

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones disponible en el buzón colocado en la planta baja de las oficinas centrales del SMDIF de Metepec, ubicadas en Manuel J. Clouthier, No. 70, Fraccionamiento Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec, Estado de México. Se dará atención y seguimiento a la sugerencia, queja, reclamación o recomendación en las 48 horas posteriores a la apertura del buzón. Vía telefónica a la Dirección Jurídica del Sistema Municipal DIF de Metepec al teléfono 7222082636 Ext. 1030 y 1031. Se dará atención y seguimiento a las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones al momento de ser recibida. Directamente en las oficinas del Órgano Interno de Control, ubicadas en Manuel J. Clouthier, No. 70, Fraccionamiento Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec, Estado de México, Segundo Piso, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas al teléfono 7222082636 ext.1014 o al correo electrónico contraloradif@metepec.gob.mx. Se dará atención y seguimiento a la queja o reclamación al momento de ser recibida.

10 Relación de Normas Regulatoras

- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios artículo 41 fracciones V, X, XI, XII y XIII. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig004.pdf>

- Ley de acceso a las Mujeres a una vida libre de violencia del Estado de México artículos 20 Bis, fracción I, 36 fracción V y 56 fracción V.

<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig139.pdf>.

- Procedimiento 2.19 del "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO". Publicado en la Gaceta Municipal No. 61 de fecha 19 de octubre 2021.

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección Jurídica del Sistema Municipal DIF de Metepec, a través de la Subdirección de Servicios Jurídico Asistenciales, es responsable de brindar servicios de asistencia jurídica con la finalidad de proteger los derechos de la familia y personas en estado de vulnerabilidad.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Manuel J. Clouthier 70, Fraccionamiento Izcalli Cuauhtémoc V, Metepec, Estado de México, C.P. 52176

Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 8:00 a 16:00 horas

 7222082637 Ext. 1031

 direcciongeneraldif@metepec.gob.mx
juridicodif@metepec.gob.mx

 DIF Metepec

 @DIF_Metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE METEPEC



Trámite:

Asesoría Jurídica



REV:10
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 09 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

Promover el Desarrollo Integral de la Familia a través de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores, personas con discapacidad y en general a cualquier persona que lo solicite del Municipio de Metepec.

02 Objetivo de la Publicación

Brindar asesorías jurídicas en materia familiar de forma oportuna y eficaz. Comunicar a las personas usuarias sus derechos y obligaciones, así como los compromisos del Sistema Municipal DIF de Metepec y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en proporcionar a los usuarios asesoría jurídica presencial en materia familiar impartida por personal capacitado y única área jurídica.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir un trato amable y de calidad por parte de los abogados.
Recibir información oportuna sobre sus casos, así como los costos de los servicios jurídicos.
Recibir dentro de la asesoría jurídica la conciliación y cuando aplique realizar convenio administrativo.

Obligaciones:

Esperar su turno de atención.
Proporcionar información veraz y oportuna para la resolución de su servicio.
Realizar el pago de la cuota de recuperación por el servicio recibido.

05 Compromisos de Calidad

- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido, mayor a 8 en una escala del 0 al 10.
- Obtener un índice de satisfacción del servicio de asesorías jurídicas en materia familiar, mayor a 8 en una escala del 0 al 10.
- El tiempo de espera para recibir el servicio no será mayor a 20 minutos.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones captadas en las encuestas de satisfacción será menor o igual a 5 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 al 10, respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza.

06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción respecto al trato recibido.
- Índice de satisfacción del servicio de asesorías jurídicas en materia familiar.
- Tiempo de espera para recibir el servicio.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones.
- Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza.

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

La Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec dirigirá una carta de disculpas al usuario comunicando las causas de las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones, así como las medidas adoptadas.

