

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones ubicado en la Ventanilla del Centro de Atención a Trámites de la Dirección de Desarrollo Urbano localizado en el Complejo Administrativo en Avenida Estado de México Número 1201 Oriente, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, Teléfono 7225002800, correo Electrónico: desarrollourbano@metepec.gob.mx La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado, Número 2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172, Teléfonos 7222657433, 7222657434, 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

Con fundamento en los artículos 8º y 115 fracción V, incisos a) y d) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1,2,4,11,122,123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 5, 7, 31 fracciones II, VI y VII de la Ley Orgánica de la Administración pública del Estado de México; 1.1 fracción IV, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 fracción X, 5.1, 5.5, 5.6, 5.7, 5.10 fracciones VI y VIII, 5.35, 5.54, 5.55 y 5.56 del Código Administrativo del Estado de México; 106, 111 y 115 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 1, 4, 5, 6, 135 y 149 del Reglamento del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México; 35, 36 fracción VI, Inciso e) y 78 fracciones IV, VI, XXXI y XXXIII del Bando Municipal de Metepec, Estado de México, 2024; artículos 1.1, 1.4, 3.28 apartado A, fracción V, inciso e), 3.33 fracciones IV y VI, 3.167 fracción XII y XXXI, 3.168 fracción III, 3.177 fracción I y II, 3.178 Fracción III, 3.181 y 10.47 del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México; www.legislacion.edomex.gob.mx  
www.metepec.gob.mx

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano cuenta con cuatro subdirecciones a saber: Operación Urbana, Planeación Urbana, Alineamiento y Control Urbano, Regularización de Tenencia de la Tierra. En cuanto al Departamento de Licencia de Uso de Suelo está adscrito a la Subdirección de Operación Urbana.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:


Avenida Estado de México No. 1201 Oriente, Barrio de San Miguel, Metepec, Edo. de México, C.P. 52140

### Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas

 7225002800

 desarrollourbano@metepec.gob.mx

 Desarrollo Urbano y Metropolitano Metepec

 @dduym\_metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO



Trámite:

Licencia de uso de suelo



REV:10  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 24 de septiembre del 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

Coordinar las actividades dirigidas a la planeación, estructuración, organización y vigilancia para la regulación del uso del suelo municipal, la movilidad del territorio, vigilando el crecimiento urbano y preservando el derecho de vía establecido, así como concediendo licencias de publicidad conforme a la normatividad vigente.

## 02 Objetivo de la Publicación

Otorgar licencias que cumplan con la normatividad en materia de Desarrollo de manera oportuna, eficaz y objetiva, que la ciudadanía requiera. Comunicar la normatividad aplicable, los derechos y obligaciones a las personas usuarias, así como los compromisos de la Dirección de Desarrollo Urbano, Metropolitano las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en autorizar el uso del suelo y aprovechamiento de un predio en particular, conforme a lo que establece el Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Metepec, siendo la única oficina para realizar el trámite de manera presencial.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

A recibir información clara y precisa sobre la Licencia de Uso de Suelo. A que los datos personales sean tratados con confidencialidad en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipal. Recibir Licencia de Uso de Suelo cuando sea procedente, previo pago de derechos.

### Obligaciones:

El usuario deberá presentar toda la documentación. El usuario deberá acudir en un horario laboral. El usuario deberá cubrir los derechos generados por el trámite, cuando sea procedente.

## 05 Compromisos de Calidad

- La atención al solicitante respecto del servicio prestado será satisfactoria en una calificación mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de espera para recibir atención presencial para usuarios por parte del personal de ventanilla será menor o igual a 20 minutos.
- El tiempo de respuesta del trámite de Licencia de Uso de Suelo será para el 95% menor o igual a 10 días hábiles, para el 5% restante no será mayor a 15 días hábiles, siempre y cuando se tramite de forma individual.
- El usuario podrá consultar el estatus de su trámite de forma inmediata vía telefónica al número 7225002800.
- La respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas mediante la encuesta de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.
- Tiempo de espera en el Centro de Atención a Trámites a usuarios en forma presencial.
- Tiempo de respuesta del trámite Licencia de Uso de Suelo.
- Número de consultas atendidas vía telefónica.
- Número de sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas derivadas de las encuestas de satisfacción.

