

## 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.

La Dependencia actualmente no cuenta con instrumentos diseñados para medir el grado de satisfacción de su población atendida, y por lo consiguiente no tiene datos cualitativos para medir el avance en la percepción del ciudadano.

Resulta de vital importancia el poder generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida, se debe generar un documento que se estandarice para todos los servicios que se otorgan al ciudadano en la Dependencia, esto permitirá que las áreas de oportunidad se conozcan y puedan revertirse.

Se sugiere diseñar un instrumento para medir la percepción de la población atendida, el cual permitirá generar datos para la toma de decisiones. A falta de este documento no es posible contar con información de primera mano del ciudadano que recibe el servicio que permita constatar si es de buena calidad o no el servicio que brinda actualmente el programa.