

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

El programa aún no cuenta con los mecanismos estandarizados para identificar la percepción de la población atendida, ya sea solicitante de apoyo o beneficiada. Así mismo, no se pueden observar si las características de la población beneficiada corresponden a la población identificada en la identificación del problema.

El programa, solo se basa en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica No. P-19 para que las personas puedan ser candidatos a algún apoyo o beneficio.

Al no disponer de un instrumento donde puedan medir la satisfacción de la población, se está dejando de recibir una retroalimentación del servicio ofrecido y por lo tanto no se explota una oportunidad para implementar mejoras dentro de los servicios que se ofrecen en la dependencia en cualquiera de sus dos principales actividades.

Cabe mencionar que derivado de este proceso de evaluación, la dependencia diseñó un instrumento para medir la percepción de la población, el cual consta de información en forma de reactivos como; tiempo de respuesta, actitud en el servicio, atención en el servicio, así como también busca conocer o detectar la opinión del beneficiado con un pregunta abierta donde se muestre la opinión de la persona que se le dio el apoyo, a este mismo instrumento se le sugiere agregar datos generales para conocer un poco más sobre las características específicas de la población atendida. Reactivos que están alineados a lo que estipula la Norma Técnica N.19.

De igual manera y con el fin de fortalecer esta actividad de medir la percepción de la población, es importante que de manera paralela se diseñen procedimientos estandarizados que permitan hacer las adecuaciones pertinentes, derivadas de los resultados de la evaluación de la percepción del programa.