, nada más cuando se inicio había sin actualizar meses, entonces si es problemas del operador.

Persona5: navegación, por la saturación de cuántas personas que entran a utilizarla pues la satura, la línea de comunicación, la página se bloquea y uno ya no puede consultar y ver qué tipo de trámite terminar.

Moderador: ¿El tamaño de la letra? ¿El color?

Persona5: si el tamaño de la letra sería para mejorar

Persona7: además dejan los espacios en blanco, ahí se podría poner una imagen como la del secretario, ahí pones lo principal que hace el secretario, si nunca lo haces pero un día recuerdas que es, de alguna manera es información y cultura para todos.

Persona6: se me hace raro porque un portal, sale carísimo y dejar huecos en blanco... Eso diciendo como plática constructiva.

Persona3: el tipo de letra es chiquita

Persona2: Tapan imágenes, bueno si tiene carácter informativo entonces si lo pongo, a lo mejor el obstáculo los trámites y servicios si deferenencia con el otro portal, lo que lo hace más complejo. Y por ejemplo las tablas y espectaculares se vayan desplegando...

Moderador: díganme una cosa, yo entiendo que puede ser para trámites, para servicios ¿pero es esto un medio de comunicación entre el gobierno y ciudadano?

Persona6: tiene que serlo

Moderador: ¿lo es en este momento?

Persona6: Pues si

Moderador: Si te ayuda a comunicarte con tus ciudadanos

Persona7: Es mejor que no tener nada, porque antes no había internet

Moderador: Porque una cosa es informativo y otra es que te de la facilidad de comunicarte, de que puedas así como tomar tu teléfono.

Persona5: bueno una cosa quizá posiblemente quieres anteponer una queja en el portal no sabes si realmente esa queja llegue directamente.

Moderador: la cuestión es ¿se puede?

Persona3: si claro

Persona6: tienes la intención

Persona5: si

Moderador: pero ¿se puede?

Persona3: la función si esta

Persona6: la función sí, pero como dicen, no sabes si llegue

Persona3: no sabes si realmente va a llegar

Persona1: yo no he intentado pero lo que tú decías hace un momento, que si tu te has comunicado con la secretaría de finanzas y has tenido

Persona3: si claro

Persona 7: pero ¿a través de internet? O te has terminado por comunicar por teléfono

Persona3: vaya por internet si he tenido... no recuerdo si fue un chat, pero hígole! No me acuerdo.

Moderador: pero yo me pongo en el lugar de lo que dice persona7, yo hago mi pago, no tome mi numero de referencia, me conecto, en un chat, foro y les digo “perdí mi numero de referencia, ¿hay alguna manera en que me lo puedan dar? Te lo responden en ese momento y te dicen no te preocupes, ya quedo o aquí esta”

Persona3: no

Persona7: la pagina marca que tienes que volver a entrar y ya solicitar tu numero pero si no sabes cómo hacerlo, no es algo inmediato, en ese momento te marca error y

Moderador: ¿te puedes ir para atrás?

Persona7: no, te marca error y ya, si tuviste el cuidado de tomar la referencia, ya con ese número si no tienes que entrar otra vez, pero si no tomaste el numero de referencia, los que no saben se asustan y... ¿cómo buscas?

Persona3: bueno ahí, sería buena idea para mí que una persona este en línea contestando tus preguntas, otra cosa la persona que esté haciendo ese servicio no le va a contestar la duda a mil personas que entren.

Persona7: y además en el momento en que tú estas, lo mejor sería que te saliera: quieres imprimir tu recibo, cópialo o así, ese tipo de cosas y lo que te decía, el tiempo si ahora ya hay facturación electrónica, en el momento te llega, como es posible que el gobierno del estado te tarde dos días.

Moderador: ¿Cada cuanto tiempo entran al portal del gobierno del Estado de Puebla?

Persona3: cuando necesito un tipo de servicio, cada 3 semanas

Persona1: 2 o 3 veces al año

Persona7: 2 veces al mes

Persona6: 2 veces al año

Persona5: 1 o 2 veces a la semana

Persona4: antes entraba seguido para obtener CURP pero ahora lo hago directo en otro portal

Moderador: ¿Qué te motivaba a entrar al portal anterior?

Persona4: que de ahí me podía mandar a la liga del CURP, buscar pasaporte y tenencia.

Moderador: ¿Qué les motiva a entrar a este portal?

Persona3: la imagen que proyecta el gobierno, el diseño del portal.

Persona1: la fotografía es muy bonita

Persona7: pero debería ser más transparente, lo que si es que las letras son muy pequeñas, hay otra página “Orden jurídico poblano” que está muy bien, tiene muchas leyes y entras directo, esa esta mejor organizada.

Moderador: ¿En que se beneficia el gobierno en tener una página web?

Persona3: más proyección

Persona5: yo entro porque lo que genero el gobierno en sí, comparando con la administración anterior, realmente entra uno a ver las acciones que está haciendo el gobierno anterior y te das cuenta que el anterior hizo nada, porque quieres saber que hizo tu gobernador. Comparación. Es uno de los motivos, saber que su esposa estuvo en el DIF, que regalo.

Persona7: de entrada, las acciones del gobierno hablan por sí solas, y en ninguna de sus acciones menciona que ingrese al portal. Porque la publicidad esta en las calles.

Moderador: ¿Este portal difunde más o menos que el anterior?

Persona7: le falta, son tantas cosas que quieren mostrar en un portal que están generando un embudo, es decir lo que veo es que falta una buena planeación, la imagen ya la tienen, pero el que está encargado, le faltan herramientas porque para mí está perdido, y esto es una consulta ciudadana para decirle a la ciudadanía ¿cómo quieren verte en el portal? Y es lo que está promoviendo el gobernador” Vamos a trabajar de acuerdo a lo que diga la ciudadanía y es lo que está haciendo. ¿Entonces por donde vamos?

Persona6: si claro, el que quiera entrar a ver las acciones de él que las vea, pero también quien quiera hacer un trámite pueda hacerlo, como dividir un poco más el portal.

Moderador: ¿este portal reduce los trámites burocráticos?

Persona6: pero te bloquea y no tiene cronometro de los visitantes

Persona2: los tramites son más complejos, el carácter informativo se está logrando, realmente la parte en que aporta algo la ciudadanía debería estar más enfatizado, que es lo que quieres ver, que les falta.

Moderador: ¿Es un portal más transparente? ¿Hay más información que antes no había?

Persona7: tu vas a ver las acciones del gobernador, pero transparencia es cuando haces una verdadera comparación de lo que te informa el gobernador en el portal u otros medios con los resultados presentados para hacer una balanza y no me da esa certeza.

Pesona3: escuche que hubo críticas pero si comunica cuánto dinero ha entregado por concepto de cada inversión realizada en cualquier materia, todo eso es transparencia de los recursos dependiendo del grado, pero para mí si me dice a donde se está yendo el dinero.

Persona6: pero para las personas que están viendo cuanto se gasto en que concepto, Mi punto de vista seria: transparencia: gasto corriente, ramo 33... desplegado: para el mes de marzo tenemos tantos millones de pesos, y que se desglose para indicar las compras por concepto, las personas que se van por lo material pueden decir le creo o no, entonces ahí está la transparencia, a los que entendemos al momento o los están necesitados

Persona3: pero esa información la tienes con la comparecencia de los secretarios donde el congreso tiene la facultad de fiscalización, entonces puedes indagar en los documentos generados y decir compramos tanto por tal concepto y se gasto tanto y se puede subir al portal.

Moderador: ¿Pero es automático para Uds.? ¿Quiero ver la compra por el concepto? Y ¿todos tenemos ese derecho? Entonces ¿el portal ayuda para transparentar la información?

