

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones ubicado en el primer piso donde se localiza el Departamento de Programas Integrales, en el edificio situado en la Avenida Estado de México No. 449. Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140 Tel. 7222358200 Ext. 1171. En el buzón de donde puede presentar su queja es el Órgano de Control Interno, ubicado en la calle El Nevado #2533 Oriente. Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 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 Regulatorias

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Capítulo VIII, Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas, Artículo 3.160. El Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales, Frac. I, II, III, V, VI, VII, VIII, IX, X. Pág. 98.

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

Gaceta 13, Bando Municipal de Metepec, Estado de México, 2024, Décimo Cuarto del Desarrollo Social, Capítulo I de Desarrollo Social, Artículo 114, Frac. I, IV, XVI, XVIII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, (pág. 54 y 55)

<https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2024/GACETA13.pdf>

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

Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas.

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas a través del Departamento de Programas Integrales; teniendo como atribuciones más importantes: Impulsar mecanismos que incentiven, garanticen y fortalezcan la regeneración del tejido social. Promover y fortalecer el desarrollo social, a través de pláticas y talleres de Valores Humanos encaminadas a la sana convivencia.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México 449 Barrio de San Miguel, Metepec
Estado de México C.P 52140

Contáctanos:

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

 7222358200 Ext.1171

 desarrollosocial@metepec.gob.mx

 Desarrollo Social 2022-2024

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS



Trámite:

Regeneración de Valores Humanos en el Tejido Social

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 06 de marzo de 2021. 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

A través del Departamento de Programas Integrales se brinda a las comunidades de Metepec pláticas y talleres que incentiven, promuevan, garanticen y fortalezcan la Regeneración de los Valores Humanos, la atención, la participación y convivencia ciudadana de manera colectiva, resarcido el tejido social en las comunidades del municipio.

02 Objetivo de la Publicación

Regenerar Valores Humanos mediante pláticas y talleres que pretenden ampliar sus conocimientos, la atención, la participación, la convivencia social y familiar de las comunidades del municipio de Metepec. Así como comunicar los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad del departamento de la dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Mediante un oficio de petición dirigido al Departamento de Programas Integrales, solicitando la plática y/o taller siendo este la única oficina responsable de desarrollar e implementar los talleres y pláticas de valores humanos en forma presencial a las comunidades del municipio de Metepec.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad, solidaridad, empatía por el personal adscrito. Recibir un oficio de contestación y una constancia de participación de las pláticas y talleres. Sus datos serán tratados con confidencialidad con la finalidad de proporcionar dicha constancia. Realizar un registro de asistencia antes y durante las pláticas y talleres.

Obligaciones:

Acudir en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Solicitar mediante oficio a la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas las pláticas y talleres de Valores Humanos.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir atención presencial en las oficinas del Departamento de Programas Integrales no será mayor a 10 minutos.
- El tiempo máximo para brindar información vía telefónica no será mayor a 10 minutos.
- El tiempo máximo para brindar información presencial no será mayor a 20 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir atención presencial.
- Tiempo para brindar información y orientación vía telefónica.
- Tiempo para brindar información y orientación presencial.
- Índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado.
- Tiempo para dar contestación a sugerencias, quejas y reclamaciones.

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

El Departamento responsable hará la reprogramación a la disposición del ciudadano.

El titular del Departamento de Programas Integrales ofrecerá de manera personal e inmediata una disculpa al solicitante.

El titular del Departamento de Programas Integrales realizará una llamada telefónica al ciudadano o ciudadana informando la forma de subsanar el incumplimiento del compromiso.

08 Formas de Participación

Las comunidades beneficiarias, pueden participar en encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las pláticas y talleres de valores humanos para la mejora de las mismas a través de su buzón de quejas ubicado en la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas.

Escrito libre dirigido a la o el titular del Departamento de Programas Integrales, manifestando sus recomendaciones para mejorar el servicio.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

“DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS”

1^{er} TRIMESTRE
ENERO-MARZO

2024

“REGENERACIÓN DE VALORES HUMANOS EN EL TEJIDO SOCIAL”

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



DEPENDENCIA
Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas



PERIODO DE EVALUACIÓN
06 de enero a 22 de marzo 2024



TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO
“Regeneración de Valores Humanos en el Tejido Social”



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN
Registro de tiempo de espera para atención presencial, registro de tiempo para brindar atención presencial, registro de tiempo para atención vía telefónica, registro de encuestas aplicadas, registro de tiempo de respuesta a sugerencias quejas y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción.



