

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Se podrá presentar su queja, sugerencia, reclamaciones y/o felicitaciones en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones, ubicado en la recepción de la Dirección de Medio Ambiente con domicilio en Av. Estado de México No. 120, Barrio San Miguel, Metepec, Estado de México, C. P. 52140, Tel 7222358292, 7222358200 Ext. 3293, en horario de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Correo electrónico: medioambiente@metepec.gob.mx

El usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, Ubicada en calle El Nevado No. 2533, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172.

Tel 7222657433, 7222657434 en horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo Electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

# 10 Relación de Normas Regulatorias

Ley General del Equilibrio Ecológico la Protección al Ambiente, Artículo 8 fracciones I y II. [www.biblioteca.semarnat.gob.mx](http://www.biblioteca.semarnat.gob.mx)

Norma Técnica Estatal Ambiental NTEA-018-SeMAGEM-DS-2017, que establece las especificaciones técnicas y criterios que deberán cumplir las autoridades de carácter público, personas físicas, jurídicas colectivas, privadas y en general todos aquellos que realicen labores de poda, derribo, trasplante y sustitución de árboles en zonas urbanas del estado de México, Puntos 2, 5.5, 5.6, 5.7, 6.1, 8, 8.3, 8.4, 8.5, 8.5.1, 8.5.2, 8.6, 8.6.1, 8.6.2, 10, 10.1, 10.1.1, 10.2, 10.2.1, 10.2.2. [www.legislacion.edomex.gob.mx](http://www.legislacion.edomex.gob.mx)

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Artículo 7.16 fracciones I, II, III y IV, Artículo 7.17 fracciones I, II, III, IV y V, Artículo 7.22 fracción II, incisos a, b y c, Artículo 7.26, Artículo 7.27 fracción V, Artículo 7.28, Artículo 7.29, Artículo 7.30, Artículo 7.31, Artículo 7.32, Artículo 7.34 y Artículo 7.35

Bando Municipal de Metepec de fecha 5 de febrero del 2024, Artículo 100 Fracciones XVI y XVII y Artículo 183 fracción III. <https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuervo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Medio Ambiente tiene como fin incrementar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Metepec, tiene entre otras, las siguientes atribuciones:

- Dictaminar sobre el manejo de vegetación urbana, selección de especies, retiros, podas y trasplantes.
- Para ayuda descargar la App 7311 en su celular para atención de denuncias ciudadanas y seguridad a peatones.
- Protección al ambiente y al equilibrio ecológico.
- Manejo de la vegetación urbana y preservación y restauración de áreas protegidas.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No. 120, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140

### Contáctanos:



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



7222358292, 7222358200 Ext.2078



medioambiente@metepec.gob.mx



Medio Ambiente Metepec



@MetepecAmbiente

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE  
DE MEDIO AMBIENTE



Trámite:

Inspección y autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 07 de octubre 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

La Dirección de Medio Ambiente es la encargada de realizar las visitas a parques, jardines, camellones y domicilios particulares para dar la autorización de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles procurando en todo momento la preservación de los árboles y el cuidado al medio ambiente.

## 02 Objetivo de la Publicación

Que los usuarios interesados en realizar el trámite de inspección y autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles reciban la información con sus derechos y obligaciones y el documento que autorice las labores y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en brindar a los usuarios interesados en recibir una autorización para realizar labores de arbolado en el territorio municipal, que éste sea proporcionado de manera presencial en la oficina única de la Dirección en los tiempos establecidos y con respeto.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratado (a) con respeto y amabilidad al recibir la información, orientación y auxilio que requiera para cumplir con los requisitos para que se realice la Inspección y autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles. Al momento de la inspección el personal técnico de la Dirección de Medio Ambiente, deberá identificarse mediante el gafete que lo acredita como inspector. Para la consulta de inspectores acreditados se sugiere revisar la página [www.metepec.gob.mx](http://www.metepec.gob.mx) Presentar quejas, sugerencias y reclamaciones para la mejora continua del trámite. Tener garantizada la protección de sus datos personales como lo establece la normatividad en la materia. Recibir oficio de autorización y/o respuesta.

### Obligaciones:

Cumplir con los requisitos del trámite para que el personal técnico lleve a cabo la inspección y se emita la autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles.

