



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

Código: FO-DGDI/DMA/SSGC-SU06

RESULTADOS DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN (PROCEDIMIENTOS CLAVE)

FECHA DE EMISIÓN: 03 de diciembre del 2021

DEPENDENCIA	Marzo del 2017		Sep. del 2017		Marzo del 2018		Junio del 2018		Septiembre del 2018		Abril del 2019		Julio del 2019		Octubre del 2019		Mayo del 2020		Julio del 2020		Octubre del 2020		Abril del 2021		Julio del 2021		Octubre del 2021		Total de encuestas	Promedio
	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	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación	N. Encuestas	Calificación		
Desarrollo Urbano	68	9.3	185	9.3	183	9.5	123	9.5	148	9.2	224	9.3	170	9.6	113	9.6	119	9.8	54	9	45	9.5	700	9	549	8.9	792	9.1	3405	9.3
IMUVI	92	9.5	93	9.4	116	9.1	94	9.1	35	9.4	0	0	78	9.3	51	9.3	6	9.6	9	9.2	22	9.7	7	8.4	N/A	N/A	44	8.8	555	8.4
Ingresos	60	9.2	117	9.1	74	9.3	45	8.9	69	9.7	71	9.8	73	9.8	90	9.9	61	10	56	10	65	10	43	9.9	30	9.9	29	9.9	823	9.7
Movilidad	68	9.8	101	9.4	114	8.3	79	9.7	84	9.6	164	9.4	248	9.7	313	10	94	10	33	10	140	10	274	9.7	311	9.8	378	9.2	2333	9.6
SAPAL	700	8.8	68	9.2	900	9.2	700	9.6	700	8.9	450	9.3	472	8.7	870	6.2	N/A	N/A	0	N/A	800	8.7	1000	8.8	1200	9.1	1000	9.2	8160	8.8
FIDOC	136	9.6	64	9.5	130	9.8	121	9.5	61	9.9	197	9.9	91	9	169	10	74	10	36	9.9	113	9.9	158	10	164	9.7	193	10	1571	9.8
SIAP	122	8.9	123	9.4	170	9.5	117	9.6	119	9.7	212	9.7	179	9.7	292	9.9	129	9.8	26	9.4	224	9.6	204	10	221	9.7	229	9.8	2245	9.7
Obra Pública	67	9.4	66	7.4	66	9.1	66	9.3	71	9.5	202	9.1	239	9.7	268	9.5	201	9.6	136	9.7	202	9.7	219	9.6	198	9.3	198	9.4	2132	9.3
C4	210	8.7	195	8.4	238	8.7	559	9	590	9.3	266	9.2	573	9.3	372	8.9	212	9.6	100	8.7	272	8.9	206	10	206	9.9	254	9.3	4043	9.2
Protección Civil	101	9.7	59	9.6	41	9.6	89	9.6	119	9.7	74	9.6	92	10	124	10	104	10	37	9.9	62	10	92	10	90	10	91	10	1074	9.8
Policía vial	89	9.7	65	9.4	95	9.6	202	9.5	198	9.5	176	9.6	187	9.9	245	9.8	130	9.9	83	9.7	813	9.5	402	10	293	8.9	212	9	3101	9.6
Seguridad Privada																	6	10	85	10	148	10	173	10	175	10	199	10	786	10.0
Bomberos	N/A	N/A	N/A	N/A	62	9.1	51	9.8	45	9.7	243	9.9	175	10	97	9.9	120	9.1	136	9.9	517	9.9	418	9.9	398	9.8	380	10	2642	9.8
Sria de Ayuntamiento	125	9.7	106	9.7	204	9.6	550	9.8	706	9.7	192	9.3	200	10	186	9.8	103	10	190	10	208	10	198	10	199	10	206	10	3248	9.8
Contraloría	18	9.5	38	9.9	36	9.9	166	9.7	107	9.8	128	9.9	233	9.9	143	9.9	46	9.5	34	9.7	53	9.6	117	9.8	104	9.9	15	9.4	1220	9.8
