



León, Guanajuato, a 8 de Abril del 2022
Oficio No: PBL/SGC07 /2022

Lic. Viridiana Margarita Márquez Moreno
Contraloría Municipal
Presente

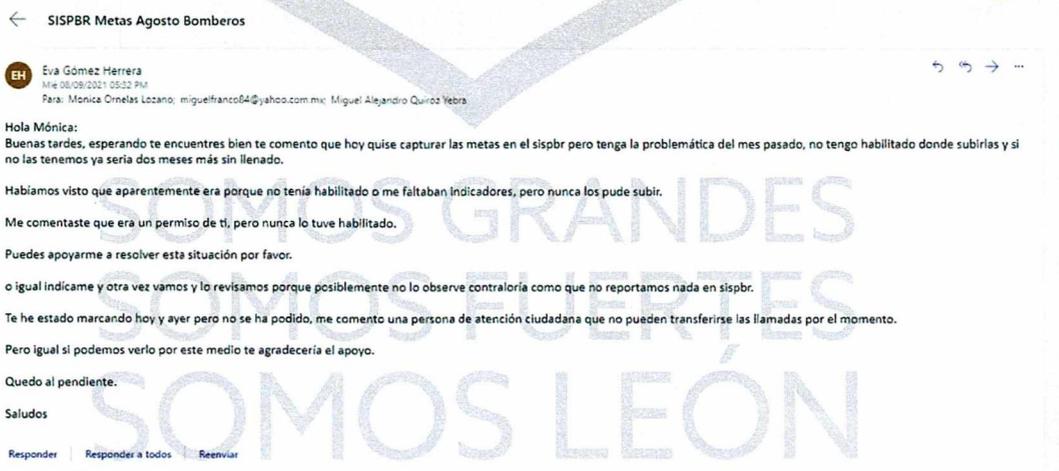
Por medio de la presente le envío un cordial saludo, y en respuesta al oficio CM/DESCI/2048/2021 del Sistema de Evaluación y Desempeño, con los resultados de la Evaluación Trimestral de Eficacia, Economía y Eficiencia en el logro de los Objetivos y Metas correspondiente al mes de **octubre a diciembre**, de la entidad que dignamente represento; de las cuales se desprenden las siguientes observaciones y aspectos susceptibles de mejora.

Observación 1: De los 6 indicadores registrados, únicamente 5 cuentan con meta programada para el periodo, de los cuales el ente evaluado cuenta con 1 indicador de desempeño que no presenta avance alguno, así como 2 indicadores cuyo avance se encuentra por debajo del 80% respecto a lo programado al cierre del trimestre.

Respecto al indicador Número de Incendios por ocurrencia, lo revisamos, pero al registrar el avance tuvimos constantes problemas con los permisos, que notificamos, pero no obtuvimos respuesta, sin embargo en este periodo 2022 lo consideramos y lo ajustamos para su cumplimiento.

Adjunto evidencia de lo solicitado.

8 ABR 2022 PM 2:29
RECIBIDO CONTRALORIA 2355
con anexo





De los indicadores por debajo del 80% adjunto evidencia, del cumplimiento de la misma, revisaremos ajustar la programación en este año, para que el cumplimiento lo tengamos dentro de los periodos de la realización de encuestas de percepción.

Aspecto Susceptible de Mejora 1: Para los indicadores del desempeño que no cuentas con avance o cuyo avance se encuentra por debajo del 80%, deberá informar de manera detallada a este órgano los motivos por los cuales no se cumplió con la meta programada y de ser así anexar la evidencia correspondiente a su cumplimiento.

En lo que respecta a estos indicadores que se muestran con el 80%, es la misma evidencia de las encuestas de Percepción Ciudadana, adjunto el cumplimiento, revisamos a detalle la programación y para este año 2022 se modificaron estableciéndolas dentro del periodo establecido de encuestas que realizamos a través del sistema de gestión de calidad.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

ATENTAMENTE

"Ellos no te conocen, pero darían la vida por ti".

"2022: Año del Festival Internacional Cervantino, 50 años de diálogo cultural"



CP. José Luis Carpio Guzmán

Director General

Patronato de Bomberos de León, Gto

"La administración pública municipal de León, y las personas que formamos parte de ella, nos comprometemos a garantizar el derecho de las mujeres a vivir libres de violencia".

