

VIII. PERCEPCION DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Respecto a la percepción de la población atendida, el programa del Instituto Municipal de Participación Ciudadana 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 dicha población, 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 su población, ya que al tratarse de representantes de organizaciones de la sociedad civil, son los que están directamente en contacto con el ciudadano en quien se promueve el tema de participación ciudadana.

Cabe mencionar que la dependencia manifestó no tener contacto de ningún tipo con el ciudadano, sin embargo, la población atendida, es decir, los representantes de las organizaciones, forman parte de comités sectoriales y delegacionales, están en condiciones de poder evaluar a la dependencia, en trato, servicio, cumplimiento de expectativas, así como del objetivo.

Asimismo, es de vital importancia que la dependencia dé un seguimiento de los programas y servicios brindados a los comités, de manera que ésta pueda determinar si realmente se está logrando el cumplimiento de las metas establecidas y, en caso contrario, el programa pueda hacer ajustes necesarios para cumplir con lo establecido.

Para concluir, el programa del Instituto Municipal de Participación Ciudadana requiere de la implementación de un instrumento que permita conocer por un lado, el nivel de satisfacción del público objetivo a través de los comités, y por el otro, el nivel de satisfacción del personal que forma parte de los comités, y conocer la percepción de la población.

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.