



**CETIUC**

**NIVELES DE DIGITALIZACION EN LOS MUNICIPIOS**

**ENTREVISTA PRESENCIAL**

**MUNICIPALIDAD** \_\_\_\_\_

**FOLIO** \_\_\_\_\_



## I. Valoración del uso de TIC en autoridades municipales

1. A continuación se presenta un listado de afirmaciones relativas a las ventajas potenciales de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) (\*) en la gestión de tareas municipales y la prestación de servicios a la ciudadanía. Señale su grado de acuerdo con cada una de ellas.

(\*) Por TIC debe entenderse los bienes (hardware, software y telecomunicaciones) y servicios que cumplen la función de procesar y comunicar información, con el propósito de mejorar el funcionamiento operacional y la calidad de la toma de decisiones.

(Encuestador: Muestra Tarjeta 1)

Valoración de las TIC	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Ns-Nr
a. El uso de TIC (*) en red facilita la coordinación interna del municipio	1	2	3	4	5	99
b. El uso de TIC en red facilita el trabajo coordinado del municipio con otras instituciones a nivel local (por ejemplo, con carabineros y/o bomberos)	1	2	3	4	5	99
c. El uso de TIC en red facilita el trabajo coordinado del municipio con otras instituciones a nivel central (por ejemplo, con ministerios)	1	2	3	4	5	99
d. El uso de TIC en red disminuye el tiempo de respuesta del municipio frente a situaciones inesperadas	1	2	3	4	5	99
e. La prestación de servicios transaccionales a través de Internet es más eficiente que la atención presencial (por ejemplo, pago de permisos de circulación, consultas generales, etc.)	1	2	3	4	5	99
f. La prestación de servicios de asistencia social a través de Internet es más eficiente que la atención presencial (por ejemplo, entrega de subsidios y beneficios en general)	1	2	3	4	5	99
g. La prestación de servicios municipales a través de Internet permite estrechar la relación con la ciudadanía (p. ej., emisión de certificados digitales, información sobre recorrido y/u horarios de micros y buses)	1	2	3	4	5	99
h. El uso de canales de comunicación electrónicos permite al municipio conocer más a fondo los problemas de la comunidad	1	2	3	4	5	99
i. El uso de canales de comunicación electrónicos entre el municipio y la ciudadanía se traduce en prácticas gubernamentales más transparentes	1	2	3	4	5	99



2. A juicio suyo, ¿cuáles son las **tareas internas** del municipio que se han visto más favorecidas, en su realización, por el uso de TIC? (*Responda de manera concisa*).

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

Tareas municipales internas más favorecidas por el uso de TIC	
1	
2	
3	
4	
5	



3. Señale cuáles son, a su juicio, los **servicios de atención al público** que se han visto más favorecidos, en su realización, por el uso de canales electrónicos de comunicación en su municipio (p.ej. sitio web municipal, correo electrónico, etc.). *(Responda de manera concisa).*

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	<b>Servicios de atención al público más favorecidos por el uso de canales electrónicos de comunicación</b>
1	
2	
3	
4	
5	



## II. Disposición a invertir en TIC

4. Suponiendo que no habrá cambios en las autoridades municipales durante los próximos **2 años**, ¿qué tendencia cree usted experimentará el presupuesto de su municipio con respecto a cada uno de los siguientes ítems **en dicho período**?

(Encuestador: Muestra Tarjeta 2)

	Se reducirá significativamente	Se reducirá	Se mantendrá	Aumentará	Aumentará significativamente	N/A	Ns-Nr
<b>Hardware</b>							
a. Escritorio	1	2	3	4	5	77	99
b. Seguridad	1	2	3	4	5	77	99
c. Hardware & software inalámbrico	1	2	3	4	5	77	99
<b>Software</b>							
d. Sistemas operativos y redes	1	2	3	4	5	77	99
e. Aplicaciones	1	2	3	4	5	77	99
f. Seguridad	1	2	3	4	5	77	99
g. Intranets o Extranets	1	2	3	4	5	77	99
<b>Outsourcing y consultoría</b>							
h. Outsourcing TIC	1	2	3	4	5	77	99
i. Consultorías en Tecnologías de Información	1	2	3	4	5	77	99



