

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

La percepción de la población atendida respecto a los bienes o servicios que recibe, es necesaria no sólo para emitir un juicio sobre el desempeño del programa, sino que, además, facilita a los responsables o coordinadores del programa especificar cuáles son las áreas de oportunidad dentro de los procesos que realiza.

En el caso concreto que nos ocupa, la entidad no cuenta con instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios de su servicio, lo cual no permite realizar adecuaciones o mejoras al Programa de Vivienda y Suelo Urbano, razón por la que se le recomienda implementar un instrumento para medir la satisfacción de la población que acude a esta institución a realizar algún trámite o simplemente a solicitar información. La información que surja de este instrumento ayudara a la toma de decisiones, a la mejora de sus servicios y posteriormente contar con un histórico para plantear población objetivo.

En conclusión, se considera que la institución debe contar con un instrumento para medir la satisfacción de los ciudadanos, que permita evaluar el desempeño de su Programa de Vivienda y Suelo Urbano.