



GUANAJUATO

GOBIERNO DE LA GENTE

SECRETARÍA DE LA HONESTIDAD

Guanajuato, Guanajuato, México. 2025-12-10
Oficio Circular No. DMASG/8942/2025
Sección: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales
Asunto: Resultados de la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana 2025
Clasificación archivística: STRC.SCSyMGP/3.0/77.2

**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

Conjunto Administrativo Pozuelos S/N, Guanajuato, Gto. México CP. 36080
Tel. (473) 735 13 00

AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO
SECRETARIA DE FINANZAS

Resultados Percepción Ciudadana 2025 - Estatales PBM.pdf

C98EA372A3581C2B1887370F329C8DB84D9710553A49FB439EE0DAE8236B5E15

Usuario: Nombre: ADAN ROGELIO GUERRERO RIOS Número de serie: 73666774303431373136 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 10:02:12(UTC:20251210160212Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 10:02:12(UTC:20251210160212Z) 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 10:01:10(UTC20251210160110Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009576702639138 Datos estampillados: WGZVVWFFQXplcHRLVWx0aUs5cElkaVkySE1RPQ==

Usuario: Nombre: FATIMA DE LA LUZ BECERRA TRISTAN Número de serie: 73666774303432303437 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 10:23:27(UTC:20251210162327Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 10:23:28(UTC:20251210162328Z) 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 10:22:25(UTC20251210162225Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009589455614590 Datos estampillados: K1haYWUwRFhPYnZkWIrrQ0dpb0lHSkVjUVcwPQ==

Usuario: Nombre: RUBI ELIZABETH ALVAREZ CASAS Número de serie: 73666774303431343033 Validez: Activo Rol: Revisor	Firma: Fecha: 10/12/2025 12:49:46(UTC:20251210184946Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 12:49:46(UTC:20251210184946Z) 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 12:48:44(UTC20251210184844Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639009677241128147 Datos estampillados: cG1BMUNZR29QcU05V0g0R0lHODYvUGJ1SVRrPQ==



GUANAJUATO
GOBIERNO DE LA GENTE

Usuario: Nombre: PEDRO BARROSO MARTINEZ Número de serie: 73666774303433323434 Validez: Activo Rol: Firmante	Firma: Fecha: 10/12/2025 16:32:00(UTC:20251210223200Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA
OCSP: Fecha: 10/12/2025 16:32:00(UTC:20251210223200Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO	TSP: Fecha: 10/12/2025 16:30:57(UTC20251210223057Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1

<p>Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración</p> <p>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION</p> <p>Número de serie: 73666774303433323434</p>	<p>Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia</p> <p>Secuencia: 639009810577602676</p> <p>Datos estampillados: TFIVdXFkc0k3c1JDclMxNUJtc3ZoejltbHhVPQ==</p>
---	---

<p>Usuario: Nombre: ARCELIA MARIA GONZALEZ GONZALEZ Número de serie: 73666774303430383233 Validez: Activo Rol: Firmante</p> <p>OCSP: Fecha: 15/12/2025 09:57:44(UTC:20251215155744Z) URL: http://ocsp.reachcore.com/OCSPACGTO Nombre del respondedor: Servicio OCSP de la AC del Estado de Guanajuato Secretaría de Finanzas Inversión y Administración</p> <p>Emisor del respondedor: AUTORIDAD CERTIFICADORA DEL ESTADO DE GUANAJUATO SECRETARIA DE FINANZAS INVERSION Y ADMINISTRACION</p> <p>Número de serie: 73666774303430383233</p>	<p>Firma: Fecha: 15/12/2025 09:57:43(UTC:20251215155743Z) Status: Certificado Vigente Algoritmo: SHA256WithRSA</p> <p>TSP: Fecha: 15/12/2025 09:57:32(UTC20251215155732Z) Nombre del respondedor: Advantage Security PSC Estampado de Tiempo 1 Emisor del respondedor: Autoridad Certificadora Raiz Segunda de Secretaria de Economia Secuencia: 639013894526266315 Datos estampillados: eVl4TDRPUkx4Ykw5R3FTRFdqa0dVQ2h0Tnh3PQ==</p>
--	---



Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana
 Secretaría de Seguridad y Paz
 Periodo Abril a Noviembre 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
Centro Estatal de Prevención Social de Celaya - sspceprscelaya	2.285	100,00 %	9,97	9,98	9,96	9,95	9,97	9,97
Centro Estatal de Prevención Social de Irapuato - sspceprsirapuato	4.181	100,00 %	9,97	9,95	9,95	9,90	9,95	9,94
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de Acámbaro - sspceprsacambaro	965	100,00 %	10,00	10,00	10,00	9,98	10,00	10,00
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de Guanajuato - sspceprsguanajuato	1.243	100,00 %	9,41	9,41	9,41	9,41	9,41	9,41
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de León - sspceprsleon	2.717	99,17 %	9,63	9,61	9,63	9,51	9,63	9,60
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de Pénjamo - sspceprspenjamo	2.838	100,00 %	9,99	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de Salamanca - sspceprssalamanca	869	100,00 %	9,83	9,85	9,85	9,87	9,87	9,85
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de San Felipe - sspceprsfelipe	1.252	100,00 %	9,97	9,97	9,97	9,95	9,97	9,97
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de San Miguel de Allende - sspceprssmma	1.179	100,00 %	9,94	9,93	9,95	9,91	9,94	9,93
Centro Estatal de Prevención y Reinserción Social de Valle de Santiago - sspceprsville	4.009	99,63 %	9,97	9,97	9,95	9,96	9,97	9,96
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Abasolo - ssplicenciasabasolo	691	100,00 %	9,92	9,91	9,94	9,75	9,92	9,89
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Acámbaro - ssplicenciasacambaro	1.070	99,75 %	9,96	9,96	9,98	9,74	9,97	9,92
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Celaya (Centro de Gobierno) - ssplicenciascelayacdg	651	98,75 %	9,88	9,84	9,83	9,62	9,85	9,81
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Celaya (Parque Morelos) - ssplicenciascelayamorelos	779	99,50 %	9,86	9,88	9,87	9,68	9,85	9,83
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Celaya (Pípila) - ssplicenciascelayapipila	502	95,75 %	9,50	9,87	9,59	9,57	9,60	9,63
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Cortázar - ssplicenciascortazar	663	99,63 %	9,92	9,94	9,94	9,80	9,92	9,90
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Dolores Hidalgo - ssplicenciasdolores	649	99,63 %	9,90	9,88	9,92	9,48	9,87	9,81
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Guanajuato - ssplicenciasguanajuato	1.194	99,88 %	9,91	9,91	9,93	9,78	9,88	9,88
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Irapuato (Centro de Gobierno) - ssplicenciasirapuatocdg	356	99,75 %	9,98	9,96	9,97	9,98	9,98	9,98
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Irapuato (Don Bosco) - ssplicenciasirapuatobosco	1.332	99,75 %	9,87	9,91	9,94	9,70	9,89	9,86
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Irapuato (Plaza Zyriane) - ssplicenciasirapuatozyriane	690	99,50 %	9,91	9,88	9,88	9,87	9,83	9,87
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Centro de Gobierno) - ssplicenciasleoncdg	4.407	99,75 %	9,92	9,90	9,94	9,56	9,91	9,85
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Griselda Álvarez) - ssplicenciasleongriselda	1.182	99,88 %	9,88	9,93	9,95	9,76	9,93	9,89

Dependencia	Total de encuestas	Indice de satisfacción ciudadana	Imagen	Información	Trato	Tiempo	Confianza	Promedio de Percepción Ciudadana
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Mérida) - ssplicenciasleonmerida	1.699	99,75 %	9,93	9,92	9,95	9,74	9,93	9,89
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Metropolitano) - ssplicenciasleonmetro	2.453	100,00 %	9,92	9,91	9,93	9,79	9,93	9,90
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Morelos) - ssplicenciasleonmorelos	3.090	99,75 %	9,95	9,94	9,96	9,74	9,95	9,91
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina León (Prevención) - ssplicenciasleonprevencion	2.443	100,00 %	9,90	9,92	9,93	9,72	9,92	9,88
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Pénjamo - ssplicenciaspenjamo	324	100,00 %	9,93	9,93	9,97	9,80	9,93	9,91
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Salamanca (Plaza Galerías) - ssplicenciamssalamancagalerias	835	99,88 %	9,92	9,90	9,94	9,65	9,91	9,86
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Salamanca Andrés Delgado - ssplicenciamssalamancadelgado	568	100,00 %	9,98	9,98	10,00	9,94	9,99	9,98
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Salvatierra (Centro de Gobierno) - ssplicenciamssalvatierra	743	100,00 %	9,93	9,93	9,97	9,85	9,94	9,93
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina San Felipe - ssplicenciasfelipe	534	99,88 %	9,92	9,93	9,94	9,73	9,92	9,89
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina San Francisco del Rincón - ssplicenciamssfr	1.316	99,13 %	9,79	9,82	9,83	9,58	9,78	9,76
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina San José Iturbide - ssplicenciamssji	531	99,88 %	9,88	9,91	9,91	9,79	9,89	9,88
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina San Luis de la Paz - ssplicenciamssl	698	99,88 %	9,87	9,90	9,93	9,74	9,87	9,86
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina San Miguel de Allende - ssplicenciamssma	2.738	99,88 %	9,91	9,90	9,95	9,71	9,92	9,88
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Silao (Plaza Real) - ssplicenciamslaoreal	674	100,00 %	9,90	9,92	9,94	9,83	9,93	9,91
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Silao (Puerto Interior) - ssplicenciamspuertointerior	1.432	99,75 %	9,92	9,92	9,94	9,86	9,91	9,91
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Uriangato - ssplicenciasuriangato	989	100,00 %	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Valle de Santiago - ssplicenciasvalle	969	99,88 %	9,83	9,88	9,91	9,70	9,87	9,84
Dirección de Licencias y Permisos para Conducir Oficina Yuriria - ssplicenciasyuriria	762	100,00 %	9,97	9,99	9,99	9,93	9,99	9,97
Dirección General de Reintegración Social para Adolescentes - ssqdqrsa	322	100,00 %	10,00	9,99	9,99	9,90	10,00	9,98
Total	58.824	99,71 %	9,89	9,91	9,91	9,78	9,90	9,88