5. Señale el grado de importancia que en su municipio se atribuye a las siguientes categorías de inversión en TIC:

*(Encuestador: Muestra Tarjeta 3)*

	<b>Muy bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>	<b>N/A</b>	<b>Ns-Nr</b>
a. Apoyo a la gestión interna del municipio (p. ej. herramientas de coordinación interna, adquisición de equipos, inversión en aplicaciones de gestión)	1	2	3	4	5	77	99
b. Apoyo a la gestión de salud (p. ej. gestión de pacientes, horas de atención médica)	1	2	3	4	5	77	99
c. Apoyo a la gestión educativa (p. ej. administración de escuelas, informes de notas y asistencia de los alumnos)	1	2	3	4	5	77	99
d. Apoyo de los servicios municipales de atención al público (p. ej. emisión de certificados, seguimiento de trámites, consultas generales)	1	2	3	4	5	77	99
e. Desarrollo de la plataforma Internet municipal (p. ej. gestor de contenidos, aplicaciones transaccionales, hosting)	1	2	3	4	5	77	99



6. Suponiendo que no habrá cambios en las autoridades municipales durante los próximos **2 años**, señale cuáles son a su juicio los 3 principales proyectos TIC que se impulsarán dentro de los próximos **2 años en su municipio**. (Ordénelos de acuerdo a su prioridad).

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

Prioridad	Proyecto
1	<hr/> <hr/> <hr/>
2	<hr/> <hr/> <hr/>
3	<hr/> <hr/> <hr/>



7. Para cada uno de los proyectos mencionados en la pregunta anterior, señale cuáles son las fuentes de financiamiento consideradas.

*(Encuestador: asegúrese de hacer corresponder los proyectos de la pregunta anterior con las fuentes de financiamiento asociadas)*

Prioridad del proyecto	Fuentes de financiamiento
1	<hr/> <hr/> <hr/>
2	<hr/> <hr/> <hr/>
3	<hr/> <hr/> <hr/>



### III. Barreras para la incorporación de TIC en municipios

8. Señale cuáles son a su juicio las tres principales barreras que dificultan la incorporación de TIC a la gestión municipal, ordenándolas según su grado de importancia. Así mismo, indique al menos una razón para justificar su selección.

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	Barrera	Razón
1		<hr/> <hr/> <hr/>
2		<hr/> <hr/> <hr/>
3		<hr/> <hr/> <hr/>



9. Con sus propias palabras, comente tres propuestas para superar estas barreras, aunque no hayan sido implementadas en su municipio.

*(Encuestador: Asegúrese que las propuestas especificadas correspondan con las barreras descritas en la pregunta anterior)*

	Barrera	Propuesta
1		<hr/> <hr/> <hr/>
2		<hr/> <hr/> <hr/>
3		<hr/> <hr/> <hr/>



10. A continuación se presenta un listado de posibles barreras que podrían estar obstaculizando la incorporación de TIC en la gestión municipal. Señale el grado de importancia que usted atribuye a cada una de ellas.

*(Encuestador: Muestra Tarjeta 3)*

<b>Barrera</b>	<b>Muy bajo</b>	<b>Bajo</b>	<b>Medio</b>	<b>Alto</b>	<b>Muy alto</b>	<b>Ns-Nr</b>
a. Los beneficios no son medibles o es muy difícil medirlos	1	2	3	4	5	99
b. Falta de tiempo para realizar la evaluación de los proyectos TIC con mayor precisión	1	2	3	4	5	99
c. Los funcionarios no se encuentran debidamente capacitados en el uso de TIC	1	2	3	4	5	99
d. Los funcionarios no tienen una percepción favorable de las ventajas asociadas al uso de TIC en la gestión municipal	1	2	3	4	5	99
e. Falta personal con conocimiento y habilidades para llevar a cabo proyectos TIC	1	2	3	4	5	99
f. Presupuesto insuficiente	1	2	3	4	5	99
g. Falta de apoyo gubernamental a nivel central	1	2	3	4	5	99
h. Falta de alineamiento entre la informática y la gestión municipal	1	2	3	4	5	99
i. La incorporación de TIC no figura entre las prioridades municipales	1	2	3	4	5	99
j. Los proyectos TIC no son considerados como proyectos que aporten valor a la gestión pública	1	2	3	4	5	99
k. Ausencia de soluciones tecnológicas acordes a las necesidades del municipio	1	2	3	4	5	99