C.c.p / Archivo





PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

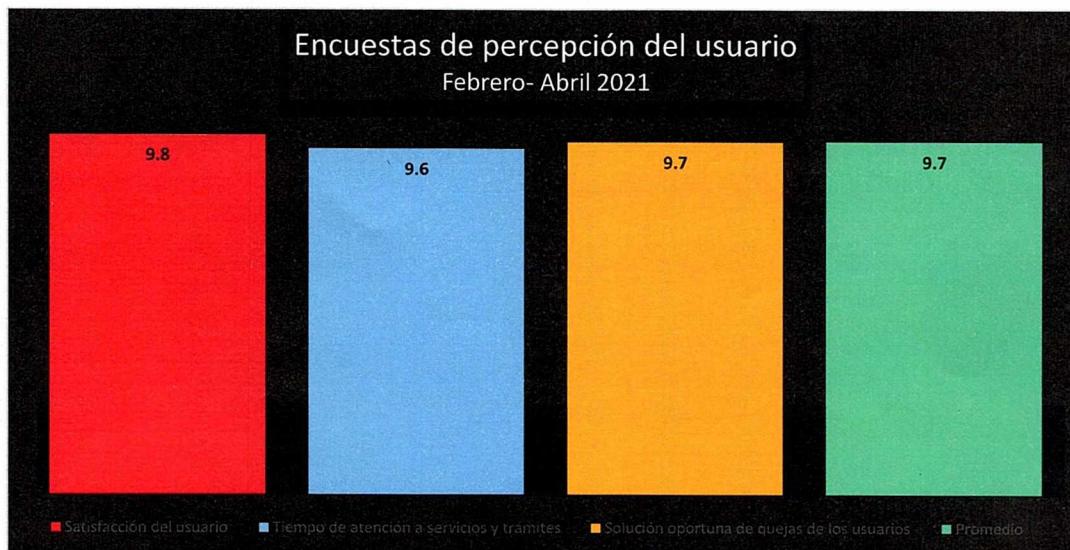
RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

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 Hospitalidad y Turismo		Procedimiento de capacitación	10	10	10	10	9.8
			Procedimiento de promoción turística	9.9	10	10	10	

Di	hospitalidad y turismo		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	
PROMEDIO POR RUBRO			9.8	9.6	9.7		9.7	





PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL

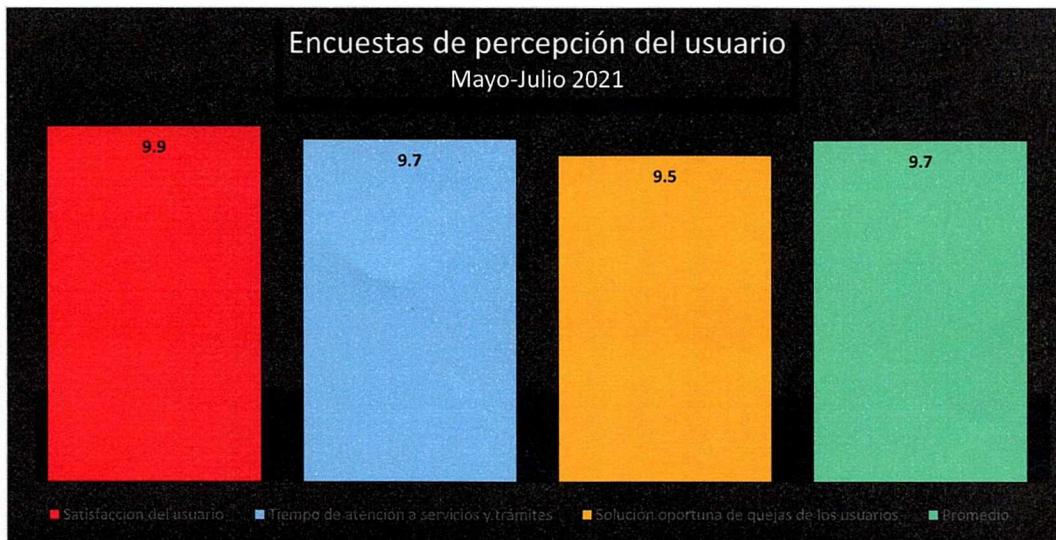
RESULTADO DE ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL USUARIO

