

Guanajuato, Guanajuato, México. 2024-12-19

**Oficio Circular No.** DMASG/8062/2024

**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 Dependencias,  
Entidades y Unidades de apoyo estatales 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, de las Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales 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 de Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales 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-Estatales.pdf**

**36D771443FC9794051CB352F4F23612F1F45A9BE05AFA554021FAA897DCEAC16**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <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 13:12:08(UTC:20241219191208Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 13:12:08(UTC:20241219191208Z)<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 13:12:42(UTC20241219191242Z)<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: 638702107625473980<br>Datos estampillados: c1BBaG5PSUFUCUVk5bG9kNVFoYjdDK3ErcDYwPQ==                                                                                                                                    |
| <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 10:03:17(UTC:20241219160317Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:03:17(UTC:20241219160317Z)<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 10:03:30(UTC20241219160330Z)<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: 638701994103228276<br>Datos estampillados: M2xNV3g1UzNKYnZ4ak8xVVdZT1o5d2lkVWxBPQ==                                                                                                                                     |
| <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 10:34:44(UTC:20241219163444Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 10:34:44(UTC:20241219163444Z)<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 10:35:06(UTC20241219163506Z)<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: 638702013069956768<br>Datos estampillados: WHRLcUhTaHZwM2FKcS9LckEra3FPS09iWk04PQ==<br><br><b>GUANAJUATO</b><br>GOBIERNO DE LA GENTE |
| <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 15:12:53(UTC:20241219211253Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 15:12:53(UTC:20241219211253Z)<br>URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>TSP:</b><br>Fecha: 19/12/2024 15:13:13(UTC20241219211313Z)<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: 638702179936760962  
Datos estampillados: NXk3bmVCOSthTHdMMmo2SVNkQUo1cHA0dGRRPQ==

**Usuario:**

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



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE



## Dependencia

|                                                                                           | Total de encuestas | Indice de satisfacción ciudadana | Imagen      | Información | Trato       | Tiempo      | Confianza   | Promedio de Percepción Ciudadana |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------------------|
| <div> <div></div> <div>Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón</div> </div> | 440                | 98,88 %                          | 9,46        | 9,46        | 9,50        | 9,15        | 9,50        | 9,41                             |
| Servicios Escolares de Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón - itspr      | 440                | 98,88 %                          | 9,46        | 9,46        | 9,50        | 9,15        | 9,50        | 9,41                             |
| <b>Total</b>                                                                              | <b>440</b>         | <b>98,88 %</b>                   | <b>9,46</b> | <b>9,46</b> | <b>9,50</b> | <b>9,15</b> | <b>9,50</b> | <b>9,41</b>                      |