#### IV. Áreas de impacto

11. A su juicio, ¿qué nivel de impacto ha tenido el uso de TIC en las siguientes funciones municipales?

(Encuestador: Muestra Tarjeta 4)

Impactos de las TIC	Impacto nulo	Bajo impacto	Impacto medio	Impacto significativo	N/A	Ns-Nr
<b>Funciones privativas municipales</b>						
a. Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito público dentro de su comuna	1	2	3	4	77	99
b. Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización	1	2	3	4	77	99
c. Apoyar la planificación y regulación urbana de la comuna y confección del plan regulador	1	2	3	4	77	99
d. Administrar la función de aseo y ornato	1	2	3	4	77	99
e. Promover el desarrollo comunitario	1	2	3	4	77	99
f. Llevar a cabo el plan de desarrollo comunal	1	2	3	4	77	99
<b>Funciones compartidas municipales</b>						
g. Llevar a cabo planes de educación y cultura	1	2	3	4	77	99
h. Llevar a cabo programas de salud pública y protección del medio ambiente	1	2	3	4	77	99
i. Proveer de asistencia social y jurídica	1	2	3	4	77	99
j. Capacitar, promover el empleo y fomentar el desarrollo productivo	1	2	3	4	77	99
k. Fomentar el turismo, deporte y recreación	1	2	3	4	77	99
l. Llevar a cabo planes de urbanización y vialidad	1	2	3	4	77	99
m. Administrar la construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias	1	2	3	4	77	99
n. Controlar el transporte y tránsito públicos	1	2	3	4	77	99
o. Administrar planes de prevención de riesgos y prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes	1	2	3	4	77	99
p. Apoyar y fomentar medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana	1	2	3	4	77	99
q. Promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	1	2	3	4	77	99



12. ¿Cómo han impactado las TIC en los siguientes **costos operativos** de su municipio?

(Encuestador: Muestra Tarjeta 5)

	Se redujo significativamente	Se redujo	Se mantiene igual	Aumentó	Aumentó significativamente	Ns-Nr
a. Costos de Promoción de programas públicos	1	2	3	4	5	99
b. Costos de Atención al ciudadano	1	2	3	4	5	99
c. Costos Tecnológicos	1	2	3	4	5	99
d. Costos de Recursos Humanos	1	2	3	4	5	99
e. Costos de Consultoría	1	2	3	4	5	99
f. Costos de Comunicación Interna	1	2	3	4	5	99

13. ¿Cómo calificaría el impacto de las TIC en las siguientes **áreas estratégicas** de su municipio?

(Encuestador: Muestra Tarjeta 5)

	Se redujo significativamente	Se redujo	Se mantiene igual	Aumentó	Aumentó significativamente	Ns- Nr
a. Comprensión de las necesidades de la ciudadanía	1	2	3	4	5	99
b. Comprensión de las expectativas del ciudadano para desarrollar futuras aplicaciones y planes comunales	1	2	3	4	5	99
c. Comprensión del nivel de satisfacción del ciudadano con respecto al servicio otorgado por el municipio y las instituciones que administra	1	2	3	4	5	99
d. Velocidad de solución de problemas	1	2	3	4	5	99
e. Transparencia en el uso de presupuesto	1	2	3	4	5	99
f. Transparencia en la toma de decisiones	1	2	3	4	5	99



14. Señale 3 decisiones estratégicas que el municipio podría tomar para **augmentar significativamente** el impacto de las TIC en su **gestión interna** (*responda concisamente*).

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	Decisiones estratégicas	Propuesta
1		<hr/> <hr/> <hr/>
2		<hr/> <hr/> <hr/>
3		<hr/> <hr/> <hr/>



15. Señale 3 decisiones estratégicas que el municipio podría tomar para **aumentar significativamente** el impacto de las TIC en su **relación con la comunidad** (*responda concisamente*).

