

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

La usuaria o el usuario podrán presentar su sugerencia, queja y reclamación a través de la encuesta de satisfacción del servicio y depositarla en el buzón, ambos se encuentran disponible en la mesa de trámite de esta Oficialía Mediadora-Conciliadora ubicada en Villada #37, Barrio del Espíritu Santo, Metepec; Estado de México.

consejeriajuridica@metepec.gob.mx  
mediadorayconciliadora@metepec.gob.mx

Los usuarios podrán presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 722 2657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México. 22/12/2010. Enlace al PDF en línea: [www.legislacion.edomex.gob.mx](http://www.legislacion.edomex.gob.mx)

Bando Municipal de Metepec, Estado de México 2024. Artículo 24 fracción I y III. Enlace al PDF en línea: <https://metepec.gob.mx/pagina/archivomunicipal.php#cuerpo>

Libro Decimo Primero del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México. Artículos 11.6, 11.10 fracciones I, II y III, 11.20, 11.21, 11.22 y 11.23. Enlace al PDF en línea:

[www.metepec.gob.mx](http://www.metepec.gob.mx) y <https://metepec.gob.mx/pagina/ley-general-decontabilidad-gubernamental#cuerpo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Oficialía Mediadora Conciliadora, es una unidad administrativa adscrita a la Consejería Jurídica Municipal, la cual tiene entre sus funciones principales las siguientes:

- Levantar Actas de Conciliación que soliciten los ciudadanos, sobre hechos que no afecten derechos de terceros, la moral, ni la competencia de los órganos jurisdiccionales o de otras autoridades.

- Proporcionar asesoría jurídica a los ciudadanos que la soliciten y canalizarlos a la autoridad competente.

- Dirigir el desarrollo de los procesos alternativos de solución de controversias, atendiendo a los principios y etapas de la mediación o conciliación, así como el acuerdo que exista entre las partes.

Este procedimiento involucra al Oficial Mediador Conciliador, al Secretario de Acuerdos, las secretarías, así como a los particulares que solicitan la realización de Actas Informativas de Conciliación donde narran hechos o sucesos que las personas consideran relevantes.

## Información Complementaria:

[www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas](http://www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas)

### Atención a los Usuarios:

Calle José Vicente Villada, Número 37, Bo. Del Espíritu Santo, (Palacio Municipal) Metepec, Estado de México. C.P. 52140

### Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 17:00 horas

 7222358200 Ext.1162

 [consejeriajuridica@metepec.gob.mx](mailto:consejeriajuridica@metepec.gob.mx)  
[mediadorayconciliadora@metepec.gob.mx](mailto:mediadorayconciliadora@metepec.gob.mx)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### CONSEJERÍA JURÍDICA



Trámite:

Acta de conciliación

REV:06

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto de 2017. Teniendo validez hasta el término de la Administración vigente.

La información, es responsabilidad de la unidad administrativa que brinda el trámite o servicio.

## 01 Fines de la Organización

Prestar trámites de calidad en beneficio de los metepequenses con estricto apego a derecho, en el ejercicio de las funciones legales, empleando diversas tecnologías para eficientar el trabajo, basado en los principios de equidad, justicia, estricto derecho y respeto a los derechos humanos.

## 02 Objetivo de la Publicación

Informar y en su caso expedir el Acta Informativa de Acta de Conciliación. Comunicar los derechos y obligaciones a las personas usuarias, así como los compromisos de la Oficialía Mediadora Conciliadora, las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en otorgar al solicitante el documento expedido por la Oficialía Mediadora Conciliadora, en el cual están vertidas las declaraciones de los ciudadanos, hechas bajo protesta de decir verdad, sirviendo como referencia o antecedente de algún hecho ocurrido.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información y orientación sobre los requisitos costos y trámites para levantar las Actas Informativas de Conciliación, de forma personal y vía telefónica. Obtener sus Actas Informativas de Conciliación el mismo día, una vez realizado el pago ante la Tesorería Municipal. Recibir asesoría jurídica, cuando el caso así lo requiera. Los requisitos, datos generales y documentos que presente el ciudadano para la elaboración de las Actas Informativas de Conciliación, serán revisados por el personal de atención, asegurando así un servicio de confianza. El personal de la Oficialía Mediadora Conciliadora, estará preparado para informar y atender al ciudadano.

