

**MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
(Art. 10 Fracción 1 Inciso k)  
Julio – Septiembre de 2015**

Dentro de los *mecanismos de participación ciudadana* que utilizamos en la Dirección de Fomento Económico y Turismo para la toma de decisiones se encuentran las encuestas de satisfacción que se aplican a los visitantes a Casa de la Tierra.

Contamos con dos tipos de encuestas:

1. Encuesta a instituciones educativas para la mejora continua
2. Encuesta a visitantes (Libro de visitas)

La información obtenida de dichas encuestas es valorada para determinar el grado de satisfacción de los visitantes sobre los servicios que brindamos en Casa de la Tierra; y así determinar las líneas de acción a seguir para incrementar nuestras fortalezas y explotar nuevas áreas de oportunidad.

La información obtenida determina el grado de satisfacción de los visitantes de lo siguiente:

1. Atención del personal
2. Calidad de las instalaciones
3. Calidad de los recorridos / presentaciones

**ENCUESTA A INSTITUCIONES EDUCATIVAS**



Villahermosa, Tabasco de \_\_\_\_\_ 2015  
Av. Paseo Tabasco, Parque Tomás Garrido Canabal  
Casa de la Tierra

ÁREA DE EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN AMBIENTAL  
MEJORA CONTINUA

VILLAHERMOSA, TABASCO

**DATOS DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_  
No. de alumnos: \_\_\_\_\_ Grado escolar: \_\_\_\_\_ No. de maestros: \_\_\_\_\_ No. de padres de familia \_\_\_\_\_  
Taller: \_\_\_\_\_  
Nombre del educador ambiental que lo atendió: \_\_\_\_\_

1.- ¿Cómo considera las instalaciones de la Casa de la Tierra?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

2.- Considera que el servicio que le brindó el área de educación y divulgación ambiental fue:

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

3.- ¿Piensa que la visita escolar cumple con las expectativas para reforzar los conocimientos escolares?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

4.- ¿Considera que el servicio proporcionado por el área de educación y divulgación ambiental fomenta una cultura ambiental en los asistentes?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

Casa de la Tierra agradece su visita, esperando recibir sus **comentarios y sugerencias** para la mejora continua de nuestro servicio:

\_\_\_\_\_



Villahermosa, Tabasco de \_\_\_\_\_ 2015  
Av. Paseo Tabasco, Parque Tomás Garrido Canabal  
Casa de la Tierra

VILLAHERMOSA, TABASCO

**CARTA COMPROMISO**

**DATOS DE LA INSTITUCIÓN**

Nombre de la Institución: \_\_\_\_\_  
Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_ Teléfono celular: \_\_\_\_\_  
No. de alumnos: \_\_\_\_\_ Grado escolar: \_\_\_\_\_ No. de maestros: \_\_\_\_\_ No. de padres de familia \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_ responsable del grupo, certifico:  
Dar lectura al reglamento, así como hacerlo respetar; me hago cargo de todos los estudiantes del grupo, desde que inicie hasta que culmine la visita guiada a la Casa de la Tierra.

	REGLAMENTO RECORRIDO	REGLAMENTO CASA DE LA TIERRA
1	Mantener el orden.	Estar 10 minutos antes de la presentación.
2	Respetar y atender las indicaciones del educador ambiental.	<b>Apagar celulares</b> o ponerlos en modo silencio.
3	No correr ni empujar.	Entrar en orden y en silencio.
4	Poner celulares en silencio.	Una vez iniciada la presentación no hay acceso.
5	No acercarse ni jugar a la orilla de la laguna.	Se restringe la entrada con alimentos, bebidas y/o golosinas.
6	No ingerir alimentos o bebidas.	<b>La esfera y los proyectores no deben tocarse.</b>
7	No alimentar a los animales.	Permanezca en el asiento asignado.
8	Depositar la basura en los contenedores.	<b>Fotografías y videos al final de la presentación.</b>
9	No traer mascotas.	
<b>NOTA</b>	En caso de no acatar el reglamento, el educador ambiental puede suspender el recorrido.	<b>Cuide sus pertenencias.</b> Este centro no se hace responsable por objetos perdidos.

