

Asunto: Ficha informativa de Encuestas de Percepción Ciudadana aplicadas en los Centros de Atención incorporados al Programa MAS en el periodo del 01 de abril al 30 de noviembre del 2025. (REPORTE FINAL)

Fecha: 05 de diciembre de 2025.

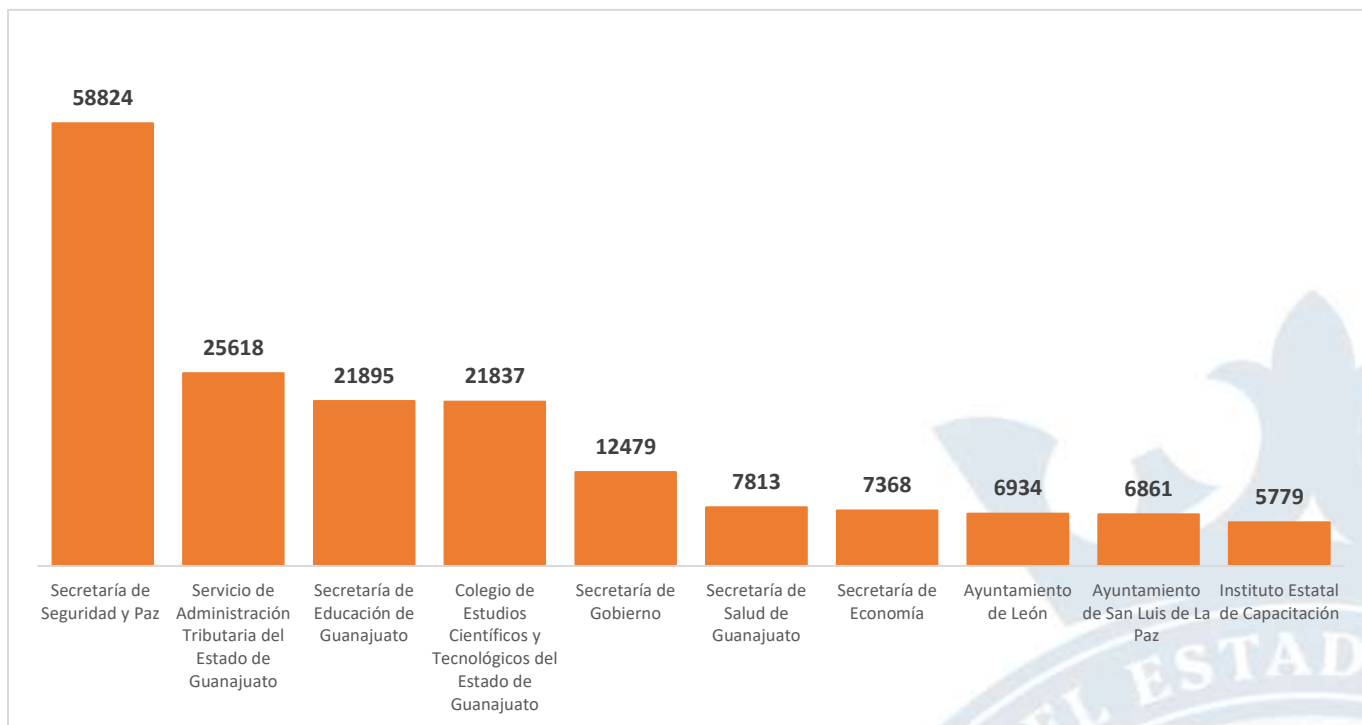
La Secretaría de la Honestidad a través de la Subsecretaría de Apertura Social y Desarrollo de la Gestión Pública a través de la Dirección General de la Mejora de la Gestión Pública mediante el Programa MAS - Mejor Atención y Servicio, tiene como objetivo mejorar la calidad en la prestación de los trámites y servicios que brindan los centros de atención de la administración pública estatal y municipal a la ciudadanía, la dignificación de los espacios, el trato cálido y la certeza de la información, que genere confianza a los guanajuatenses en las instituciones públicas.

Una de las estrategias que nos ayudan a medir los índices de satisfacción ciudadana que tienen las dependencias y entidades estatales y las municipales inscritas al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio -, en el ejercicio fiscal de 2025, que se realizan por medio de Códigos QR visibles en todos los Centros de Atención incorporados.

Con el Sistema de Encuestas de la Secretaría de la Honestidad durante el periodo comprendido se realizaron un total de 216 mil 170 encuestas en las cuales participaron 20 municipios y 29 dependencias, entidades y unidades de apoyo estatales distribuidas a través de 428 Centros de Atención de 436 incorporados, quedando de la siguiente manera:

Nivel de Gobierno	Encuestas realizadas	Porcentaje en relación al total de encuestas realizadas en el periodo 01 de abril al 30 de noviembre de 2025
Encuestas Estatales	175 mil 260 encuestas	81.08%
Encuestas Municipales	40 mil 910 encuestas	18.92%
Totales	216 mil 170 encuestas	100.00%

A continuación, en el siguiente gráfico se establece las 10 dependencias, entidades, unidades de apoyo estatales y municipios que tuvieron el mayor número de encuestas en el periodo del 01 de abril al 30 de noviembre del presente año:



La Secretaría de Seguridad Pública y Paz fue la dependencia que más realizó encuestas en el periodo mencionado con un total de 58 mil 824 que corresponden al 27.21 % del total realizado.

