



1. OBJETIVO

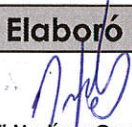
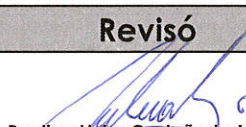
Describir la metodología para medir el nivel de satisfacción de las y los usuarios, respecto a los servicios brindados en los bosques urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara, así como los mecanismos para el análisis de resultados y la identificación de oportunidades de mejora.

2. ALCANCE

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

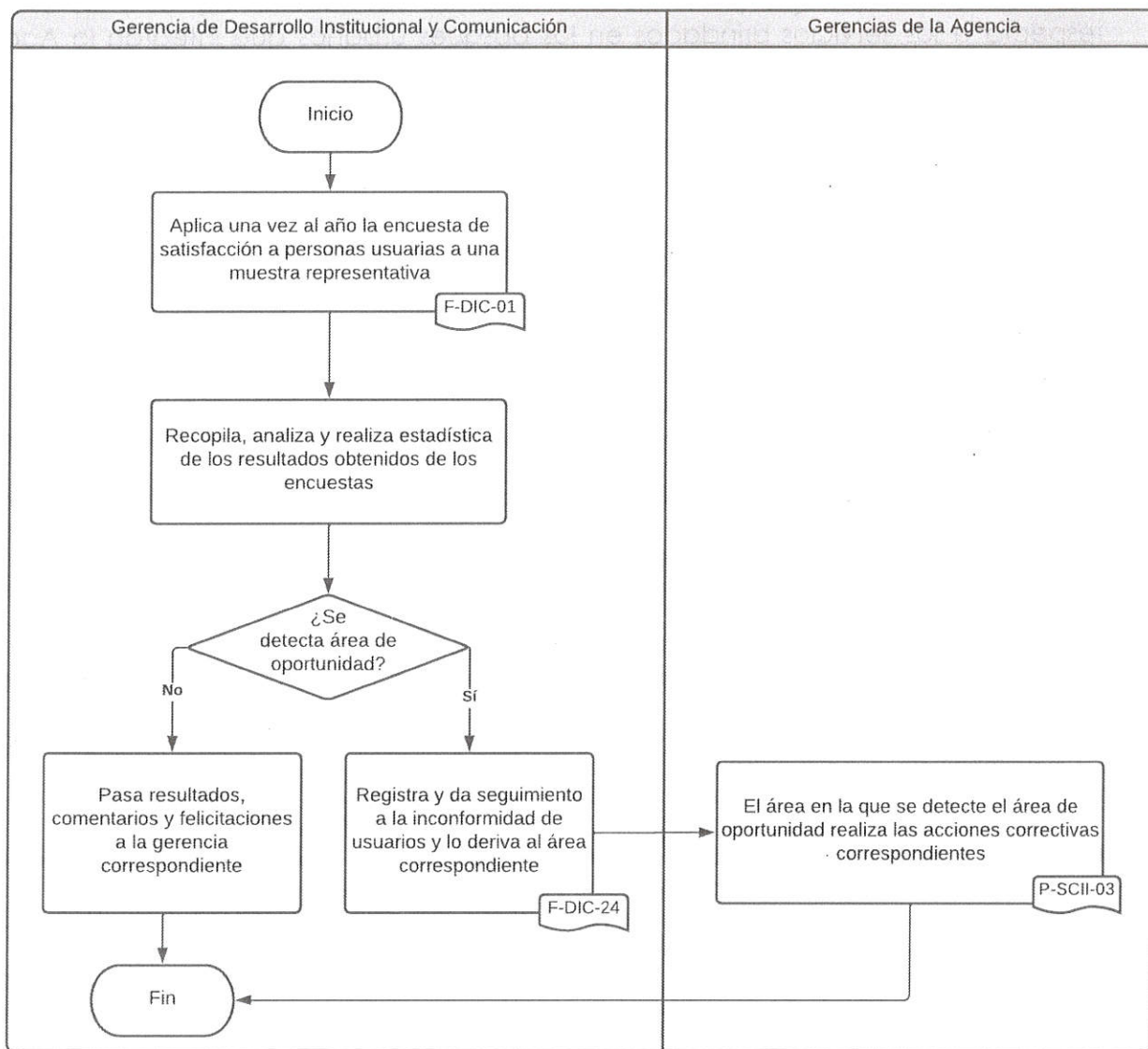
3. TÉRMINOS O DEFINICIONES

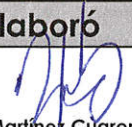
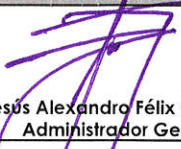
- 3.1. **Agencia:** Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.
- 3.2. **Evaluación:** Proceso que se utiliza para determinar, de manera sistemática, el valor de un trabajo o capacidad, ya sea intelectual o física.
- 3.3. **Felicitación:** Manifestación a una persona 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. **Inconformidad:** Incumplimiento de un requisito, procedimiento o especificación establecida.
- 3.7. **Sugerencia:** Propuesta de una idea para que se tenga en consideración al momento de realizar alguna actividad.
- 3.8. **Oportunidades de mejora:** Situaciones o aspectos identificados que, sin representar un incumplimiento, pueden optimizarse para aumentar la eficiencia, calidad o desempeño.
- 3.9. **Muestreo:** Proceso de seleccionar una parte representativa de una población o conjunto de datos para su evaluación, inspección o análisis, con el fin de obtener información sobre el total.
- 3.10. **Análisis:** Interpretación sistemática de datos, información o resultados para identificar causas, tendencias, relaciones o áreas de mejora que apoyen la toma de decisiones.
- 3.11. **Reporte:** Documento que presenta de forma organizada los resultados, hallazgos, observaciones, conclusiones y, en su caso, recomendaciones derivadas de una evaluación.
- 3.12. **Acciones correctivas:** Conjunto de actividades implementadas para eliminar la causa raíz de una inconformidad detectada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir y asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos.