08 Formas de Participación

Los usuarios del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec pueden participar en la mejora de la prestación del servicio, a través de las siguientes alternativas:

- Formulación de encuestas de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y/o felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Escritos dirigidos al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE METEPEC

1^{er} TRIMESTRE
ENERO-MARZO

2024

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**

Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**

Del 06 de enero al 22 de marzo de 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**

Asesoría Jurídica



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**

Encuesta de Satisfacción



● **BENEFICIARIOS**

390

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción al trato recibido



Índice de satisfacción del servicios de asesoría jurídicas en materia familiar



Tiempo de espera para recibir el servicio.



Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones captadas



Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza



1er TRIMESTRE

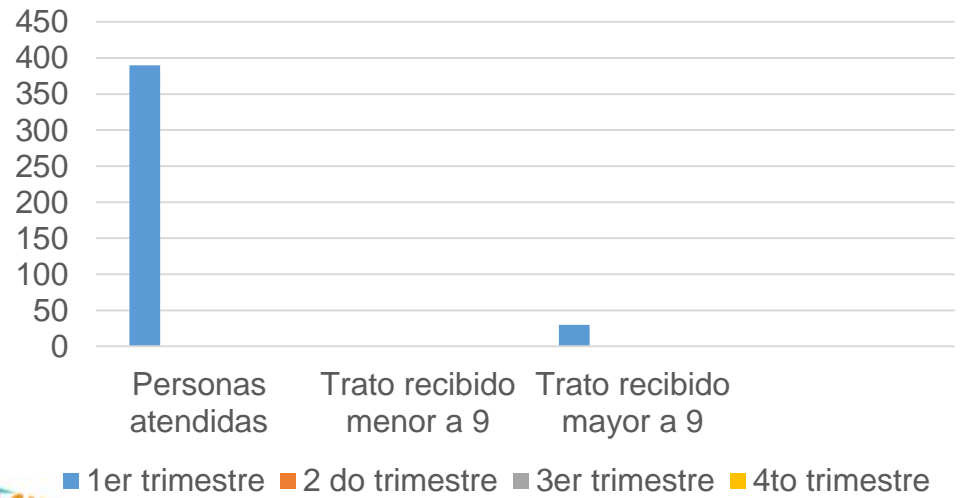
ENERO-MARZO

NOMBRE DEL INDICADOR I

Índice de satisfacción respecto al trato recibido

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido, mayor a 8 en una escala de 0 a 10.

Índice de satisfacción respecto al trato recibido				
Valoracion	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas atendidas	390	0	0	0
Trato recibido menor a 9	0	0	0	0
Trato recibido mayor a 9	30 encuestas	0	0	0



De los 390 usuarios atendidos 30 encuestados calificaron en una escala de 0 a 10, con 9 o más, el trato recibido por los asesores jurídicos en la Subdirección de los Servicios Jurídicos Asistenciales en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.

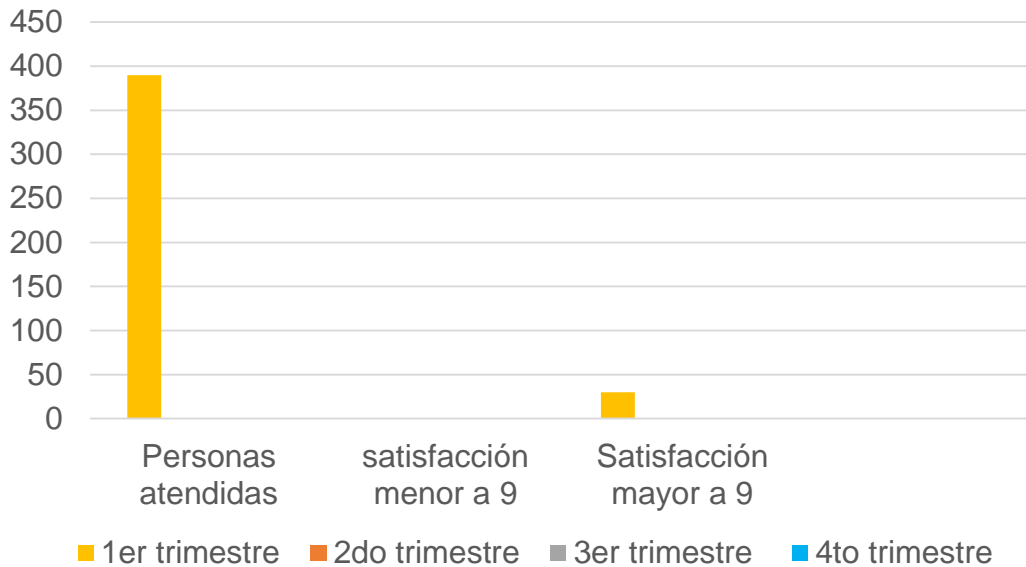


1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido, mayor a 8 en una escala de 0 a 10.