<http://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=5225&cont=0>

### Obligaciones:

Realizar el pago correspondiente de derechos por la expedición de las Actas Informativas de Conciliación en la Tesorería Municipal, en un horario de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes (días hábiles). Recibir asesoría jurídica, cuando el trámite así lo requiera

## 05 Compromisos de Calidad

- Obtener un índice de satisfacción sobre si la información brindada ha sido clara, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.
- Obtener un índice de satisfacción del servicio proporcionado mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de espera para la atención personal del ciudadano será menor o igual a 5 minutos.
- Tiempo para proporcionar información vía telefónica a la ciudadanía será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de expedición del Acta informativa de Conciliación, que solicite el ciudadano, será menor o igual a 30 minutos, (contemplando la declaración del ciudadano y el tiempo de preparación).
- El tiempo de contestación a una sugerencia depositada por el ciudadano en el buzón presencial, será menor o igual a 5 días hábiles, por el canal que éste indique.

## 06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción de información.
- Índice de satisfacción del servicio proporcionado.
- Tiempo de espera para la atención personal.
- Tiempo para proporcionar información vía telefónica.
- Tiempo de expedición del Acta informativa de Conciliación.
- Tiempo de contestación de una sugerencia.

Los resultados obtenidos de la evaluación de los indicadores antes mencionados serán publicados trimestralmente tanto al interior de las dependencias como en la página principal del H. Ayuntamiento de Metepec (SUGEM).

<https://metepec.gob.mx/sugem/#cartas>

## 07 Medidas de Subsanación

Se informará al ciudadano que el servicio que solicita no puede ser proporcionado en esta dependencia y que deberá acudir a otra instancia. El Oficial Mediador-Conciliador como responsable del área, expedirá al usuario copia certificada de las Actas Informativas de Conciliación, de manera gratuita por incumplimiento del compromiso. Entrevistarse con el Consejero Jurídico Municipal y/o el titular de la Oficialía Mediadora-Conciliadora, conforme a su agenda de trabajo.

<https://legislacion.edomex.gob.mx/node/2116>

Artículo 150 fracción I inciso j) Ley Orgánica Municipal del Estado de México.

## 08 Formas de Participación

Los solicitantes del servicio de la Oficialía Mediadora-Conciliadora, podrán participar en la mejora de la realización del trámite, a través de: Formulación de denuncias, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en esta carta. Escritos dirigidos al titular de la Oficialía Mediadora-Conciliadora. La aplicación de encuestas de satisfacción del trámite.



CARTAS COMPROMISO  
CON EL CIUDADANO  
2022 -2024

# EVALUACIÓN DE INDICADORES

CONSEJERÍA JURÍDICA MUNICIPAL  
OFICIALÍA MEDIADORA-CONCILIADORA

1<sup>er</sup> TRIMESTRE  
ENERO-MARZO

2024



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



## DEPENDENCIA

Consejería Jurídica Municipal  
Oficialía Mediadora-Conciliadora



## PERIODO DE EVALUACIÓN

del 06 de enero al 22 de marzo del 2024



## TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

Acta de Conciliación



## HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Lista de registro y encuestas de satisfacción.



## BENEFICIARIOS

Personas atendidas 209

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



Tiempo de espera para la atención personal.



Tiempo para proporcionar información vía telefónica.



Tiempo de expedición del Acta de Conciliación.



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.



Índice de satisfacción de información.



Índice de satisfacción del servicio proporcionado.



### TRAMITE: ACTA INFORMATIVA DE CONCILIACIÓN

#### Compromisos del acta de conciliación

- Obtener un índice de satisfacción sobre si la información brindada ha sido clara, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

- Obtener un índice de satisfacción del servicio proporcionado mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

- El tiempo de espera para la atención personal del ciudadano será menor o igual a 5 minutos.

- Tiempo para proporcionar información vía telefónica a la ciudadanía será menor o igual a 10 minutos.

- El tiempo de expedición del Acta informativa de Conciliación, que solicite el ciudadano, será menor o igual a 30 minutos, (contemplando la declaración del ciudadano y el tiempo de preparación).

- El tiempo de contestación a una sugerencia depositada por el ciudadano en el buzón presencial, será menor o igual a 5 días hábiles, por el canal que éste indique.

En el presente trimestre del 06 de enero al 22 de marzo del 2024; ninguna persona realizo este tramite por lo cual no se obtuvo ningún resultado y por ende la grafica se encuentra en cero.

- EL TIEMPO DE CONTESTACIÓN A UNA SUGERENCIA DEPOSITADA POR EL CIUDADANO...
- EL TIEMPO DE EXPEDICIÓN DEL ACTA INFORMATIVA DE CONCILIACIÓN, QUE...
- TIEMPO PARA PROPORCIONAR INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA A LA CIUDADANÍA...
- EL TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN PERSONAL DEL CIUDADANO SERÁ MENOR...
- OBTENER UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PROPORCIONADO MAYOR O...
- OBTENER UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN SOBRE SI LA INFORMACIÓN BRINDADA HA...

