

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

La presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones será presencial, en los buzones disponibles en las ventanillas de atención al usuario de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, ubicado en Av. Estado de México No. 1201 Oriente, planta alta, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140 Tel. 7225002838, 7225002839 y 225002800 Extensión 4621en un horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Correo electrónico: [desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx](mailto:desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx)

La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado No. 2533, 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](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 27 fracción XX; [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_280521.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_280521.pdf)

Ley de Desarrollo Rural Sustentable, Art. I, II, III Fracc. I, II, III, VII, VIII, IX, X, XI, XIV, y 24, 24 Bis.

[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/235\\_030621.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/235_030621.pdf)

Bando Municipal de Metepec 2024, Metepec, Estado de México Título Décimo Tercero del Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal Capítulo I del Desarrollo Económico Art.106, Fracc. I, V y VII.

<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, vigente, Sesión Primera Disposiciones Generales del Art.12.40, 12.41,12.42, y1 2.43 Sesión Segunda Integración del Consejo Art.12.44,12.45;12:46; 12:47; 12:48; 12:49; 12:50; Sección Tercera de las Sesiones del Consejo Municipal 12:51 y 12:52.

<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través del Departamento de Fomento Agropecuario, dependiente de la Subdirección de Desarrollo Económico, tiene como objetivo vincular al solicitante, con las áreas competentes, como: La Secretaría del Campo del Gobierno del Estado de México (SECAMPO) y la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), del Gobierno de la República, para su participación a diferentes programas del sector y mejorar la calidad del servicio.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No. 1201 Oriente, Planta Alta.  
Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.  
(Ex Recinto Ferial, entre Nicolás Bravo y Mayorazgo).

### Contáctanos:



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



7225002838, 722500839



[fomentoagropecuario@metepec.gob.mx](mailto:fomentoagropecuario@metepec.gob.mx)



Desarrollo Económico Metepec



@desarrolloeco17

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE  
DESARROLLO ECONÓMICO,  
TURÍSTICO Y ARTESANAL



Trámite:

Capacitación, Asistencia y/o Canalización  
Técnica Agropecuaria



REV:11  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 30 de junio de 2020. 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 Desarrollo Económico Turístico y Artesanal proporciona Capacitación, Asistencia y /o Canalización Técnica Agropecuaria promoviendo programas y proyectos que garanticen el desarrollo económico de las y los productores a través del Departamento de Fomento Agropecuario dependiente de la Subdirección de Desarrollo Económico.

## 02 Objetivo de la Publicación

Registrar la atención de las solicitudes de los productores del Municipio de Metepec que requieran de una Capacitación, Asistencia y/o Canalización Técnica Agropecuaria, para fortalecer la actividad agropecuaria con el incremento de la productividad ; así como sus derechos y obligaciones de los usuarios, compromisos de calidad y medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en brindar capacitación presencial y/o virtual a los ciudadanos dedicados a la actividad agrícola y/o pecuaria dentro del Municipio de Metepec, siendo la única área facultada para brindar este servicio a través del Departamento de Fomento Agropecuario y por el personal adscrito al mismo, dependiente de la Subdirección de Desarrollo Económico; al entregar la solicitud escrita en formato libre, así como la documentación consistente en identificación actualizada con fotografía.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información precisa respecto de los requisitos necesarios para obtener el servicio de forma presencial y/o virtual.

Recibir información sobre las capacitaciones que se brindan presencial y/o virtual.

Atención personalizada sobre el tema de las capacitaciones de forma presencial y/o virtual.

### Obligaciones:

Acudir personalmente en horario y días hábiles.

Asistir puntualmente a las capacitaciones presenciales y/o virtuales de acuerdo al programa respectivo.

Proporcionar información veraz sobre datos personales del solicitante.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para proporcionar atención personalizada al usuario será menor o igual a 15 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción respecto al servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de resolución de la solicitud será menor o igual a 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción y documentación solicitada.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para proporcionar atención personalizada.
- Índice de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado.
- Tiempo de resolución a una solicitud.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones, propuestas de mejora y/o felicitaciones.

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

Los usuarios que consideren que el Departamento de Fomento Agropecuario, ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta, tendrán como medida de subsanación:

En caso de no brindar en tiempo y forma el servicio, el Departamento de Fomento Agropecuario se compromete a impartir nuevamente la capacitación.

En caso de incumplimiento en la prestación del servicio de capacitación, el Departamento de Fomento Agropecuario se compromete a programar la capacitación de inmediato, en el domicilio que el usuario decida .

