



1. OBJETIVO

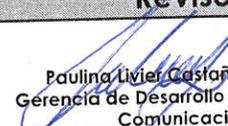
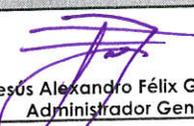
Describir la metodología y actividades para medir el nivel de satisfacción de las y los usuarios respecto de los servicios brindados en los bosques urbanos que integran la Agencia Metropolitana de Bosques Urbanos del Área Metropolitana de Guadalajara.

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

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Octavio Covarrubias Vargas 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: 13/mayo/2025



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	

Elaboró	Revisó	Autorizó
 Octavio Covarrubias Vargas 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: 13/mayo/2025



F-DIC-24 para que la Jefatura de Comunicación y Atención a Medios derive 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-SGI-03	Interno	1 año	Archivo de concentración	Archivo de concentración en parque y/o oficinas	Electrónico / Físico
Solicitud y seguimiento a eventos	Archivo de P-DIC-03	Interno	1 año	Archivo Histórico	Archivo de Jefatura de procuración de Fondos	Electrónico
Encuesta de Satisfacción a Personas Usuarias	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
 Octavio Covarrubias Vargas 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: 13/mayo/2025