**GUIA DE ENTREVISTA A** **ENTIDADES**

***ESTUDIO DE APROPIACIÓN SOCIEDAD Y APROPIACIÓN ENTIDADES***

|  |
| --- |
| 1. **PRESENTACIÓN** |
| 1. Del entrevistador. 2. De la dinámica de la entrevista. 3. Expresión de consentimiento informado (declaración expresa del entrevistado de autorización para grabar la reunión y utilizar la información como insumo de análisis en un informe de resultados de la investigación) 4. Del entrevistado. Nombre, cargo, entidad, tiempo en la entidad, municipio, tipo de entidad (nacional, departamental, municipal), municipio. |

|  |
| --- |
| 1. **TEMAS** |

|  |
| --- |
| 1. **Generalidades** |
| * Para empezar por favor cuénteme  1. ¿Qué dispositivos y medios electrónicos utiliza su entidad para realizar las actividades diarias? 2. ¿Pensando en todos los funcionarios, cómo considera que es el conocimiento de los medios electrónicos en su entidad? (¿Por qué?) 3. ¿Los funcionarios de su entidad, se han entrenado en TIC? (¿por qué si? o ¿por qué no?) 4. ¿Y usted cómo se siente respecto al manejo de medios electrónicos? (¿Por qué?) 5. ¿Quiénes en su entidad utilizan los medios electrónicos? (todos, algunos) (¿Por qué?) 6. ¿Todas las actividades que realiza su entidad se hacen a través de medios electrónicos? (¿por qué si? o ¿por qué no?) 7. ¿Qué actividades se realizan en su entidad con los medios electrónicos? (¿Por qué?) 8. ¿Y cuáles utiliza su entidad para relacionarse con otras entidades? (¿Por qué?) 9. ¿A través de qué medios electrónicos se relaciona su entidad con los ciudadanos y empresas? (¿Por qué?) 10. ¿Cómo percibe la cultura de la organización para aceptar y apropiar la tecnología? (¿Por qué?) 11. ¿Cómo se encuentra su entidad en materia tecnológica: Equipos de cómputo, automatización de trámites, sistemas de gestión documental, otros equipos tecnológicos, tecnología Verde? 12. ¿Lo que usted menciona siempre ha sido así desde que usted trabaja en la entidad, o ha habido cambios?  * (Si siempre ha sido así) ¿Cuáles son las razones por las cuáles ha sido siempre así? (¿Por qué para cada razón mencionada?) * (Si ha habido cambios) ¿Cuáles son las razones por las cuáles ha habido cambios? (¿Por qué para cada razón mencionada?)  1. ¿Ha registrado cambios en la adquisición de tecnología en su entidad? 2. (Si ha registrado cambios p13) ¿Cuáles han sido esos cambios? 3. (Si ha registrado cambios p13) ¿Por qué se dieron esos cambios? (Para cada cambio mencionado) |

|  |
| --- |
| 1. **Percepción e implementación de Gobierno en línea** |
| 1. ¿Qué entiende su entidad como Gobierno en línea? 2. ¿Su entidad ha implementado la estrategia GEL? (si la respuesta es SI realice las preguntas 18 a 35 y continúe con pregunta 42, si la respuesta es NO, pase a pregunta 36 a 41 y continúe con la pregunta 42) |
| 1. ¿Cómo percibe la aplicación de GEL en su entidad? (¿Por qué?) 2. ¿Qué tanto se ha entendido GEL en su entidad? (¿Por qué?) 3. ¿Qué tanto conocimiento hay en su entidad acerca de GEL? (¿Por qué?) 4. ¿Cómo percibe el conocimiento que hay en su entidad acerca de los componentes de GEL en su entidad? (¿Por qué?) 5. ¿Qué dificultades presenta (ó) su entidad en la comprensión y conocimiento de la metodología y los componentes de GEL? (¿Por qué?) 6. ¿Cómo ha solucionado su entidad las dificultades de comprensión y conocimiento de la metodología y de los componentes y manejo de GEL? (¿Por qué?) 7. ¿La implementación de GEL en su entidad se hizo de manera progresiva o se implementó poco a poco? (¿Por qué?) 8. ¿Qué aspectos han cambiado en su entidad a partir de la implementación de GEL? (¿Por qué?) 9. ¿Qué aspectos han mejorado en su entidad a partir de la implementación de la estrategia GEL? (¿Por qué?) 10. ¿Qué aspectos han mejorado poco o se han complicado a partir de la implementación de GEL? (¿Por qué?) 11. ¿Cómo recibieron los funcionarios la decisión de implementar GEL en su entidad? (¿Por qué?) 12. ¿Se hace seguimiento y control de la implementación de GEL en su entidad?   (Si la respuesta a pregunta 29 es si realice preguntas 30, 31 y 32)   1. ¿Qué tipo de seguimiento se hace? (¿Por qué?) 2. ¿Qué tan efectivo es el seguimiento que se hace a la implementación y manejo de GEL en su entidad? 3. ¿Percibe usted que los ciudadanos se han sentido beneficiados a partir de la implementación de GEL? (¿Por qué?) 4. ¿La entidad ha percibido interés por parte de los ciudadanos por la implementación de GEL en su entidad? 5. ¿Qué experiencias positivas de ciudadanos y empresas conoce, que estén relacionadas con la implementación de GEL en su entidad? (¿Por qué?) 6. ¿Qué experiencias negativas de ciudadanos y empresas conoce, que estén relacionadas con la implementación de GEL en su entidad? (¿Por qué?) |

