



**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**

23-ago-22

PROCESO	DEPENDENCIA	PROCEDIMIENTOS	Satisfacción del usuario	Accesibilidad a servicios y trámites	Partes interesadas	Promedio	PROMEDIO POR DEPENDENCIA	
Planeación del Territorio	Dirección General de Desarrollo Urbano	Procedimiento para el alineamiento y asignación de número oficial	9.2	9.2	9.1	9.2	9.1	
		Procedimiento para el permiso de construcción	8.9	9.1	9	9.0		
		Procedimiento para permiso de uso de suelo	9.1	9	9	9.0		
	Instituto Municipal de Vivienda	Procedimiento de escrituración	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
		Procedimiento de créditos de vivienda	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica		
		Procedimiento de trámite sobre adquisición de bienes inmuebles	10	9.4	9.6	9.7		
TM- Dirección General de Ingresos	Procedimiento de aplicación de cuota mínima		9.9	9.9	9.9	9.9		
			9.9	9.9	9.9	9.9		
Servicios Públicos	Dirección General de Movilidad	Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses del transporte público	10	10	9.9	10.0	10.0	
	Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	9.2	9.2	No aplica	9.2	9.2	
	Fideicomiso de Obras por Cooperación	Procedimiento para la cobranza de la cartera vencida	10	10	10	10.0	10.0	
	Dirección General de Obra Pública	Procedimiento de atención de reportes y quejas ciudadanas de alumbrado público	9.5	9.4	9.4	9.4	9.4	
	Sistema Integral de Aseo Público	Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés		9.7	9.4	9.7	9.6	9.8
				10	9.9	10	10.0	
Seguridad Pública	SSPPC -Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia	9.6	9.8	9.6	9.7	9.6	
		Procedimiento de inspección de inmuebles	9.7	9.4	9.6	9.6		
	SSPPC - Dirección de Policía Vial	Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir	9.3	9.1	9.1	9.2		
	SSPPC -Dirección de Regulación de Seguridad Privada	Procedimiento de conformidad municipal, permiso de vigilancia o revalidación	10	10	10	10.0		
	Patronato de Bomberos de León	Procedimiento de capacitación al ciudadano		9.7	9.7	9.7		9.7
				10	10	10		10.0
Unidades de Enlace	Secretaría del H. Ayuntamiento	Procedimiento de expedición de constancias de residencia	9.9	9.7	9.9	9.8	9.8	
	Contraloría Municipal	Procedimiento de quejas y denuncias		9.9	9.8	9.9	9.9	
				9.9	9.8	9.9	9.9	
	Unidad de Transparencia	Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública		9.5	9.4	9.5	9.5	
				10	9.9	9.9	9.9	
	Defensoría de Oficio en Materia Administrativa	Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica	9.7	9.5	9.6	9.6	9.6	
Juzgados Administrativos Municipales	Procedimiento de atención al usuario	10	10	10	10.0	10.0		
Desarrollo Económico	SREL - Dirección General de Economía	Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo	9.6	9.8	9.7	9.7	9.7	
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa Suma tu Negocio	9.7	8.8	9.7	9.4		
	SREL - Dirección General de Hospitalidad y Turismo	Procedimiento de capacitación		9.7	9.7	9.7	9.7	
				9.7	9.6	9.6	9.6	
				9.9	9.9	9.9	9.9	
				9.9	9.9	9.9	9.9	
Desarrollo Social	DIF León	Procedimiento para la atención médica de rehabilitación física a personas con discapacidad	9.9	9.7	9.7	9.8	9.8	
	Dirección General de Salud	Procedimiento de consulta médica		10	10	10	10.0	
				10	10	10	10.0	
	SFSL- Dirección General de Desarrollo Social	Procedimiento de sistematización de padrones programa de vivienda para Todos		9.8	9.6	9.7	9.7	
				9.8	9.6	9.8	9.7	
	SFSL- Dirección General de Desarrollo Rural	Procedimiento para otorgar subsidios a productores agropecuarios, para el equipamiento a unidades de negocio y servicios en zona rural		No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	
			Procedimiento para el mejoramiento de vivienda		10.0	9.8	9.9	9.9
					9.9	9.9	9.9	9.9
	Instituto Municipal de las Mujeres	Procedimiento de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad		9.8	9.7	9.7	9.7	
				9.9	9.9	9.9	9.9	
	Secretaría de Vinculación y Atención de los Leoneses	Procedimiento de atención ciudadana, personalizada, telefónica y digital		9.7	9.7	9.8	9.7	
			Procedimiento de gestión social, apoyos sociales a la población		9.7	9.6	9.7	9.7
Instituto Municipal de las Mujeres	Procedimiento de programa lobo	9.8		9.8	9.8	9.8	9.8	
Comisión Municipal del Deporte	Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales		10	10	10	10.0		
			9.7	9.7	9.7	9.7		
			9.9	9.6	9.5	9.7		
Instituto Cultural de León	Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes		9.9	9.7	9.5	9.7		
			9.9	9.6	9.5	9.7		
Dirección General de Educación	Procedimiento para una escuela digna		10.0	10.0	10	10.0		
			9.6	9.4	9.5	9.5		
Medio Ambiente y Espacios Recreativos	Dirección General de Medio Ambiente	Procedimiento de inspección ambiental	9.2	9	9.2	9.1	9.1	
<b>PROMEDIO POR RUBRO</b>			<b>9.7</b>	<b>9.6</b>	<b>9.7</b>	<b>9.7</b>		