BENEFICIARIOS
191 personas atendidas

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de espera para recibir atención presencial



Tiempo para brindar información y orientación vía telefónica.



Tiempo para brindar información y orientación presencial.



Índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado.



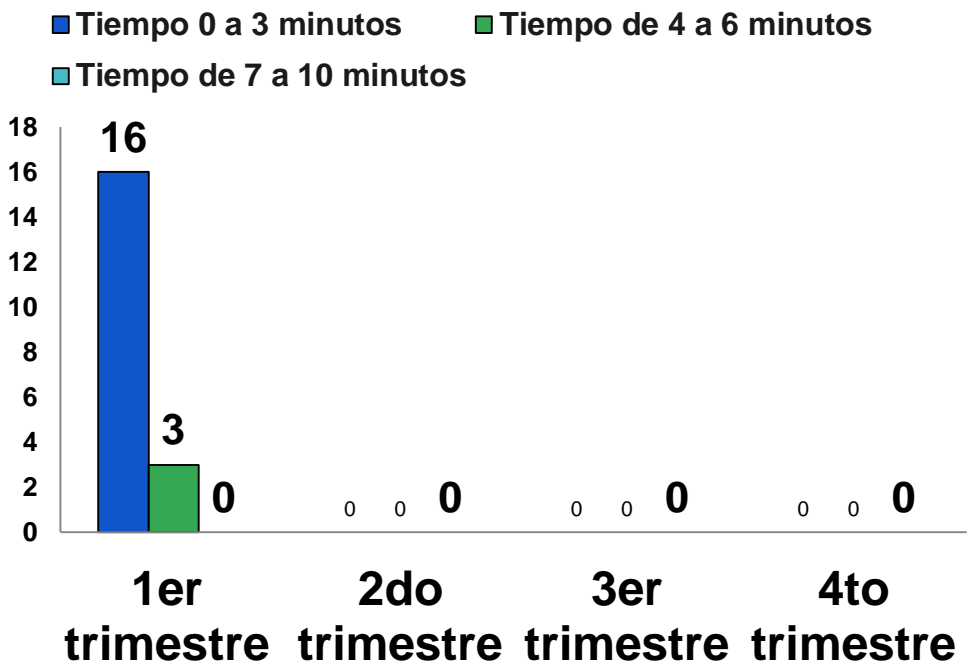
Tiempo para dar contestación a las sugerencias, quejas y reclamaciones

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR I TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN PRESENCIAL

El tiempo de espera para recibir atención presencial en las oficinas del Departamento de Programas Integrales no será mayor a 10 minutos.



De los 19 ciudadanos atendidos este trimestre, de acuerdo al registro en recepción del tiempo de espera, se obtuvo 16 obtuvieron un tiempo de espera de 0 a 3 minutos y 3 usuarios obtuvieron un tiempo de espera de 4 a 6 minutos. en las Instalaciones del Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo 2024; El 100% del tiempo de espera fue en un promedio menor a 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

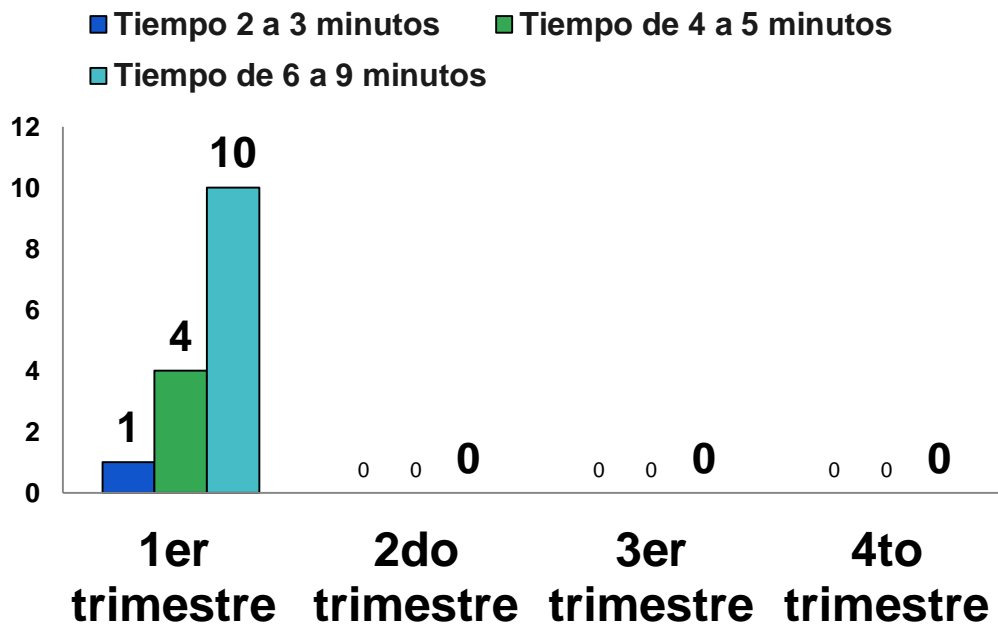


1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR II TIEMPO MÁXIMO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN VÍA TELFÓNICA.

