

**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 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, 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 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 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 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 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:

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.

Enlaces Institucionales de Dependencias, Entidades y Unidades de Apoyo Estatales 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 - Estatales PBM.pdf

C98EA372A3581C2B1887370F329C8DB84D9710553A49FB439EE0DAE8236B5E15

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS<br>Número de serie: 73666774303431373136<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Firma:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:02:12(UTC:20251210160212Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:02:12(UTC:20251210160212Z)<br>URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO<br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303431373136 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:01:10(UTC20251210160110Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 639009576702639138<br>Datos estampillados: WGZWVWFQXplcHRLVWx0aUs5cElkaVkySE1RPQ==                                                                                                                                                                             |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN<br>Número de serie: 73666774303432303437<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Firma:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:23:27(UTC:20251210162327Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:23:28(UTC:20251210162328Z)<br>URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO<br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303432303437 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 10:22:25(UTC20251210162225Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 639009589455614590<br>Datos estampillados: K1haYWUwRFhPYnZkWIRrQ0dpb0IHskVjUVcwPQ==                                                                                                                                                                            |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS<br>Número de serie: 73666774303431343033<br>Validez: Activo<br>Rol: Revisor                                                                                                                                                                                                                                                                             | <b>Firma:</b><br>Fecha: 10/12/2025 12:49:46(UTC:20251210184946Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 12:49:46(UTC:20251210184946Z)<br>URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO<br>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303431343033 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 12:48:44(UTC20251210184844Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 63900967241128147<br>Datos estampillados: cG1BMUNZR29QcU05V0g0R0IHODYvUGJ1SVRrPQ==<br>  |
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: PEDRO BARROSO MARTINEZ<br>Número de serie: 7366677430343323434<br>Validez: Activo<br>Rol: Firmante                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Firma:</b><br>Fecha: 10/12/2025 16:32:00(UTC:20251210223200Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>OCSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 16:32:00(UTC:20251210223200Z)<br>URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>TSP:</b><br>Fecha: 10/12/2025 16:30:57(UTC20251210223057Z)<br>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<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303433323434 | Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 639009810577602676<br>Datos estampillados: TFIVdXFkc0k3c1JDclMxNUJtc3ZoejltbHhVPQ== |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Usuario:</b><br>Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ<br>Número de serie: 73666774303430383233<br>Validez: Activo<br>Rol: Firmante                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>Firma:</b><br>Fecha: 15/12/2025 09:57:43(UTC:20251215155743Z)<br>Status: Certificado Vigente<br>Algoritmo: SHA256WithRSA                                                                                                                                                                                                        |
| <b>OCSF:</b><br>Fecha: 15/12/2025 09:57:44(UTC:20251215155744Z)<br>URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSFACGTO<br>Nombre del respondedor: Servicio OCSF de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración<br>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION<br>Número de serie: 73666774303430383233 | <b>TSP:</b><br>Fecha: 15/12/2025 09:57:32(UTC:20251215155732Z)<br>Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1<br>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia<br>Secuencia: 639013894526266315<br>Datos estampillados: eVl4TDRPUkx4Ykw5R3FTRFdqa0dVQ2h0Tnh3PQ== |



**GUANAJUATO**  
GOBIERNO DE LA GENTE

# Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana Secretaría de Derechos Humanos Periodo Abril a Noviembre 2025



| Dependencia                                                                                                                  | Total de encuestas | Indice de satisfacción ciudadana | Imagen | Información | Trato | Tiempo | Confianza | Promedio de Percepción Ciudadana |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------|--------|-------------|-------|--------|-----------|----------------------------------|
| <div> <div></div> <div>Secretaría de Derechos Humanos (SDH)</div> </div>                                                     | 351                | 100,00 %                         | 9,79   | 9,54        | 9,86  | 9,64   | 9,88      | 9,74                             |
| <div> <div></div> <div>Área de Atención de la Dirección de Protección a Migrantes y sus Familias - sdhmigrantes</div> </div> | 351                | 100,00 %                         | 9,79   | 9,54        | 9,86  | 9,64   | 9,88      | 9,74                             |
| Total                                                                                                                        | 351                | 100,00 %                         | 9,79   | 9,54        | 9,86  | 9,64   | 9,88      | 9,74                             |