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

Si considera que la atención brindada por el personal de ventanilla no es la correcta, podrá solicitar ser atendido por el Jefe de Departamento de Licencias de Uso de Suelo.

De ser necesario facilitar al ciudadano en su caso el contacto con las distintas instancias responsables de los servicios Municipales, a fin de continuar su trámite.

La Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, e informará las medidas emprendidas para subsanar el incumplimiento.

## 08 Formas de Participación

Formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, según lo establecido en esta Carta Compromiso.

Escritos dirigidos al titular de esta Dirección, encuestas de satisfacción.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO  
Licencias de Uso de Suelo

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

**2024**



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## LICENCIAS DE USO DE SUELO



● **DEPENDENCIA**  
Dirección de Desarrollo Urbano  
y Metropolitano



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
05 de enero a 31 de marzo  
2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Licencias de Uso de Suelo



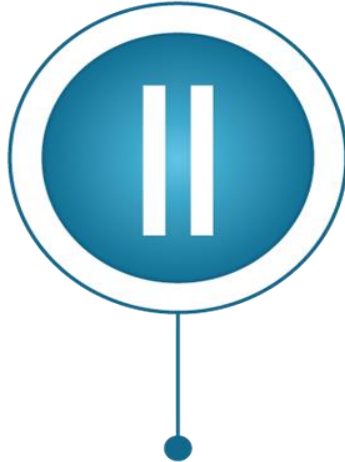
● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Bitácora, lista de registro, encuestas de  
satisfacción, etc.



● **BENEFICIARIOS**  
Número de personas atendidas en el 1er. Trimestre: 104



Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.



Tiempo de espera para recibir atención presencial.



Tiempo de respuesta del trámite de Licencias de Uso de Suelo



Número de consultas atendidas vía telefónica en forma inmediata



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

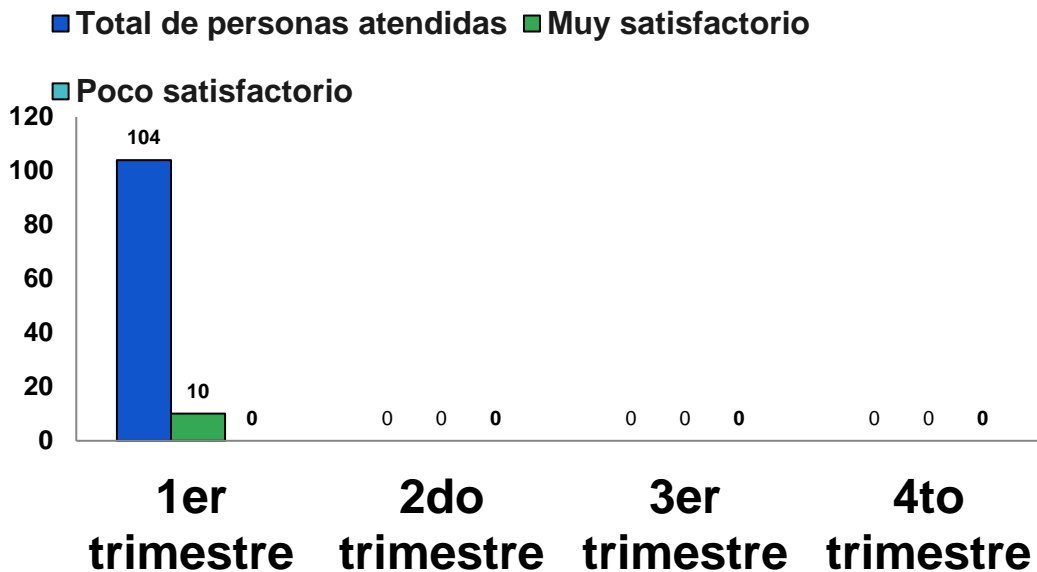


# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.

La atención al solicitante respecto del servicio prestado será satisfactoria en una calificación mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano de un total de 104 ciudadanos, de manera aleatoria se aplicaron 10 cuestionarios referentes a las respuestas sugerencias, quejas y reclamaciones aplicadas de lunes a viernes en el servicio de Licencias de Uso de Suelo, en el periodo comprendido del **del 08 de enero al 22 de marzo del 2024**. Estos son realizados con la finalidad de que los usuarios califiquen el servicio brindado por el personal en una escala de 0 a 10, en donde 0 es poco satisfactorio y 10 muy satisfactorio.

