

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias	Rev.03
		<b>Fecha de emisión</b>
		18/jun/2024

### 1. OBJETIVO

Describir la metodología y actividades para medir el nivel de satisfacción de las y los usuarios respecto de los servicios brindados en los bosques urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

### 2. ALCANCE

Aplica para todas las gerencias de la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

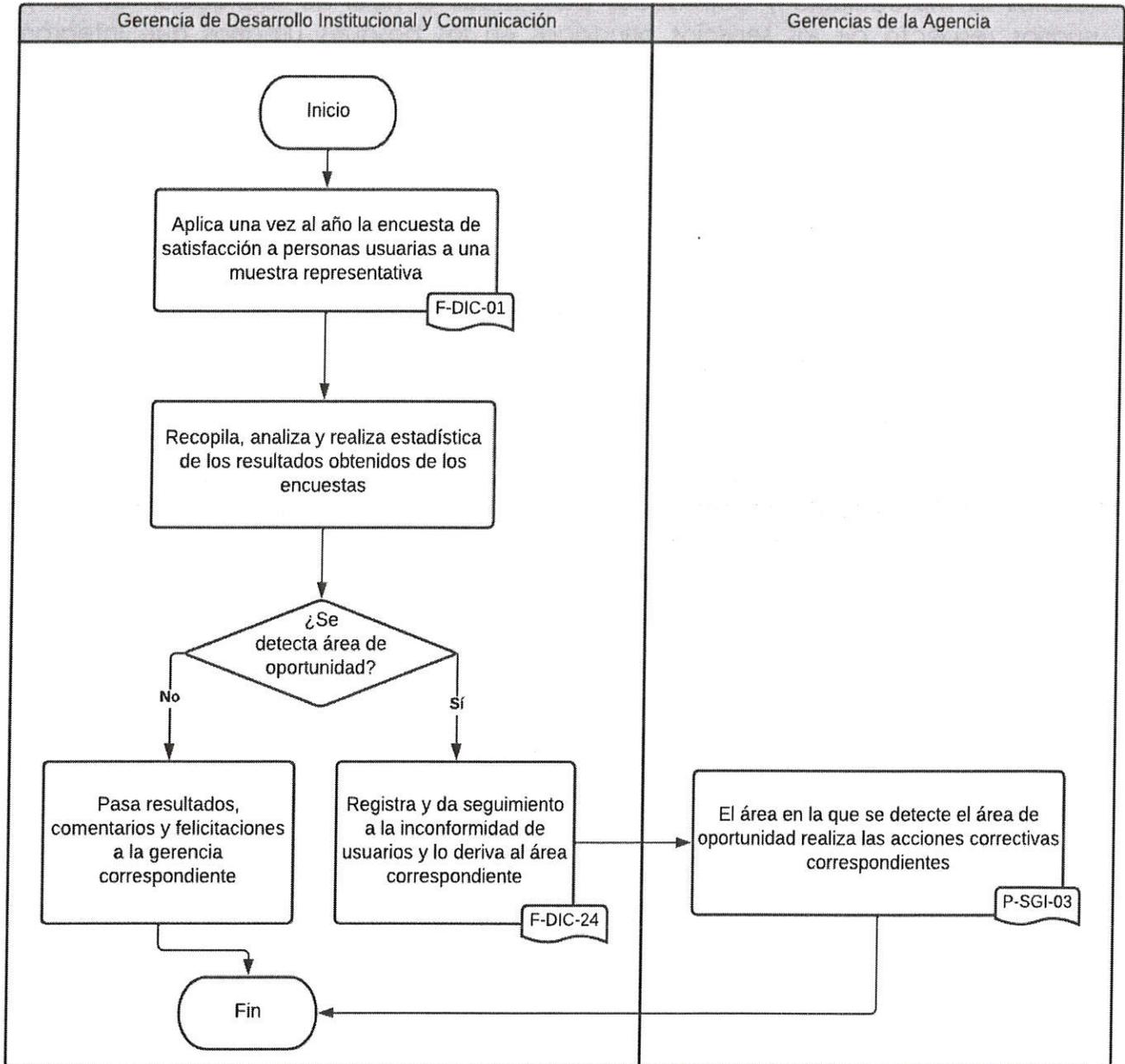
### 3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Evaluación:** Proceso que se utiliza para determinar, de manera sistemática, el valor de un trabajo o capacidad, ya sea intelectual o física.
- 3.3. **Felicitación:** Manifestación a una persona por la satisfacción que se experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.
- 3.4. **Queja:** Muestra de inconformidad, oposición o protesta por algún mal servicio.
- 3.5. **Satisfacción:** Acción que busca medir y responder los comentarios o quejas respecto del servicio recibido.
- 3.6. **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración al momento de realizar alguna actividad