Asimismo, se muestra el listado del total de dependencias, entidades, unidades de apoyo estatales y municipios con el total de encuestas realizadas, en un orden de mayor a menor en la cantidad de encuestas realizadas e incluye los promedios obtenidos de índice de satisfacción ciudadana, en los indicadores de imagen, información, trato, tiempo, confianza y la percepción ciudadana de los Centros de Atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio.

Por otro lado, es importante mencionar que 8 centros no han reportado Encuestas de Percepción Ciudadana a través del Sistema de Encuestas de la Secretaría de la Honestidad son:

- Procuraduría Auxiliar de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Acámbaro (1)
- Contraloría Municipal, Relaciones Públicas y la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública de Doctor Mora (3)
- Dirección General de Infraestructura Municipal y Obras de San Luis de la Paz (1)
- Los Centros de Atención Integral de Servicios Esenciales de Salud de San Juan Bosco, Las Trojes, y la Unidad Médica de Atención Primaria a la Salud León (Alfaro) de la Secretaría de Salud de Guanajuato (3)



## DIRECCIÓN DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES

### Programa MAS – Mejor Atención y Servicio

Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana  
Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales  
01 de abril al 30 de noviembre de 2025

Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Secretaría de Seguridad y Paz (SSP)	58.824	99,71 %	9,89	9,91	9,91	9,78	9,90	9,88
Servicio de Administración Tributaria del Estado de Guanajuato (SATEG)	25.618	98,81 %	9,85	9,81	9,83	9,57	9,83	9,78
Secretaría de Educación de Guanajuato (SEG)	21.895	98,66 %	9,77	9,79	9,81	9,70	9,80	9,77
Colegio de estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato (CECyTE)	21.837	97,26 %	9,38	9,40	9,44	9,10	9,39	9,34
Secretaría de Gobierno (SG)	12.479	98,02 %	9,79	9,78	9,79	9,57	9,77	9,74
Secretaría de Salud de Guanajuato (SSG)	7.813	85,90 %	9,02	8,83	8,80	8,13	8,73	8,70
Secretaría de Economía (SDE)	7.368	99,19 %	9,85	9,79	9,86	9,69	9,84	9,80
Instituto Estatal de Capacitación (IECA)	5.779	99,21 %	9,73	9,76	9,85	9,68	9,81	9,77
Instituto para el Desarrollo y Atención a las Juventudes del Estado de Guanajuato (JUVENTUDES)	2.832	97,88 %	9,49	9,48	9,53	9,10	9,50	9,42
Financiera y Apoyos "Tu puedes Guanajuato" (TuPuedesGTO)	1.746	99,54 %	9,91	9,91	9,95	9,73	9,92	9,88
Instituto Tecnológico Superior de Purísima del Rincón (ITSPR)	924	99,83 %	9,63	9,64	9,74	9,46	9,80	9,65
Centro de Conciliación Laboral del Estado de Guanajuato (CCLGTO)	904	98,63 %	9,85	9,81	9,87	9,41	9,76	9,74
Procuraduría Estatal de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Guanajuato (PEPNNA)	900	98,88 %	9,83	9,77	9,89	9,57	9,82	9,78
Secretaría del Agua y Medio Ambiente (SAMA)	791	97,95 %	9,84	9,84	9,85	9,57	9,79	9,78
Universidad Politécnica de Juventino Rosas (UPJR)	787	99,63 %	9,85	9,84	9,88	9,77	9,82	9,83
Instituto de Seguridad Social del Estado de Guanajuato (ISSEG)	703	96,38 %	9,85	9,80	9,83	9,51	9,81	9,76
Secretaría de la Honestidad	616	97,79 %	9,72	9,71	9,57	9,37	9,69	9,61
Secretaría del Campo (SECAM)	460	99,43 %	9,56	9,66	9,74	9,39	9,68	9,61
Universidad Tecnológica Laja Bajío (UTLB)	437	98,75 %	9,64	9,62	9,72	9,45	9,61	9,61
Instituto para las Mujeres Guanajuatenses (IMUG)	377	100,00 %	9,94	9,94	9,95	9,87	9,95	9,93
Universidad Virtual del Estado de Guanajuato (UVEG)	371	98,13 %	9,80	9,74	9,76	9,81	9,75	9,77
Secretaría de Derechos Humanos (SDH)	351	100,00 %	9,79	9,54	9,86	9,64	9,88	9,74

