

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Las quejas y sugerencias serán recibidas por escrito en el Buzón de Denuncias de la Dirección de Cultura, ubicado en el segundo piso del Teatro Quimera (Calle Miguel Hidalgo S/N, Barrio del Espíritu Santo, Metepec, México C.P. 52140) en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y a través del correo electrónico cultura@metepec.gob.mx. El usuario, además podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno (Calle el Nevado #2533 Ote., Col. Agrícola Bellavista, Metepec, México C.P. 52172) en un horario de 09:00 a 18:00 horas. Teléfono: 722 2657433 y 722 2657434 Correo electrónico: contraloriamun@metepec.gob.mx

# 10 Relación de Normas Regulatorias

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV Capítulo Primero, Artículos 86 y 89; Capítulo Tercero, Artículo 105, Fracción I. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig022.pdf>

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Libro Tercero, Título Cuarto, Capítulo VI, Artículos 3.116., 3.117., Fracciones I, X y XIII; Libro Décimo, Título Octavo, Capítulo II, Secciones Primera a Quinta, Artículos 10.210., 10.211., 10.212., 10.213., 10.216., 10.221., 10.222., 10.225., 10.226., 10.227., 10.228., 10.230., 10.231., 10.232., 10.233., 10.234 y 10.235. <http://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, Título Décimo Cuarto, Capítulo VI, Artículo 122, Fracciones I y V. <http://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

Gaceta 27/2022. Acuerdo de Cabildo 090/2022 de la Octava Sesión Ordinaria del 17 de febrero de 2022. <http://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Cultura es una unidad administrativa que forma parte de la Administración Pública del Gobierno Municipal de Metepec y es la responsable de operar y administrar el Auditorio "Sor Juana Inés de la Cruz" del Museo del Barro.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No.10,  
Barrio de Santiaguito, C.P. 52140

### Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas

 722 2358200 Ext.2081

 cultura@metepec.gob.mx

 Dirección de Cultura de Metepec

 @culturametepec

 @Cultura\_Metepec

 @culturametepec

 Dirección de Cultura Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE CULTURA



Trámite:

Autorización de Uso del Auditorio  
"Sor Juana Inés de la Cruz" (Museo del Barro)

REV: 10

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 06 de enero de 2022. 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

La Dirección de Cultura, es la encargada de planear, desarrollar y ejecutar programas, acciones y políticas culturales, con el fin de asegurar el acceso de los habitantes del municipio a las diferentes expresiones artísticas, a través de los servicios ofertados.

## 02 Objetivo de la Publicación

Autorizar el uso del Auditorio "Sor Juana Inés de la Cruz" del Museo del Barro a los interesados que cumplan con los requisitos necesarios. Informar los derechos y obligaciones, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en facilitar el uso del Auditorio "Sor Juana Inés de la Cruz" ubicado en el interior del Museo del Barro (Av. Estado de México No. 10, Barrio de Santiaguito, Metepec, México. C.P. 52140), previa solicitud por escrito.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir respuesta, ya sea positiva o negativa, a su solicitud de uso del Auditorio "Sor Juana Inés de la Cruz". Recibir información clara y precisa sobre la petición formulada. Los datos personales del solicitante serán protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales.

### Obligaciones:

Solicitar el uso del Auditorio "Sor Juana Inés de la Cruz" en el horario de atención, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Entregar solicitud de préstamo con al menos 15 días de anticipación a la realización del evento. Cumplir con el Reglamento de Uso del Auditorio del Museo del Barro.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir información y orientación sobre el uso del espacio será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para recibir documentación para solicitar el uso del espacio será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de respuesta para resolver una solicitud que cumpla con los requisitos será menor o igual a 3 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción del usuario, respecto del servicio proporcionado, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir información y orientación.
- Tiempo para recibir documentación.
- Tiempo de respuesta para resolver una solicitud.
- Índice de satisfacción del usuario, respecto al 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

En caso de que el tiempo de respuesta exceda los 3 días hábiles, la/el Encargada (o) de la agenda del Auditorio del Museo del Barro, realizará una disculpa presencial o mediante llamada telefónica al solicitante, explicando los motivos por los cuales no se pudo brindar el servicio en tiempo y forma, comunicándole las medidas a tomar por la deficiencia. En caso de que el evento sea cancelado por causas atribuibles al Gobierno Municipal, se reintegrará el total del monto pagado o en su caso, se reagendará el servicio.