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias	Rev.03
		<b>Fecha de emisión</b>
		18/jun/2024

#### 4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



#### 5. REFERENCIAS.

N/A

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias	Rev.03
		<b>Fecha de emisión</b>
		18/jun/2024

## 6. DESARROLLO.

6.1. Para la medición del índice de la satisfacción de las personas usuarias, el área de Desarrollo Institucional y Comunicación es la responsable de proporcionar la **Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias F-DIC-01** a una muestra representativa de un número determinado de bosques urbanos acordado previamente con la Gerencia de Procesos, esta encuesta se aplica de manera digital una vez al año, en el periodo que comprende de septiembre a diciembre.

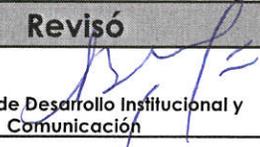
**Nota:** La muestra representativa es un porcentaje de los usuarios por bosque urbano, esta muestra es obtenida de los datos de aforos por bosque urbano por el área de Calidad y Control, donde se saca un porcentaje de la cantidad de usuarios al mes.

*El tamaño de la población consiste en la muestra representativa proporcionada por el área de Calidad y Control, con base al registro de aforos de usuario por bosque urbano.*

Nivel de confianza deseado	Margen de error
95%	5%

- 6.2. Las preguntas están diseñadas para que los servicios que brinda la Agencia se evalúen del 1 al 10, tomando el 1 como el valor más bajo posible y el 10 como el valor más alto.
- 6.3. Las encuestas son recopiladas y analizadas por el área de Desarrollo Institucional y Comunicación; con los resultados se genera un reporte donde se muestra la tendencia, con la finalidad de aumentar el índice de satisfacción del usuario a un 7.
- 6.4. El reporte de resultados con su análisis correspondiente se presenta a las Gerencias y al Administrador General en el primer trimestre del año posterior a la aplicación de la encuesta, tomando como criterios de evaluación la siguiente tabla:

Valor	Categoría	Color que lo representa
1-2	Muy Bajo	
3-4	Bajo	
5-6	Medio	
7-8	Alto	
9-10	Muy Alto	

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias	Rev.03
		<b>Fecha de emisión</b>
		18/jun/2024

- 6.5. Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, si se detecta algún área con oportunidad de mejora, se le informa a la gerencia correspondiente para que realice un plan de acción de mejora mediante una acción correctiva, este plan debe de ser generado con base al procedimiento de **Acciones Correctivas P-SGI-03**, y de esta manera se le da seguimiento y cierre, asegurando que las áreas de mejora queden implementadas para que en la próxima medición arroje si el usuario detecta la mejora implementada.
- 6.6. Los resultados de las encuestas efectuadas en los bosques urbanos de la Agencia, cuyo resultado sea mayor a 9, así como los comentarios positivos, son considerados felicitaciones; estos deben ser hechos llegar por el área de Desarrollo Institucional y Comunicación a las Gerencias correspondientes.
- 6.7. Si alguna persona usuaria desea comunicar alguna sugerencia, inconformidad o queja, la Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación le brinda de manera física o digital el formato **Encuesta de Satisfacción a Personas Usuaris F-DIC-01** para que la persona usuaria presente de manera formal la queja. Puede solicitar dicho formato en las oficinas del Parque Metropolitano, al área mencionada, al correo electrónico [comunicacion@bosquesurbanos.mx](mailto:comunicacion@bosquesurbanos.mx) o mediante redes sociales.
- 6.8. Todas las quejas se atienden, pero no todas se derivan, la Jefatura de Comunicación tiene la potestad de responder de manera inmediata aquellas que tienen relación con la filosofía y operatividad de los parques, como mantenimiento general y coyunturas. Se derivan sólo aquellas quejas que representen un riesgo para la integridad de las personas usuarias o un daño considerable al patrimonio o infraestructura de la Agencia.
- 6.9. Las quejas que se derivan se registran de manera formal mediante el formato de **Seguimiento a quejas de personas usuarias F-DIC-24** a las distintas Gerencias para su solución. Respecto de las quejas en materia de soborno, corrupción o específicas sobre personas servidoras públicas, son derivadas al Órgano Interno de Control.
- 6.10. Cuando se trate de quejas o sugerencias derivadas de la realización de eventos de alto impacto y/o lleguen al correo de eventos, estas serán registradas por la Jefatura de Procuración de acuerdo al procedimiento de **Solicitud y seguimiento a eventos P-DIC-03** en el formato **Seguimiento a quejas de personas usuarias F-DIC-24** para que la Jefatura de Comunicación y Atención a Medios derive a las distintas gerencias.