Cabe hacer mención que los usuarios calificaron el servicio prestado como muy satisfactorio de lo cual se obtienen los siguientes datos:

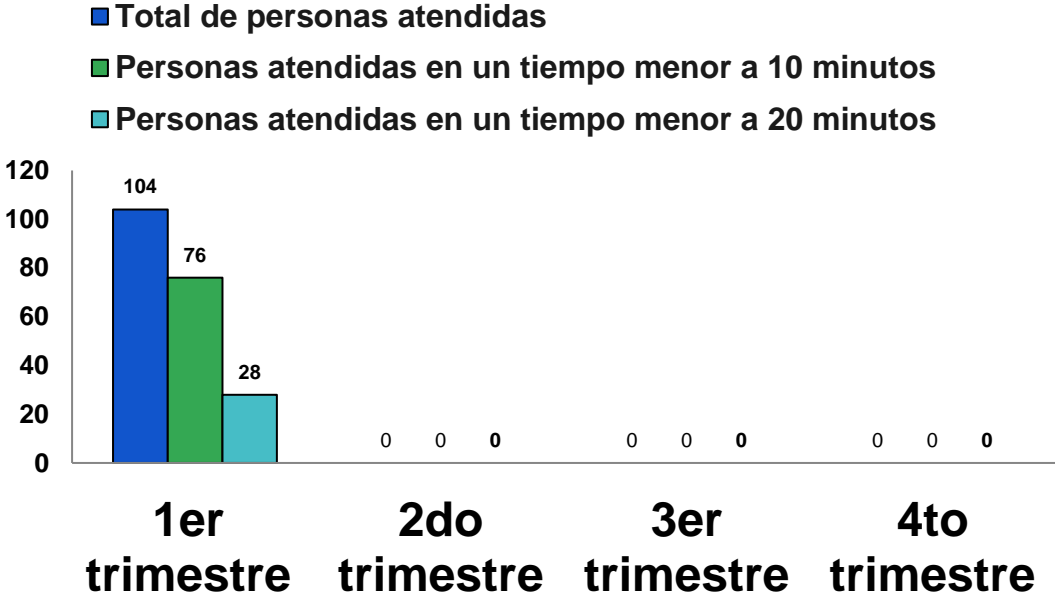
Muy satisfactorio (7 encuestas) calificaron con 10, (1 encuesta) con 9 y (2 encuestas) con 8 en la escala de satisfacción; **cumpliendo así con el compromiso.**

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Tiempo de espera para recibir atención presencial.

El tiempo de espera para recibir atención presencial para usuarios por parte del personal de ventanilla será menor o igual a 20 minutos.



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se atendieron un total de 104 personas de lunes a viernes en el servicio de Licencia de Uso de Suelo, en el periodo comprendido **del 08 de enero al 22 de marzo del 2024**.

Cumpliendo satisfactoriamente con el tiempo establecido que es menor o igual a 20 minutos de lo cual se obtienen los siguientes datos:

De acuerdo a lo anterior se redujo el tiempo de atención a 10 minutos por persona en el trámite de Licencia de Uso de Suelo, quedando de la siguiente manera:

(76 usuarios) recibieron atención en 10 minutos

(28 usuarios) recibieron atención en menos de 20 minutos.