Por constancia firma:

\_\_\_\_\_

Nombre y Firma

**ENCUESTA A VISITANTES  
(Libro de visitas)**







**Datos personales:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Ocupación: \_\_\_\_\_

(Foráneos) Número de veces en Villahermosa: \_\_\_\_\_ Veces

E-mail: \_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ 

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Procedencia: \_\_\_\_\_

Número de visitas a la Casa de la Tierra: \_\_\_\_\_ Veces

**Encuesta de calidad en el servicio:**

Atención del personal			
Calidad de las Instalaciones			
Calidad de la presentación			

**Información sobre sitios de interés:**

¿Qué otros lugares ha visitado?

Yumká	Si	No	___ Veces	Museo de Antropología e Historia	Si	No	___ Veces
Parque-Museo de la Venta	Si	No	___ Veces	Casa de los Azulejos	Si	No	___ Veces
Papagayo	Si	No	___ Veces	Galería el Jaguar Despertado	Si	No	___ Veces
Museo de Historia Natural	Si	No	___ Veces	Otro. ¿Cuál? _____	Si	No	___ Veces

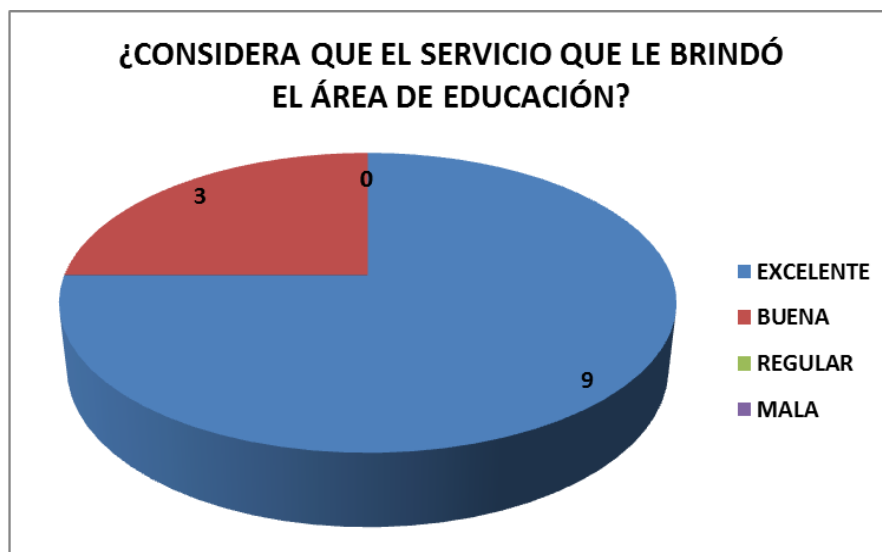
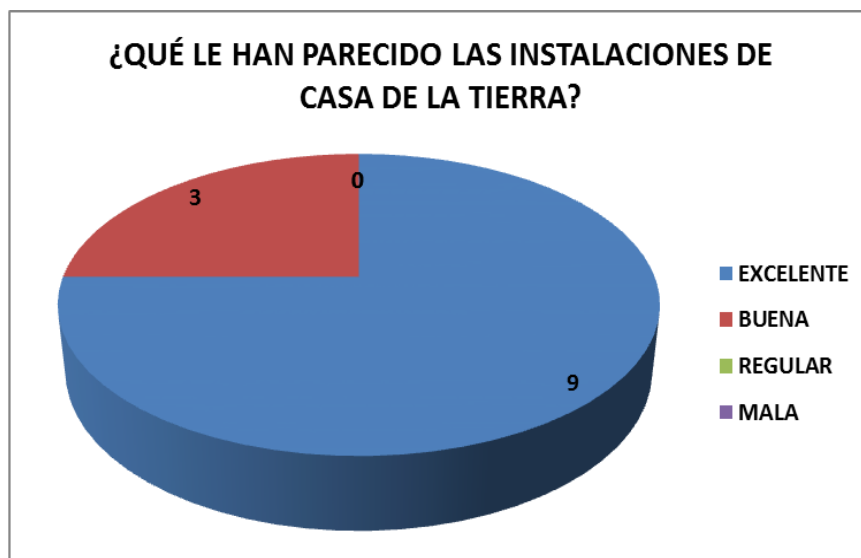
  