Persona1: al nivel que está diciendo, no se compara, información del congreso, entonces no lo logra, son solo acciones de gobierno pero si debería alcanzarlo, para que la ciudadanía acceda a esa información.

Moderador: Si no logra ese objetivo ¿atraerá a más inversionistas?

Persona7: no

Persona1: no

Persona3: no

Persona6: no

Moderador: ¿Qué información atraería más a los inversionistas?

Persona4: encontrar áreas y terrenos de oportunidad de inversión

Persona6: Un clasificado, lotes en tal lugar, contamos con tales productos

Persona5: Parques industriales

Persona2: Sin embargo si se cuenta con esa información, cuando nombraron a Cuetzalan “Pueblo mágico” salió anunciado, la promoción de la zona y que se promueve pero se realiza en cierto momento.

Moderador: ¿Pero qué información me atrae?

Persona4: El portal anterior te mostraba links a las páginas de las ciudades o pueblos, te lo informa pero no te conecta a la información clave que a un empresario le puede servir para tomar una decisión, porque también las imágenes te venden.

Persona6: yo como inversionista me gustaría saber cómo puedo invertir en turismo, compra de terrenos y construcción de instalaciones

Persona7: como dice Tania, en una parte pones la publicidad y en otra información clave, siempre permanente.

Persona6: no hay una galería de imágenes, videos. Le falta conectarse con la radio estatal.

Persona4: yo note que si había un link de la tv o radio pero al final no abría nada.

Moderador: ¿Y qué pasa cuando Uds. le tienen una pregunta al gobierno del estado?
¿Cómo procesa este gobierno la solicitud?

Persona7: Se que en otros organismos se pueden hacer las solicitudes por ese medio, pero en el portal del gobierno no lo sé.

Persona1: Yo no he hecho ninguno

Persona3: no

Persona5: por ejemplo en esa parte que dice: “contáctanos” pero no he realizado una consulta

Moderador: ¿Pero por qué no lo han hecho?

Persona6: Porque igual no funciona

Persona7: hay que intentarlo

Moderador: ¿este portal les da confianza? La información, contacto

Persona6: a mi si, porque detrás de ese portal hay personas que quieren aterrizar sus acciones, que tienen buenos proyectos simplemente no tienen los canales correctos para poderlo manifestar.

Persona5: si da confianza por la responsabilidad que tienen sobre él las personas que lo hicieron y hasta el mismo gobernador cuando tu llegas a hablar a otros medios de comunicación porque no funciona el portal para resolver tus necesidades, que mala imagen le daría al gobierno, porque ahí empiezan las quejas. Yo esperaría que si me cumpla

Persona7: yo creo que si da confianza porque es la página oficial del gobierno.

Persona2: no he interpuesto queja o algo por el estilo y no sé si de seguimiento, pero hasta que no pase así y me solucione o de seguimiento.

Persona1: si me inspira confianza pero si debería hacer un ejercicio el cual me dé una solución o no.

Moderador: ¿Qué hacemos para que sea más atractivo?

Persona5: Interactivo, música, q no solo salga una imagen, que vaya a cambiando la imagen de acuerdo a lo que realice de acciones.

Las letras pequeñas son poco atractivo

Moderador: ¿Como le hacemos para que los ciudadanos lo visiten más?

Persona3: Spots donde se muestre la invitación a ingresar al portal del gobierno, que lo venda, los servicios.

Moderador: ¿Que servicios te gustaría encontrar?

Persona3: servicios de seguridad, como el botón de pánico que está a punto de ser implementado.

Persona7: información de cultura, un plan donde pudieras saber que actividades se realizan, donde las puedes hacer desde la presentación. Y que la población se informe, donde están que dependencias y quiénes son los responsables.

Persona1: el diseño se ve bien, pero que los cuadros se puedan transparentar para ver el diseño y que incluso se pueda dividir la pantalla, por un lado ver el carácter informativo y la otra los servicios que ofrece el portal.

Persona2: cultura donde se publiciten los eventos y su información.

Persona7: los servicios más comunes que tengas un espacio independiente y así como entras a la del municipio puedas hacer otros servicios, los tramites más importantes. No perdido en la información.

Persona4: Ocupar los espacios en blanco para poner los accesos directos

Moderador: ¿Cómo sería su portal ideal?

Persona6: Sencillo y practico

Persona3 Que quitaran esa imagen del popo, a mi no me gusta

Persona6: el logo del gobierno del estado, los partidos que lo integran, un menú con lo básico, unas cámaras para ver el trafico, menús desplegables con imágenes, no tanto texto, dinámico, interactivo. Recorridos virtuales.

Persona7: sencilla, tramites por un lado y el otro publicidad. Si estuvo en el bosque tal no solo la información del gobernador, también el lugar donde está. Cuando ingrese a la página de finanzas no me fije en la información personal del secretario solo me interesaba ver los tramites que se pueden realizar, siento que sobra porque como su ciudadano no te interesa.

Persona5: yo soy de la idea de música de fondo porque si no te atrae no sigues en esa página, típica de la región podría ser. Número de visitas.

Persona6: aunque tantas cosas te hacen lenta la pagina, como google, que es muy simple.

Persona3: Efemérides de que sucedió cada día.

Persona1: sería bueno que incluya la garantía de que va a ser contestada cualquier solicitud que se realice contestada.

Persona2: que realmente atienda las solicitudes, que ayude a simplificar tus tramites. Que te diga el gobierno donde estas comparando la media nacional.

Persona3: un chat en vivo, donde te respondan lo más pronto posible, o en el email, guardar registros y se les de continuidad. Que cada portal de secretaria sea independiente y no existan los vínculos que compliquen la navegación. La promoción turística del estado, donde encuentres la información precisa de los lugares. Que realmente sientas cercano al gobierno a través del portal. Tramites claros de acuerdo a la secretaria, que se distingan los trámites estatales con los municipales.

Moderador: Para terminar la sesión ¿cuál es su portal favorito?

Persona7: google

Persona3: google

Persona5: Facebook

Moderador: Bueno cambiando un poco la pregunta ¿cuál es su página favorita, no motor de búsqueda?

Persona3: Universal, reforma, cambio, econsulta

Persona2: Reforma, paginas de manga

Persona1: Reforma y eConsulta

Moderador: Les agradecemos su apoyo y tiempo para poder realizar esta actividad

Focus Group – Portal del gobierno de Puebla

Perfil de asistentes: Estudiantes.

Moderador: me gustaría conocer su opinión acerca del desempeño del gobierno del estado de Puebla, ¿alguno de Uds. Sabe quién es el gobernador?

Persona1:

Persona2:

Persona3: se que está haciendo bastantes obras viales, algunas me afectan en mis recorridos a las prácticas profesionales, no he indagado mucho en la finalidad de hacer el proyecto pero si me causa problemas

Persona4: yo no soy de aquí, soy del Estado de México pero llevo 4 años viviendo aquí. No sé muy bien cuál es el desempeño pero supe que el rector de la universidad tuvo problemas con el gobernador.

Persona5:

Persona6:

Moderador: ¿ha mejorado la administración pública?

Persona1: yo he escuchado que en las escuelas públicas están dando apoyo a los mejores premios y está bien el apoyo a la educación e infraestructura. No sé si sea por la imagen, si quieren ver el cambio comparando los gobiernos de los distintos partidos

Persona2: En las noticias que se dan de cada hora he escuchado mucho del gobernador y del presidente municipal, si tratan de estar muy presentes y le están metiendo mucho de su imagen, que los gobernados veamos lo que hacen, si son útiles o n, no lo sé pero por lo menos hacen el énfasis en sus acciones.

Persona3:

Persona4:

Persona5: aparentemente si, a comparación del gobierno anterior han intentado limpiar la imagen del gobierno, realizando mas obras, veo que se utilizan mejor los recursos en acciones.