**cumpliendo así con el compromiso**

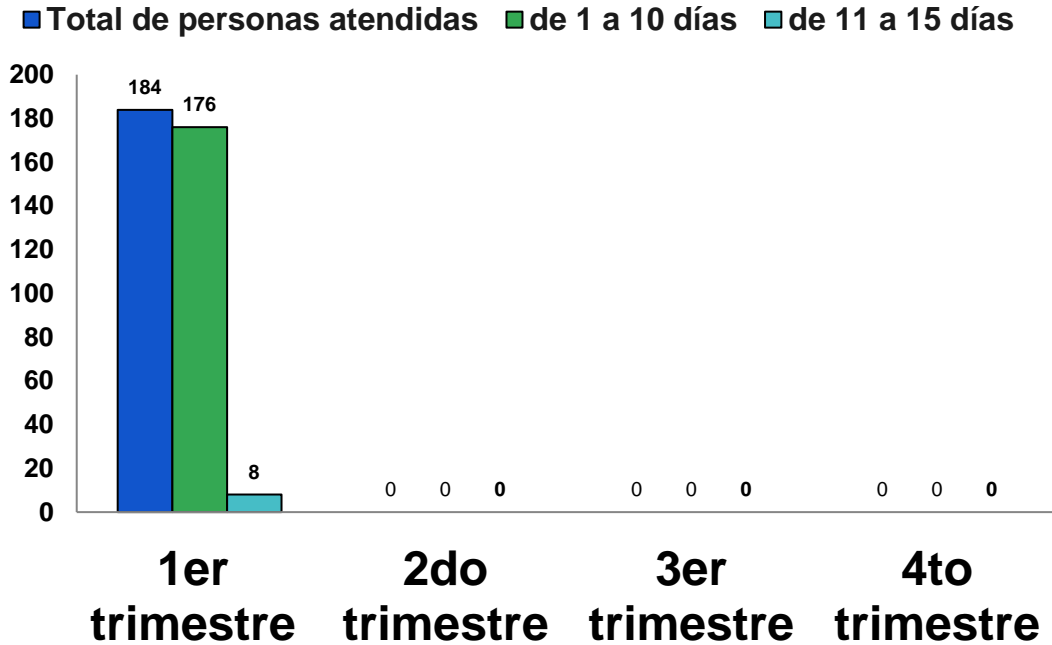


# 1<sup>er</sup> TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Tiempo de respuesta del trámite de Licencias de Uso de Suelo

El tiempo de respuesta del trámite de Licencias de Uso de Suelo será del 95% menor o igual a 10 días hábiles, para el 5% restante no será mayor a 15 días hábiles



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se brindaron un total de 184 Oficios en el servicio de Licencia de Uso de Suelo, en el periodo comprendido del **del 08 de enero al 22 de marzo del 2024**.

Destacando que dicho trámite se realizó dentro del tiempo establecido que es de 1 a 10 días hábiles.

De acuerdo a lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

De un total de 184 ciudadanos atendidos; (173 Licencias) fueron respondidas en 10 días, en tanto que, (8 Cédulas) fueron atendidas en 15 días;

