

**CC. Personas Titulares de las Presidencias Municipales
con Centros de Atención incorporados al Programa MAS
– Mejor Atención y Servicio, en el Ejercicio Fiscal de 2025.**
Presentes.

Me refiero a la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana en los Centros de Atención incorporados al Programa MAS – Mejor Atención y Servicio, en el ejercicio fiscal de 2025, 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 del presente año.** Bajo tal contexto, le hago llegar los resultados con los **promedios de percepción ciudadana**, mismos que derivan de la medición de los siguientes indicadores:

1. **Satisfacción ciudadana** en la prestación de trámites y servicios;
2. **Imagen e Instalaciones** de los centros de atención;
3. **Información** brindada a las personas usuarias sobre los trámites y servicios que se prestan;
4. **Trato** brindado a las personas usuarias;
5. **Tiempo** de espera para recibir el trámite y/o servicio, y
6. **Confianza** que inspiren las personas servidoras públicas.

Lo anterior, para su debido conocimiento e insumo en la previsión de acciones preventivas y/o correctivas que consideren convenientes en dichos centros de atención.

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 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo para el Estado de Guanajuato; 2, 4 fracción III, 5, 6, 40 fracciones II, III y VIII, 42 fracciones III, IV y V 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 Honestedad).

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un saludo cordial.

Atentamente,

FIRMA ELECTRÓNICA

Mtra. Arcelia María González González
Secretaria de la Honestedad

Con copia digital para:

Mtro. 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.

Lic. Fátima de la Luz Becerra Tristán, Directora de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales. Mismo fin.

CC. Enlaces Institucionales Municipales designados ante el Programa MAS – Mejor Atención y Servicio en el ejercicio fiscal de 2025.
Mismo fin.

PBM/REAC/FLBT

AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO
SECRETARIA DE FINANZAS

Resultados Percepción Ciudadana 2025 - Municipales PBM REAC.pdf

4784676F2D3F114B2C4A6813F285045BCC74A96C6EAA8FB49268D1C84B5D4B61

Usuario: Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 13:27:41(UTC:20251210192741Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 13:27:42(UTC:20251210192742Z) 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: 10/12/2025 13:26:39(UTC20251210192639Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009699992702295 Datos estampillados: aEN1RjBNWfVsS1I0MDM0WGVzSWtJWkswb1RFPQ==
Usuario: Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 14:00:39(UTC:20251210200039Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 14:00:39(UTC:20251210200039Z) 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: 10/12/2025 13:59:36(UTC20251210195936Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009719766306296 Datos estampillados: a1MvYVFmWmpKV1doWVR5SnRGYWfPSTBVMG1BPQ==
Usuario: Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 15:14:47(UTC:20251210211447Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 15:14:47(UTC:20251210211447Z) 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: 10/12/2025 15:13:45(UTC20251210211345Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009764250391420 Datos estampillados: ZFZHNGdYQWxSWnZud2s00TBqUFE1aXFHckQwPQ==  
Usuario: Nombre: PEDRO BARROSO MARTINEZ Número de serie: 7366677430343323434 Validez: Activo Rol: Firmante	Firma: Fecha: 10/12/2025 16:05:06(UTC:20251210220506Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 16:05:06(UTC:20251210220506Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO	TSP: Fecha: 10/12/2025 16:04:03(UTC20251210220403Z) 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: 73666774303433323434	Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009794436500655 Datos estampillados: MEV3OVRBcy9aWDNqbFBrGc0d05yTTYzTkINPQ==
--	---

Usuario: Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante	Firma: Fecha: 15/12/2025 09:58:09(UTC:20251215155809Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSF: Fecha: 15/12/2025 09:58:09(UTC:20251215155809Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO 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	TSP: Fecha: 15/12/2025 09:57:58(UTC20251215155758Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639013894781266438 Datos estampillados: Y2RucGpEdW95VIN4aFZsYnd0UVY5RmFHZWVnPQ==



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana Municipio de Guanajuato Periodo Abril a Noviembre 2025



Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Ayuntamiento de Guanajuato	1.853	79,43 %	8,41	8,27	8,39	7,96	8,12	8,23
Dirección General de Desarrollo Urbano de Guanajuato - qtourbano	476	90,50 %	9,16	9,31	9,53	8,37	9,21	9,12
Secretaría de Seguridad Ciudadana de Guanajuato - qtoseguridad	224	69,14 %	8,32	7,90	7,90	7,48	7,38	7,79
Sistema del Desarrollo Integral para la Familia de Guanajuato - qtodif	396	100,00 %	9,85	9,80	9,87	9,55	9,83	9,78
Tesorería Municipal (Dirección de Catastro e Impuesto Predial) de Guanajuato - qtocatastro	229	66,33 %	6,95	7,22	7,32	6,99	7,31	7,16
Tesorería Municipal (Dirección de Ingresos) de Guanajuato - gtoingresos	528	69,38 %	7,57	7,07	7,30	7,21	6,83	7,19
Total	1.853	79,43 %	8,41	8,27	8,39	7,96	8,12	8,23