## 08 Formas de Participación

Encuesta de satisfacción, quejas, recomendaciones, sugerencias de mejora y/o felicitaciones del servicio por escrito.

Sugerencias, quejas y reclamaciones de mejora del servicio por escrito.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO,  
TURÍSTICO Y ARTESANAL

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

**2024**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## CAPACITACIÓN, ASISTENCIA Y/O CANALIZACIÓN TÉCNICA AGROPECUARIA



● **DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
ECONÓMICO, TURÍSTICO Y  
ARTESANAL**



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
**06 de enero al 22 de marzo  
2024**



● **TRÁMITE / SERVICIO  
EVALUADO**  
**Capacitación, Asistencia y/o  
Canalización Técnica Agropecuaria**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Herramientas de medición de indicadores: lista  
de registro, encuestas de satisfacción**



● **BENEFICIARIOS**  
**Número de personas  
atendidas 61**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



• **Tiempo de espera para proporcionar atención personalizada.**



• **Índice de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado.**



• **Tiempo de resolución a una solicitud**

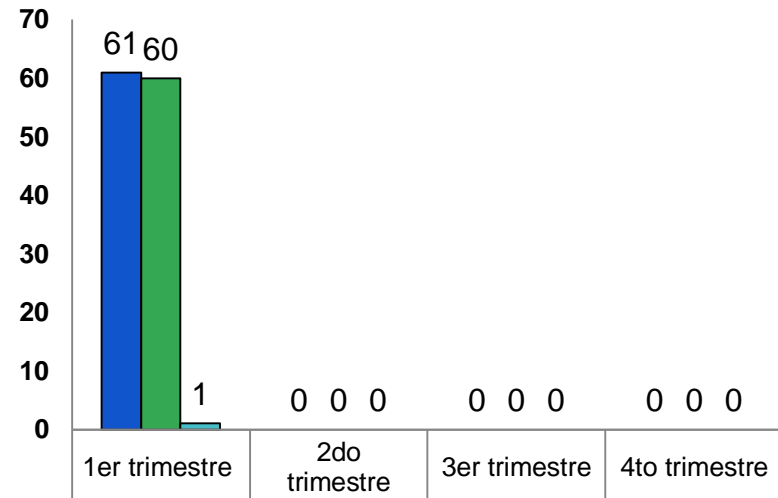


• **Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones, propuestas de mejora y/o felicitaciones.**



- Tiempo de espera para proporcionar atención personalizada

**Compromiso: Tiempo de espera para proporcionar atención personalizada al usuario será menor o igual a 15 minutos**



■ Total de personas atendidas	61			
■ Personas atendidas en un tiempo igual o menor a 15 minutos	60			
■ Personas atendidas en un tiempo mayor a 15 minutos	1			

De las **61 personas atendidas** en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**; el **98.36% de las personas fueron atendidas en un promedio de 10 minutos**; y el **1.63 % en un lapso de 17 minutos**, se ofreció una disculpa por el retraso **como medida de subsanación** y se **eficientará el tiempo de atención para lograr el 100 % de cumplimiento.**



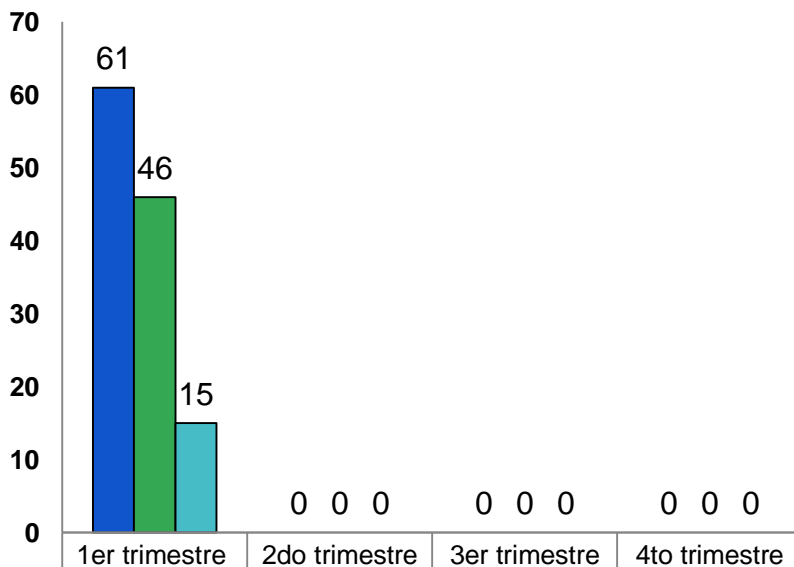
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## NOMBRE DEL INDICADOR II