El Tiempo máximo para brindar información vía telefónica no será mayor a 10 minutos.



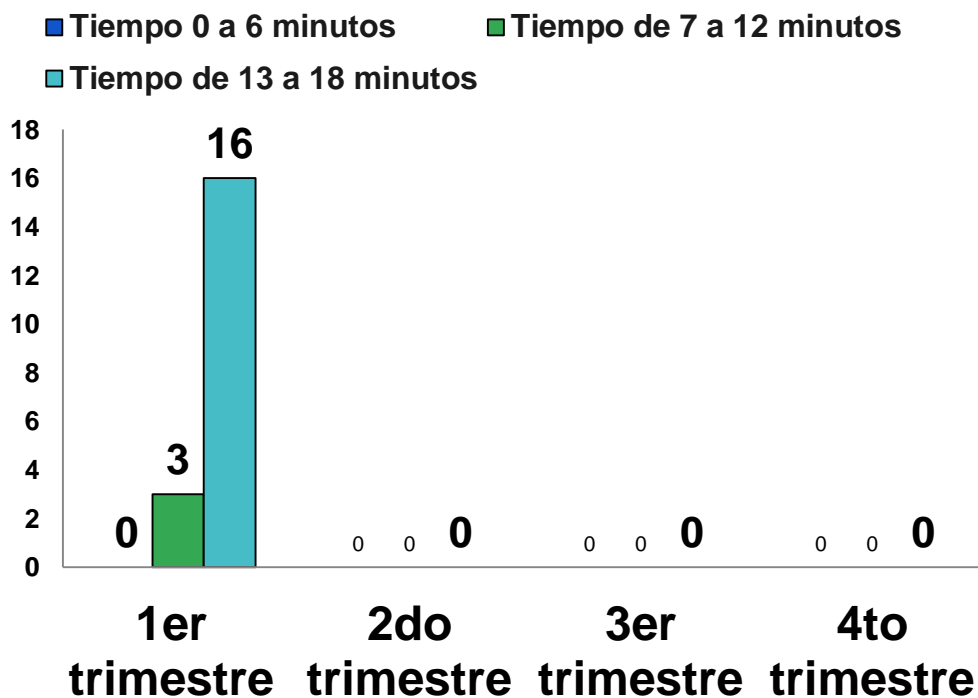
De los 15 ciudadanos atendidos este trimestre, se obtuvo un registro para brindar información y orientación vía telefónica, en el Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales se obtuvo un registro de 1 personas atendidas vía telefónica en un lapso de 2 a 3 minutos, 4 personas fueron atendidas de 4 a 5 minutos y 10 personas atendidas en un lapso de 6 a 9 minutos, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024; El 100 % del tiempo de atención vía telefónica fue en un promedio menor a 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR III TIEMPO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL.

El tiempo máximo para brindar información presencial, no será mayor a 20 minutos.



