

VIII. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

La entidad responsable del programa "Sistema Municipal de Parques Temáticos de Tijuana", no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción de la población atendida, únicamente aplica una llamada "Encuesta ciudadana", en la cual solo se hacen preguntas sobre si la persona tenía el conocimiento de la existencia de ciertos servicios que se otorgan en los parques que administra la entidad.

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.

En conclusión, como aspecto susceptible de mejora, consideramos que la entidad debe de implementar un instrumento que mida la percepción de la población e incluir información que tenga relación con el Programa que nos ocupa y estar en posibilidad de conocer el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios, así mismo captar información del perfil del encuestado en dicho instrumento. Así como y aplicar acciones de mejora en caso de que los resultados de la encuesta, así se lo indiquen.