- Índice de satisfacción del usuario respecto al servicio prestado

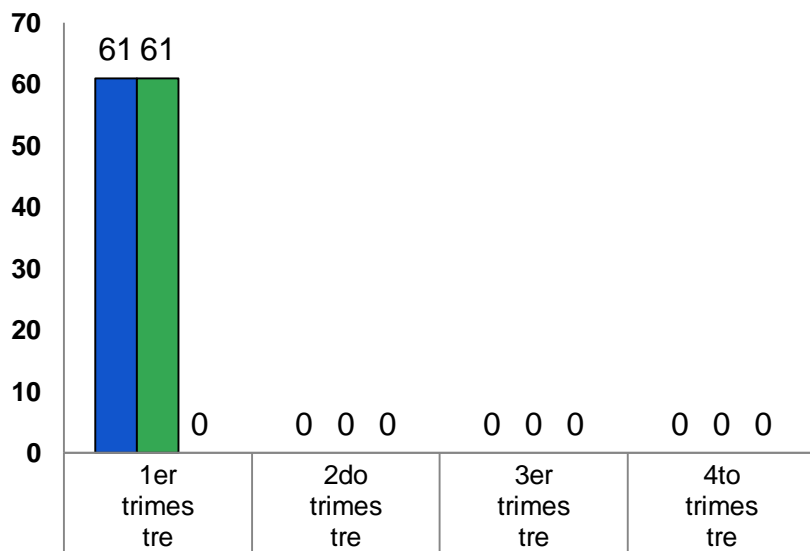
Compromiso: Obtener un índice de satisfacción respecto al servicio prestado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10



■ Total de personas atendidas	61			
■ Personas que otorgaron calificación de 10	46			
■ Personas que otorgaron calificación de 9	15			

De las **61 personas atendidas** en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, de lunes a viernes en el periodo comprendido del **06 de enero al 22 de marzo del 2024**; el 75.40% de las personas calificaron el índice de satisfacción respecto al servicio prestado con 10 y el 24.59 % con 9; **cumpliendo así con el compromiso.**

Compromiso: El tiempo de resolución de la solicitud será menor o igual a 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción y documentación solicitada.



De las **61 personas atendidas** en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**; el 100% de las personas su solicitud fue atendida en un lapso menor a 5 días, **cumpliendo con el compromiso.**

■ Total de personas atendidas	61			
■ Tiempo de resolución de la solicitud igual o menor a 5 días hábiles	61			
■ Tiempo de resolución de la solicitud mayor a 5 días hábiles	0			



# 1er TRIMESTRE

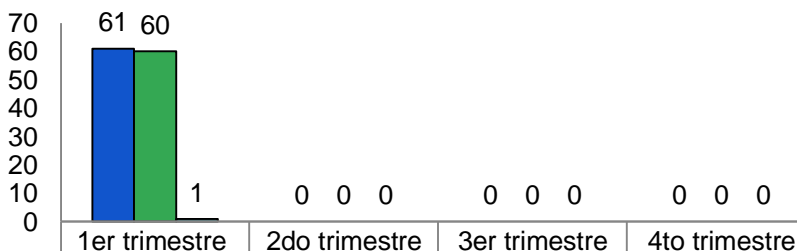
## ENERO-MARZO

### NOMBRE DEL INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones, propuestas de mejora y/o felicitaciones

Compromiso: El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones, propuestas de mejora y/o felicitaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud.

- Total de personas atendidas
- Tiempo para respuesta a sugerencias, quejas y recomendaciones, lapso menor a 5 días
- Tiempo para respuesta a sugerencias, quejas y recomendaciones, lapso mayor a 5 días



	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
■ Total de personas atendidas	61			
■ Tiempo para respuesta a sugerencias, quejas y recomendaciones, lapso menor a 5 días	60			
■ Tiempo para respuesta a sugerencias, quejas y recomendaciones, lapso mayor a 5 días	1			

De las **61 personas atendidas** en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**; en cuanto a las Quejas, recomendaciones, sugerencias de mejora y/o felicitaciones, 60 de las personas fueron atendidas en un plazo menor a 5 días; y 1 en un lapso mayor, **como medida de subsanación se eficientará el tiempo de respuesta, para lograr así el 100% de cumplimiento.**