Persona6: creo que ese es su objetivo primordial, cambiar la imagen del gobierno anterior, sobretodo siendo de otro partido. A mi parecer quieren atacar todo de lleno pero en los siguientes años ya no van a tener que cambiar, solo van a mantener la administración del gobierno, pero tantos cambios y obras son muchos para poco tiempo

Moderador: ¿han ingresado al portal del gobierno recientemente?

Persona1: si

Persona2: si

Persona3: si

Persona4: no

Persona5: si

Persona6: si

Moderador: ¿Para qué ingresaron?

Persona1:

Persona2: entre a ver lo de las multas, no me pareció una buena opción, el objetivo del portal creo yo, es que se pueda hacer el pago en línea y el momento donde yo ingrese me pidió información que desconocía y no imaginaba me solicitaría y le quita lo sencillo que se podría realizar.

Persona3: yo entre para buscar información sobre las becas de posgrado y nada más te manda a la parte de CONACYT lo cual no sirve mucho porque es lo mismo que si yo entro personalmente. No sé si exista algún programa de becas que venga del estado para apoyar estudios de posgrados.

Persona4:

Persona5: para hacer tramites de actas de nacimiento, he ingresado para pagar el control vehicular.

Persona6: para hacer tramites, para revisar la tenencia. Ha cambiado la página a comparación del gobierno anterior, está invadiendo mucho el logotipo y los colores partidistas.

Moderador: ¿ahora que entraron a la página pudieron encontrar la información que estaban buscando?

Persona1: si como dicen, llegas pero te quedas a un paso de

Persona2: como lo mencione pude ingresar, llegar a la parte que necesitaba pero no pude completar mi proceso.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: hace verse simple el proceso en linero pero me toco que llega un momento donde te pide ingreses el número de tarjeta de crédito para pagar el servicio, pero por un lado es confiable. En lo personal trate de pagar con la tarjeta de crédito pero me la rechazo, no sabía por qué, solo me aviso que no se podía hacer el trámite sin saber si era por la tarjeta o por la página.

Moderador: ¿alguno de ustedes intento establecer comunicación con algún funcionario, o a través de un foro?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: me fije que el directorio esta mejor organizado, te saca de la pagina pero te da mucha más información, de quien es el responsable y descripciones

Persona6:

Moderador: ¿entonces solo sirve para dar información? Hacer algún trámite pero ¿hacer comunicación?

Persona1:

Persona2: alguna vez ingrese para obtener mi número de seguro social y te dice que llenes el formulario y se supone que ya tienes una buena parte del tramite avanzado, también te

dice que puedes acudir a cualquier sucursal y no fue así, asistí a una sucursal y tenía que ir a la otra. La información que te da la página fue errónea y lo que avanzabas en línea lo tenías que volver a hacer. Tiene la idea pero no se puede concluir.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Moderador: ¿perciben que tuvieron algún ahorro, beneficio al ingresar al portal?

Persona1: creo que si ahorra tiempo porque no tienes que dar una vuelta a la oficina para saber los papeles o requisitos solicitados. Conociendo en qué lugar debes hacer.

Persona2:

Persona3:

Persona4: no he tenido la necesidad de entrar al portal, solo que si se ve padre.

Persona5:

Persona6: un poco de tiempo y dinero, al saber cuánto debía, solo eso porque al final si acudí al centro de recaudación para realizar mi pago. Ahorre tiempo en saber cuánto debía y llegue con el dinero en la mano.

Moderador: ¿Cuál fue el principal obstáculo/barrera para encontrar esta información?

Persona1:

Persona3: como dije, las secciones no están muy desarrolladas. No me brindaban mayor información, yo esperaba que en el portal del gobierno pudiera encontrar información adicional.

Persona2: en mi opinión, si ha sido malas experiencias porque no te ayuda a obtener la información necesaria para realizar el trámite.

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Moderador: si lo tuvieras, ¿habría la posibilidad de continuar el trámite?

Persona1:

Persona2: si de hecho tiene el link para pagar con la tarjeta, siento que todos vamos por el mismo camino porque ellos quieren que paguemos, nosotros tenemos que pagar. Pero no se encuentra la forma en que se haga fácil, las personas sería más fácil pagar en línea que ir al modulo y la meta es realizarlo pero si existen diferentes obstáculos es difícil. Cuando fue lo del seguro social la información fue errónea porque al final en ventanilla me pidieron un papel que en internet no venia.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Moderador: esta página ¿es un medio de comunicación entre el gobierno y la ciudadanía?

Persona1:

Persona2:

Persona3: yo creo que va por ahí la idea del gobierno: tratar de facilitar las cosas, pero si con lo que han comentado se ve que les falta dar el último paso en el cual con el paso de los años se podrá sacar un portal adelante en el cual se podrá cumplir con el objetivo de facilitar los trámites y consulta de información o lo que necesite el ciudadano.

Persona4:

Persona5: en el diseño nuevo pareciera que es una página de noticias del gobernador en la mayor parte, y hasta abajo viene la parte de trámites. Pero hasta arriba son noticias.

Persona6: siento que en la página quiere notarse con todas las cosas positivas que hace y deja a un lado el objetivo de la página, yo creo que para informar, solucionar problemas, con el ciudadano y para realizar servicios para evitar tener tantas filas en los módulos de servicios.

Moderador: ¿con que frecuencia ustedes ingresan al portal?

Persona5: 4 o 5 veces al año

Persona1: cuando necesito realizar un trámite, y si no te puedes quejar si solo entras cuando necesitas algo y no para entrar a un foro o tener contacto con las personas de gobierno

Moderador: ¿Y qué es lo que te motiva a entrar?

Persona1: para tramitar un documento

Persona2: yo siento que en general está peleado la ciudadanía con el gobierno, te desagrada en general entrar al portal y solo ver imágenes del gobernador. Tal vez se debería elaborar una estrategia diferente, yo creo que la única razón es por realizar un trámite, normalmente no entras cuando estas aburrido, pero si hubiera algo más interesante. Esto parece que visitas su perfil.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Moderador: ¿qué cosas en particular te gustaría encontrar para que fuera más atractivo el portal e ingresaras a él?

Persona1:

Persona2: artículos de historia, como cuando escuchas las efemérides y no te molestan y si te pueden llamar la atención. Otra información que considero sea útil, seria tener convocatorias para entretenimiento para los jóvenes, como integrarse a un equipo de basquetbol. O si están organizando eventos que los anuncien, si tienen costo, el lugar y así tener contacto con las personas y que sirva para mostrar las diferentes actividades.

Persona3: bueno yo también creo que cuando entras al portal de turismo y este te describe la información de la secretaria no es atractivo para el turista, es decir estar cambiando de página, la misma página del estado debería de concentrar información que sea útil para los turistas.

Persona4: así como que llame la atención del gobierno, no en general, no. A lo mejor si fuera una página eficiente en su función, resolviendo problemas o tramites. Podría concentrar información de Puebla en otra página.

Persona5:

Persona6:

Moderador: A mí me gustaría conocer su opinión en cuanto a cómo se beneficia el gobierno con estos portales.

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: se deben ahorrar dinero, probablemente en el gasto de tener tantas personas en los módulos de atención, las cosas sencillas, el pago a programadores y diseñadores puede implicar un gasto que antes tendría el pago a las personas que atendían los módulos, o tal vez no. Pero es para estar a la vanguardia y la gente que trabaja no puede acudir a los módulos.

Persona6: lo beneficia para mostrar la imagen del gobernador, para mostrar lo que ha hecho y denotarse, como publicidad y como un buzón de quejas, para sondearla y conocer su opinión, que ha hecho el gobierno.

Moderador: porque detrás de un portal hay todo un proceso, ¿Uds. como lo ven?