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
		Procedimiento de solicitud de acceso a la información pública	10	10	10	10	
	Unidad de Transparencia	Procedimiento de publicación de la información pública de oficio	10	9.9	10	10	10.0
		Defensoría de Oficio en Materia Administrativa	Procedimiento para proporcionar asesoría jurídica	10	10	10	
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 apoyos 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	





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: Agosto-Octubre 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	9.4	8.8	9.3	9.1
		Procedimiento para permiso de uso de suelo	9.7	9.4	8.9	9.3	
		Procedimiento para el permiso de construcción	9.4	8.9	8	8.7	
	Instituto Municipal de Vivienda	Procedimiento de escrituración	N/A	N/A	N/A	N/A	8.8
		Procedimiento de créditos de vivienda	9.6	8.7	8	8.8	
	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	9.9	10	9.9		
Servicios Públicos	Dirección General de Movilidad	Procedimiento de queja ciudadana	10	9.4	8	9.1	9.2
		Procedimiento de diagnóstico preventivo de autobuses de transporte público	10	10	8	9.3	
	Sistema de Agua Potable y Alcantarillado de León	Procedimiento de incorporación al sistema de agua potable y alcantarillado a casa habitación	9.2	9.1	9.2	9.2	9.2
	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	9.8	9.4	9.1	9.4	9.4
	Sistema Integral de Aseo Público	Procedimiento para la recolección de residuos del servicio exprés	9.8	8.9	10	9.6	9.8
Procedimiento para la atención ciudadana		10	10	10	10		
Seguridad Pública	Dirección General del Centro de Cómputo, Comando, Comunicaciones y Control	Procedimiento de atención a llamada telefónica de emergencia	9.8	9.7	8.5	9.3	9.3
	Dirección General de Protección Civil	Procedimiento de inspección de inmuebles	10	10	10	10	10
	Dirección de Policía Vial	Procedimiento de expedición de licencias y permisos de conducir	9.6	8.8	8.5	9	9
	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	10	10	10	10
Procedimiento de capacitación al ciudadano		10	10	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	9.2	8.9	10	9.4	9.4
	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	10	9.9	10	10	10.0
Juzgados Administrativos Municipales	Procedimiento de atención al usuario	10	9.9	10	10	10	
Desarrollo Económico	Dirección General de Economía	Procedimiento para la integración y difusión de la bolsa de trabajo	9.9	9.9	9.1	9.7	9.9
		Procedimiento para el otorgamiento de apoyos del Programa León Contigo	10	9.9	10	10	
	Dirección General de	Procedimiento de capacitación	10	9.9	10	10	10.0
		Procedimiento de promoción turística	10	10	10	10	

Des								10.0
Desarrollo Social	Hospitalidad y Turismo	Procedimiento para el otorgamiento de apoyos a festivales y eventos especiales	10	10	10	10		
	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	8	9.3		9.3
	Dirección General de Desarrollo Social y Humano	Procedimiento de sistematización de padrones Programa de Vivienda para Todos	10	9.6	10	9.8		9.9
		Procedimiento para otorgar apoyo sociales	10	10	10	10		
	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		9.8
		Procedimiento para el mejoramiento de vivienda en zona rural.	10	9.7	10	9.9		
		Procedimiento para otorgar apoyos sociales a personas	9.7	9.3	10	9.7		
	Intituto Municipal de las Mujeres	Procedimiento de atención a mujeres en situación de vulnerabilidad	10	9.7	8.5	9.4		9.4
		Procedimiento de talleres y capacitaciones	9.8	9.6	8.5	9.3		
	Secretaría de Vinculación y Atención a los leoneses	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	10	10		
	Instituto Municipal de la Juventud	Procedimiento de programa lobo	9.9	9.8	10	9.9		9.9
		Procedimiento de colectivos juveniles	N/A	N/A	N/A	N/A		
	Comisión Municipal del Deporte	Procedimiento de atención a deportistas y entrenadores en competencias deportivas nacionales e internacionales	10	10	10	10		9.6
		Procedimiento para el control de uso de las instalaciones.	9.7	9.6	8.1	9.1		
	Instituto Cultural de León	Procedimiento de impartición de talleres de educación inicial en las artes	9.9	10	10	10		10
	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	10	10	10		
	Medio Ambiente y Espacios Recreativos	Dirección General de Medio Ambiente	Procedimiento de inspección ambiental	9.4	9.6	8.9	9.3	
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	9.9	10	10	10		10
PROMEDIO POR RUBRO			9.9	9.7	9.5		9.7	