## 08 Formas de Participación

A través de un escrito dirigido a la Directora de Cultura al correo electrónico: [cultura@metepec.gob.mx](mailto:cultura@metepec.gob.mx)



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE CULTURA

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

**2024**



# AUTORIZACIÓN DE USO DEL AUDITORIO "SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ" (MUSEO DEL BARRO)

## 1er TRIMESTRE ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE CULTURA**



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
**DEL 06 DE ENERO AL 22 DE MARZO**  
**DEL 2024**



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**AUTORIZACIÓN DE USO DEL**  
**AUDITORIO "SOR JUANA INÉS DE LA**  
**CRUZ" (MUSEO DEL BARRO)**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**

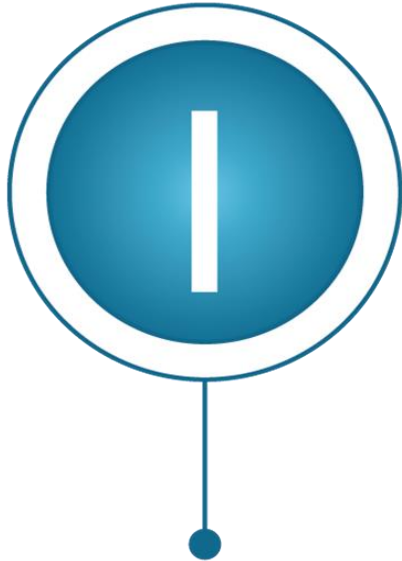
**BITÁCORAS DE REGISTRO DE TIEMPO,**  
**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y OFICIOS**



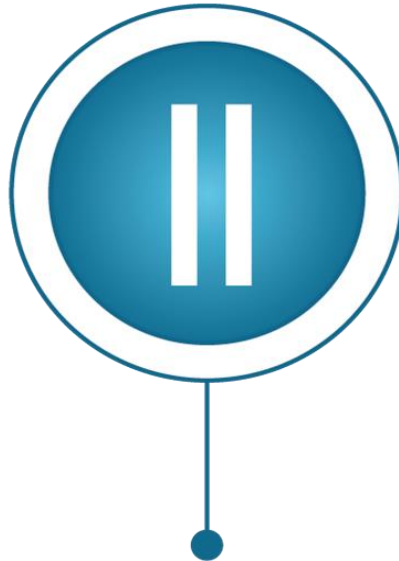
● **BENEFICIARIOS**  
**63 PERSONAS ATENDIDAS**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



