

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

Usuario: Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 13:15:42(UTC:20241219191542Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
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	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: L2VlamJ6d2JpNGl2S1lnK2U1a21USXFjTzIzPQ==
Usuario: Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 10:04:52(UTC:20241219160452Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
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	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==
Usuario: Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 10:35:44(UTC:20241219163544Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
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	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==  
Usuario: Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante	Firma: Fecha: 19/12/2024 15:11:54(UTC:20241219211154Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 19/12/2024 15:11:55(UTC:20241219211155Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO	TSP: Fecha: 19/12/2024 15:12:07(UTC20241219211207Z) 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	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Ayuntamiento de León	2.004	94,76 %	9,24	9,36	9,32	8,99	9,30	9,24
Dirección General de Desarrollo Urbano de León - leourbano	110	89,00 %	9,08	9,29	9,29	8,75	9,22	9,13
Oficina de Atención a Quejas y Denuncias de la Contraloría Municipal de León - leocontraloria	82	100,00 %	9,97	9,97	9,97	9,95	9,97	9,97
Oficina de Atención Ciudadana de la Secretaría de Vinculación y Atención a los Leoneses - leovinculacion	68	98,50 %	9,63	9,36	9,63	7,58	9,40	9,12
Oficina de Trámites y Servicios de la Dirección General de Ingresos - Juárez de León - leoingresosjuarez	230	97,20 %	9,65	9,63	9,70	9,43	9,70	9,62
Oficina de Trámites y Servicios de la Dirección General de Ingresos 5 de Mayo de León - leoingresoscinco	586	97,50 %	9,29	9,31	9,39	9,21	9,41	9,32
Oficina de Trámites y Servicios de la Dirección General de Ingresos de León - leoingresos	259	78,67 %	7,67	8,44	7,63	8,42	7,57	7,95
Oficina Delegación Cerrito de Jerez de León - leodelegacionjerez	300	99,43 %	9,71	9,70	9,80	9,46	9,72	9,68
Oficina Delegación Coecillo de León - leodelegacioncoecillo	369	98,29 %	8,91	9,01	9,08	8,50	9,24	8,95
Total	2.004	94,76 %	9,24	9,36	9,32	8,99	9,30	9,24