**cumpliendo así con el compromiso de 10 días**

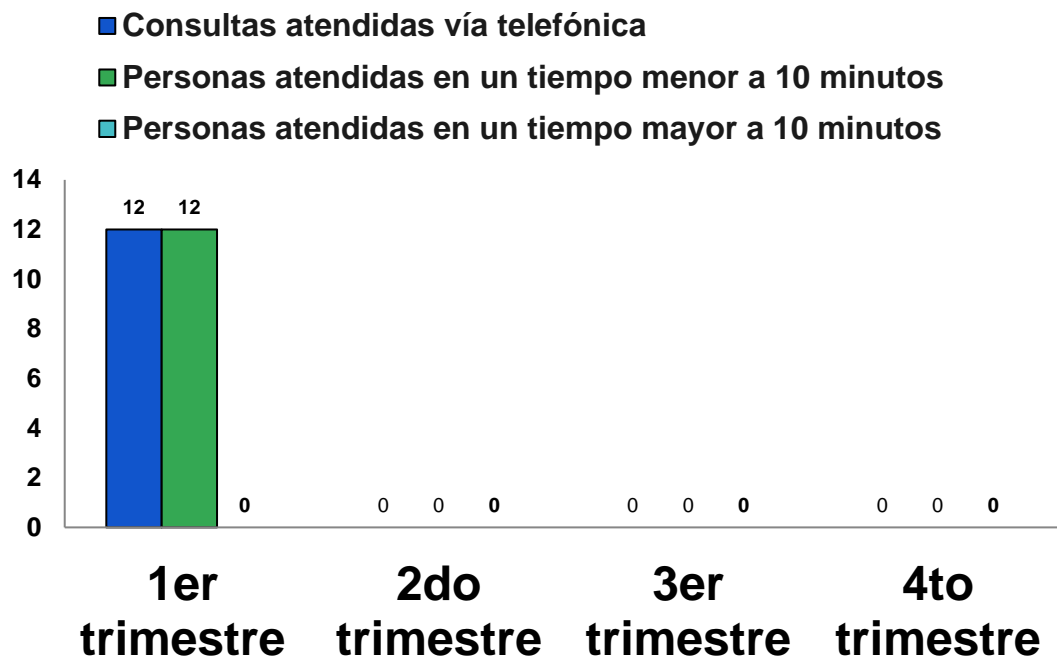


# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Número de consultas atendidas vía telefónica en forma inmediata

El usuario podrá consultar el estatus de su trámite de forma inmediata vía telefónica al número 7225002800



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se atendieron un total 12 llamadas telefónicas en el servicio de Licencia de Uso de Suelo, en el periodo comprendido **del 08 de enero al 22 de marzo del 2024**.

Dicha atención a estas solicitudes se realiza vía telefónica y estas son respondidas con la finalidad de conocer el estatus o requisitos para el ingreso del trámite

Cabe hacer mención que esta medida se adecúa a la demanda. De lo anterior se deduce que de acuerdo al número de llamadas, se brinda atención al servicio al total de usuarios que solicitaron información vía telefónica.

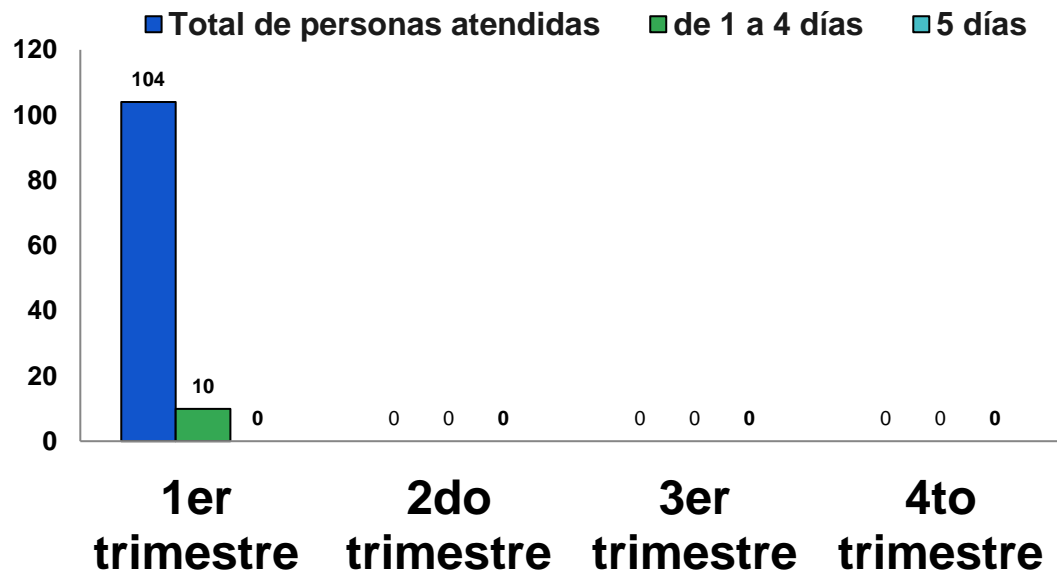
Así mismo también se deduce que 12 de las llamadas fueron atendidas en 5 minutos

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

La respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas mediante los encuestas de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano de un total de 104 ciudadanos atendidos, se aplicaron un total de 10 cuestionarios en el servicio de Licencia de Uso de Suelo, en el periodo comprendido **del 08 de enero al 22 de marzo del 2024**.

Destacando que de los 104 ciudadanos atendidos, en los 10 cuestionarios de sugerencias, quejas y reclamaciones entregadas en la ventanilla de manera aleatoria a los usuarios, en ninguno de ellos indicaron su correo electrónico, motivo por el cual no se pudo agradecer comentario alguno.

Cabe hacer mención que cuando los usuarios no indican su correo electrónico no es posible enviar agradecimiento alguno en el del tiempo establecido que es de 1 a 5 días hábiles.