

## **VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA**

En el caso concreto que nos ocupa, la entidad pone a disposición de los ciudadanos un buzón de sugerencias, en el cual se llena una encuesta que permite evaluar la atención recibida por parte del personal y califica amabilidad, orientación, presentación del personal, rapidez de atención, solución del trámite y en general el servicio recibido.

El resultado va enfocado a la población que acude a solicitar un apoyo o servicio al DIF municipal, no necesariamente al programa evaluado. Cabe mencionar que la institución proporcione los resultados de la encuesta de los meses de abril, mayo y junio plasmados en gráficas, mas no se conoce la cantidad de encuestas recibidas y procesadas para el informe de dichos meses. Por lo que no se tienen los elementos para afirmar que son representativas o bien considerarlas para verificar el servicio del Programa de Atención a Grupos Vulnerables, el cual se considera un aspecto que es esencial para la medición del resultado del programa, conocer el grado de satisfacción de la población atendida.

En la evaluación de consistencia y resultados a que se sometió la entidad en 2016, una de las oportunidades mencionadas en el FODA fue "Medir la percepción de la población atendida en aras de fortalecer el Programa de Atención a Grupos Vulnerables", por lo que podemos entender que esto se atendió parcialmente por parte de la entidad.

Como parte de los aspectos susceptibles de mejora se recomienda ampliar el instrumento de que mide la percepción de la población e incluir información que tenga relación con el Programa que nos ocupa y estar en posibilidad de conocer el sentir de la población respecto al apoyo brindado por parte del mismo, lo cual permitirá obtener un resultado más objetivo de la percepción de la población atendida y aplicar acciones de mejora si es necesario.

De acuerdo con la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada por el CONEVAL, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Secretaría de la Función Pública en 2010, se consideran como medios de verificación válidos las siguientes fuentes de información:

El resultado de encuestas es un medio de verificación de uso frecuente. Éstas pueden haberse realizado con otro fin o ser ejecutadas específicamente como una actividad del programa. Son en especial útiles en el caso de indicadores cuyo objetivo sea medir calidad.