

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

Usuario: Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 13:12:08(UTC:20241219191208Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 19/12/2024 13:12:08(UTC:20241219191208Z) 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 13:12:42(UTC20241219191242Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638702107625473980 Datos estampillados: c1BBaG5PSUFCUVk5bG9kNVFoYjdDK3ErcDYwPQ==
Usuario: Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 10:03:17(UTC:20241219160317Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 19/12/2024 10:03:17(UTC:20241219160317Z) 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 10:03:30(UTC20241219160330Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638701994103228276 Datos estampillados: M2xNV3g1UzNKYnZ4ak8xVVdZT1o5d2lkVWxBPQ==
Usuario: Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 19/12/2024 10:34:44(UTC:20241219163444Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 19/12/2024 10:34:44(UTC:20241219163444Z) 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 10:35:06(UTC20241219163506Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 638702013069956768 Datos estampillados: WHRLcUhTaHZwM2FKcS9LckEra3FPS09iWk04PQ==  GUANAJUATO GOBIERNO DE LA GENTE
Usuario: Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante	Firma: Fecha: 19/12/2024 15:12:53(UTC:20241219211253Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 19/12/2024 15:12:53(UTC:20241219211253Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO	TSP: Fecha: 19/12/2024 15:13:13(UTC20241219211313Z) 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

Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PEPNNA)	381	99,88 %	9,84	9,88	9,92	9,67	9,89	9,84
Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes - pepnna	381	99,88 %	9,84	9,88	9,92	9,67	9,89	9,84
Total	381	99,88 %	9,84	9,88	9,92	9,67	9,89	9,84