

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario de sugerencias, quejas, recomendaciones 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 Colonia Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec, Estado de México. Vía telefónica a la Dirección Municipal de Salud al teléfono 722 2 08 26 36 Ext.1032. Directamente en las oficinas del Órgano Interno de Control, ubicadas en Manuel J. Clouthier No. 70 Colonia Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec Estado de México, 2° Piso, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Al teléfono 7222082636 extensión 1014, o al correo electrónico: [controloriointernadif@metepec.gob.mx](mailto:controloriointernadif@metepec.gob.mx) En el Buzón ubicado en la Sala de Espera del Centro de Salud de Coaxustenco, con domicilio en calle Altamirano No. 713, Barrio de Coaxustenco, C.P. 52141, Metepec, Estado de México, No. telefónico 722 2971567.

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, Artículo 41, Fracciones X y XIV. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig004.pdf>

Ley general de salud, artículo tercero transitorio. FRACCION V [http://www.Diputados.Gob.Mx/leyesbiblio/pdf/142\\_240120.Pdf](http://www.Diputados.Gob.Mx/leyesbiblio/pdf/142_240120.Pdf)

Procedimiento "MANUAL 2.9 del DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO".

Publicado en la Gaceta Municipal No. 116 de fecha 5 de diciembre de 2019.

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección Municipal de Salud del SMDIF de Metepec, a través de la Subdirección de Salud y Apoyo a la Discapacidad, es responsable de coordinar los consultorios que brindan el servicio médico a la ciudadanía de Metepec; así como supervisar las acciones, programas y proyectos en materia de salud.






## Información Complementaria:

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

## Atención a los Usuarios:

Ignacio Manuel Altamirano #713, Bo.Coaxustenco, Metepec, Estado de México.C.P. 52140

## Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 8:00 a 15:00 horas
-  722 297 15 67
-  [direcciongeneraldif@metepec.gob.mx](mailto:direcciongeneraldif@metepec.gob.mx)  
[saluddif@metepec.gob.mx](mailto:saluddif@metepec.gob.mx)
-  DIF Metepec
-  @DIF\_Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## SISTEMA MUNICIPAL DIF DE METEPEC



Trámite:

Consulta Médica



REV:08  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 19 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 del la familia a través de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las niñas, niños, adolescentes, adultos, adultos mayores, y personas con discapacidad del municipio de Metepec.

## 02 Objetivo de la Publicación

El objetivo principal es garantizar la atención médica en el primer nivel, especificando que se otorga la atención primaria al usuario, de manera eficiente. Facilitar el ejercicio de los derechos de los usuarios, fomentando una cultura de calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de los servidores públicos ante la ciudadanía en la prestación eficiente del servicio.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en proporcionar atención médica para resolver las necesidades de atención básica y más frecuentes a un bajo costo, resueltas por actividades de promoción a la salud, prevención de la enfermedad y por procedimientos de baja complejidad, dicho servicio se brinda de manera presencial en el centro de salud de coaxustenco, perteneciente al sistema municipal DIF de Metepec.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir un trato amable y de calidad por parte de los Médicos.  
Recibir información sobre los costos, horarios y ubicación vía telefónica.  
Recibir consulta médica.  
Recibir receta médica o certificado médico, cuando aplique.

### Obligaciones:

Esperar su turno de atención.  
Proporcionar información veraz y oportuna para la resolución de su servicio.  
Tratar con el debido respeto al personal de salud y auxiliares que participan en el proceso de atención.  
Participar, en la medida de lo posible, en las actividades para recuperar su salud.  
Realizar pago de cuota de recuperación, cuando aplique.

## 05 Compromisos de Calidad

- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios respecto al trato recibido mayor o igual a 8 en una escala del 0 al 10.
- El tiempo de espera para recibir el servicio de Consulta Médica será menor o igual a 30 minutos para los usuarios que no cuenten con cita previa.
- El tiempo de espera para recibir el servicio de Consulta Médica será menor o igual a 15 minutos para los usuarios con cita previa.
- El tiempo de respuesta para las sugerencias, quejas, recomendaciones y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción será menor o igual a 5 días.
- Obtener un índice de satisfacción igual o mayor a 8 en una escala del 0 al 10 en la conservación de las instalaciones y su limpieza.
- Las citas para recibir el servicio de consulta médica serán otorgadas en menos de 15 minutos.

## 06 Indicadores de Calidad

- Nivel de satisfacción respecto al trato recibido.
- Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que no cuenten con cita previa.
- Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que cuenten con cita previa.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción.
- Nivel de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza.
- Tiempo para otorgar citas médicas.

