

# 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 Informativas de Extravío de : documentos varios (Identificaciones Personales, Certificados Escolares ; Facturas, Tarjetas de Circulación, Recibos de Pago de Tenencias, Verificación, y Placas de Circulación) 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 .

## DE EXTRAVÍO VARIOS

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

Este procedimiento involucra al Oficial Mediador - Conciliador, al Secretario de Acuerdos, las secretarías, así como a los particulares que solicitan la realización de un Acta Informativa de Extravío donde narran hechos o sucesos que las personas consideran relevantes .

## Información Complementaria:

<https://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)

 <https://bit.ly/3TjTweO>

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## CONSEJERÍA JURÍDICA



Trámite:

Actas informativas de extravío



REV:09  
2021-2024

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 metepecuenses 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 las Actas Informativas de Extravío . 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 de manera presencial el documento expedido por la única 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 Extravío de: documentos varios (Identificaciones Personales, Certificados Escolares; Facturas, Tarjetas de Circulación, Recibos de Pago de Tenencias, Verificación y Placas de Circulación), de forma personal. (información vía telefónica o mediante correo electrónico). Obtener sus Actas Informativas de Extravío, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos. El personal de la Oficialía Mediadora Conciliadora, estará preparado para informar y atender al ciudadano. <https://bit.ly/3TjTweO>

### Obligaciones:

Realizar el pago correspondiente de derechos por la expedición de las Actas Informativas de Extravío de: documentos varios (Identificaciones Personales, Certificados Escolares; Facturas, Tarjetas de Circulación, Recibos de Pago de Tenencias, Verificación y Placas de Circulación) en la Tesorería Municipal, en un horario de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a viernes (días hábiles). Cumplir con todos los requisitos solicitados.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para la atención personal del ciudadano será menor o igual a 5 minutos.
- El tiempo para proporcionar información vía telefónica a la ciudadanía, será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de expedición de las Actas Informativas de Extravío de: documentos varios (Identificaciones Personales, Certificados Escolares; Facturas, Tarjetas de Circulación, Recibos de Pago de Tenencias, Verificación y Placas de Circulación) que solicite el ciudadano, será menor o igual a 30 minutos,(contemplando la declaración del ciudadano y el tiempo de preparación).
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones depositadas por el ciudadano en el buzón presencial, será menor o igual a 5 días hábiles, por el canal que éste indique.
- 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.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para atención personal .
- Tiempo para proporcionar información vía telefónica.
- El tiempo de expedición de Actas Informativas de Extravío de : documentos varios (Identificaciones Personales, Certificados Escolares ; Facturas, Tarjetas de Circulación, Recibos de Pago de Tenencias, Verificación, y Placas de Circulación) .
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Índice de satisfacción de información.
- Índice de satisfacción del servicio proporcionado

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 informara al ciudadano que el servicio que solicita no puede ser proporcionado en esta dependencia y que deberá de acudir a otra instancia El Oficial Mediador Conciliador como responsable del área, expedirá al usuario copia certificada de las Actas Informativas de Extravío, de manera gratuita siempre y cuando se incumpla con alguno de los compromisos de calidad establecidos en la presente carta 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.

Los ciudadanos que consideren que la Oficialía Mediadora- Conciliadora ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar, en un escrito libre la sugerencia, queja, reclamación o extender una felicitación si lo considera conveniente.

## 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, quejas, reclamaciones 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

**1er 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**

Actas Informativas de Extravío



● **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 Actas Informativas de Extravío.



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.



Índice de satisfacción de información.



Índice de satisfacción del servicio proporcionado.



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

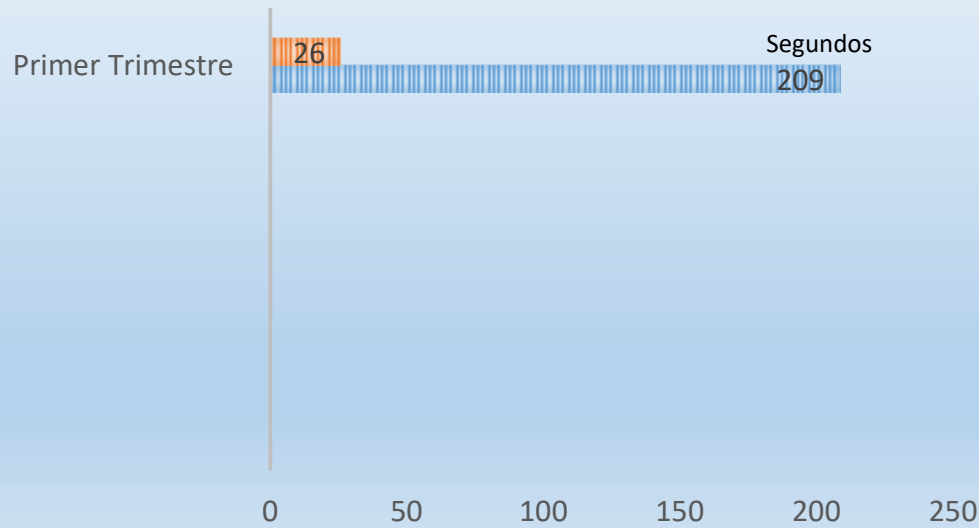
NOMBRE DEL INDICADOR I  
TIEMPO DE ESPERA PARA  
LA ATENCIÓN PERSONAL.