Persona1:

Persona2: yo creo que de llevarse bien si podrían ahorrar mucho en la impartición del servicio, si tienes tus papeles y llegas a la oficina con medio tramite realizado, puede representar para el gobierno que en lugar de atender a dos personas ahora solo sea a uno, tal vez se reduzca el tiempo de atención a cada persona y eso representa a disminuir costos al gobierno, trabajo en la atención del público, el lugar físico tal vez sea distinto en el que lo hacen, evitar filas y con ello tiempo, entonces creo si se puede ahorrar bastante

Persona3:

Persona4: yo veo varias cosas, por los comentarios que dan, la función principal del pago “on line” no se está cumpliendo, yo por ejemplo uso mucho el portal de los autobuses ADO y la compra “on line” aunque funciona es muy tediosa, entonces al final prefieres no hacerlo, solo para emergencias. Si no se puede creo que es algo que está mal y se debería realizar. Yo creo que es algo totalmente necesario, dejando a un lado los beneficios para un lado o el otro y considerando la población sin distinción de generaciones, ya se está muy acostumbrado a utilizar los pagos on line, y si te puedes evitar salir a las oficinas, el tráfico, mala atención del servidor público mejor lo haces “on line”, otro como cuestión del usuario, la imagen del gobernador es algo que no está buscando al ingresar al portal, creo que no es cómodo ver tantas fotos, eventos, premios, solo se busca tener un portal funcional, donde te diga aquí paga tu multa, aquí has tu denuncia, aquí hay mapas para lugares a los que puedes asistir, entonces son de las cosas que debes hacer para satisfacer a toda una ciudadanía con diferentes necesidades en un solo portal, por lo tanto creo que se puede hacer una optimización hacia la vista del usuario y su forma de interactuar.

Persona5:

Persona6:

Moderador: ¿Uds. creen que con este portal se traigan más inversiones? ¿Más dinero para el gobierno y estado?

Persona1:

Persona2:

Persona3: ahorita como esta no creo, porque tiene varias áreas que mejorar, pero creo que este es el objetivo de cualquier portal de cualquier estado. Que el portal que tengan pueda atraer turistas, inversionistas a quienes están interesados. A Puebla le falta mejorar esa parte porque que te este llevando a otras páginas para los usuarios creo, no es muy cómodo.

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Moderador: para nosotros como usuarios, ¿la información es más transparente? ¿Encontramos más información?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona5: de hecho en este portal hay una sección que se llama transparencia y ahí puedes encontrar cuánto dinero se invirtió en x calle, más detallada la información del proyecto, como se gasta y luego en las noticias lo mencionan. De hecho si he entrado, antes me parece también estaba pero no tan visible y ahora sí, más accesible y esto se ha vuelto importante para más gente.

Persona6: la pagina ayuda a que haya menos corrupción, es más transparente pero a mi parecer le falta que este mas administrada, mas organizada los links para acceder a esa información, porque siento que todavía la información parece que la manejan con letras pequeñas y sería mejor si representa la esencia de la noticia, de lo que se ha hecho.

Persona5: Que realmente la información no se sabe si es real porque la información publicada proviene del gobierno, no de organismos independientes. Entonces, ahí dice eso aunque no se sabe si es real o no modificado.

Persona4: Persona6 ¿por qué crees que si disminuye la corrupción?

Persona6: en cuanto a los pagos, el portal te dice cuanto debes de pagar por el control vehicular, pero si llegas a la ventanilla y no sabes cuánto debes pagar te pueden alterar la información, es decir evitas el contacto con las personas. Tú en el portal obtienes información verídica.

Moderador: ¿Uds. creen que el portal está cumpliendo con sus funciones planteadas?

Persona1: tal vez la pagina no está al 100, no se ha logrado hacer los trámites pero se tiene la idea, el objetivo y si lo que quiere el gobernado publicidad lo esta logrando.

Persona2:

Persona3: por lo menos la parte informativa lo está haciendo, de rendición de cuentas también aunque no se sabe si es confiable, aunque ahí está.

Persona4:

Persona5: en general si está cumpliendo su propósito, si promoción, si ayuda en trámites, en obtener información, en general si, tiene sus detalles pero si es confiable, mas fácil de hacer las cosas, no la mejor pero parece que va encaminada en lograr algo completo.

Persona6:

Moderador: ¿Qué le falta a la página desde su punto de vista?

Persona1:

Persona2: yo diría que resultados, es como decir que vas por el camino pero no llegas a nada. Es el obstáculo que te pide información y no la tienes a la mano. No está vinculada la realidad con el portal. Creo que debe tener información actualizada y precisa

Persona3:

Persona4:

Persona5: interfaz sencilla, usabilidad, retirar hipervínculos y links y no tienes tiempo para estar probando cada uno hasta encontrar lo que necesitas. En la página del gobierno anterior siempre tenía muchos problemas, no era compatible con todos los navegadores y actualmente los incluyen. En cuanto a contenidos todo lo que he necesitado si está ahí.

Persona6:

Moderador: ¿Uds. confían en la página?

Persona1: en tramites yo creo que sí, pero si se cuestiona la veracidad de la información por el hecho de ser ellos mismos.

Persona2:

Persona3:

Persona4: si confió si, sobre pagos y demás, sé que no me roban. Pero en las fotos no, yo creo que confiar en el contenido es confiar en el gobierno y personalmente no lo hago pero a primera vista es buena presentación, si atrae, es buen diseño.

Persona5:

Persona6: no sabemos si la información es 100 porciento verídica, entonces no se si le genere otro gasto al gobierno si un organismo externo administre la pagina, que la supervise y de fe que la información sea verídica. Y ese organismo transmita a la ciudadanía que esa información es confiable. No sé si exista alguna norma para analizar portales donde se regule la información promocional del gobierno, algunas reglas que mantengan parámetros.

Persona1. Pero a lo mejor van más porque no todas las personas son iguales y tratan de abarcar a todos. Si hay gente que le puede molestar que haya muchas fotos del gobernador pero creo va por eso.

Persona6. Por eso hacia la pregunta para conocer si hay normas y tener límites, donde no se den a conocer tanto como gobernador y si a dar un buen servicio a la ciudadanía.

Moderador: ¿Cómo le hacemos para que esta página sea más atractiva para los estudiantes?

Persona4: la pagina debe tener un buen diseño, cuestiones de redes sociales, menús interactivos, imágenes que cambien, cosas destacables de puebla

Persona3: yo creo que debería tener más cuestiones de entretenimiento o diversión, la parte cultural, que llame la atención de todos. Que en twitter ponga información atractiva para los jóvenes, no solo si hizo una u otra inauguración.

Persona4. Pregunta ¿En ese menú hay una foto de Moreno Valle? Eso me parece muy mal, ya hay noticias, publicidad pero no es posible que saturé de imágenes propias hasta el menú, publicidad en todas partes.

Persona6: se da mucho a conocer el, sabemos q es su página, pero se quiere dar a conocer siempre, como en oficinas

Persona1: poner eventos sociales y culturales, obras de teatro, deportivos,

Persona2:que digan información de acuerdo a lo que te gusta, como en los ejemplos antes mencionados

Persona4: las redes sociales aunque no estén totalmente vinculadas con la página de gobierno, es decir que el gobierno administre las redes sociales porque los jóvenes pasamos mucho tiempo ahí, se puede enriquecer la comunicación a través de información interesante y útil. La otra pues si imágenes innecesarias, hay personas que podrían no volver a ingresar por cosas así. Enfocado a estudiantes, poner noticias sobre eventos que ha realizado, con encabezados útiles, becas, intercambios, los cuales el gobierno apoye, información para quienes entran a la universidad, servicio social, prácticas profesionales, primer empleo.

Persona6: deben incluir todos esos puntos, bolsa de trabajo, orientación vocacional, para que como estudiantes digamos se interesen a que quieren dedicarse y tener más información sobre las carreras profesionales. En qué empresa puede trabajar.