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	Decisiones estratégicas	Propuesta
1		<hr/> <hr/> <hr/>
2		<hr/> <hr/> <hr/>
3		<hr/> <hr/> <hr/>



## V. Percepción de la utilidad de un sitio web institucional

16. Señale el grado de aporte de un **sitio web municipal** a las siguientes funciones de relación con el público:

*(Encuestador: Muestra Tarjeta 6)*

Impactos de las TIC	No hay aporte	Bajo nivel de aporte	Aporte medio	Aporte significativo	Ns-Nr
a. Presencia del Municipio en la comunidad ciudadana (mediante impresos, información de ordenanzas o boletines municipales)	1	2	3	4	99
b. Información urbana (mediante mapas de calles y transporte)	1	2	3	4	99
c. Interacción con la comunidad (a través de un e-mail municipal o recepción de feedback vía web)	1	2	3	4	99
d. Procesos de transacción (seguimiento online de algún trámite, obtener certificados digitales, hacer pagos online entre otros)	1	2	3	4	99
e. Participación ciudadana (foros de discusión de propuestas o similares. Por ejemplo, opiniones sobre un nuevo plano regulador)	1	2	3	4	99



17. A su juicio, ¿cuáles son los principales beneficios derivados del uso de un sitio web municipal?

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	Beneficios
1	
2	
3	
4	
5	



18. A su juicio, ¿cuáles son las funciones que ofrece el municipio, vía Internet, que más pueden aportar a su **gestión interna**?

*(Encuestador: en caso que el entrevistado no conteste, o no se le ocurra alguna respuesta, insista una vez más, instándolo a ocupar sus propias palabras)*

	Funciones
1	
2	
3	
4	
5	

19. ¿Existe la intención de ampliar el número de servicios por Internet dentro de los próximos 12 meses?

1. Sí (*Pase a cierre de cuestionario*)
2. No (*Pase a la pregunta siguiente*)

20. Señale por qué no existe la intención de ampliar el número de servicios a través de Internet dentro de los próximos 12 meses:

1. Las funciones de atención al público están suficientemente cubiertas
2. El presupuesto es insuficiente
3. No figura entre las prioridades del municipio a corto plazo
4. Existen limitaciones técnicas que lo impiden
5. Otra: \_\_\_\_\_



## VI. Cierre

Para efectos de seguimiento, le solicitaremos los siguientes datos:

Nombre del municipio: \_\_\_\_\_  
Nombre persona que contestó la entrevista: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_  
Teléfono de contacto: \_\_\_\_\_  
E-mail: \_\_\_\_\_

**¡Muchas gracias por su colaboración!**



## VII. Sólo encuestador

Las siguientes preguntas las responde **solamente el encuestador**, inmediatamente después de finalizada la entrevista.

21. Señale cuál es la opción que más se acerca a la actitud del entrevistado frente a la tecnología:

1. El entrevistado muestra una actitud de rechazo hacia las TIC, y ve en ellas una fuente de problemas administrativos, más que una forma de solucionarlos
2. El entrevistado muestra una actitud neutra hacia las TIC, sin poder señalar claramente si es entusiasta hacia ellas o no
3. El entrevistado se muestra entusiasta hacia las TIC, sin embargo, no entiende claramente cómo podría plasmar las ventajas de la tecnología en soluciones reales para la comunidad
4. El entrevistado se muestra entusiasta hacia la tecnología y conoce apropiadamente las ventajas asociadas al uso de ellas hacia la comunidad.

22. Señale en qué medida se encuentra de acuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones:

Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Ns-Nr
a. El entrevistado demuestra un elevado grado de conocimiento técnico respecto del uso de las TIC en la gestión municipal.	1	2	3	4	5	99
b. El entrevistado demuestra conocer los límites de las TIC en la gestión municipal	1	2	3	4	5	99
c. El entrevistado demuestra conocer las potencialidades de las TIC en la gestión municipal	1	2	3	4	5	99



23. Comente ideas o apreciaciones del encuestado que podrían ser útiles de incluir en el informe final.

1	
2	
3	
4	
5	



24. ¿Qué temas atinentes a TIC, no cubiertos en las preguntas consideradas en el cuestionario fueron señaladas espontáneamente por el entrevistado?

1	
2	
3	
4	
5	