

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

El buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones que se encuentra en la recepción de la Dirección de Gobernación, ubicada en Av. Estado de México, Número 1201, Oriente, Barrio de San Miguel, C.P. 52140, Metepec, Estado de México. Correo electrónico: [contraloria@metepec.gob.mx](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

Las y los usuarios podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle Nevado No. 2533 Oriente, (segundo piso), Colonia Agrícola Bellavista Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tels. 7222657433 y 7222657434, en horario de atención; lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Referencia Jurídica: Tercero, Título Tercero, Capítulo XII, Artículo 3.203, Artículo 3.205, Fracción IV, Artículo 3.210, Fracción II, Artículo 3.212, Fracciones I, IV y V, Libro Noveno, Título Tercero, Capítulo II, Artículos 9.87, 9.88, 9.89, 9.90, 9.91 9.92, 9.93, 9.94, 9.95 y 9.96, del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México.

Título Décimo Quinto, Capítulo I, Artículo 135, Artículo 136 Fracción VII, capítulo II, Artículos 137, 138, 139, 140, Fracción I, 141, 142, 144, 145 Y 147, Artículo 168 en todas sus fracciones y Artículo 169, del Bando Municipal de Metepec, Estado de México.

Enlace al PDF en línea del Ordenamiento Jurídico:

[www.legislatura.edomex.gob.mx](http://www.legislatura.edomex.gob.mx)

[www.metepec.gob.mx](http://www.metepec.gob.mx)

# 11 Unidad Administrativa Responsable

Para otorgar este trámite, la Dirección de Gobernación, tiene adscrita la Subdirección De Verificación y Regulación del Comercio, que, a través del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados, permitirá a las y los usuarios contar con un permiso oficial del Ayuntamiento para contar con un espacio en un lugar habilitado como tianguis para la comercialización de producto o servicio y la normatividad aplicable así lo permita; se ofrecen los siguientes trámites:

- Degustaciones.
- Permiso Locatarios.
- Permiso Semifijos.
- Permiso de Espectáculos, Eventos Públicos y Diversiones (Circo).

## Información Complementaria:

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

## Atención a los Usuarios:

Avenida Estado de México, Número 1201, Oriente Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140.

## Contáctanos:



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



7225002835 Ext. 4517



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



Dirección de Gobernación de Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN



Trámite:

Permiso tianguistas



REV: 10  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 11 de mayo 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

A través de la Subdirección de Verificación y Regulación del Comercio y el Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados, se diseña y se dirigen las políticas que permitan verificar y ordenar la actividad comercial, industrial o de servicios y los eventos públicos, que se llevan a cabo en el territorio del Municipio.

## 02 Objetivo de la Publicación

Comunicar a las y los usuarios, los trámites que tienen que realizar al solicitar el permiso para Tianguistas y el tiempo que tarda el trámite de su permiso, así como comunicar los derechos, obligaciones de las y los usuarios, los compromisos de calidad de la dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

El cual consiste en otorgar a las y los usuarios una autorización oficial del Ayuntamiento de manera presencial, a través del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación, para que cuente con un espacio en un lugar habilitado como tianguis, para la comercialización de productos o servicios, siendo la única oficina en autorizar el permiso.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratados con respeto, igualdad y con confidencialidad. Recibir el trámite solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales. Obtener información necesaria sobre los trámites y procedimientos que son competencia de la Dirección de Gobernación y la Subdirección de Verificación y Regulación del Comercio a través de la Jefatura de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados. Conocer el costo que se generará con el otorgamiento del permiso ya que el costo se calcula con base en el Código Financiero. Emitir Permiso autorizado.

### Obligaciones:

Acudir en un horario de atención, de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Respetar su turno para acceder a la ventanilla y mantener una actitud educada y respetuosa hacia el personal del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación. Recoger el permiso en tiempo y forma, según sea el caso.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite no será superior a 10 minutos.
- El tiempo para proporcionar información vía telefónica no será superior a 5 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 10 días hábiles
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción

Los requisitos se pueden encontrar en la siguiente dirección: [www.metepec.gob.mx/pagina/tramites.php](http://www.metepec.gob.mx/pagina/tramites.php)

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite.
- Tiempo para proporcionar información vía telefónica.
- Índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla.
- Tiempo de resolución de una solicitud.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta 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

El titular de la Subdirección de Verificación del Comercio a través del Departamento del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación, entregará el permiso de Tianguistas en el domicilio fiscal de las y los usuarios (siempre y cuando esté dentro del territorio municipal), para subsanar el tiempo del incumplimiento del compromiso.