Atender al personal autorizado para llevar a cabo la visita de inspección solicitada. Dar seguimiento al trámite y acudir a la Dirección de Medio Ambiente a recibir su respuesta y/o el oficio de autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles. Cumplir con las recomendaciones y condicionantes de la Autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de atención presencial en ventanilla por parte del usuario para recibir información y orientación será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para proporcionar información y orientación al usuario vía telefónica será de 3 minutos.
- El tiempo de resolución para que el usuario reciba oficio de autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles y/o respuesta, será de 5 a 7 días hábiles. Se establece desde el momento en que recibe la solicitud el Subdirector de Departamento de Control y Vigilancia, siempre y cuando se cumpla con los requisitos solicitados.
- Obtener un índice de satisfacción sobre la atención brindada mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a quejas, sugerencias, recomendaciones y reclamaciones será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención presencial.
- Tiempo de atención vía telefónica.
- Tiempo de resolución para recibir oficio de autorización y/o respuesta.
- Índice de Satisfacción.
- Tiempo de respuesta a quejas, sugerencias, recomendaciones 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

En el caso de que transcurra el tiempo de 7 días hábiles para la entrega de la respuesta y/o documento de autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles y este no se encuentre disponible al usuario, el responsable del área designará al personal que se encargará de entregar el documento en el domicilio que haya registrado en el oficio de petición y que se encuentre dentro del territorio municipal.

La Dirección podrá realizar una llamada telefónica e informar las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

## 08 Formas de Participación

El usuario podrá participar en la mejora continua de la prestación de este trámite mediante: La presentación de encuestas de quejas sugerencias, reclamaciones y/o felicitaciones, para la mejora continua en la presentación del servicio conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE

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

**2024**



**Inspección y autorización  
para realizar labores de poda,  
derribo, trasplante o  
sustitución de árboles**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



**DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE MEDIO AMBIENTE**



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



**TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**Inspección y autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles.**



**HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Listas de, informe mensual, encuestas de satisfacción, registro y formatos.**



**BENEFICIARIOS**  
**268 de personas atendidas**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención presencial.



Tiempo de atención vía telefónica.



Tiempo de resolución para recibir oficio de autorización y/o respuesta.



Índice de Satisfacción.

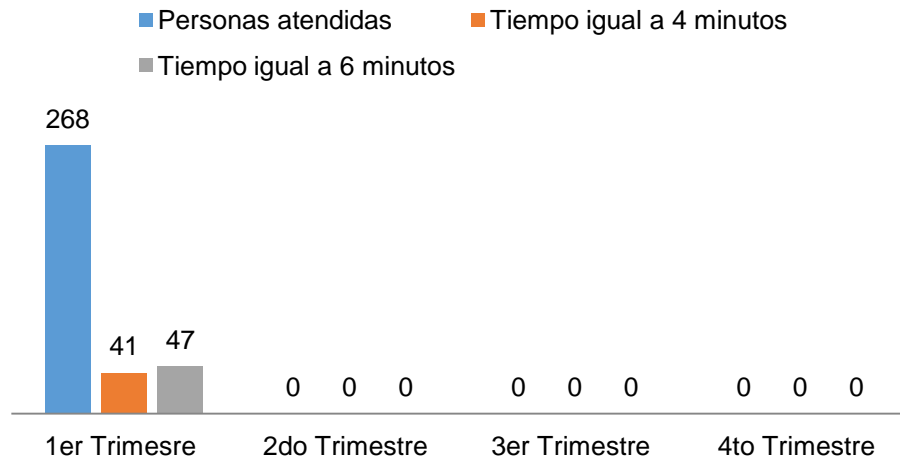


Tiempo de respuesta a quejas, sugerencias, recomendaciones y reclamaciones.



El tiempo de atención presencial en ventanilla por parte del usuario para recibir información y orientación será menor o igual a 10 minutos.

### Tiempo de atención presencial



De las 268 solicitudes recibidas, 88 ciudadanos fueron atendidos en el primer trimestre del 2024 de manera presencial, 41 fueron atendidos en un lapso de 4 minutos y 47 en un lapso de 6 minutos.

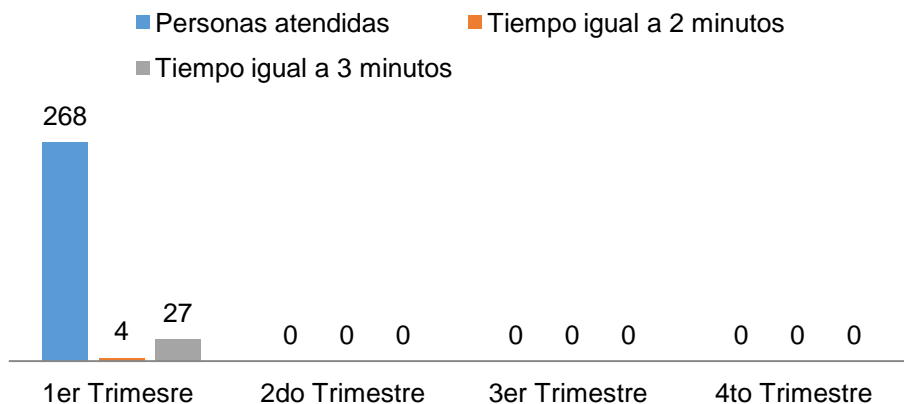
# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Tiempo de atención vía telefónica.

El tiempo para proporcionar información y orientación al usuario vía telefónica será de 3 minutos.