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

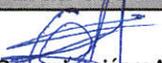
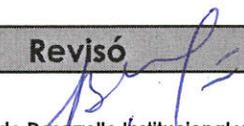
	<b>PROCEDIMIENTO</b>		P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias		Rev.03
			<b>Fecha de emisión</b>
			18/jun/2024

## 7. ANEXOS.

Documento	Código	Tipo de documento (interno y/o Externo)	Tiempo de retención	Disposición final	Lugar temporal de almacenamiento	Formato (Electrónico/Físico)
Acciones Correctivas	P-SGI-03	Interno	1 año	Archivo de concentración	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico / Físico
Solicitud y seguimiento a eventos	P-DIC-03	Interno	1 año	Archivo Histórico	Archivo de Jefatura de procuración de Fondos	Electrónico
Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarías	F-DIC-01	Interno	1 año	Archivo de concentración	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico / Físico
Seguimiento a quejas de personas usuarias	F-DIC-24	Interno	1 año	Archivo de concentración	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico / Físico

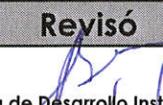
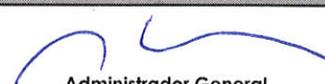
## 8. CONTROL DE CAMBIOS

Revisión	Descripción de cambios	Fecha de revisión
00	Documento de nueva creación	03/Febrero/2023
01	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se flexibiliza el criterio de selección de parques, omitiendo el que se apliquen de manera simultánea las encuestas en todos los bosques urbanos y se delimita su aplicación al formato digital.</li> <li>Se elimina el apartado de buzón de quejas y se explica que todos los formatos de quejas, sugerencias y felicitaciones pueden ser recibidas en formato físico en el área de desarrollo institucional.</li> <li>Se modifica la temporalidad de aplicación de dos veces a una vez al año.</li> </ul>	30/Noviembre/2023
02	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se elimina Survey Monkey y su fórmula como sistema de realización para determinar el tamaño de muestra.</li> <li>Se elimina nota con relación a la encuesta a solicitudes de eventos.</li> </ul>	22/Mayo/2024

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	P-DIC-01
	Evaluación y satisfacción de personas usuarias	Rev.03
		<b>Fecha de emisión</b>
		18/jun/2024

03	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se modifica el nombre del procedimiento de Quejas, sugerencias y felicitaciones por Evaluación y satisfacción de personas usuarias. En el apartado de términos y definiciones, se elimina quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>• Se elimina felicitación o sugerencia y se agregan las definiciones de satisfacción y evaluación.</li> <li>• Se agrega la periodicidad de las encuestas</li> <li>• Se agrega un punto sobre la escala de medición de las encuestas.</li> <li>• Se agregan puntos de cómo se presenta la evaluación en el informe de resultados</li> <li>• Se modifica el índice de satisfacción de porcentajes a números reales.</li> <li>• Se agrega un párrafo donde se especifica la presentación de resultados con la relación de los valores, categorías y el color que lo representa en el informe de resultados.</li> <li>• Se especifica la manera en cómo la gerencia DIC hace llegar el formato de quejas a las personas que quieren formalizar una.</li> <li>• Se agrega la mención del nuevo formato de Seguimiento a quejas de personas usuarias F-DIC-24. Se especifica que las quejas en materia de soborno y corrupción se derivan al OIC.</li> <li>• Se agrega el seguimiento a quejas derivadas de eventos de alto impacto y el apoyo de la Jefatura de Procuración</li> </ul>	18/Junio/2024
----	---	---------------

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Autorizó</b>
 Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Administrador General