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

## Resultados Trimestrales 2024

¿CUÁNTO TIEMPO ESPERO PARA LA  
ATENCIÓN PERSONAL?

- Promedio en minutos para la atención personal.
- Número de Personas



De 209 personas que fueron atendidas personalmente en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. (100%) fueron atendidas en un tiempo menor a 5 minutos.

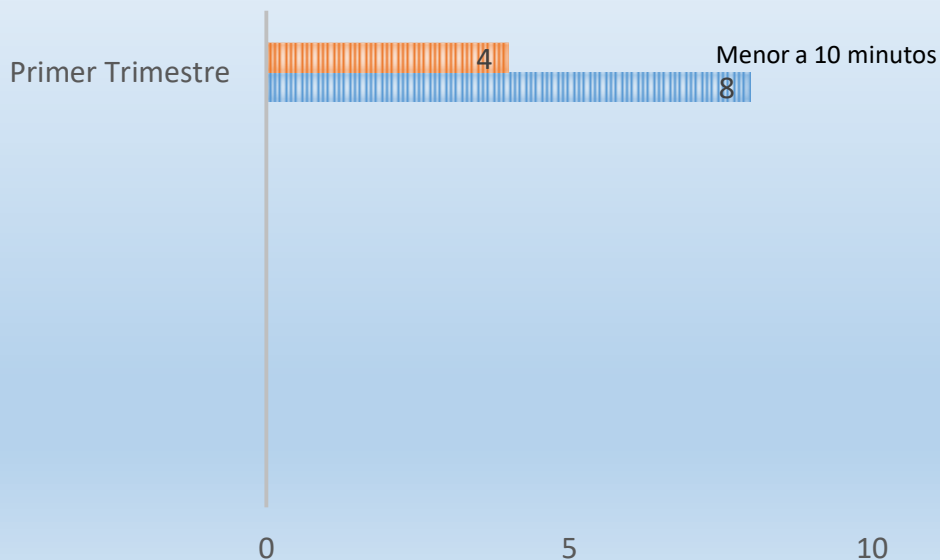
**Tiempo para proporcionar información vía telefónica a la ciudadanía será menor o igual a 10 minutos.**

### Resultados Trimestrales 2024

¿CUÁNTO TIEMPO TARDARON EN PROPORCIONARLE  
INFORMACIÓN VÍA TELEFÓNICA?

■ Promedio en minutos para la atención vía telefónica.

■ Número de Personas



De 8 personas que fueron atendidas vía telefónica en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. (100%) fueron atendidas en un tiempo menor o igual a 10 minutos.

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### NOMBRE DEL INDICADOR III TIEMPO DE EXPEDICIÓN DE LA ACTA INFORMATIVA DE EXTRAVÍO.

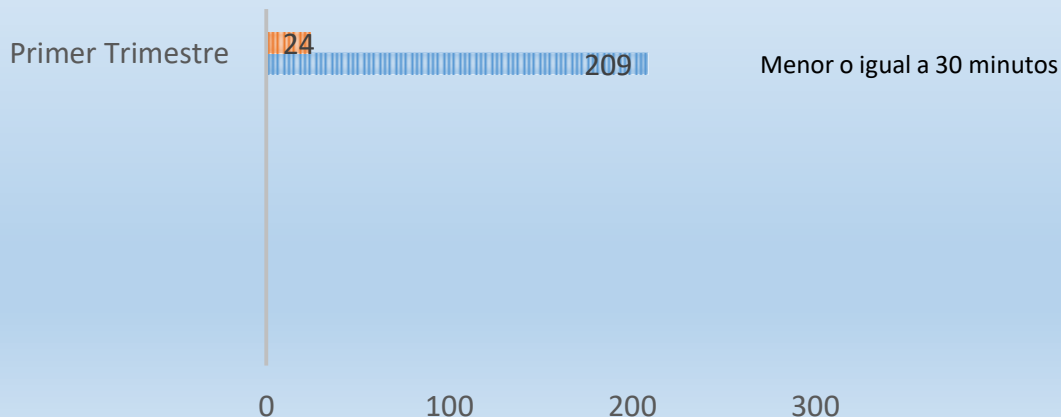
El tiempo de expedición del Acta Informativa de Extravío, que solicite el ciudadano, será menor o igual a 30 minutos, (contemplando la declaración del ciudadano y el tiempo de preparación).

#### Resultados Trimestrales 2024

¿CUÁNTO ESPERO PARA LA EXPEDICIÓN DEL ACTA INFORMATIVA DE EXTRAVÍO?

■ Promedio en minutos para la expedición del Acta Informativa de Extravío.

■ Número de Personas



De 209 Actas Informativas que fueron expedidas en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. El (100%) se expidieron en un tiempo menor o igual a 30 minutos.