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Nayeli Martínez Cuarenta Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Paulina Livier Castañeda Mejía Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 15/julio/2026



4. DIAGRAMA DE FLUJO, ROLES Y RESPONSABILIDADES



Elaboró	Revisó	Autorizó
 Nayeli Martínez Cuarenta Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Paulina Livier Castañeda Mejía Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 15/julio/2026



5. REFERENCIAS.

N/A

6. DESARROLLO.

- 6.1. El Área de Desarrollo Institucional y Comunicación es la responsable de administrar la **Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarías (F-DIC-01)**, con el propósito de medir el índice de satisfacción de las(os) usuarias(os), respecto de los servicios que reciben en los bosques urbanos, administrados por la Agencia Metropolitana.

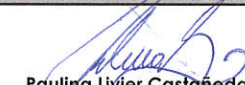
La encuesta se aplica en formato digital una vez al año, durante el periodo de septiembre a diciembre, a una muestra representativa de usuarios(as) de los bosques urbanos seleccionados, la cual se determina previamente en coordinación con la Gerencia de Procesos

Nota: La muestra representativa corresponderá al 5% del total de usuarios registrados durante los días de mayor aforo en cada bosque urbano.

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%

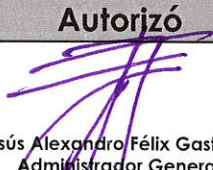
- 6.2. Las preguntas están diseñadas para que los servicios que brinda la Agencia se evalúen del 1 al 10, tomando el 1 como el valor más bajo posible y el 10 como el valor más alto.
- 6.3. Las encuestas son recopiladas y analizadas por el área de Desarrollo Institucional y Comunicación. Con base en los resultados, se elabora un reporte donde se muestran las tendencias observadas, con el objetivo de aumentar el índice de satisfacción de las personas usuarias a un valor igual o superior a 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:

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Nayeli Martínez Cuarenta Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Paulina Livier Castañeda Mejía Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 15/julio/2026



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

- 6.5. Para cumplir con los criterios establecidos, el resultado final de todos los puntos evaluados en la encuesta debe ser, como mínimo, del 70%. Esta calificación garantiza que se han cumplido las expectativas de la Agencia. Si el resultado es superior a 90%, así como los comentarios positivos, se consideran felicitaciones y deben ser comunicados por el área de Desarrollo Institucional y Comunicación a las Gerencias correspondientes.
- 6.6. Una vez obtenidos los resultados de las encuestas, si se detecta algún área con oportunidad de mejora o un valor menor al 70%, 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-SCII-03**, y de esta manera, se da seguimiento y cierre al plan de acción, asegurando que las áreas de mejora sean implementadas, con el fin de que en la siguiente medición pueda verificarse si las personas usuarias perciben los cambios realizados.
- 6.7. Si alguna persona usuaria desea presentar una sugerencia, inconformidad o queja, la Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación pondrá a su disposición, de forma física o digital, el formato **Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarías F-DIC-01** para que la persona usuaria presente de manera formal su solicitud. Este formato puede solicitarse en las oficinas del Parque Metropolitano, directamente con el área mencionada, a través del correo electrónico comunicacion@bosquesurbanos.mx o mediante redes sociales.
- 6.8. Todas las quejas recibidas son atendidas, pero no todas se derivan, la Jefatura de Comunicación tiene la facultad de responder de manera inmediata aquellas

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Nayeli Martínez Cuarenta Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Paulina Livier Castañeda Mejía Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 15/julio/2026



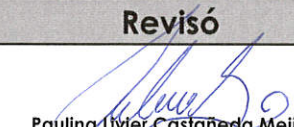
que tienen relación con la filosofía y operatividad de los parques, como mantenimiento general y coyunturas. Únicamente se derivan aquellas quejas que representen un riesgo para la integridad de las personas usuarias o un daño considerable al patrimonio o infraestructura de la Agencia.

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** y se canalizan a las distintas Gerencias para su resolución. Las quejas relacionadas con 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 Gerencia de Eventos, Deportes y Recreación 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**, posteriormente la Jefatura de Comunicación y Atención a Medios las canalizará a las distintas gerencias.

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-SCII-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

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Nayeli Martínez Cuarenta Jefatura de Comunicación y Atención a Medios	 Paulina Livier Castañeda Mejía Gerencia de Desarrollo Institucional y Comunicación	 Jesús Alejandro Félix Gastelum Administrador General
Lugar: Guadalajara, Jalisco		Fecha: 15/julio/2026