Persona3. Creo que sería bueno que el gobierno categorizara los diferentes públicos a los cuales quiere llegar, por ejemplo, redes sociales crear una cuenta para solo jóvenes, otra adultos, que cada grupo tenga información que le interese.

Persona1: pero eso podría ser una limitante

Persona4: pero si logras que el usuario entre por algo que le interese, ya estas reteniéndolo o convenciéndolo. Si lo segmentas es más fácil convencer que entre.

Moderador: ¿Qué debería tener su portal ideal?

Persona1:

Persona2: que el gobierno definiera bien su objetivo, así si el gobierno quiere agilizar tramite o de informar deben estar compaginados, si el tramite quieren que sea mas ágil tenga lo necesario, es decir toda la información disponible para poder hacer los trámites al 100 por ciento en línea.

Persona3: información para todas las edades.

Persona4: optimización de tramites

Persona5: que fuera un modulo que tuviera todas las dependencias de gobierno y ahí se pudiera hacer todo, sin información de eventos, del gobierno y tal vez tener portales secundarios que cumplan con intereses extras. A mí no me llamaría la atención esto último, solo hacer mis tramites ahorrando tiempo y esfuerzo, que solo haga mis servicios y ya

Persona6:

Moderador: ¿Cómo ven este portal en 10 años?

Persona1: que ya no tengas que ir a los módulos, que todo se pueda hacer desde casa.

Persona2: yo creo que será un portal dónde la información de cada persona esté incluida al iniciar sesión, donde ya se tenga toda la información disponible y con ello se pueda realizar el pago de servicios o consulta de información de interés.

Persona3: creo que el tramite se puede hacer totalmente en línea, que la información llegue por completo a tu casa, que no tengas ninguna necesidad de ir a las oficinas, acudir con algún servidor público o hacer filas, que si tienes pasaporte sea en línea, con firma digital pro que en tu casa puedas hacerlo todo.

Persona4: yo creo que la esencia de la pagina se va a mantener, no veo este portal en una pantalla pequeña, será un reto grande, tanta información en una pantalla pequeña, tantos menús, sin embargo algo que se está desarrollando mucho las pantallas táctiles son embargo la forma de interactuar seguirá igual, el portal es como lo ves o darle click.

Persona5: yo creo que el diseño estará adaptado a los equipos móviles. Que los trámites estén pensados en adaptarlos a la pantalla de estos equipos. No creo que las computadoras serán tan utilizadas.

Persona6:

Moderador: por último, ¿cuál es su página web favorita?

Persona1: Facebook

Persona2: Facebook

Persona3: Diario Olé

Persona4: Paypal

Persona5: Twitter

Persona6: Diario Proceso

Focus Group – Portal del gobierno de Puebla

Perfil de asistentes: Profesionistas y emprendedores

Moderador: ¿Qué opinión tienen en general del actual gobierno del estado?

Persona2: en primer lugar tardo muchísimo en hacer la transición del portal del gobierno anterior con la información específica del mismo.

Persona5: Regular

Persona3: a mi me parece en relación al desempeño, se están enfocando mucho a nivel ciudad, no lo vemos a nivel interior, si están invirtiendo recursos en obra pública, si están avanzando en obras que son molestia para los que circulamos hoy en día, pero a nivel estado no estamos bien enterados de que sucede, supe que se inauguro un centro de salud lo cual es importante pero no mas como a relación con la ciudad.

Moderador: ¿De esta manera crees que la administración pública mejoro el ultimo año?

Persona3: tal vez no pueda dar un valor en la escala del uno al diez porque finalmente el gobierno tiene esa obligación de seguridad social, publica, servicios.

Persona4: yo si

Persona1: mi percepción es que no ha impactado de la manera que en la gente se genere una expectativa por el cambio de gobierno, se tiene que entender porque se tuvieron que tomar la riendas siendo un partido completamente distinto, sin embargo creo que la gente ha recibido menos de lo que esperaba.

Moderador: ¿Han ingresado al portal los últimos meses?

Persona1: si

Persona2: si

Persona3: si

Persona4: si

Persona5: no

Moderador En esta ocasión que ingresaron al portal, ¿encontraron la información que buscaban? ¿Cuál era esa información?

Persona1: CURP, fue muy rápido, ingrese por google

Persona2: Para buscar costos de prediales esta súper lento

Persona3: También lo de la CURP, recientemente entre para buscar información de SOAPAP, ubicación de sus oficinas y si encontré la información y también el pago de tenencia

Persona4: Para mí la información que he necesitado me la da.

Moderador: En esta ocasión que ingresaron, ¿percibieron algún ahorro beneficio por ingresar al portal?

Persona1: yo creo que sí, ya que para ir por la CURP tenias que gastar en gasolina, transporte y demás.

Persona2: no porque de todas formas tienes que ir a las dependencias.

Persona3: Moni Ahorro no, el beneficio obviamente lo tienes porque buscas información que obtienes en el momento, pero no ahorro no.

Persona4: Muchas veces en algún pago evitas salir a la dependencia.

Moderador: Haciendo esta búsqueda en el portal, ¿hubo alguna barrera con la que se encontraron?

Persona3: Moni a veces yo creo que el problema es la velocidad de tu internet, la lentitud, pero no creo que sea problema de la página del gobierno.

Persona5: Yo creo que en la página falta, una guía, detalle de ayuda, asume que tú ya sabes donde esta todo.

Moderador: ¿con que frecuencia llegan a usar este portal? ¿Cada cuanto tiempo?

Persona1: igual

Persona2: dos o 3 veces al año

Persona3: dos o 3 veces al año

Persona4: si

Persona5: dos o 3 veces al año

Moderador: Desde su punto de vista ¿Cuál es el beneficio para el gobierno al tener una página como esta?

Persona1: Simplifica su administración para la recaudación, para que al gobierno le sirva porque puede llevar al cumplimiento de servicios llevándolos a la gente a través de internet, sería más beneficio si la gente tuviera mayor accesibilidad

Persona2: Desde mi punto la transparencia que quieren dar a través del portal es muy light, no sabes si la información realmente es verídica, solo ahí está.

Moderador: Pero entonces ¿ustedes creerían que el portal ayuda a tener una mayor transparencia en el gobierno?

Persona5: Puede ser un instrumento para acercarse a la sociedad, no te puedes enterar de muchas cosas solo por las noticias y en el portal puedes encontrar más. A mí se me hace un portal muy estático, no es interactivo te pone la información si la quieres ver bien si no, no.

Persona1: El portal en si no te va a dar transparencia, más bien de un gobierno honrado donde el reflejo de lo que cada servidor declara no estuviera maquillada su información, más bien que sea verídica la información publicada

Moderador: ¿El portal solo presenta la información o tiene vínculos para comunicación con el mismo?

Persona3: Si existía, por lo menos me acuerdo que si presenta una parte donde dice: “escribele al gobernador”, por lo menos con la administración anterior, tú les escribes y obviamente no ven tus correos pero debería existir una relación virtual entre el gobierno y el ciudadano

Persona5: ¿tú le escribiste?

Persona3: si le escribí a Mario Marín pero no me contesto, en la actual administración no lo he intentado.

Moderador: ¿Creen que el portal pueda generar beneficios económicos para el gobierno?

Persona4: Mira de lo que yo he visto no creo, es decir no es una herramienta no se te hace atractivo como para querer invertir, tendría que ser otra pagina algo nuevo pero ese portal no.

Persona5: no es la herramienta necesaria

Persona2: no por ejemplo la Secretaria de Desarrollo Económico se basa de otros medios, inclusive personales, no a través de una herramienta como la pagina.

Persona5: si, si yo fuera empresario no me metería al portal

Persona3: yo creo que si quieres mostrar algo a las personas de otros países la información que pongas debe decir mucho más. Está bien que el gobernador tiene contacto con empresarios políticos.