## DIRECCIÓN DE MEJOR ATENCIÓN Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES

### Programa MAS – Mejor Atención y Servicio

□ Procuraduría Ambiental y de Ordenamiento Territorial del Estado de Guanajuato (PAOT GTO)	338	97.48 %	9.83	9.82	9.91	9.72	9.80	9.82
□ Archivo General del Estado (ARCHIVO)	325	100.00 %	9.98	9.85	9.97	9.92	9.96	9.93
□ Comisión Estatal de Conciliación y Arbitraje Médico (CECAMED)	298	97.63 %	9.84	9.83	9.82	9.65	9.78	9.79
□ Universidad Tecnológica de San Miguel de Allende (UTSMA)	210	98.88 %	9.64	9.52	9.65	9.42	9.59	9.56
□ Secretaría de Obra Pública (SOP)	146	99.00 %	8.25	9.64	9.70	9.34	9.86	9.36
□ Instituto Tecnológico Superior de Abasolo (ITESA)	94	69.75 %	7.43	7.41	7.01	7.79	7.16	7.36
□ Secretaría Particular de la Gobernadora (SPG)	37	100.00 %	9.92	9.78	9.89	9.35	9.86	9.76



Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana  
Municipios  
01 de abril al 30 de noviembre de 2025

Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Ayuntamiento de León	6.934	91,72 %	9,60	9,33	9,43	9,10	9,30	9,35
Ayuntamiento de San Luis de la Paz	6.861	91,41 %	9,05	9,14	9,24	8,94	9,16	9,11
Ayuntamiento de Irapuato	3.445	99,03 %	9,80	9,79	9,86	9,64	9,85	9,79
Ayuntamiento de San Diego de la Unión	2.869	96,47 %	9,35	9,34	9,37	9,04	9,39	9,30
Ayuntamiento de Acámbaro	2.774	98,11 %	9,50	9,37	9,49	9,22	9,52	9,42
Ayuntamiento de Apaseo el Grande	2.610	99,11 %	9,57	9,52	9,57	9,27	9,58	9,50
Ayuntamiento de San José de Iturbide	2.499	99,18 %	9,71	9,82	9,85	9,70	9,84	9,78
Ayuntamiento de Valle de Santiago	2.389	98,83 %	9,79	9,74	9,84	9,44	9,82	9,73
Ayuntamiento de Silao	1.959	94,43 %	9,27	9,35	9,29	9,16	9,24	9,26
Ayuntamiento de Guanajuato	1.853	79,43 %	8,41	8,27	8,39	7,96	8,12	8,23
Ayuntamiento de Purísima del Rincón	1.494	99,65 %	9,78	9,76	9,83	9,56	9,81	9,75
Ayuntamiento de Doctor Mora	1.405	90,11 %	8,73	9,09	8,96	8,92	9,01	8,94
Ayuntamiento de Comonfort	1.312	97,98 %	9,58	9,53	9,67	9,19	9,57	9,51
Ayuntamiento de Romita	1.138	97,25 %	9,55	9,61	9,63	9,54	9,64	9,59
Ayuntamiento de Coroneo	702	99,21 %	9,38	9,43	9,52	9,25	9,46	9,41
Ayuntamiento de Atarjea	278	98,00 %	8,93	9,26	9,23	9,02	9,27	9,14
Ayuntamiento de Moroleón	165	98,38 %	9,09	9,63	9,46	9,28	9,31	9,35
Ayuntamiento de Tarandacuao	112	80,00 %	8,66	8,69	8,91	8,43	8,72	8,68
Ayuntamiento de Santiago Maravatío	68	100,00 %	9,88	9,95	9,94	9,85	9,96	9,92
Ayuntamiento de Santa Catarina	42	100,00 %	9,60	9,36	9,63	9,60	9,54	9,55

Como se puede observar, la mayoría dependencias, entidades, unidades de apoyo estatales y municipios tienen un índice de satisfacción ciudadana que oscila entre el 90% y 100%; por otro lado, el municipio y dependencia estatal con menor índice de satisfacción ciudadana es de Guanajuato con 79.43% y el Instituto Tecnológico Superior de Abasolo con 69.75%.

A continuación, se comparten los índices de satisfacción general, municipal y estatal:

INDICES DE SATISFACCION CIUDADANA	
Indice de Satisfacción General	96.91%
Indice de Satisfacción Municipal	94.90%
Indice de Satisfacción Estatal	97.68%

De esta forma se notifica el total de encuestas realizadas y el índice de satisfacción ciudadana en el periodo del 01 de abril al 30 de noviembre del presente año de 428 Centros de Atención incorporados en el Programa MAS – Mejor Atención y Servicios -.

Responsable de la información: Adán Rogelio Guerrero Ríos  
Agente de Cambio Operacional del Programa MAS  
Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales.