



PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

Código: FO-DGDI/DAP/SSGC-SU04

PERIODO: Enero- Abril 2021

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Satisfacción del usuario	Tiempo de atención a servicios y trámites	Solución oportuna de quejas de los usuarios	Promedio	PROMEDIO POR DEPENDENCIA
APOYO	Dirección General de Desarrollo Institucional	Procedimiento para soporte de software desarrollado internamente	9.9	9.5	9.4	9.6	9.8
		Procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario	10	9.6	10	9.9	
		Procedimiento mantenimiento preventivo	10	10	10	10	
		Procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	10	9.6	10	9.9	
		Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	9.9	10	10	10	
		Procedimiento de selección de personal	9.6	8.9	10	9.5	
		Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto	10	9.6	10	9.9	
		Procedimiento de capacitación	9.5	9.8	10	9.8	
	TM- Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales	Procedimiento de compras	9.6	8.6	8.5	8.9	8.7
		Procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal	9.4	8.8	8.5	8.5	
	TM- Dirección General de Egresos	Procedimiento de pagos Comunicación Social	9.9	9.8	10	9.9	9.9
Dirección General de Comunicación Social	Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio	10	9.6	10	9.9	9.9	
Dirección General de Desarrollo Institucional	Administración del SGC Y Auditorías internas	9.9	9.8	10	9.9	9.9	
PROMEDIO POR RUBRO			9.8	9.5	9.7	9.7	