Índice de satisfacción del servicio de asesorías jurídicas en materia familiar				
Valoración	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas atendidas	390	0	0	0
satisfacción menor a 9	0	0	0	0
satisfacción mayor a 9	30 encuestas	0	0	0

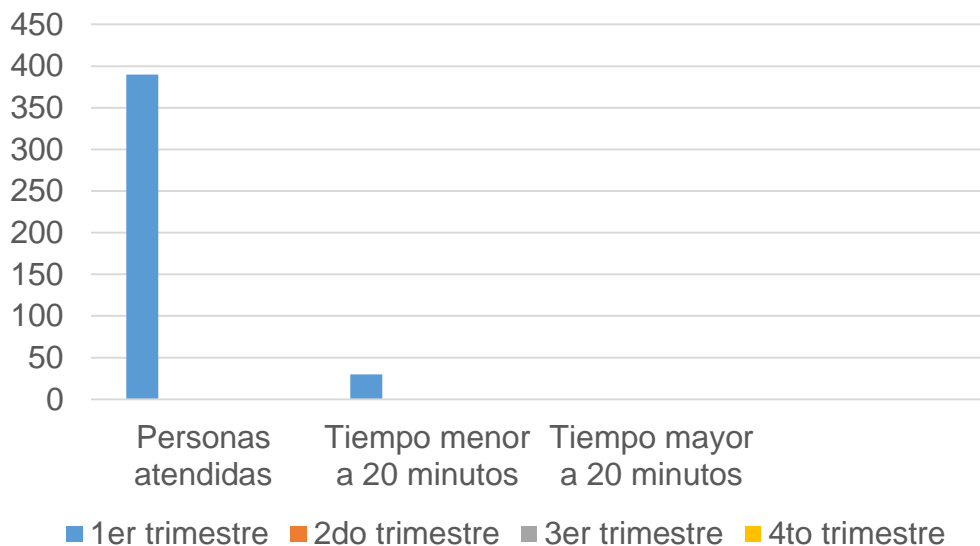


De los 390 usuarios atendidos 30 encuestados calificaron en un escala de 0 a 10, con 9 o más, la atención en el servicio de asesorías jurídicas en materia familiar en la Subdirección de Servicios Jurídicos Asistenciales del Sistema Municipal DIF de Metepec en el periodo comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.

El tiempo de espera para recibir el servicio no será mayor a 20 minutos

Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones captadas

Valoración	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas atendidas	390	0	0	0
Tiempo menor a 20 minutos	30	0	0	0
tiempo mayor a 20 minutos	0	0	0	0



De acuerdo a lo registrado en la bitácora, el tiempo de la atención por parte de los asesores jurídicos de la Subdirección de Servicios Jurídicos Asistenciales del Sistema Municipal DIF de Metepec, fue menor a 20 minutos, en el periodo comprendido del 6 enero al 22 de marzo del año 2024.

