

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario de sugerencias, quejas y reclamaciones del buzón ubicado en el Módulo de Atención Ciudadana ubicado en Calle José Vicente Villada, #330, Barrio del Espíritu Santo, Col. Centro, Metepec, C.P. 52140. La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 722 2657434, 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 Regulatoras

L1.2.1, Plan De Desarrollo Municipal De Metepec.
Artículo 46, Fracción III, Bando Municipal De Metepec.

Código De Reglamentación De Metepec. Artículos 3.10 y 3.11, Fracción VII.

Artículo 8° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

11 Unidad Administrativa Responsable

La Oficina de Presidencia a través de La Coordinación de Atención Ciudadana de la Presidencia recibe las solicitudes y peticiones ciudadanas dirigidas al Presidente Municipal garantizado el respeto al derecho de petición de la ciudadanía a través del módulo de Atención Ciudadana con el fin de fortalecer la interacción entre gobierno y ciudadanos.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Calle José Vicente Villada, #330, Barrio del Espíritu Santo, Col. Centro, Metepec, C.P. 52140

Contáctanos:



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



7222358200 Ext.1010



atencionciudadana@metepec.gob.mx

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

OFICINA DE LA PRESIDENCIA



Trámite:

Gestión de la demanda ciudadana a través del módulo de atención ciudadana

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto de 2017. 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 Oficina de Presidencia, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana, brinda los mecanismos que incentiven, promuevan, garanticen, fortalezcan la atención ciudadana de manera individual o colectiva, orientando, informando y gestionando las solicitudes de servicios o trámites municipales.

02 Objetivo de la Publicación

Recepción y canalización de manera oportuna eficaz de las peticiones dirigidas al Presidente Municipal en función así como asesoría telefónica en tramites municipales; así como comunicar los derechos, obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad de la dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

La finalidad de este servicio presencial y/o digital es recibir, canalizar y proporcionar orientación a las demandas ciudadanas, ingresando cada una de ellas y asignando un número de folio en el Sistema de Control de Correspondencia, siendo esta la única oficina para este servicio.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Ejercer su derecho de petición, siempre que se formule por escrito, ya sea físico o digital, de manera pacífica y respetuosa.

Ser tratados con respeto y amabilidad por el personal del Módulo de Atención Ciudadana.

Sus datos serán tratados con confidencialidad y empleados con carácter único y exclusivo, para los fines previstos en el procedimiento.

Recibir acuse de recibo con número de folio de su petición.

Obligaciones:

Facilitar teléfono, domicilio y correo electrónico.

Presentar oficio de petición, físico y/o digital, dirigido al Presidente Municipal.

Respetar los horarios y funcionamiento del Módulo de Atención Ciudadana.

Responder la encuesta de satisfacción de la atención brindada por el personal.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de recepción de la documentación y asignación de número de folio, que cumpla con los requisitos no será superior a 20 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios del Módulo de Atención Ciudadana, mayor o igual a 8.0 (escala del 0 al 10).
- Obtener un índice de satisfacción del tiempo de atención brindada, mayor o igual a 8.0 (escala del 0 al 10).
- Obtener un índice de satisfacción al brindarse una atención de manera clara y detallada, obteniendo la satisfacción mayor o igual a 8.0 (escala del 0 al 10).
- El tiempo de orientación telefónica ofreciendo información clara y precisa por parte del personal de atención ciudadana será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo para la recepción de la demanda ciudadana en el Módulo de Atención Ciudadana.
- Nivel de satisfacción de los usuarios.
- Nivel de satisfacción del tiempo de atención de los usuarios.
- Nivel de satisfacción de atención clara y detallada.
- Tiempo de atención telefónica por personal del Módulo de Atención Ciudadana.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.

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

Los usuarios que consideren que se ha incumplido con los compromisos en la presente carta lo manifesté en el órgano de control.

Recibirá atención inmediata por la Coordinadora de Atención Ciudadana.

08 Formas de Participación

El servicio de "Gestión de la demanda ciudadana" ofrece a las usuarias y a los usuarios del servicio la posibilidad de ponerse en contacto con el Ayuntamiento de Metepec de la siguiente manera: Presentando en el Módulo de Atención Ciudadana, original y copia del escrito libre de petición, dirigido al Presidente Municipal, presentando detalladamente la solicitud y encuestas de: sugerencias, quejas y reclamaciones, proporcionando información de contacto requerida.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

OFICINA DE LA PRESIDENCIA

1^{er} TRIMESTRE
ENERO-MARZO

2024

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

Gestión de la demanda Ciudadana a través del Módulo de Atención Ciudadana



DEPENDENCIA

Oficina de la Presidencia



PERIODO DE EVALUACIÓN

Enero-Marzo 2024



TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

Gestión de la demanda ciudadana a través del módulo de atención ciudadana



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Registro de recepción y asignación, registro de llamadas, encuestas de satisfacción.