|  |
| --- |
| 1. ¿Por qué no se ha implementado Gel en su entidad? 2. ¿Su entidad ha presentado inconvenientes en su relación con otras entidades por la falta de implementación de GEL? (¿Cuáles) 3. ¿Su entidad ha presentado inconvenientes en su relación con los ciudadanos y empresas por la falta de implementación de GEL? (¿Cuáles) 4. ¿Considera que la aplicación de GEL puede ser benéfica para su entidad? (¿Por qué?) 5. ¿Considera que para los ciudadanos es necesario que su entidad implemente GEL? (¿Por qué?) 6. ¿Su entidad ha percibido interés por parte de ciudadanos y empresas porque se implemente GEL? (¿Por qué?)   ¿Su entidad planea implementar GEL en el futuro? (¿Por qué?) |

|  |
| --- |
| 1. **Percepción de Gobierno en línea en el futuro** |
| 1. A nivel general ¿Cómo percibe la estrategia GEL en el futuro? (¿Por qué?) 2. ¿Qué cosas se van a tener que implementar las entidades? (¿Por qué?) 3. ¿Cómo van a reaccionar las entidades que no han implementado GEL? 4. ¿Cómo van a ser las relaciones entre entidades? (¿Por qué?) 5. ¿Los ciudadanos y empresas van a demandar más servicios y trámites? (¿Por qué?) 6. ¿Se van a sentir motivados por utilizar las TIC para relacionarse con las entidades? (¿Por qué?) |

