

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**

<p><b>Usuario:</b> Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p><b>Firma:</b> Fecha: 19/12/2024 13:12:08(UTC:20241219191208Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p><b>OCSP:</b> Fecha: 19/12/2024 13:12:08(UTC:20241219191208Z) URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a> 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><b>TSP:</b> 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: c1BBaG5PSUFUCUVk5bG9kNVFoYjdDK3ErcDYwPQ==</p>
<p><b>Usuario:</b> Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p><b>Firma:</b> Fecha: 19/12/2024 10:03:17(UTC:20241219160317Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p><b>OCSP:</b> Fecha: 19/12/2024 10:03:17(UTC:20241219160317Z) URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a> 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><b>TSP:</b> 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: M2xNV3g1UzNKYnZ4ak8xVVdZT1o5d21kVWxBPQ==</p>
<p><b>Usuario:</b> Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor</p>	<p><b>Firma:</b> Fecha: 19/12/2024 10:34:44(UTC:20241219163444Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p><b>OCSP:</b> Fecha: 19/12/2024 10:34:44(UTC:20241219163444Z) URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a> 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><b>TSP:</b> 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==</p>
<p><b>Usuario:</b> Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante</p>	<p><b>Firma:</b> Fecha: 19/12/2024 15:12:53(UTC:20241219211253Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p>
<p><b>OCSP:</b> Fecha: 19/12/2024 15:12:53(UTC:20241219211253Z) URL: <a href="http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO">http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO</a></p>	<p><b>TSP:</b> Fecha: 19/12/2024 15:13:13(UTC20241219211313Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1</p>



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE

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: 73666774303430383233

Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economía  
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**

Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
<b>Secretaría de Gobierno (SG)</b>	<b>11.756</b>	<b>99,55 %</b>	<b>9,89</b>	<b>9,91</b>	<b>9,92</b>	<b>9,76</b>	<b>9,92</b>	<b>9,88</b>
Defensoría Pública de Celaya - sgdpcelaya	282	100,00 %	9,56	9,80	9,81	9,56	9,83	9,71
Defensoría Pública de Dolores Hidalgo - sgdpdolores	259	100,00 %	9,92	9,83	9,92	9,69	9,92	9,86
Defensoría Pública de San José Iturbide - sgpsji	351	99,57 %	9,91	9,93	9,95	9,79	9,93	9,90
Defensoría Pública de San Miguel de Allende - sgpsma	442	99,63 %	9,99	9,99	9,99	9,78	9,97	9,94
Defensoría Pública en Materia Civil y Familiar de León - sgdpcivilleon	1	100,00 %	10,00	10,00	10,00	9,00	10,00	9,80
Defensoría Pública en Materia Penal de León - sgdppeleon	769	100,00 %	9,90	9,95	9,95	9,86	9,97	9,93
Oficialía del Registro Civil 01, Villagrán - sgrcvillagrán	263	97,17 %	9,94	9,91	9,78	9,85	9,86	9,87
Oficialía del Registro Civil 07 de Salamanca, Bugambillas - sgrcsalamancabugambillas	283	99,80 %	9,97	9,96	9,97	9,90	9,96	9,95
Oficina Regional de Movilidad de Guanajuato - sgmovilidadgto	255	100,00 %	9,91	9,91	9,90	9,80	9,88	9,88
Oficina Regional de Movilidad de Irapuato - sgmovilidadirapuato	388	98,88 %	9,90	9,83	9,85	9,80	9,86	9,85
Oficina Regional de Movilidad de León - sgmovilidadleon	256	99,75 %	9,92	9,88	9,94	9,80	9,90	9,89
Procuraduría de la Defensa del Trabajo de Celaya - sgpdcelaya	500	99,63 %	9,94	9,97	9,97	9,95	9,96	9,96
Procuraduría de la Defensa del Trabajo de Guanajuato - sgpdguanajuato	1.092	99,75 %	9,96	10,00	9,99	9,98	10,00	9,98
Procuraduría de la Defensa del Trabajo de Irapuato - sgpdtirapuato	879	100,00 %	9,99	10,00	10,00	9,96	9,99	9,99
Procuraduría de la Defensa del Trabajo de León - sgpdtleon	1.122	99,75 %	9,68	9,95	9,95	9,81	9,95	9,87
Procuraduría de la Defensa del Trabajo Sede CCL Celaya - sgpdccclcelaya	678	99,63 %	9,91	9,91	9,94	9,65	9,92	9,87
Procuraduría de la Defensa del Trabajo Sede CCL Guanajuato - sgpdccclguanajuato	1.169	99,75 %	9,96	9,98	9,98	9,60	9,98	9,90
Procuraduría de la Defensa del Trabajo Sede CCL Irapuato - sgpdccclirapuato	540	98,57 %	9,93	9,92	9,94	9,79	9,87	9,89
Procuraduría de la Defensa del Trabajo Sede CCL León - sgpdccclleon	783	99,25 %	9,87	9,72	9,79	9,00	9,77	9,63
Registro Público de la Propiedad de Pénjamo - sgrppenjamo	336	98,00 %	9,64	9,63	9,59	9,35	9,62	9,57
Registro Público de la Propiedad de Salamanca - sgrpsalamanca	254	100,00 %	9,94	9,98	9,98	9,91	9,97	9,96
Registro Público de la Propiedad de San Felipe - sgrpsanfelipe	593	100,00 %	9,94	9,94	9,94	9,92	9,93	9,94
Ventanilla Única de Gestión - sgvg	261	100,00 %	9,82	9,98	9,98	9,94	9,98	9,94
<b>Total</b>	<b>11.756</b>	<b>99,55 %</b>	<b>9,89</b>	<b>9,91</b>	<b>9,92</b>	<b>9,76</b>	<b>9,92</b>	<b>9,88</b>