Persona1: no

Moderador: ¿hablando de los beneficios sociales? ¿Creen que exista menos corrupción?

Persona2: en el portal no creo

Persona5: a lo mejor te sirve para que tú como ciudadano tengas más información y evitas así que en una dependencia te vean la cara. A un nivel muy básico.

Persona3: la corrupción difícilmente va a dejar de existir, incluyendo que la tecnología acabe con ella.

Pesona5: si va a evitar que el ciudadano tenga mayor información. Solo una guía básica.

Persona4: si porque evita a esas personas intermediarias que quieren cobrarte de mas por algo gratuito o hacerte favores.

Moderador: ¿Qué necesitaría el portal para incrementar el impacto de los beneficios comentados?

Persona1: Mayor información, si aplicaran las leyes de transparencia como debería de ser, un reflejo de ello sería el portal, donde todos ingresan.

Persona2: si quieren lograr transparencias debería aparecer en el portal no solo la obra, sino las empresas que están llevando a cabo las obras y sus propios estados financieros, no solo los del gobierno.

Persona3:

Persona4: los servicios que tienen y cuáles son sus gastos.

Persona5: pero no solo es la información relativa a la obra pública, también debería incluir todo el material para que pueda trabajar.

Moderador: Mencionando el punto de la confianza, ¿lo que encuentran en el portal es confiable?

Persona1: en mi experiencia si es confiable, yo hice el pago de tenencia con mi tarjeta y no tuve ningún problema.

Persona5: si se puede brindar confianza a través del portal, pero los trámites que puedes hacer es muy limitado. Como por ejemplo para abrir un negocio no es posible, solo una guía.

Persona3: si el portal te da muchas facilidades y si pueden incrementar el número de trámites que se puedan ya no habrá gente trabajando en las dependencias. El portal solo te va a enseñar un camino pero no puede hacer todo. Además yo creo que el conocimiento que

tiene la gente sobre el portal de gobierno y todo lo que tiene, incluyendo todo lo que podría hacer, es muy poco o por lo menos son muy pocas personas. Yo creo que al gobierno le hace falta anunciar en TV y radio que existe el portal, porque la gente está acostumbrada a ir directamente a las oficinas.

Moderador: ¿Entonces esto solo es cuestión de una campaña publicitaria o una verdadera estrategia del gobierno para aprovechar totalmente el portal?

Persona1: Primero que sea funcional y para lograr ese objetivo difundirlo

Persona2: a lo mejor muchos trámites se pueden hacer por el portal y evitas a los burócratas

Persona1: pero por esa razón se debe tener mucho cuidado ya que son datos que damos y en los que confiamos y garantizar la seguridad ya que hackers pueden ingresar a toda esta información.

Persona3: claro sobre todo cuando es información tan delicada como la misma persona, sus cuentas bancarias, domicilio.

Persona5: en la cuestión de pagos ya existen formas de protegerlos. La cuestión más bien radica en proteger la información que identifica a las personas para la realización de trámites y/o servicios.

Persona1: como por ejemplo en el acta de nacimiento, ahí está la información básica de la persona, entonces es un punto clave, la seguridad.

Moderador: así, ¿Cuál creen que sea la disposición de la sociedad para ocupar el portal?

Persona5: muy bajo porcentaje tiene la disposición, yo creo que el promedio ciudadano todavía es muy neófito en esto.

Persona1: pero las generaciones más jóvenes yo creo que sí.

Persona4: aunque para poder realizar se necesita de una infraestructura tecnológica para los ciudadanos, cosa que la mayoría no tiene, es mas como un lujo. Cuando yo hice mi trámite de pasaporte yo había consultado en internet que documentos necesitaba pero mucha gente llegaba al lugar a apuntar que información necesitaba para poder hacerlo.

Moderador: en este sentido ¿el gobierno podría establecer una estrategia para acercar soluciones tecnológicas a la sociedad?

Persona3: yo he visto que afuera de hospitales se colocan personas que te venden la impresión de tu CURP por \$10 cuando es un servicio que está disponible gratuitamente para todos.

Persona1: pero hablando de las personas que no tienen acceso a internet ni la instrucción, creo que no solo depende de un aspecto, también es cambio generacional. Creo que conforme avancen las generaciones podrán acercarse más a estas herramientas.

Moderador: están de acuerdo que el portal solo está dirigido a una parte de la sociedad, ¿pero el esfuerzo que ha hecho el gobierno para que el portal sea funcional ha sido suficiente?

Persona5: para mí es un reflejo del nivel que tiene en su burocracia, en sus dependencias es el mismo que tiene en un portal de gobierno, va uno a uno, si tu mejoras el trato en la dependencia seria igual en el portal. No puede existir una correlación.

Persona3: si el portal puede eliminar toda la burocracia que existe para realizar un trámite cuando vas en persona a la oficina seria excelente pero es muy complicado.

Persona5: pero el portal no va a eliminar la burocracia porque quienes lo hacen son los mismos que trabajan en las oficinas.

Persona2: yo veo dos puntos para que sea funcional, uno mejor difusión de que existe el portal, dos la gente que se concentra en zonas populares o plazas comerciales tener tipos cajeros automáticos en los que la gente puede llevar a cabo sus trámites como un kiosco.

Persona5: aunque realmente no va a funcionar porque la gente no está interesada.

Persona1: si van a hacer otras cosas en lugar de ocupar de manera adecuada el kiosco y debería implicar cuestiones culturales para aceptar acercarse a ello.

Persona3: el portal va dirigido a determinado tipo de personas

Moderador: dando un cambio a las preguntas, ¿Cómo sería el portal de gobierno para ustedes? ¿Qué elementos debe incluir?

Persona1: yo creo que en esta época donde en algo sucede en una parte del mundo y se sabe en cuestión de segundos, tenemos que ver lo que hacen afuera y copiarlo adaptándolos a nuestra forma de gobierno en cuanto a seguridad, difusión información y adaptarlos a nuestro estado.

Persona3: también depende mucho del objetivo del gobierno para el portal, ya sea solo informativo o si es eliminar la burocracia acrecentar los servicios que se pueden hacer por el portal, como enviar información a domicilio.

Moderador: ¿si pudieras dar un ejemplo? Es decir, en el caso informativo ¿Qué debería tener?

Persona3: Información en cuanto al avance de las obras, en transparencia que empresa contrato, cuanto se gasta, el desglose de los recursos que contaban. Información que los ciudadanos requerimos, como que actividades hace el gobernador cuando sale de viaje, en relación a sus actividades, que hace el gobierno en cuanto a seguridad pública, en qué consisten sus programas de capacitación de elementos, cuantos policías se contratan. Esta información tal vez no sea como fundamental para los ciudadanos pero que en algún momento podría existir el interés por conocerla. Cuantas patrullas tienen, si son nuevas si hay inversión.

Persona1: creo que toda esa información es importante, pero el mismo gobierno debería colocar la información más recurrente por cada uno de las dependencias lista y visible para los usuarios, que la gente solicita para saber qué información es la que siempre se pide y en base a eso que sea información por secretaria porque eso puede ayudar incluso a la gente que le interesa invertir.

Persona5: En comparación del presupuesto del gobierno con el de empresas que tiene una cantidad mucho menor, los portales no se comparan son mucho mejores el de las empresas, el gobierno ve el portal como un requisito por cumplir sin importar como lo desarrolle.

Persona3: pero la empresa vende

Persona5: pero el gobierno debe ver a los ciudadanos como sus clientes

Moderador: considerando esto que como gobierno debe vender, ¿Qué elementos necesita?

Persona5: tendría que ser como Google, donde ingresando que es lo que quiero hacer me muestre una serie de resultados vinculados con lo que quiero y pueda hacer eso que quiero de manera sencilla, practica, con una guía.