|  |
| --- |
| 1. **Dificultades , necesidades y beneficios para implementar el uso de medios electrónicos en la entidad para MANEJO INTERNO** |
| 1. ¿Qué dificultades ha tenido su entidad internamente, para implementar el uso de dispositivos y medios electrónicos internamente?  * ¿Por qué ha sido una dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué medidas o actividades ha desarrollado su entidad para superar esa dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Con los mecanismos que ha utilizado su entidad para superar la dificultad, ha tenido éxito? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué cosas, actividades o decisiones deberían tomarse para superar esta dificultad en su entidad? (se pregunta para cada dificultad mencionada)  1. ¿Qué cosas positivas/beneficios se perciben en su entidad por la implementación de medios electrónicos?  * ¿Cuáles han sido los factores de éxito ? (se pregunta para cada beneficio mencionado) * ¿Cómo era antes el proceso? (se pregunta para cada beneficio mencionado) |
| 1. ¿Pensando en los próximos 5 años, cómo ve usted el desarrollo de la implementación de medios electrónicos en su entidad, para las ACTIVIDADES INTERNAS? (¿Por qué?) |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Dificultades y necesidades para implementar el uso de medios electrónicos en la entidad para relacionarse con OTRAS ENTIDADES** | |
| 1. ¿Qué dificultades ha tenido su entidad internamente para implementar el uso de dispositivos y medios electrónicos para relacionarse con otras entidades?  * ¿Por qué ha sido una dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué medidas o actividades ha desarrollado su entidad para superar esa dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Con los mecanismos que ha utilizado su entidad para superar la dificultad, ha tenido éxito? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué cosas, actividades o decisiones deberían tomarse para superar esta dificultad en su entidad? (se pregunta para cada dificultad mencionada)  1. ¿Qué cosas positivas/beneficios se perciben en su entidad por la implementación de medios electrónicos?  * ¿Cuáles han sido los factores de éxito ? (se pregunta para cada beneficio mencionado) * ¿Cómo era antes el proceso? (se pregunta para cada beneficio mencionado) |
| 1. ¿Pensando en los próximos 5 años, cómo ve usted el desarrollo de la implementación de medios electrónicos en su entidad, para relacionarse con OTRAS ENTIDADES? (¿Por qué?) |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Dificultades y necesidades para implementar el uso de medios electrónicos en la entidad para relacionarse con CIUDADANOS Y EMPRESAS** | |
| 1. ¿Qué dificultades ha tenido su entidad internamente para implementar el uso de dispositivos y medios electrónicos para relacionarse con los ciudadanos y empresas?  * ¿Por qué ha sido una dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué medidas o actividades ha desarrollado su entidad para superar esa dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Con los mecanismos que ha utilizado su entidad para superar la dificultad, ha tenido éxito? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué cosas, actividades o decisiones deberían tomarse para superar esta dificultad en su entidad? (se pregunta para cada dificultad mencionada)  1. ¿Qué cosas positivas/beneficios perciben los ciudadanos y empresas por la implementación de medios electrónicos?  * ¿Cuáles han sido los factores de éxito ? (se pregunta para cada beneficio mencionado) * ¿Cómo era antes el proceso? (se pregunta para cada beneficio mencionado) |
| 1. ¿Pensando en los próximos 5 años, cómo ve usted el desarrollo de la implementación de medios electrónicos en su entidad, para relacionarse con CIUDADANOS Y EMPRESAS? (¿Por qué?) |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Dificultades necesidades para implementar el uso de medios electrónicos en el CONTEXTO Y ENTORNO** | |
| 1. ¿Qué aspectos externos han dificultado que su entidad implemente el uso de medios electrónicos?  * ¿Por qué ha sido una dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Qué medidas o actividades ha desarrollado su entidad para superar esa dificultad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) * ¿Con los mecanismos que ha utilizado su entidad para superar la dificultad, ha tenido éxito? (se pregunta para cada dificultad mencionada)  1. ¿Qué cosas, actividades o decisiones deberían tomarse para superar esta dificultad en su entidad? (se pregunta para cada dificultad mencionada) |
| 1. ¿Qué aspectos externos han facilitado que su entidad implemente el uso de medios electrónicos?  * ¿Por qué este aspecto ha facilitado la implementación? (se pregunta para cada dificultad mencionada) |

|  |
| --- |
| 1. **Facilitadores** |
| 1. ¿Qué cosas o actividades han facilitado que su entidad implemente el uso de medios electrónicos internamente? 2. ¿Qué cosas o actividades han facilitado que su entidad implemente el uso de medios electrónicos para relacionarse con otras entidades? 3. ¿Qué cosas o actividades han facilitado que su entidad implemente el uso de medios electrónicos para relacionarse con los ciudadanos? 4. ¿Cómo percibe el interés de sus usuarios externos (otras entidades, ciudadanos y empresas) por utilizar los medios electrónicos para relacionarse con su entidad? |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. **Redes sociales** | |
| 1. ¿A través de qué medios se comunica su entidad con los usuarios (otras entidades, ciudadanos y empresas) 2. ¿Utiliza su entidad redes sociales como parte de la estrategia de comunicación y divulgación de los servicios a los usuarios? | |
| (Si la respuesta a pregunta 58 es Sí)   1. ¿Cómo percibe el conocimiento de las redes sociales por parte de los funcionarios de su entidad? (¿Por qué?) 2. ¿Cuáles redes sociales utiliza su entidad? 3. ¿Para qué las utiliza su entidad? 4. ¿Es importante que su entidad utilice redes sociales para relacionarse con los usuarios? (¿Por qué?) 5. ¿Los funcionarios aprovechan estas redes para relacionarse con los usuarios? (¿Por qué?) 6. ¿Qué tan interesados están los usuarios para comunicarse y relacionarse con su entidad a través de redes sociales? (¿Por qué?) | (Si la respuesta a pregunta 58 es No)   1. ¿Por qué su entidad no utiliza las redes sociales para relacionarse con los usuarios? 2. ¿Considera importante que su entidad implemente el uso de redes sociales para relacionarse con sus usuarios? (Por qué?) |
| 1. ¿Cómo percibe el uso de las redes sociales en el futuro, por parte de las entidades, para relacionarse con sus usuarios? (¿Por qué?) 2. ¿Qué  se espera de la Dirección de Gobierno en línea frente al apoyo en la implementación  de la Estrategia? | |

|  |
| --- |
| **FIN DE LA ENTREVISTA**  Muchas gracias por su atención, hemos terminado la entrevista |