



## 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: Febrero-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
Planeación del Territorio	Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial	9.7	9.2	9.2	9.4	9.0
		Procedimiento para permiso de uso de suelo	9.3	8.9	8.1	8.8	
		Procedimiento para el permiso de construcción	9.3	8.7	8.1	8.7	
	Instituto Municipal de Vivienda	Procedimiento de escrituración	8.1	7	10	8.4	8.4
		Procedimiento de créditos de vivienda	N/A	N/A	N/A	N/A	
	Tesorería Municipal- Dirección General de Ingresos	Procedimiento de trámite sobre adquisiciones de bienes inmuebles	N/A	N/A	N/A	N/A	9.9
Procedimiento de aplicación de cuota mínima		9.9	9.8	10	9.9		
Servicios Públicos	Dirección General de Movilidad	Procedimiento de queja ciudadana	9.5	9.3	9	9.3	9.7
		Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	10	9.9	10	10	
	Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	8.8	8.6	9	8.8	8.8
	Fideicomiso de Obras por Cooperación	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	10	10	10	10	10
	Dirección General de Obra Pública	Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	9.7	9.4	9.5	9.5	10
	Sistema Integral de Aseo Público	Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés	9.8	9	9.1	9.3	9.6
Procedimiento para la atención ciudadana		10	10	9.8	9.9		
Seguridad Pública	Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia	9.7	9.4	10	9.7	10
	Dirección General de Protección Civil	Procedimiento de inspección de inmuebles	10	9.9	10	10	10
	Dirección General de Tránsito Municipal	Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir	9.8	9.7	10	9.8	10
	Dirección de Regulación de Seguridad Privada	Procedimiento de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación	10	10	10	10	10
	Patronato de Bomberos de León	Procedimiento de combate de incendios	9.9	9.8	10	9.9	9.9
		Procedimiento de capacitación al ciudadano	9.9	9.9	10	9.9	
		Procedimiento de Análisis integral de riesgos de incendio	10	9.9	10	10	
Unidades de Enlace	Secretaría del H. Ayuntamiento	Procedimiento de expedición de constancias de residencia	10	10	10	10	10
	Contraloría Municipal	Procedimiento de atención a quejas y denuncias	9.7	9.7	10	9.8	9.8
	Unidad de Transparencia	Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública	10	10	10	10	10.0
		Procedimiento de publicación de la información pública de oficio	10	10	10	10	
	Defensoría de Oficio en Materia Administrativa	Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica	9.9	10	8.5	9.5	9.5
Juzgados Administrativos Municipales	Procedimiento de atención al usuario	10	10	10	10	10	
Desarrollo Económico	Dirección General de Economía	Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo	9.6	9.8	9.5	9.6	9.8
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa León Contigo	10	9.8	10	9.9	
	Dirección General de Igualdad y Turismo	Procedimiento de capacitación	10	10	10	10	9.8
		Procedimiento de promoción turística	9.9	10	10	10	

D1	Hospitalidad y Turismo	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos y eventos especiales	10	8.5	10	9.5		
Desarrollo Social	DIF León	Procedimiento para la atención médica de rehabilitación física a personas con discapacidad	10	9.9	10	10	10	
	Dirección General de Salud	Procedimiento de consulta médica	10	9.9	10	10	10	
	Dirección General de Desarrollo Social y Humano	Procedimiento de sistematización de padrones Programa de Vivienda para Todos		9.9	9.5	8.5	9.3	9.6
			Procedimiento para otorgar apoyos sociales	10	9.9	10	10	
			Procedimiento de atención en plazas de la ciudadanía	9.4	9.4	10	9.6	
	Dirección General de Desarrollo Rural	Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural		N/A	N/A	N/A	N/A	9.9
			Procedimiento para el mejoramiento de vivienda en zona rural	9.9	9.6	10	9.8	
			Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas	9.9	9.7	10	9.9	
	Intituto Municipal de las Mujeres	Procedimiento de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad		10	9.9	10	10	9.8
			Procedimiento de talleres y capacitaciones	9.9	9.9	9	9.6	
	Secretaría Particular	Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población		9.9	9.8	10	9.9	9.8
			Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital	9.9	9.9	9.4	9.7	
	Instituto Municipal de la Juventud	Procedimiento de programa lobo		9.9	9.7	10	9.9	9.9
			Procedimiento de colectivos juveniles	9.8	9.7	9.7	9.8	
	Comisión Municipal del Deporte	Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales		10	10	10	10	10.0
Procedimiento para el control de uso de las instalaciones			9.9	9.8	10	9.9		
Instituto Cultural de León	Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes		9.9	9.9	10	9.9	9.9	
Dirección General de Educación	Procedimiento para una escuela digna		N/A	N/A	N/A	N/A	10	
		Procedimiento de realización de rutas culturales	10	9.9	10	10		
Medio Ambiente y Espacios Recreativos	Dirección General de Medio Ambiente	Procedimiento de inspección ambiental	10	9.8	10	9.9	9.9	
	Parque Ecológico Metropolitano de León	Procedimiento para la atención de visitas en grupo	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	
	IMPLAN	IMPLAN	9.8	9.7	8.5	9.3	9.3	
<b>PROMEDIO POR RUBRO</b>			<b>9.8</b>	<b>9.6</b>	<b>9.7</b>	<b>9.3</b>	<b>9.7</b>	

