

## VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

En este apartado se analiza la percepción de la población atendida, Identifica 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.

El programa no cuenta con instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida, ni se encontró evidencia de que se hayan llevado a cabo.

En los documentos proporcionados se menciona como beneficiarios del programa a toda la ciudadanía o a los habitantes de la Ciudad de Tijuana, sin embargo, como se menciona en el apartado de diseño, la dependencia señala que no realiza la recopilación de los padrones de beneficiarios, sin justificar documentalmente la no aplicación de esta actividad en el programa. Considerando lo anterior, al no realizar recopilación de información, no se tienen elementos para realizar la medición y constatar que se cumple con el objetivo planteado.

Como parte de la información proporcionada en la evaluación, se encontró que la dependencia cuenta con información de la población de algunas de las actividades que realiza, sin embargo, no se utilizan para la medición del desempeño del programa, se utilizan para elaborar informes adicionales de la operación. Es importante utilizar la información con la que ya se cuenta, con el fin de realizar una planeación eficiente, que contribuya a la solución de los problemas que enfrenta la ciudad y facilitar la medición de los objetivos planteados.

Por otra parte, contar con este tipo de mediciones contribuye a la construcción de indicadores que impulsen el desempeño, además de ser apoyo para priorizar los servicios que beneficien al mayor número de personas.

Considerando que el presupuesto es limitado, es importante contar con un diagnóstico que permita identificar las áreas de enfoque, para establecer las bases y los mecanismos para la elegibilidad del área y la población específica que se va a atender.

En relación con este apartado se identifican como aspectos susceptibles de mejora la elaboración de un diagnóstico que permita recabar la percepción de la población. Así mismo, crear los mecanismos dar seguimiento y cuantificar a la población atendida en todos los servicios que se proporciona.