TIEMPO DE ESPERA PARA  
RECIBIR INFORMACIÓN Y  
ORIENTACIÓN



TIEMPO PARA RECIBIR  
DOCUMENTACIÓN



TIEMPO DE RESPUESTA  
PARA RESOLVER UNA  
SOLICITUD



ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL  
USUARIO, RESPECTO AL  
SERVICIO PROPORCIONADO



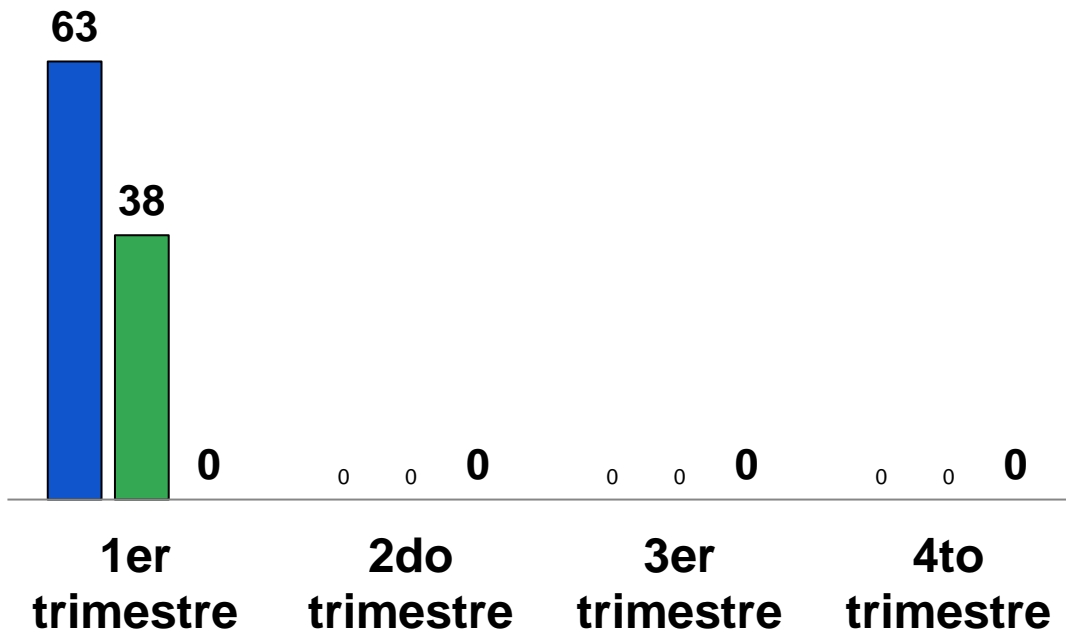
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

El tiempo de espera para recibir información y orientación sobre el uso del espacio, será menor o igual a 10 minutos.

- Total de personas atendidas
- Personas atendidas en un tiempo menor a 10 minutos
- Personas atendidas en un tiempo mayor a 10 minutos



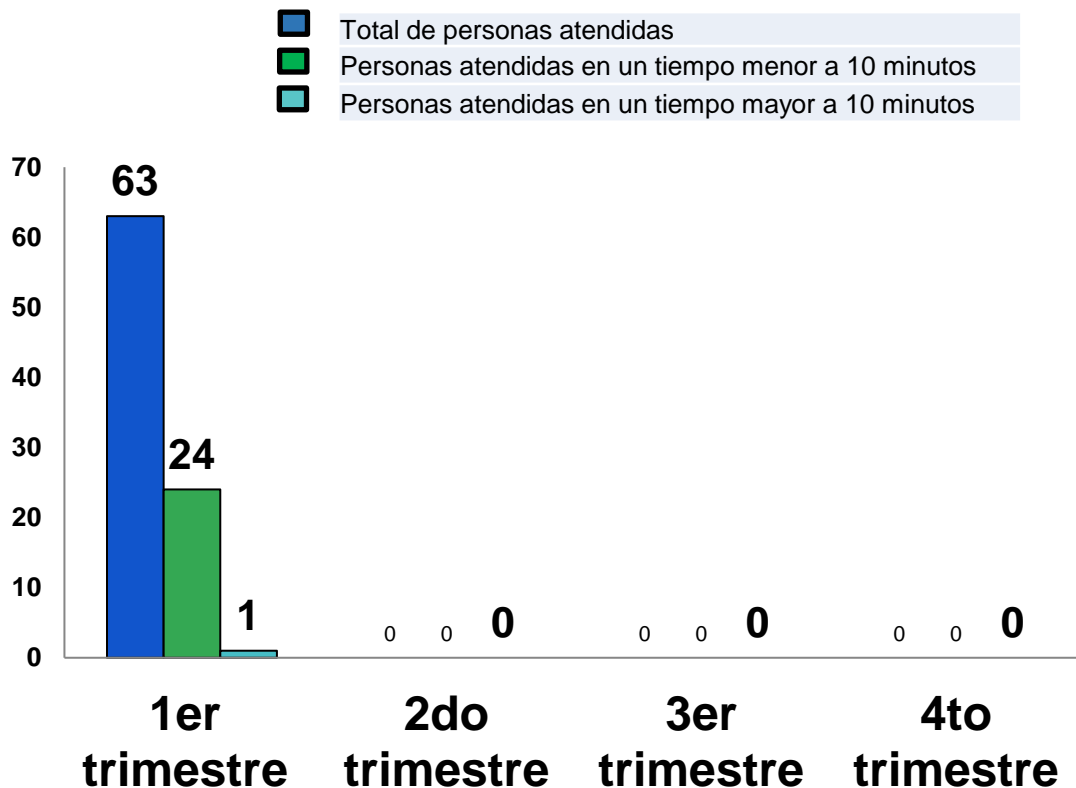
De las 63 personas atendidas **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, 38 se registraron para solicitar información u orientación;** de las cuales el **100%** fueron atendidos en un tiempo menor o igual a 10 minutos. **Por lo anterior, se cumple con el indicador de calidad.**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## TIEMPO PARA RECIBIR DOCUMENTACIÓN