NOMBRE DEL INDICADOR IV

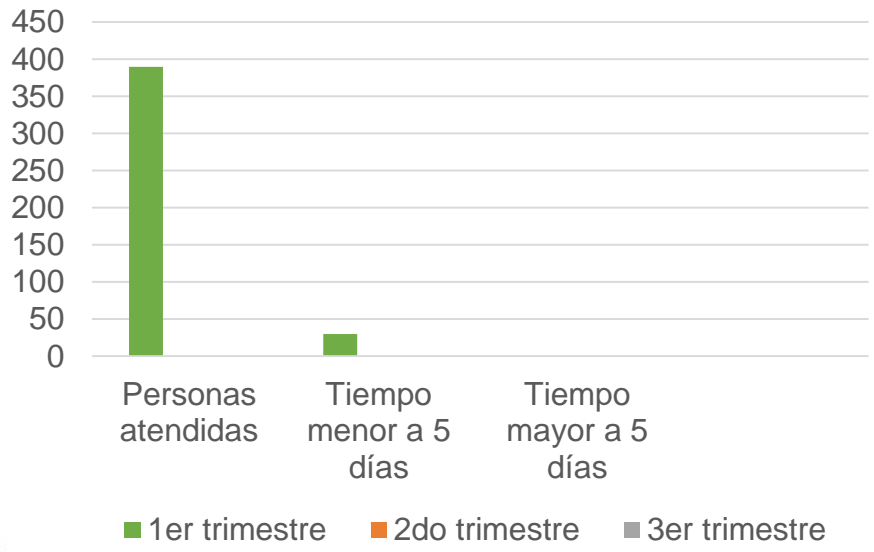
Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones captadas

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

El tiempo de respuesta para las sugerencias, quejas reclamaciones y recomendaciones captadas en las encuestas de satisfacción será menor o igual a 5 días hábiles.

Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones captadas				
Valoracion	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas atendidas	390	0	0	0
Tiempo menor a 5 dias	30	0	0	0
tiempo mayor a 5 dias	0	0	0	0



De los 390 usuarios atendidos 30 personas encuestadas que recibió asesoría jurídica, no emitieron sugerencias, quejas, reclamaciones y recomendaciones, no existiendo evidencias dentro del buzón, en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

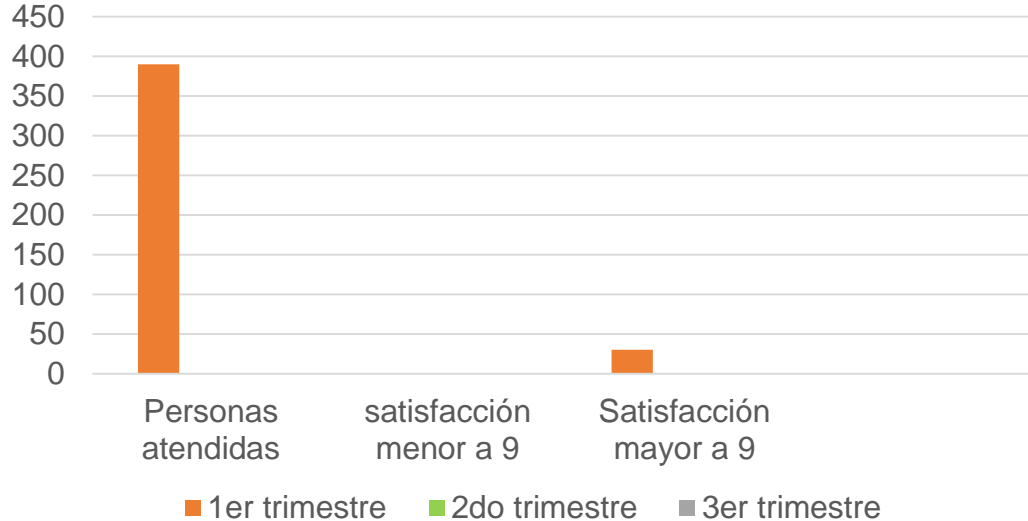
NOMBRE DEL INDICADOR V

Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza

Obtener un índice de satisfacción mayor a 8 en una escala del 0 al 10 en la conservación de las instalaciones y su limpieza.

Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza

Valoración	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Personas atendidas	390	0	0	0
Satisfacciones menor a 9	0	0	0	0
Satisfacción mayor a 9	30 encuestas	0	0	0



De los 390 usuarios atendidos 30 personas encuestadas, calificaron la conservación de las instalaciones y su limpieza con una puntuación entre 9 y 10 puntos, en una escala del 0 al 10 del Sistema Municipal DIF de Metepec en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.