Persona1: si que tengas las opciones listas y prácticamente eligiendo lo que quieres se realice.

Yo creo que no puede estar dirigido a todo mundo, este tipo de programas están modernizando toda su infraestructura deberían darle mucha información a personas que realmente lo utilizan debe ir dirigido hacia un nivel, que sepan para que lo van a utilizar

Persona3: Depende de lo que buscamos y necesitamos, debe estar enfocado mucho a los perfiles más frecuentes que visitan el portal y ya tener todo listo para llegar a los resultados que buscan. Y se debe buscar que las personas sepan de esas oportunidades, esta semana que tuve la necesidad de llevar a cabo unos trámites no pensé en consultar en el portal. Pero solo la información que tenemos por publicidad es la de la tenencia o la de la CURP, de ahí mas no hay.

Persona5: yo pienso que debe ser mas interactivo, como la intranet de una empresa, donde tu como ciudadano sepas que persona está a cargo de que dependencia, y puedo conocer la estructura organizacional del gobierno, que persona está a cargo de qué y quien es su responsable, con información de su teléfono, correo electrónico para contactarlo y de que cosas es responsable. Así como la información que se genera es realmente útil con lo que tratas con esas personas, como lo que se mencionaba en el correo, no sirve de nada escribirle al gobernador para decirle que la lámpara de la calle está fundida, si encuentro a la persona que esta responsable de quienes dan mantenimiento sería más útil escribirle a él que al gobernador. Que incluya chats y que se te pueda asesorar para saber cómo hacer cualquier punto que necesites, que te de la guía para resolver.

Persona4: yo me metí a la pagina y vi que si hay nombres de quienes integran el gabinete con correo, y te dice su biografía, solo a nivel cabezas.

Persona5: pero no se puede concentrar en una sola persona, sería importante incluir a quienes están abajo para tratar los asuntos directamente.

Persona1: en el caso del portal del Poder Judicial te presenta la información de toda la estructura con la información respectiva. Esa información creo que es un ejemplo, y sabes que si bien no vas a tener comunicación directa con el secretario si puedes tener comunicación con las personas cercanas a él. Esa es la información que te va a servir.

Persona3: ahora que mencionas la comunicación con el funcionario de alto nivel, en lo personal tuve dos experiencias de quejas con los servicios públicos con el gobierno y a través de canales como lo son las redes sociales percibo que hay una mejor atención.

Moderador: Para terminar, ¿Cuáles son sus páginas de internet favoritas? Sin contar buscadores

Persona1: la suprema corte de justicia y el universal

Persona2: paginas de bienes raíces.

Persona3: Facebook y Twitter, Reforma

Persona4: Yahoo

Focus Group – Portal del gobierno de Puebla

Perfil de asistentes: Profesionistas y emprendedores

Moderador: ¿Han ingresado al portal del gobierno del estado de Puebla

Persona1: yo sí, lo he necesitado para obtener mi CURP el cuál había necesitado, entonces entre a la pagina tiene un, link, me dio los

Persona2: en mi caso e ingresado para hacer tramites municipales, también estatal para el pago de impuestos como tenencia, las observaciones que tengo es que es un servicio que se satura, en las fechas de pago se desconecta, entonces existe incertidumbre sobre si el pago electrónico fue procesado, no tenias la información a la mano sobre si había sido un pago exitoso a través del portal, necesitas esperar a que llegue tu estado de cuenta bancario para saberlo. Para el tema de consulta de información, sin conocer hoy la legislación de los gobiernos creo que no se ha alcanzado un nivel óptimo de presentación de información, ya que esta se presenta como quieren y no como son. Y para la parte del municipio en ese mismo ámbito no existe una forma amigable para organizar la información. Normalmente lo que vemos es como un libro impreso hace algunos años hace 30 o 40 años donde se arrojan textos pero no mensajes. Es una situación cultural donde viene desde el congreso donde se encargan de transcribir pero no de elaborara una verdadera estrategia de comunicación.

Persona3: no pero si lo conozco

Persona4: no pero si lo conozco

Persona5:

Persona6: si claro.

Persona7: consulte estados de cuenta del pago de agua, previamente los realizaba en ventanilla, entonces como se monitorean los estados de cuenta de los inquilinos se debe estar checando sus movimientos. Antes perdía mucho tiempo acudiendo la ventanilla y obtener la información solicitada. Actualmente es más sencilla, me di de alta como usuario, las solicito y me da los resultados esperados

Persona8: yo recientemente utilice el portal del ayuntamiento de puebla para realizar mi pago de impuesto predial.

Moderador: ¿Cuál es la frecuencia con la que ingresan al portal?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: prácticamente a diario

Persona7: bimestralmente

Persona8: solo cuando necesito pagar algo, una vez al año.

Moderador: ¿Cuál ha sido su motivo al ingreso del portal?

Persona1: Porque he necesitado consultar información, como mi CURP, para realizar los trámites de obtención del pasaporte, visas así como en una ocasión necesitaba obtener información de la secretaria de trabajo. De hecho en esta reciente ocasión te presenta mapas para que puedas ubicarte y la dirección de la oficina.

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: si me permiten comentar, hace falta un medio donde se pueda colocar comentarios, quejas y sugerencias, en diferentes portales del país.

Persona6:

Persona7: cuando conocí la pagina era para obtener información sobre el pago de la tenencia, el predial, ya navegando en el vi que ofrecía servicios como la consulta del pago de agua, y de otros trámites como el CURP, las actas de nacimiento, etc.

Persona8:

Moderador: ¿Es un medio de comunicación entre ciudadanos y gobierno? ¿O solo presenta información?

Persona1:

Persona2:

Persona3: en lo personal nosotros lo consultamos para saber que tramites debíamos realizar como empresa, sin embargo no lo encontramos. Sería importante encontrar esa información y otra donde dirigirse, que no sea un ir y venir de las personas, que sea claro.

Persona4: hablando del municipio fue un verdadero calvario para inscribirnos al padrón de empresas, ahí nos dimos cuenta que el proceso era muy complicado.

Persona5:

Persona6:

Persona7: a principio de de año fui a hacer una revisión al registro público de la propiedad, con respecto al año anterior cambiaron mucho los precios, y encontré discrepancias entre lo anunciado en el portal con la realidad.

Persona8: algunas veces para algunos trámites, específicamente buscando los requisitos para hacer cambio de propietario de un vehículo, me costó mucho trabajo llegar al sitio, lo hice pero no es de fácil acceso. En realidad tuve que buscar la herramienta a de búsqueda para llegar a lo que necesitaba.

Moderador: ¿fue fácil encontrar la información? ¿Ante que problemas se enfrentaron? O ¿no la encontraron?

Persona1:

Persona2: yo creo que la información que tradicionalmente se ha difundido es la imagen, puede ser de los programas o de las personas que encabezan el gobierno. Yo creo que el portal debe ser un medio de información para el usuario no un medio de difusión de un programa o personas, puedes ver en la página de inicio que para nosotros los usuarios de servicios o simplemente ciudadanos no causa ninguna gracia, es un concepto cultural el cual debe cambiar.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: el principal problema es que la información se actualiza lentamente y no todas las obras están ahí publicadas en la pagina. Expedientes incompletos, formatos en blanco.

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿me vi beneficiado de cualquier modo al ingresar al portal de gobierno?

Persona1: yo creo que en algunos trámites complicados si pudiera ser complicado obtener algún beneficio, en cuanto a trámites y solicitudes sencillas me imagino es mucho más fácil.

Persona3: no, porque si yo me meto a la pagina y quiero ver cómo puedo hacer el trámite pero no lo encontré.