El tiempo para recibir documentación para solicitar el uso del espacio, será menor o igual a 10 minutos.



De las 63 personas atendidas **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, 25 se registraron para entregar su documentación**; de las cuales el **96% (24 personas)** fueron atendidos en un tiempo **menor o igual a 10 minutos**, sin embargo, el **4% (1 persona)** fue atendida en un tiempo mayor. **Por lo que, la Dirección de Cultura deberá ajustar las medidas de atención para cumplir con el compromiso de calidad.**

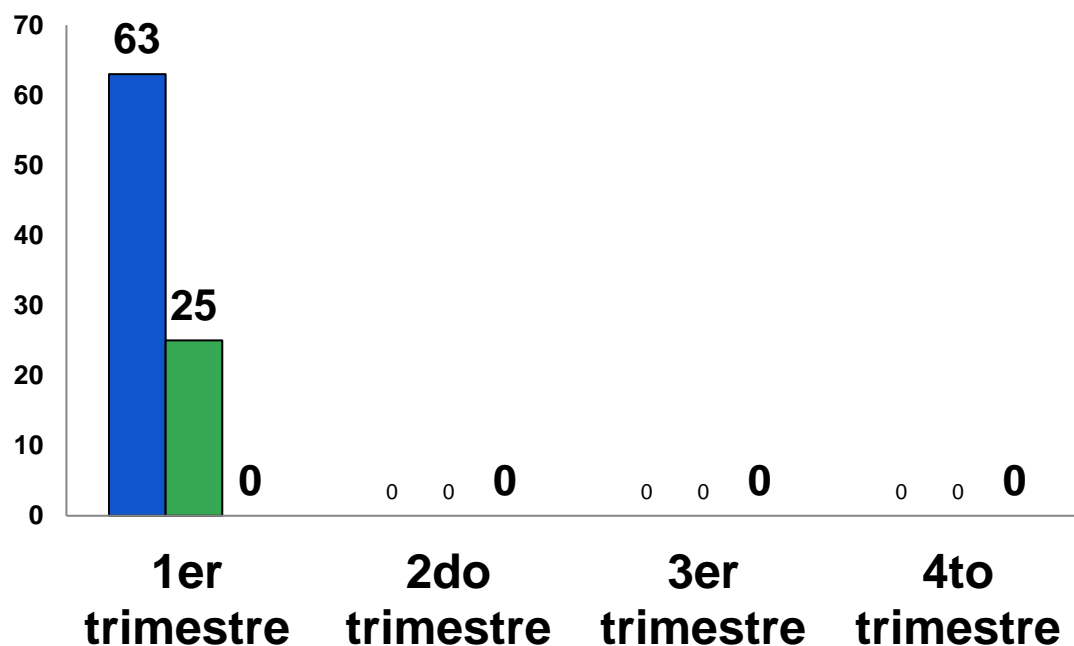
# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### TIEMPO DE RESPUESTA PARA RESOLVER UNA SOLICITUD

El tiempo de respuesta para resolver una solicitud que cumpla con los requisitos, será menor o igual a 3 días hábiles.