## 08 Formas de Participación

Las y los usuarios en relación al trámite del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados perteneciente a la Dirección de Gobernación, pueden participar en la mejora de la prestación del trámite mediante:

Formulación de encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.

Escrito libre dirigido al titular de la Dirección de Gobernación, manifestando sus recomendaciones para mejorar el trámite.

Participando en los grupos de enfoque, para conocer expectativas sobre el trámite proporcionado.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

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

**2024**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**PERMISO TIANGUISTAS**



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

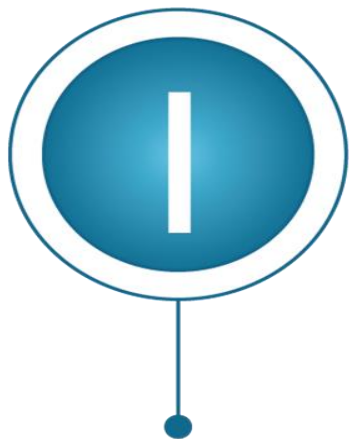


● **BENEFICIARIOS**  
**4 BENEFICIARIOS**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite, no será superior a 10 minutos



El tiempo para proporcionar información vía telefónica al usuario, no será superior a 05 minutos .



Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla.



El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 10 días hábiles.



El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

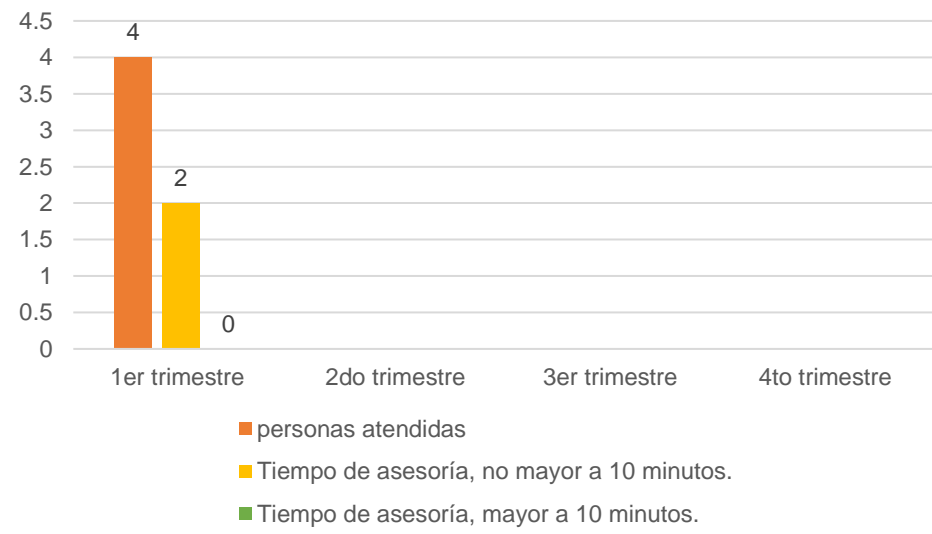
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

El tiempo de asesoría en ventanilla para la gestión del trámite

El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite, no será superior a 10 minutos.

El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite, no será superior a 10 minutos.



•De los 04 usuarios atendidos, Se brindo atención a 2 personas, en ventanilla.

El 100% se atendió en un tiempo no mayor a 10 minutos. No se atendió a ninguna persona en un tiempo mayor a 10 minutos.

•Teniendo un total de 2 atenciones de solicitudes en ventanilla, en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.



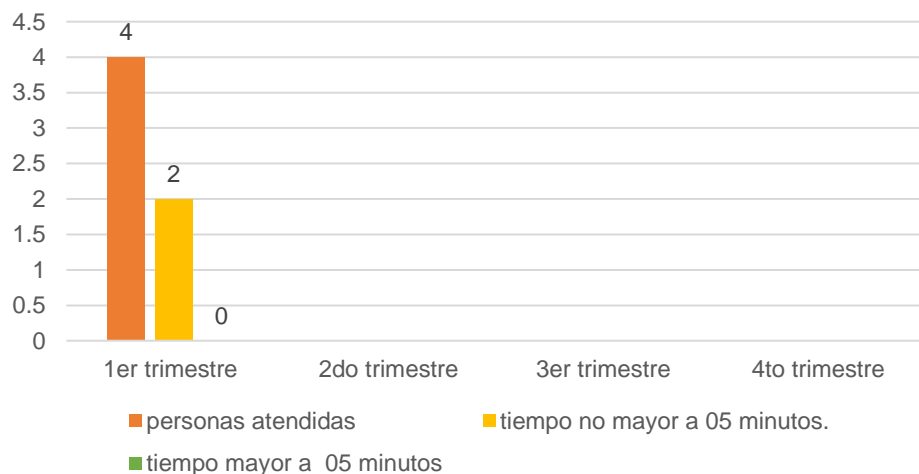
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

El tiempo para proporcionar información vía telefónica

El tiempo para proporcionar información vía telefónica al usuario, no será superior a 05 minutos.