### Tiempo de atención vía telefónica



De las 268 solicitudes recibidas, 31 ciudadanos se atendieron en el primer trimestre del 2024 de manera telefónica, 27 fueron atendidos en un lapso de 2 minutos y 4 en un lapso de 3 minutos.

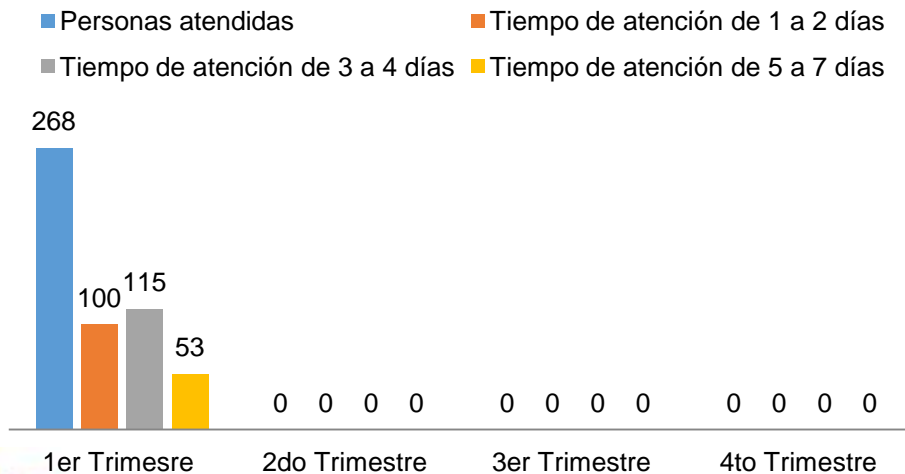
# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

Tiempo de resolución para recibir  
oficio de autorización y/o  
respuesta.

El tiempo de resolución para que el usuario reciba respuesta y/o oficio de autorización para realizar labores de poda, derribo, trasplante o sustitución de árboles, será de 5 a 7 días hábiles. Se establece desde el momento en que recibe la solicitud Subdirector de Departamento de Control y Vigilancia, siempre y cuando se cumpla con los requisitos solicitados.

### Tiempo de resolución para recibir oficio de autorización y/o respuesta.



Durante el primer Trimestre del 2024 se atendieron 268 solicitudes, de las cuales 100 fueron atendidas de 1 a 2 días hábiles, 115 fueron atendidas de 3 a 4 días hábiles y 53 fueron atendidas de 5 a 7 días hábiles, por lo anterior no se rebaso lo establecido en tiempo para la entrega de la resolución.



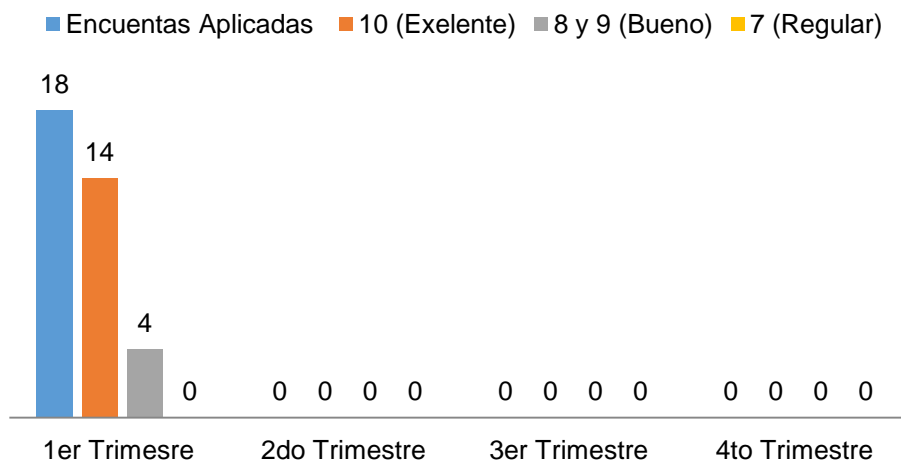
# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### Índice de Satisfacción.

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

### Índice de satisfacción



Para la evaluación del índice de satisfacción de los usuarios, en una escala de 0 al 10, durante el primer trimestre de 2024, de las 268 solicitudes atendidas, se aplicaron un total de 18 encuestas de satisfacción a los ciudadanos que concluyeron su trámite al 100%, esto debido a que los demás solicitantes no han pasado a recoger su autorización, motivo por el cual no se ha podido aplicar la encuesta de satisfacción, teniendo un total de 14 evaluaciones con calificación de 10, mientras que 4 con calificación de 8 y 9.

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

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

El tiempo de respuesta a quejas, sugerencias, recomendaciones y reclamaciones será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

Durante el primer trimestre del 2024, no se tuvieron quejas, sugerencias, recomendaciones y reclamaciones en las encuestas de satisfacción o en el buzón de quejas y sugerencias que se encuentra ubicado en las instalaciones de la Dirección de Medio Ambiente, por lo que no se realizó algún procedimiento.