



**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: Mayo- Julio 2022

09-ago-22

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Satisfacción del usuario	Accesibilidad a servicios y trámites	Partes interesadas	Promedio	PROMEDIO POR DEPENDENCIA
Procedimientos de apoyo del SGC	Dirección General de Desarrollo Institucional	Procedimiento para soporte de software desarrollado internamente	9.6	9.7	9.6	9.6	9.6
		Procedimiento soporte a la gestión de incidentes de un usuario	9.6	9.6	9.6	9.6	
		Procedimiento mantenimiento preventivo	9.8	9.8	N/A	9.8	
		Procedimiento para la evaluación del desempeño individual de los servidores públicos	9.8	9.6	9.6	9.7	
		Procedimiento para la medición y diagnóstico del clima laboral	9.3	9.3	9.4	9.3	
		Procedimiento de selección de personal	9.4	9.3	9.3	9.3	
		Procedimiento de actualización de perfiles y descripciones de puesto	9.6	9.7	9.5	9.6	
		Procedimiento de capacitación	9.6	9.5	9.6	9.6	
	TM - Dirección General de Servicios Generales y Recursos Materiales	Procedimiento de compras	8.9	9	9.2	9.0	9.0
		Procedimiento de mantenimiento a bienes inmuebles de la administración pública municipal	8.8	9	8.9	8.9	
TM - Dirección General de Egresos	Procedimiento de pagos	9.6	9.4	9.4	9.5	9.5	
Dirección General de Comunicación Social	Procedimiento de comunicación a través de las redes sociales y en la página web del municipio	9.8	9.7	9.9	9.8	9.8	
Administración del Sistema	Dirección General de Desarrollo Institucional	Subdirección de Sistemas de Gestión de Calidad-Asesorías y atención	9.7	9.6	9.7	9.7	9.7
PROMEDIO POR RUBRO			9.5	9.5	9.48	9.5	

1	Satisfacción del Usuar	9.5
2	Accesibilidad a servicios y trámites	9.5
3	Partes interesadas	9.5
Promedio General		9.5