Unidad de Transparencia	47	9.3	N/P	N/P	68	9.3	97	9.6	51	9.8	68	10	52	10	81	10	35	10	30	10	59	10	70	10	74	10	103	10	788	9.9
Defensoría de oficio	46	9.5	53	9.6	108	9.8	103	9.8	97	9.8	154	9.6	104	9.6	105	9.4	149	9.9	96	9.7	212	10	176	9.5	152	10	146	10	1655	9.7
Juzgados Administrativos	14	9.7	34	9.7	29	9.7	22	9.7	19	9.6	86	9.6	28	9.6	89	10	60	9.8	60	9.9	105	9.8	148	10	89	10	124	10	893	9.8
Economía	127	9.6	155	9	152	9.7	126	9.6	64	9.7	234	9.3	427	9.7	283	9.9	125	9.8	145	9.1	198	9.6	361	9.8	211	10	323	9.9	2804	9.6
Turismo	33	9.5	73	9.5	75	9.3	70	9.8	65	9.6	64	9.9	103	9.9	197	9.9	269	9.8	89	10	187	10	174	9.8	271	9.8	372	10	2009	9.8
DIF	182	9.7	244	9.6	345	9.6	360	9.6	288	9.7	295	9.9	242	9.9	269	9.7	244	9.9	78	10	105	10	234	10	214	10	82	10	3000	9.8
Salud	155	9.5	104	9.2	58	9.7	201	9.8	217	9.8	143	9.7	253	9.9	205	9.5	70	10	N/A	N/A	144	9.9	352	10	466	10	695	9.3	2908	9.7
Desarrollo Social y Humano	267	9.5	228	8.9	454	9.3	740	9.2	407	9.5	244	9.1	241	9.9	333	9.7	202	9.9	334	9.7	640	9.8	554	9.6	1247	9.4	256	9.8	5880	9.5
Desarrollo Rural	65	9.6	32	9.7	62	9.4	60	9.9	119	9.8	89	10	119	10	134	9.9	63	9.9	9	10	110	10	316	9.9	658	9.3	1266	9.8	3037	9.8
IMMU	91	9.5	84	9.8	166	9.6	284	9.7	201	9.7	409	9.8	1005	9.8	761	9.8	185	9.7	116	10	220	10	366	9.8	601	9.6	615	9.4	5013	9.7
Secretaría de Vinculación y Atención a los leoneses	120	9.7	122	9.4	235	9.7	356	9.8	296	9.8	356	9.9	232	10	234	10	235	10	51	10	161	10	357	9.8	355	10	284	10	3274	9.9
Juventud	262	9.2	103	9.5	151	9.4	61	9.7	98	9.7	204	9.6	184	9.7	254	9.8	152	9.6	400	9.7	492	9.8	264	9.9	450	9.8	258	9.9	3071	9.7
COMUDE	63	9.3	185	8.7	181	9	220	9.2	205	8.8	420	9.8	659	9.2	354	9.7	176	9.8	N/A	N/A	N/A	N/A	387	10	386	9.5	560	9.6	3733	9.4
ICL	48	9.1	65	9.4	70	9.8	59	9.8	70	9.8	179	10	170	10	183	10	120	9.9	149	10	272	9.9	203	9.9	215	9.9	188	10	1943	9.9
Educación	98	9.4	167	9.8	124	9.6	233	9.6	251	9.8	50	9.9	98	9.7	165	9.9	51	9.7	262	10	120	9.9	42	10	96	9.8	12	10	1671	9.8
Gestión Ambiental	158	9.4	58	8.3	30	9.4	51	9	91	9.6	58	9.4	10	9.9	64	9.6	12	9.3	N/A	N/A	N/A	N/A	68	9.9	75	9.4	143	9.3	660	9.4
Metropolitano	225	9.3	138	9.1	109	9.8	229	9.9	184	9.9	29	9.7	18	9.4	24	9.9	14	9.9	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0	N/A	0	N/A	745	9.7
IMPLAN	N/A	N/A	5	9.8	8	9.9	10	9.9	10	9.9	41	10	50	10	29	10	32	10	25	10	35	10	43	9.3	43	10	40	10	371	9.9
PROMEDIO/TOTAL	3857	9.4	3130	9.3	4846	9.4	6234	9.6	5775	9.6	5722	9.7	6955	9.7	7068	9.7	3567	9.8	2834	9.7	6709	9.8	8326	9.8	9741	9.7	9687	9.7	80793	9.6