



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL  
DATO HISTÓRICO DE RESULTADOS DE ENCUESTAS DEL USUARIO

Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU06

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN (PROCEDIMIENTOS DE APOYO)

DEPENDENCIA	Procedimiento	FECHA DE EMISIÓN: 16 de noviembre del 2021																		Total de encuestas	Promedio
		Mayo del 2019		Julio del 2019		Noviembre del 2019		Abril del 2020		Julio del 2020		Diciembre del 2020		Abril del 2021		Agosto del 2021		Noviembre del 2021			
		N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación		
DGDI (Dirección de Tecnologías de la Información)	Procedimiento para soporte de software desarrollado internamente	22	9.7	26	9.5	21	9.8	28	9.5	33	9.5	25	9.9	55	9.4	75	9.7	69	9.8	354	10
	Procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario	86	9.4	51	9.6	65	9.8	79	9.5	64	9.8	60	9.9	16	9.9	19	9.1	17	9.7	457	10
	Procedimiento mantenimiento preventivo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	15	10	25	9.9	19	9.9	59	10
DGGI (Subdirección de Evaluación Institucional)	Procedimiento para evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	28	9.3	20	9.9	24	9.6	26	9.8	21	9.9	21	9.8	19	9.9	31	10	22	10	212	10
	Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	21	9.6	33	9.4	14	9.2	23	9.7	21	9.8	40	9.8	13	10	24	9.1	13	9.9	202	10
DGGI (Subdirección de Selección y Contratación de Personal)	Procedimiento de selección de personal	33	9.5	26	9.1	20	9.3	29	9.6	21	9.7	26	9.5	24	9.5	20	9.5	18	9.4	217	9
DGGI (Subdirección de Estructuras)	Procedimiento para la actualización de perfiles y descripciones de puesto	24	9.6	18	9.6	19	9.6	24	9.5	21	9.3	17	9.8	14	9.9	22	9.6	29	9.8	188	10
DGGI (Subdirección de Capacitación)	Procedimiento de capacitación	30	9.6	27	9.6	44	9.6	39	9.6	60	9.8	63	9.7	39	9.8	63	9.6	28	9.6	393	10
TM- Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales	Procedimiento de Compras	36	9.2	36	8.4	29	9.2	31	8.9	30	9.5	37	9.7	21	8.9	22	9.8	13	9.4	255	9
	Procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal	15	9.3	22	9	26	8.7	25	8.9	31	9.5	25	9.7	18	8.5	19	8.4	14	9.5	195	9
TM- Dirección General de Egresos	Procedimiento de Pagos	29	9.6	23	9.8	23	9.9	34	9.8	34	9.9	32	9.9	24	9.9	31	9.9	23	9.7	253	10
Dirección General de Comunicación Social	Comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio	18	9.5	19	9.8	14	9.7	19	9.9	15	9.9	19	9.8	7	9.9	16	8.8	10	9.7	137	10
DGGI (Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad)	Procedimiento de Auditorías Internas y Administración del SGC	34	9.8	38	9.9	55	9.8	116	9.9	85	9.9	108	9.9	49	9.9	41	9.4	59	9.9	585	10
<b>PROMEDIO/TOTAL</b>		<b>162</b>	<b>9.5</b>	<b>165</b>	<b>9.4</b>	<b>191</b>	<b>9.5</b>	<b>264</b>	<b>9.5</b>	<b>255</b>	<b>9.8</b>	<b>284</b>	<b>9.8</b>	<b>314</b>	<b>9.7</b>	<b>408</b>	<b>9.4</b>	<b>334</b>	<b>9.7</b>	<b>3507</b>	<b>9.6</b>