



## ENCUESTA DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE LA CONAFOR

La Comisión Nacional Forestal (CONAFOR) realizará la encuesta de calidad acerca de los servicios que brinda a través de sus Gerencias Estatales, esto con el objetivo de mejorar la atención institucional de forma eficiente y eficaz a solicitantes, beneficiarios, propietarios, poseedores, titulares forestales y a toda la ciudadanía en general.

La aplicación de la encuesta es parte del entorno de la *mejora continua*, como una herramienta que la CONAFOR considera en sus acciones. Para lograr dicha mejora, es indispensable que contemos con una opinión objetiva respecto al servicio que presta esta institución en favor del desarrollo sustentable de los recursos forestales.

La participación y retroalimentación de la sociedad es imprescindible, por lo que requerimos conocer con absoluta certeza la opinión de la ciudadanía (en especial de los posibles beneficiarios) sobre nuestros programas, trámites y acciones, por lo que su aplicación es semestral.

Los resultados obtenidos en dicha encuesta son considerados en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) que a su vez es auditado por el Órgano Interno de Control, para verificar que los procesos de los objetivos y metas institucionales se lleven a cabo con uso eficiente de los recursos, de conformidad con los ordenamientos legales de la Auditoría Superior de la Federación y de la Secretaría de la Función Pública, como lo indica la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y de acuerdo al artículo 113 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Este 23 de junio inicia la aplicación de este instrumento de medición en todas las Gerencias Estatales del país para que juntos retroalimentemos la evaluación de nuestro desempeño, por lo que se requiere la participación de todos.