

Guanajuato, Guanajuato, México. 2024-12-19

**Oficio Circular No.** DMASG/8064/2024

**Sección:** Dirección de Mejor Atención y  
Servicios Gubernamentales

**Asunto:** Resultados de la medición de la percepción  
de la satisfacción ciudadana 2024

**Clasificación archivística:** STRC.SCSyMGP/3.0/77.2

*«2024, 200 años de Grandeza: Guanajuato  
como Entidad Federativa, Libre y Soberana»*

**CC. Personas Titulares de las Presidencias**

**Municipales con centros de atención**

**Incorporados al Programa MAS – Mejor**

**Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2024.**

Presentes.

Me refiero a la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana 2024 por los Centros de Atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en el ejercicio fiscal de 2024, del Municipio a su cargo, la cual se llevó a cabo **a través de Códigos QR durante el periodo del 1 de abril al 30 de noviembre de 2024**. Bajo tal contexto, le hago llegar los resultados con los **promedios de percepción ciudadana**, mismos que derivan de la medición de los siguientes indicadores:

- **Satisfacción ciudadana** en la prestación de trámites y servicios;
- **Imagen e Instalaciones** de los centros de atención;
- **Información** brindada a las personas usuarias sobre los trámites y servicios que se prestan;
- **Trato** brindado a las personas usuarias;
- **Tiempo** de espera para recibir el trámite y/o servicio, y
- **Confianza** que inspiran las personas servidoras públicas.

Lo anterior, para su debido conocimiento e insumo en la previsión de acciones preventivas y/o correctivas que consideren convenientes.

Ello, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 13 fracción XI y 32 fracciones III inciso b), V inciso a), Primero y Sexto Transitorios del Decreto Legislativo número 345 de fecha 17 de septiembre de 2024, mediante el cual se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 2, 5, 6, 40 fracciones I, II, III y VIII, 42 fracciones III, IV, V y VIII y 43 fracciones IV, VI, VII, XI y XIV del Reglamento Interior de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuentas (ahora Secretaría de la Honestidad).

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

**Atentamente,**

*FIRMA ELECTRÓNICA*

**Mtra. Arcelia María González González**  
**Secretaria de la Honestidad**

Con copia digital para:

Lic. y M. en F. Pedro Barroso Martínez, Subsecretario de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública. Para su conocimiento.

Lic. Rubí Elizabeth Álvarez Casas, Directora General de Mejora de la Gestión Pública. Mismo fin.

Enlaces Institucionales Municipales designados ante el Programa MAS – Mejor Atención y Servicio en el ejercicio fiscal de 2024. Mismo fin.

Lic. Fátima de la Luz Becerra Tristán, Directora de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales. Mismo fin.

REAC/FLBT/argr

# AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO

## SECRETARIA DE FINANZAS

Oficio Resultados Percepción Ciudadana 2024-Municipales.pdf

E8576D9EB503DB7FA83C563C1A8810D4E128AE67AE8DE562D874AFBA6459726D

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS<br>Número de serie: 73666774303431343033<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Firma:</b><br>Fecha: 19/12/2024 13:15:42(UTC:20241219191542Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 13:15:42(UTC:20241219191542Z)<br>URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a><br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303431343033 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 13:16:08(UTC20241219191608Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 638702109686881293<br>Datos estampillados: L2VlamJ6d2JpNGl2S1lnK2U1a21USXFjTzIzPQ==                                                                                                                                                                             |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS<br>Número de serie: 73666774303431373136<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>Firma:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:04:52(UTC:20241219160452Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:04:52(UTC:20241219160452Z)<br>URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a><br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303431373136 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:05:08(UTC20241219160508Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 638701995082291378<br>Datos estampillados: Y2tqb1FhWm8vUUVVbHJaY1h0WHQ0K3NoREcwPQ==                                                                                                                                                                             |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN<br>Número de serie: 73666774303432303437<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Firma:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:35:44(UTC:20241219163544Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:35:44(UTC:20241219163544Z)<br>URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a><br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303432303437 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:35:56(UTC20241219163556Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 638702013568082061<br>Datos estampillados: QmRzL3p2ekZEcHBuVmxqRHBVd1JCdDBrQkxZPQ==<br>  |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ<br>Número de serie: 73666774303430383233<br>Validez: Activo<br>Rol: Firmante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Firma:</b><br>Fecha: 19/12/2024 15:11:54(UTC:20241219211154Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 15:11:55(UTC:20241219211155Z)<br>URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>TSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 15:12:07(UTC20241219211207Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Nombre del respondedor: Servicio OCSF de la AC del  
Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y  
Administración  
Emisor del respondedor: AUTORIDAD  
CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO  
SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y  
ADMINISTRACION  
Número de serie: 73666774303430383233

Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de  
Economia  
Secuencia: 638702179273323354  
Datos estampillados: N2laUzI2QUkyMVJNeDlseEVaWW9jM0YvamVnPQ==

**Usuario:**

Nombre: PEDRO BARROSO MARTINEZ  
Número de serie: 73666774303433323434  
Validez: Activo  
Rol: Destinatario



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE



# Dependencia

| Dependencia                                                                                              | Total de encuestas | Índice de satisfacción ciudadana | Imagen      | Información | Trato       | Tiempo      | Confianza   | Promedio de Percepción Ciudadana |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------------|
| <b>▣ Ayuntamiento de Acámbaro</b>                                                                        | <b>1.411</b>       | <b>97,66 %</b>                   | <b>9,45</b> | <b>9,30</b> | <b>9,46</b> | <b>9,21</b> | <b>9,50</b> | <b>9,39</b>                      |
| Desarrollo Social de Acámbaro - acosocial                                                                | 478                | 94,33 %                          | 9,26        | 9,23        | 9,34        | 9,24        | 9,51        | 9,32                             |
| Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Acámbaro - acodif                                   | 278                | 99,67 %                          | 9,43        | 9,42        | 9,43        | 9,13        | 9,40        | 9,36                             |
| Área de Egresos de Tesorería Municipal de Acámbaro - acoegresos                                          | 248                | 99,50 %                          | 9,34        | 9,36        | 9,35        | 9,24        | 9,47        | 9,35                             |
| Dirección de Desarrollo Económico y Turismo de Acámbaro - acoeconomico                                   | 161                | 95,00 %                          | 9,08        | 8,92        | 9,25        | 8,51        | 9,17        | 8,98                             |
| Oficina Municipal de Enlace de Acámbaro (Pasaportes) - acopasaportes                                     | 130                | 98,83 %                          | 9,62        | 8,97        | 9,51        | 9,14        | 9,53        | 9,36                             |
| Atención Ciudadana de Acámbaro - acociudadana                                                            | 73                 | 93,00 %                          | 9,85        | 9,61        | 9,64        | 9,57        | 9,71        | 9,68                             |
| Procuraduría Auxiliar de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Acámbaro - acopepnna | 38                 | 100,00 %                         | 9,84        | 9,96        | 9,96        | 9,80        | 9,98        | 9,91                             |
| Área de Impuestos Inmobiliarios de Tesorería Municipal de Acámbaro - acoimpuestos                        | 5                  | 100,00 %                         | 10,00       | 10,00       | 10,00       | 10,00       | 9,80        | 9,96                             |
| <b>Total</b>                                                                                             | <b>1.411</b>       | <b>97,66 %</b>                   | <b>9,45</b> | <b>9,30</b> | <b>9,46</b> | <b>9,21</b> | <b>9,50</b> | <b>9,39</b>                      |