Persona8: en mi caso sí, aunque me costó trabajo llegar, me ahorro tiempo, esfuerzo en ir a la oficina, reunir papeles posteriormente, pero tiempo en el sentido de que llegue con todos los papeles listos, en cuanto al cobro de servicios por supuesto, te ahorra mucho tiempo

Persona3: así es como debería ser, para un trámite te debería decir cómo realizarlo y donde acudir a hacerlo, ahorrar tiempo con eso.

Persona5: Nosotros en nuestras experiencias una cuestión vista cuando nos acercamos, es que se puede abordar una situación de manera positiva o negativa, el hacer un círculo virtuoso va con llevarlo de una forma positiva que sea una energía que jale a la organización en ese sentido, por lo tanto he visto que se presentan mensajes negativos. Está bien que se presente la información pertinente del gobernador pero también mencionar que contribuciones se han hecho en ciertos temas, también ver cuestiones relacionadas con la imágenes, que es el país la ciudad, las cuales son bastantes que presentar y de ahí se detonarían buenas cosas.

Persona6:

Moderador: ¿Qué cosas, contenidos debería incluir el portal estatal para que más personas ingresen a él?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: yo creo que en la medida de que sea útil, será la medida en que se popularice, por ejemplo difusión boca a boca. Entonces hay muchas cosas del gobierno que nosotros como ciudadanos necesitamos, simplemente no están por ejemplo, a mi me gustaría tener respuestas tan sencillas como si veo que en una calle se esta derramando el agua pueda ser atendido, sin que sea complicado hacerlo.

Persona6:

Persona7: en otro ejemplo yo sabía que el portal ofrecía información sobre el registro público de la propiedad, pero cuando voy a la oficina no me dicen que puedo consultar cierta información en internet, entonces no están comunicando a los usuarios que se pueden ahorrar el viaje a la oficina, con cuestiones económicas como el estacionamiento, con el trabajo porque hay días que es muy complicado por el trafico, hay una area de oportunidad que se puede abarcar. Es un tema de comunicación simplemente dado que ya existe la infraestructura

Persona8:

Moderador: A través de la página se ¿traerá inversionistas?

Persona1:

Persona3:

Persona4:

Persona5: a mí me paso que hace un par de meses tuve un contacto con una visistante italiana y me comentaba que quería información de lugares del país, le llamo la atención Puebla, yo quise mandar información relevante pero el portal no me brindo la información necesaria para promocionarlo, tuve que hacerlo por otros medios. En el portal no se refleja esa riqueza que tiene el portal.

Persona6: claro, obviamente la parte de información va muy ligada a lo que es el gobierno. En el ramo de la construcción, muchas empresas que son constructoras se basan en la información publicada, para el estado le genera empleos y otros beneficios.

Persona2: definitivamente si el gobierno quiere atraer capital se debe enfocar en la inversión privada y turismo.

Moderador: ¿Reduce el trabajo del gobierno?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: en mi opinión, yo creo que los portales son areas de servicios, los cuales tendrían el objetivo de reducir el numero de oficinas de atención y que no ha sucedido y no se ve para cuando, lo que si creo es que debe haber un puente donde la pagina funcione bien pero igual el trabajo personal, para ser consistente.

Persona6:

Persona7:

Persona8: yo creo que si pero por cuestiones culturales como los pagos, mucha gente no se anima a utilizar el portal, por desconfianza en el pago electrónico. Pero si reduciría mucho el personal de ventanilla que atiende a personas.

Moderador: ¿Es más transparente el gobierno con los portales? ¿Vemos más cosas?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: yo creo que el portal podría ser más transparente, siento que la información en lugar de hacerla más fácil los canales son más complicados pese a que la información este arriba. En el programa “Compranet” la han ido complicado cada vez más. Los expedientes son pesadísimos, porque la suben en formatos pesados: 5 hojas en 5MB pero en lugar de facilitarlo lo complican, es difícil de encontrar.

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿Qué obstáculos hay para encontrar esa información?

Persona1:

Persona2: yo creo que el mayor problema es del domino de información, no son portales orientados a los usuarios. Mientras el cheque que paga la infraestructura salga de la misma oficina de quien baja los contenidos para que se publiquen en el portal, tenemos un problema de origen porque la información esta sesgada. Lo que se debe manejar para que este procesos informativo y de comunicación sea efectivo es que sea un órgano independiente y ciudadano quien desarrolle una estrategia de comunicación para un usuario vas a poder tener el listado de usuarios de un estado, un especialista para los diferentes necesidades de los grupos sociales y poder atender sus necesidades. Así como otros especialistas en cuanto al cumplimiento de los trámites con los requisitos y pagos en línea. De pie a que los contenidos se dirijan a quienes lo necesiten. Los cueles no se tienen, desde mi punto de vista no están tomando el control de toda esta infraestructura las personas adecuadas, es crítico pero también propositivo.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6:

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿creen que los portales estén logrando el impacto que desean?

Persona7: en lo personal, creo que están enfocados a cierto sector económico, de entrada no todo el estado puede acceder a internet. Como herramienta no ofrecen toda la información para ser utilizada. Para poder consultar un tramite si puede ser difícil encontrarlo, se ha visto un progreso en cuanto a tramites, servicios, transparencia pero aun le falta. De igual forma que contemple todas las capacidades que los usuarios pueden presentar, sin importar condiciones.

Moderador: ¿Qué factores creen que hagan falta?

Persona1:

Persona2: promoción de la pagina, desde las mismas oficinas de gobierno, publicidad en general.

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: contenidos actualizados, tener cosas nuevas cada día. Las páginas tienden a ser muy planas, las páginas más visitadas presentan algo más que eso.

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿esta página les da confianza? ¿La información, hacer trámites?

Persona1: en mi caso me da solo confianza para consultar información pero para hacer pagos y de más no.

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5: en mi caso si entro al portal de gobierno es porque quiero conocer lo relevante del gobierno, de lo que veo en el fondo me parece que no dice nada, me gustaría conocer cuál es la trascendencia de los proyectos, la línea que mantiene el gobierno, su visión.

Persona6:

Persona7: en lo personal se que se pueden hacer los pagos pero prefiero hacerlos personalmente. Conozco gente que hace todo en línea pero para mí no.

Persona8: en mi caso es para cosas muy concretas, servicios, tampoco me da para buscar más, no me gusta que sea un instrumento para la imagen del gobernador. No me da confianza interés de navegar más en él.

Moderador: ¿Qué si les podría dar confianza?

Persona6: yo creo que no es por la página, es la percepción general del gobierno. Yo si he hecho los pagos por internet pero siento que la percepción de la mayoría es esa.

Moderador: ¿Por qué si hiciste el pago?

Persona1:

Persona2:

Persona3:

Persona4:

Persona5:

Persona6: por lo general hago todo en internet, creo va ligado con la edad en que me toco cuando se introdujo los pagos en línea. Creo va ligado a que las personas se familiaricen la tecnología., conozco gente mayor que yo y no lo hace, cuestión generacional.

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿Qué servicios de información te gustaría encontrar en el portal?

Persona1: Información Social

Persona2: Que exista comunión entre la ciudadanía, académicos y gobiernos en pro de la sociedad.

Persona3:

Persona4: Oportunidades de negocios.

Persona5:

Persona6: Documentación, envío de documentos para trámites

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿Cómo es su portal ideal?

Persona1:

Persona2: que tengas acceso desde un inicio a dónde quieras, lo que necesites, sin mayores complicaciones.

Persona3:

Persona4: Información real, comprobada desde diferentes instancias y organismos.

Persona5: Promoción del estado, de las oportunidades laborales, para emprender.

Persona6: Información precisa y real.

Persona7:

Persona8:

Moderador: ¿Qué páginas son las que más visitas?

Persona1: páginas de diarios y Facebook

Persona2: Amazon

Persona3: Bancos

Persona4: Twitter

Persona5: Noticias

Persona6: Noticias e email

Persona7: Arena, noticias

Persona8: Email