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 para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec dirigirá al usuario una carta de disculpas comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas y vía telefónica se contactará al usuario para reagendar su cita, y subsanar la sugerencia, queja, reclamación o recomendación, siempre y cuando se realice el reporte de manera inmediata a los teléfonos mencionados en esta carta.

## 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, sugerencias, quejas, recomendaciones, reclamaciones o felicitaciones, conforma 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<sup>er</sup>** TRIMESTRE  
ENERO-MARZO

**2024**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
**Sistema para el  
Desarrollo Integral de la  
Familia de Metepec**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**CONSULTA MÉDICA**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Bitácoras de registro, encuestas de  
satisfacción.**



● **BENEFICIARIOS**  
**personas atendidas 465**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



Nivel de satisfacción respecto al trato recibido



Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que no cuenten con cita previa



Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que cuenten con cita



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción.



Nivel de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza.

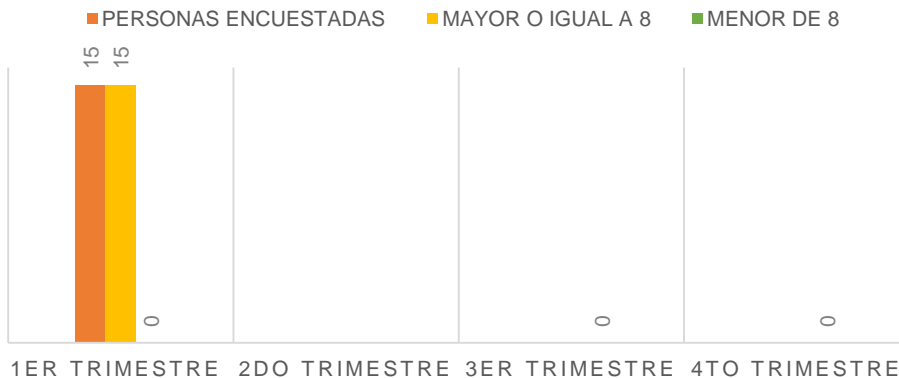


Tiempo para otorgar citas médicas.



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

OBTENER UN INDICE DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS RESPECTO AL TRATO RECIBIDO MAYOR O IGUAL A 8 EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10.



De las 15 personas encuestadas de manera aleatoria, en las instalaciones del Centro de Salud de Coaxustenco del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de lunes a viernes, calificaron 14 con 10 y 1 con 9, el trato recibido en la Consulta Médica, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso.

# 1er TRIMESTRE

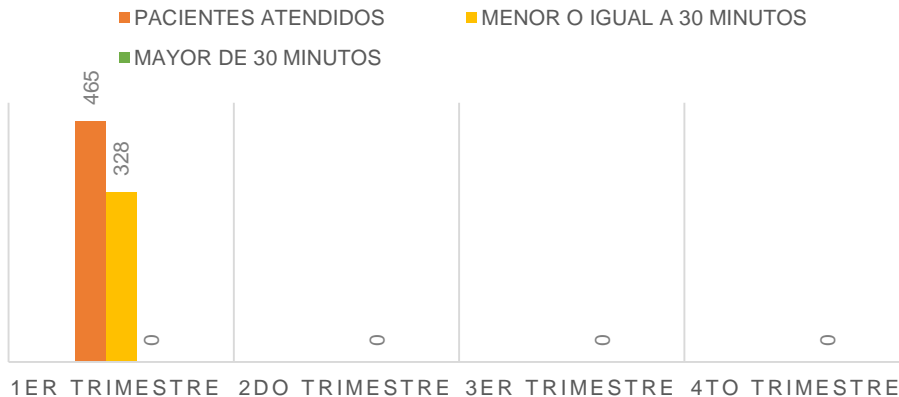
ENERO-MARZO

## NOMBRE DEL INDICADOR II

Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que no cuenten con cita previa.

El tiempo de espera para recibir el servicio de Consulta Médica será menor o igual a 30 minutos para los usuarios que no cuenten con cita previa

EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA RECIBIR EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA SERA MENOR O IGUAL A 30 MINUTOS PARA LOS USUARIOS QUE NO CUENTEN CON CITA PREVIA.



De los 465 pacientes, 328 pacientes que no contaban con cita previa fueron atendidos en un tiempo menor o igual a 30 minutos, el mismo día que solicitaron la atención médica, lo cual consta en los registros administrativos (Bitácora de registro) que se localiza en el Centro de Salud de Coaxustenco del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso



# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### NOMBRE DEL INDICADOR III

Tiempo de espera para recibir el servicio de consulta médica para los usuarios que cuenten con cita previa.