- Total de personas atendidas
- Personas atendidas en un tiempo menor o igual a 3 días hábiles
- Personas atendidas en un tiempo mayor a 3 días hábiles



De las 63 personas atendidas **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, 25 solicitudes fueron respondidas vía oficio**; de las cuales el **100%** fueron atendidas en un tiempo menor o igual a 3 días hábiles. **Por lo anterior, se cumple con el indicador de calidad.**

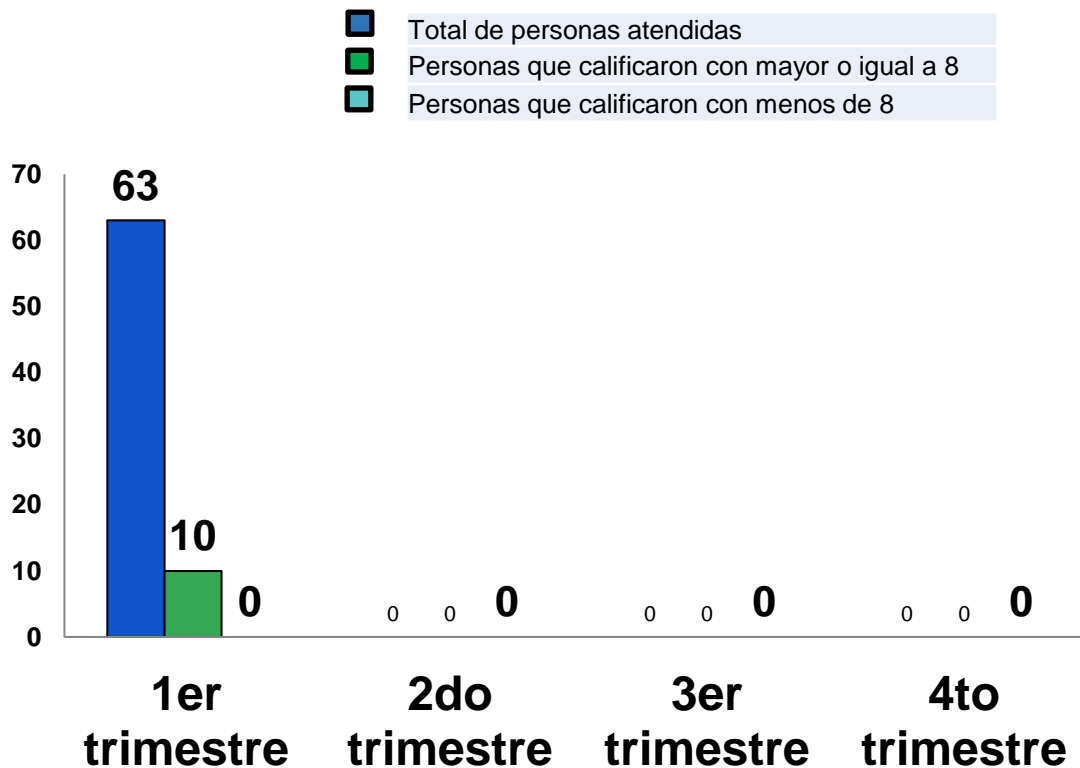


# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO RESPECTO AL SERVICIO PROPORCIONADO

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



De las 63 personas atendidas **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**, se encuestó a **10**; de las cuales el **100%** evaluaron con una calificación mayor o igual a 8 en una escala del 0 al 10. **Por lo anterior, se cumple con el indicador de calidad.**