El tiempo para proporcionar información vía telefónica, no será superior a 05 minutos.



De los 4 usuarios atendidos, se dio atención a 02 llamadas telefónicas de usuarios, en un tiempo no mayor a 05 minutos, no se realizó ningún registro de atención en un tiempo mayor a 05 minutos,

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% se atendió en el tiempo no mayor a 05 minutos.

Teniendo un total de 02 atenciones vía telefónica, en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.

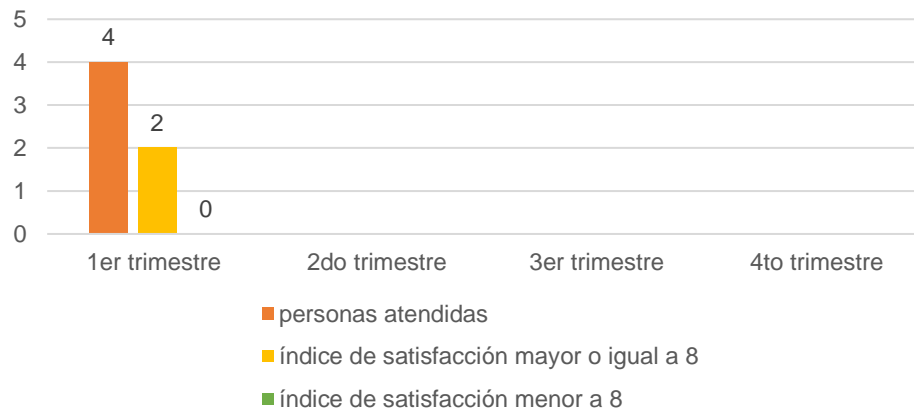
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## Índice de satisfacción del servicio proporcionado

Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.



Se realizaron 2 encuestas de satisfacción a las y los usuarios del índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla a la ciudadanía.

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% de los usuarios estuvieron satisfechos en la atención brindada por el personal de ventanilla teniendo un índice de satisfacción mayor a 8.

Teniendo un total de 2 personas encuestadas.



# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

## El tiempo de resolución de una solicitud

El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 10 días hábiles.

El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos, no será mayor a 10 días hábiles.



De los 4 usuarios atendidos, se realizó la entrega de 600 solicitudes a las y los ciudadanos y líderes comerciantes, con resolución no mayor a 10 días hábiles, no se realizó ningún registro de solicitudes con resolución mayor a 10 días hábiles.

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% se atendió en el tiempo de expedición no mayor a 10 días hábiles.

Teniendo un total de 600 resoluciones de solicitudes entregadas, en el período comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del año 2024.

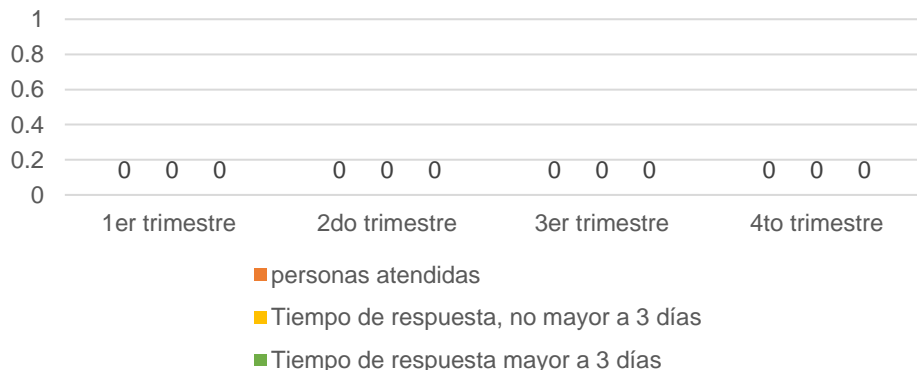
# 1er TRIMESTRE

## Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones

### ENERO-MARZO

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción



De los 4 usuarios atendidos, en este Compromiso de Calidad dentro de los meses de enero, febrero y marzo, no se realizó ningún registro de respuesta en relación a sugerencias, quejas, recomendaciones y observaciones a la ciudadanía.

El motivo de no realizar las encuestas se debió a que las y los usuarios no accedieron a contestarlas por no contar con el tiempo suficiente para realizarlas.