El tiempo de espera para recibir el servicio de Consulta Médica será menor o igual a 15 minutos para los usuarios con cita previa.

EL TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA SERA MENOR O IGUAL A 15 MINUTOS PARA LOS USUARIOS QUE CUENTEN CON CITA PREVIA.



De los 465 pacientes, 137 pacientes que contaban con cita previa fueron atendidos en un tiempo menor o igual a 15 minutos, el mismo día que solicitaron la atención médica, lo cual consta en los registros administrativos (Bitácora de registro) que se localizan en el Centro de Salud de Coaxustenco del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso.



# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### NOMBRE DEL INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, recomendaciones y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción.

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

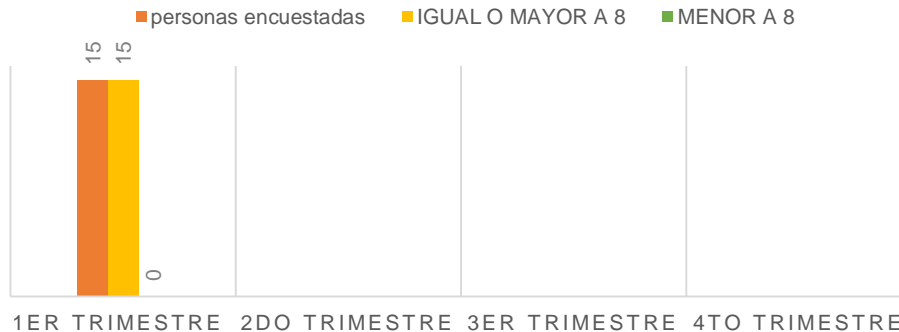
EL TIEMPO DE RESPUESTA PARA LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECOMENDACIONES Y RECLAMACIONES CAPTADAS EN LAS ENCUESTAS DE SASTISFACCION SERA MENOR O IGUAL A 5 DIAS



A 15 personas se les encuestó de manera aleatoria y ninguna emitió alguna sugerencia, queja, recomendación o reclamación, dentro del periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso

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

OBTENER UN INDICE DE SATISFACCION IGUAL O MAYOR A 8 EN UNA ESCALA DEL 0 AL 10 EN LA CONSERVACION DE LAS INSTALACIONES Y SU LIMPIEZA.



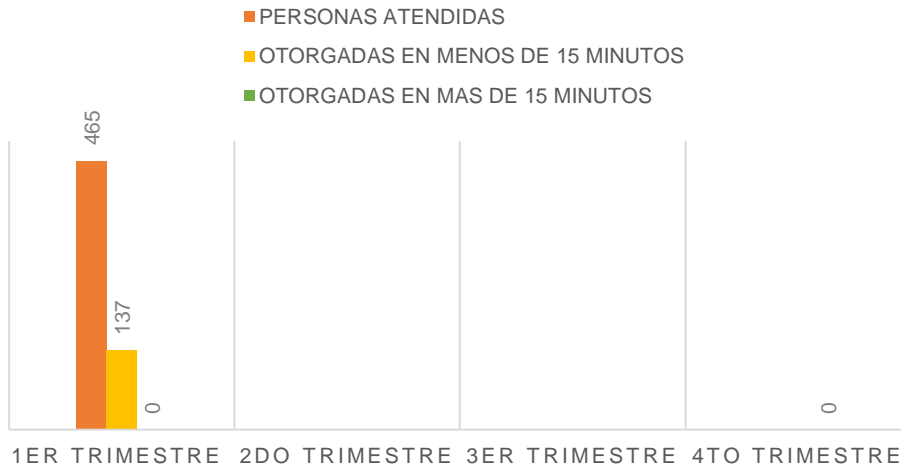
De las 15 personas encuestadas de manera aleatoria, 11 calificaron con 10, 3 con 9, y 1 con 8, la conservación de las instalaciones y su limpieza en el Centro de Salud de Coaxustenco del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso.

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

Las citas para recibir el servicio de consulta médica serán otorgadas en menos de 15 minutos

**LAS CITAS PARA RECIBIR EL SERVICIO DE CONSULTA MEDICA SERAN OTORGADAS EL MISMO DIA.**



De las 465 personas atendidas, solo 137 personas solicitaron cita para recibir el servicio de consulta médica, la cual se les otorgo en menos de 15 minutos, lo cual consta en los registros administrativos (Bitácora de registro) que se localizan en el Centro de Salud de Coaxustenco del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024, cumpliendo así con este compromiso.