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## NOMBRE DEL INDICADOR IV TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones, depositadas por el ciudadano en el buzón presencial, será menor a 5 días hábiles, por el canal que este indique.

### Resultados Trimestrales 2024

¿TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES?

■ Promedio de tiempo para la respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

■ Número de Personas

Primer Trimestre

0 5 No mayor a 5 días

0 2 4 6

De 30 encuestas aplicadas en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. Ninguna realizo sugerencias, quejas y reclamaciones.

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

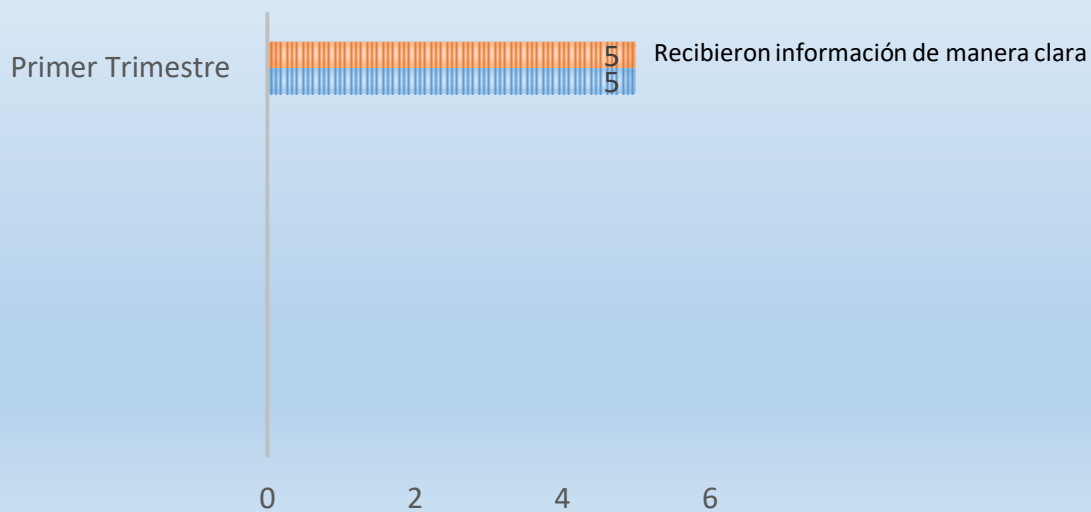
NOMBRE DEL INDICADOR V  
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE  
INFORMACIÓN.

Alcanzar un índice mayor o igual al 80% de los usuarios que recibieron la información del servicio de manera clara.

## Resultados Trimestrales 2024

¿CUÁL ES EL PORCENTAJE DE CIUDADANOS CON ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE INFORMACIÓN?

- El 100% de los ciudadanos calificaron con 10, que la información que recibieron fue de manera clara.
- Número de Personas



De 10 registros del formato de la información del servicio aplicados en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. El (100%) de los ciudadanos calificaron con 10 que la información que recibieron fue de manera clara.

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

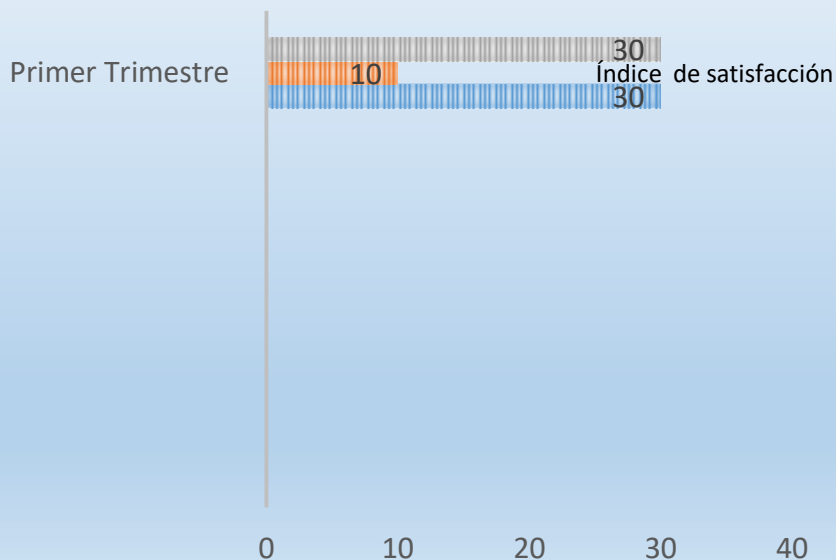
NOMBRE DEL INDICADOR VI  
ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL  
SERVICIO PROPORCIONADO.

Obtener un índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio de Actas Informativas de extravío.

## Resultados Trimestrales 2024

¿CUÁL ES EL ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS?

■ Personas atendidas  
■ Índice de satisfacción de los usuarios.  
■ Número de personas encuestadas



De 30 encuestas aplicadas en la Oficialía Mediadora-Conciliadora, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024. EL (100%) calificaron con 10 su índice de satisfacción.