



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 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 | 9.4 | 8.9 | 9.1 | 9.1 | 8.9 |
| | | Procedimiento para permiso de uso de suelo | 9.6 | 9.2 | 8.6 | 9.1 | |
| | | Procedimiento para el permiso de construcción | 9.4 | 8.7 | 7.1 | 8.4 | |
| | Instituto Municipal de Vivienda | Procedimiento de escrituración | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| | | 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 | 10 | 9.7 | 10 | 9.9 | |
| Servicios Públicos | Dirección General de Movilidad | Procedimiento de queja ciudadana | 9.8 | 9.6 | 9.1 | 9.5 | 9.8 |
| | | Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| | Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León | Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación | 9.4 | 8.7 | 9.2 | 9.1 | 9.1 |
| | Fideicomiso de Obras por Cooperación | Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida | 10 | 10 | 9.3 | 9.7 | 9.7 |
| | Dirección General de Obra Pública | Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público | 9.7 | 9.3 | 8.9 | 9.3 | 9.3 |
| | Sistema Integral de Aseo Público | Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés | 9.8 | 8.7 | 10 | 9.5 | 9.7 |
| Procedimiento para la atención ciudadana | | 10 | 9.9 | 9.9 | 9.9 | | |
| Seguridad Pública | Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control | Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia | 9.9 | 9.7 | 10 | 9.9 | 10 |
| | Dirección General de Protección Civil | Procedimiento de inspección de inmuebles | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | Dirección General de Tránsito Municipal | Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir | 9.5 | 9.1 | 8 | 8.9 | 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 | 10 | 9.8 | 9.4 | 9.7 | 9.8 |
| | | Procedimiento de capacitación al ciudadano | 10 | 9.8 | 10 | 9.9 | |
| 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 | 9.8 | 9.8 | 10 | 9.9 | 9.9 |
| | 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 | 9.9 | 10 | 10 | |
| | Defensoría de Oficio en Materia Administrativa | Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica | 10 | 10 | 10 | 10 | 10.0 |
| 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 | 9.9 | 9.9 | 10 | 10 | 10.0 |
| | | Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa León Contigo | 9.9 | 9.8 | 10 | 9.9 | |
| | Dirección General de Hospitalidad y Turismo | Procedimiento de capacitación | 10 | 10 | 10 | 10 | 9.8 |
| | | Procedimiento de promoción turística | 10 | 10 | 10 | 10 | |
| | | Procedimiento para el otorgamiento de apoyos a festivales y eventos especiales | 9.3 | 9.3 | 10 | 9.5 | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|--|--|-----|-----|-----|------|------|
| Desarrollo Social | DIF León | Procedimiento para la atención médica de rehabilitación física a personas con discapacidad | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | Dirección General de Salud | Procedimiento de consulta médica | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| | Dirección General de Desarrollo Social y Humano | Procedimiento de sistematización de padrones Programa de Vivienda para Todos | 9.8 | 9.7 | 7 | 8.7 | 9.4 |
| | | Procedimiento para otorgar apoyo sociales | 10 | 9.9 | 10 | 10 | |
| | | Procedimiento de atención en plazas de la ciudadanía | 9.8 | 9.7 | 8.9 | 9.5 | |
| | Dirección General de Desarrollo Rural | Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural | 10 | 9.7 | 10 | 9.9 | 9.3 |
| | | Procedimiento para el mejoramiento de vivienda en zona rural. | 10 | 9.7 | 10 | 9.9 | |
| | | Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas | 9.2 | 8.4 | 7 | 8.2 | |
| | Intituto Municipal de las Mujeres | Procedimiento de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad | 10 | 9.8 | 8.5 | 9.4 | 9.6 |
| | | Procedimiento de talleres y capacitaciones | 9.8 | 9.7 | 9.6 | 9.7 | |
| | Secretaría Particular | Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población | 10 | 10 | 10 | 10 | 10.0 |
| | | Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital | 10 | 10 | 9.9 | 10 | |
| | Instituto Municipal de la Juventud | Procedimiento de programa lobo | 9.9 | 9.6 | 10 | 9.8 | 9.8 |
| | | Procedimiento de colectivos juveniles | 9.9 | 9.9 | 9.8 | 9.8 | |
| Comisión Municipal del Deporte | Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales | 10 | 10 | 10 | 10 | 9.5 | |
| | Procedimiento para el control de uso de las instalaciones. | 10 | 9.9 | 7 | 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 | 10 | 9.9 | 8.5 | 9.5 | 9.75 | |
| | 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 | 9.8 | 9.2 | 9.2 | 9.4 | 9.4 |
| | 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 | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| PROMEDIO POR RUBRO | | | 9.9 | 9.7 | 9.5 | 9.7 | |

