

Guanajuato, Guanajuato, México. 2024-12-19

Oficio Circular No. DMSG/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

<p>Usuario: Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p>Firma: Fecha: 19/12/2024 13:15:42(UTC:20241219191542Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p>OCSP: Fecha: 19/12/2024 13:15:42(UTC:20241219191542Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO Nombre del respondedor: Servicio OCSP 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: 73666774303431343033</p>	<p>TSP: Fecha: 19/12/2024 13:16:08(UTC20241219191608Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638702109686881293 Datos estampillados: L2VlamJ6d2JpNGI2S1lnK2U1a21USXFjTzIzPQ==</p>
<p>Usuario: Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p>Firma: Fecha: 19/12/2024 10:04:52(UTC:20241219160452Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p>OCSP: Fecha: 19/12/2024 10:04:52(UTC:20241219160452Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO Nombre del respondedor: Servicio OCSP 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: 73666774303431373136</p>	<p>TSP: Fecha: 19/12/2024 10:05:08(UTC20241219160508Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638701995082291378 Datos estampillados: Y2tqb1FhWm8vUUVVbHJaY1h0WHQ0K3NoREcwPQ==</p>
<p>Usuario: Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p>Firma: Fecha: 19/12/2024 10:35:44(UTC:20241219163544Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p>OCSP: Fecha: 19/12/2024 10:35:44(UTC:20241219163544Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO Nombre del respondedor: Servicio OCSP 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: 73666774303432303437</p>	<p>TSP: Fecha: 19/12/2024 10:35:56(UTC20241219163556Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638702013568082061 Datos estampillados: QmRzL3p2ekZEcHBuVmxqRHBVd1JCdDBrQkxZPQ==</p>
<p>Usuario: Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante</p>	<p>Firma: Fecha: 19/12/2024 15:11:54(UTC:20241219211154Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p>OCSP: Fecha: 19/12/2024 15:11:55(UTC:20241219211155Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</p>	<p>TSP: Fecha: 19/12/2024 15:12:07(UTC20241219211207Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1</p>



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

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 Economía
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	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
▣ Ayuntamiento de Apaseo el Grande	3.433	97,85 %	9,64	9,63	9,65	9,39	9,67	9,60
Dirección de Desarrollo Social de Apaseo el Grande - apgsocial	1.422	99,71 %	9,86	9,90	9,90	9,89	9,88	9,88
Comité Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Apaseo el Grande - apgagua	471	99,75 %	9,80	9,81	9,82	9,39	9,86	9,74
Casa de la Cultura "Poeta Antonio Plaza" en Apaseo el Grande - apgcultura	452	99,00 %	9,55	9,56	9,58	9,53	9,59	9,56
Impuesto Inmobiliario y Catastro de Apaseo el Grande - apgcatastro	416	99,25 %	9,71	9,71	9,73	9,55	9,76	9,69
Despacho del Presidente Municipal de Apaseo el Grande - apgpresidencia	349	98,75 %	9,44	9,39	9,45	8,86	9,36	9,30
Dirección de Desarrollo Agropecuario y Agrario de Apaseo el Grande - apgagropecuario	323	89,86 %	9,49	9,41	9,43	9,18	9,59	9,42
Total	3.433	97,85 %	9,64	9,63	9,65	9,39	9,67	9,60