

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Respecto a la percepción de la población atendida, el programa de Promoción y Fomento al Empleo y la Inversión no cuenta con instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de su población atendida, por tanto, no es posible determinar si su aplicación se realiza de manera que no se induzcan a las respuestas, si corresponden con las características de sus beneficiarios, asimismo, si los resultados que arrojan son representativos.

En este sentido es importante que la dependencia cuente con un mecanismo que le permita conocer la opinión sobre la población atendida, cuál es su sentir, y si realmente está cumpliendo o no las expectativas de la misma.

Este programa en particular debería de medir en nivel de satisfacción de sus beneficiarios, ya que se otorgan asesorías y apoyos para aquellos que tienen interés en emprender, así como aquellas empresas que ya se encuentran en operación.

Cabe mencionar, que la dependencia indicó que generalmente se atiende a la población objetivo de manera directa y personal, es decir, cara a cara, recabando datos de cada una de las personas atendidas, asimismo, también se brindan atenciones a través de medios electrónicos, como el portal del SARE, por lo que, al realizar cualquier trámite, se obtiene una dirección de correo electrónico y un teléfono del beneficiario, pudiendo aprovechar al término de cada trámite o asesoría brindada, la aplicación de una encuesta de satisfacción, que permita inmediatamente conocer, primero que nada, si la atención que se le está dando es la adecuada, asimismo, poder obtener la base para un seguimiento oportuno del trámite en cuestión.

Asimismo, es de vital importancia que la dependencia de un seguimiento de los trámites que se han estado realizado para dicha población objetivo, así como de la utilización de los recursos que se les han otorgado para emprender, es decir, realizar periódicamente una encuesta que permita conocer cómo va el emprendedor con su proyecto, si ha funcionado o le ha servido la asesoría brindada por parte del programa, etc. Una medición con respecto a cómo llegó el beneficiario en su momento y cómo se encuentra actualmente y en el futuro.

Esta información no sólo permitirá conocer el nivel de satisfacción de las personas, sino que también le permitirá a la dependencia saber si está cumpliendo con las metas establecidas, así como determinar si realmente está logrando un impacto en la población objetivo a quien pretende beneficiar directa o indirectamente.

El programa podrá establecer, en caso de ser necesario, las estrategias para implementar acciones de mejora tanto en atención, como en el seguimiento y apoyo a los trámites en cuestión.

Para concluir, el programa de Promoción y Fomento al Empleo y la Inversión requiere inmediatamente implementar la aplicación de un instrumento que permita conocer por un lado, el nivel de satisfacción del beneficiario con respecto al programa en sí, así como también un instrumento que permita realizar un seguimiento periódico del beneficiario en mención.

Por ende el valor promedio establecido para el apartado V referente a la Percepción de la población atendida fue de 0 (cero), ya que el programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

para medir el grado de satisfacción de su población atendida.