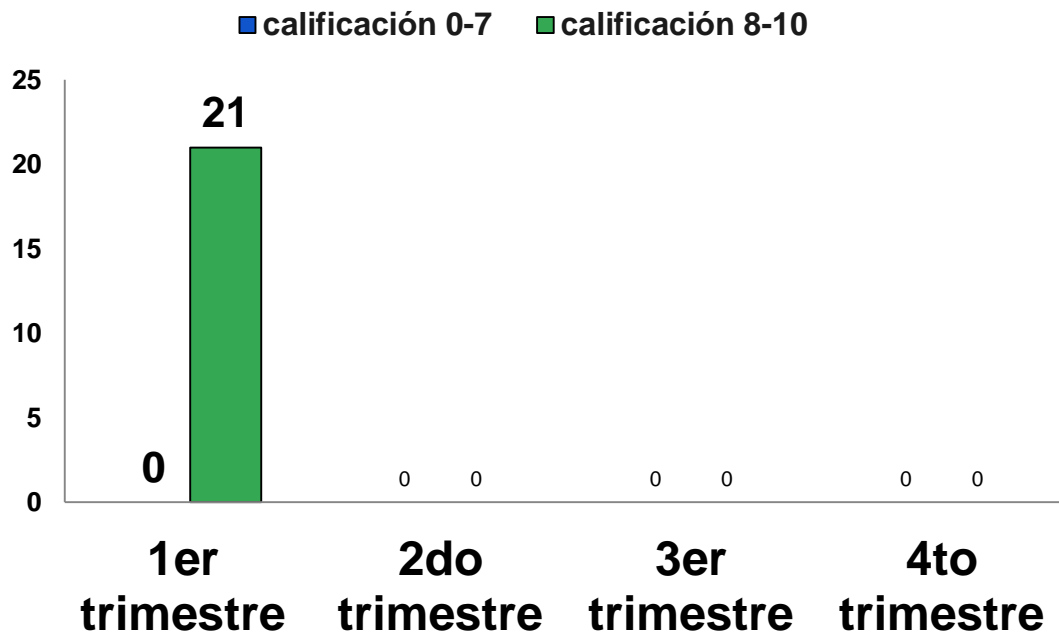
De los 19 ciudadanos atendidos en este trimestre, de acuerdo al registro en recepción se obtuvo que usuarios asistieron para recibir información y orientación presencial sobre los temas de Regeneración de Valores Humanos en las Instalaciones del Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024; 3 personas fueron atendidas en un lapso de 7 a 12 minutos y 16 personas se atendieron en un lapso de 13 a 18 minutos. El 100 % del tiempo de atención presencial fue en un promedio menor de 20 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR IV ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO PROPORCIONADO.

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



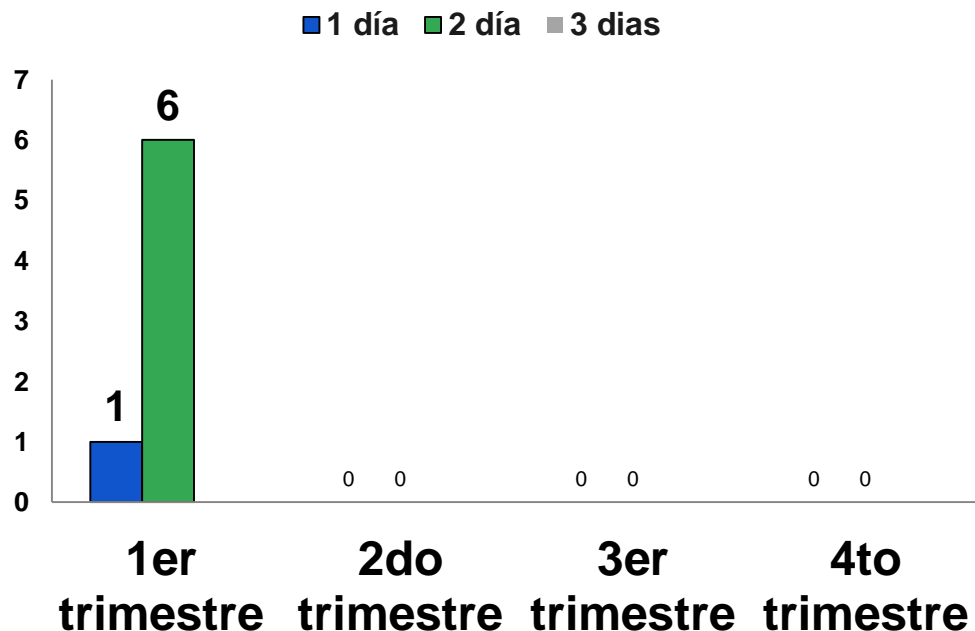
De los ciudadanos atendidos en este trimestre, se les aplicó encuestas de satisfacción a 21 de ellos, de los cuales calificaron arriba de 8 en una escala de 0 a 10 el trato recibido por los ponentes y el personal del Departamento Asuntos Indígenas y Programas Integrales, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo 2024, cumpliendo así con el compromiso.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR V TIEMPO PARA DAR CONTESTACIÓN A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.



De los ciudadanos atendidos este trimestre, se captaron en el buzón y en las encuestas de satisfacción 7 solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones, 1 solicitud fue atendida durante el primer día hábil y 6 solicitudes fueron atendidas en 2 días hábiles, en el periodo comprendido del 06 de enero a 22 de marzo 2024. El 100 % del tiempo para dar contestación a sugerencias quejas y reclamaciones fue en un promedio menor o igual a 3 días hábiles; cumpliendo así con el compromiso.