**Escribe tu comentario:**

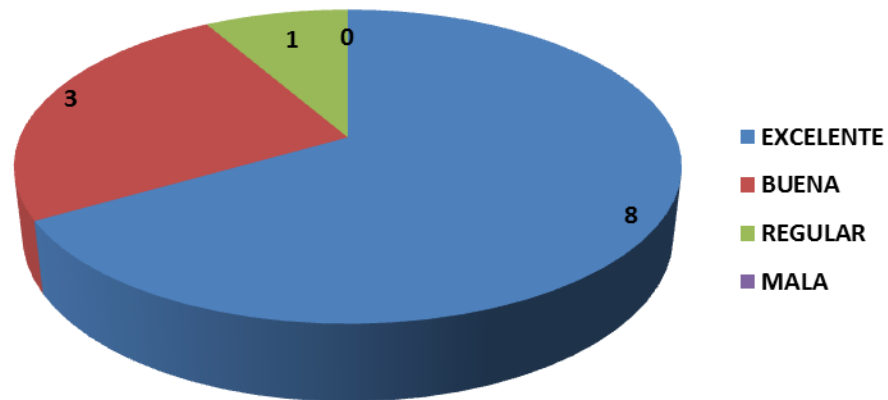
**RESULTADOS ENCUESTAS  
JULIO - SEPTIEMBRE 2015**

**INSTITUCIONES EDUCATIVAS**

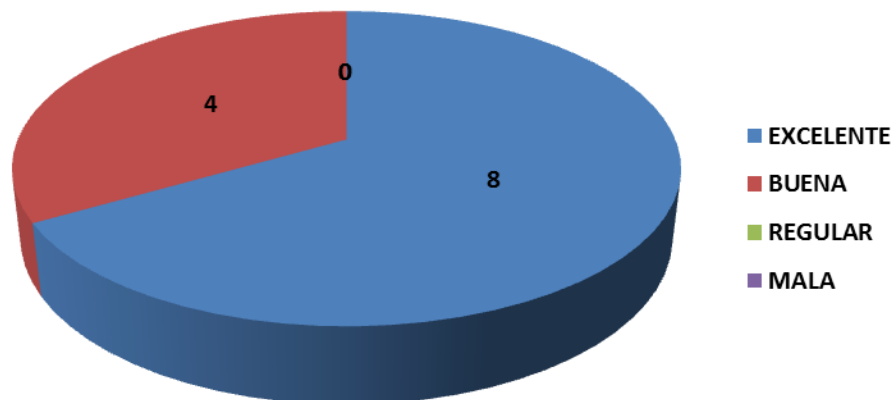
Según información recabada durante los meses, Julio, Agosto y Septiembre del año 2015, las 12 instituciones educativas atendidas en este periodo opinan:



**¿PIENSA QUE LA VISITA ESCOLAR CUMPLE CON LAS EXPECTATIVAS?**



**¿CONSIDERA QUE EL SERVICIO PROPORCIONADO POR EL ÁREA?**



**VISITANTES**

De un total de 86 encuestas registradas en el libro de visitas de Casa de la Tierra en el período de marzo a junio del presente año, se obtuvieron los siguientes resultados:

