

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

De acuerdo a los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado se Identificará si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

Respecto a los instrumentos con que cuenta la Dependencia para medir el grado de satisfacción de su población atendida, fue entregada evidencia de una encuesta que se aplica a los empleados para medir el grado de satisfacción de los servicios que presta cada una de las área que laboran dentro de la dependencia; sin embargo, esta documental no aporta información para medir el grado de satisfacción de su población que requirió los servicios de la Dependencia.

Se considera prioritario el conocer la percepción de la población, ya que la retroalimentación permite medir el grado de efectividad que se está logrando con la prestación del servicio, es decir, si los esfuerzos están siendo dirigidos a mejorar las condiciones de la situación determinada como problema a resolver. En este mismo sentido, el conocer la percepción de la calidad del servicio recibido por los solicitantes permite promover la mejora continua en los procesos.