BENEFICIARIOS

364



1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo para la recepción de la demanda ciudadana en el Módulo de Atención Ciudadana



Nivel de satisfacción de los usuarios



Nivel de satisfacción del tiempo de atención a los usuarios



Nivel de satisfacción de atención clara y detallada



Tiempo de Atención telefónica ofreciendo por parte del personal del Módulo de Atención Ciudadana.



El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción será menor o igual a 3 días



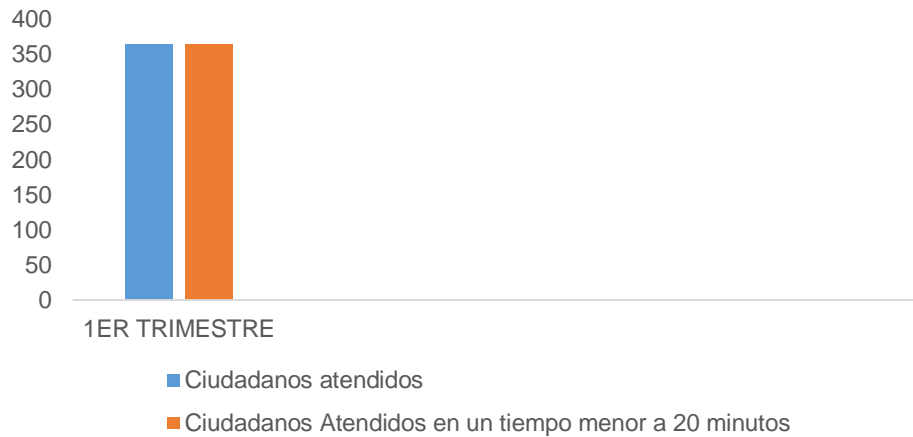
1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

I. Tiempo para la recepción de la demanda ciudadana en el Módulo de Atención Ciudadana

El tiempo de recepción de la documentación y asignación de número de folio, que cumpla con los requisitos, no será superior a 20 minutos

Recepción de documentos en un tiempo menor a 20 minutos



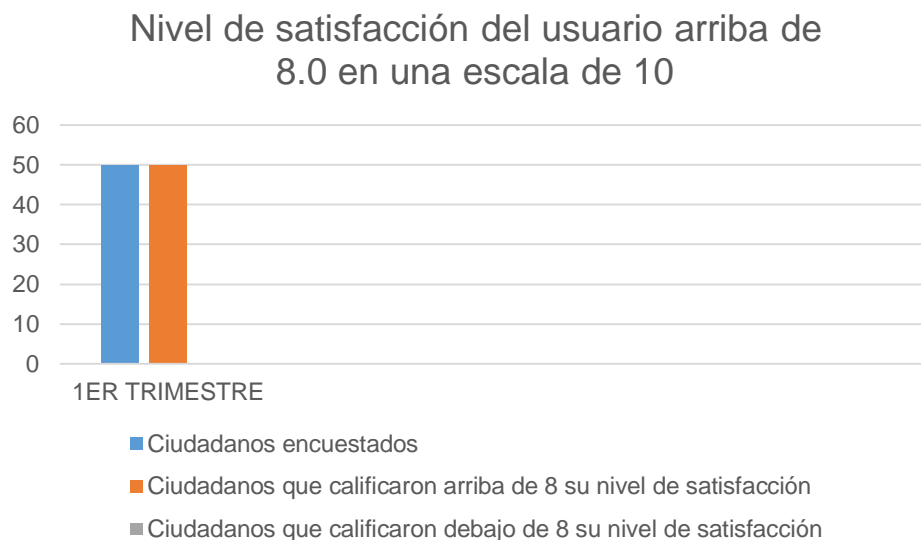
De los 364 ciudadanos atendidos en el módulo de atención ciudadana, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024**, de acuerdo al registro de asignación y recepción, se obtuvo que a los 364 usuarios se les recibió documentación y asignó un número de folio en un tiempo menor a 20 minutos, **cumpliendo así con el compromiso.**

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

II. Nivel de satisfacción de los usuarios

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios del Módulo de Atención Ciudadana, mayor o igual a 8.0



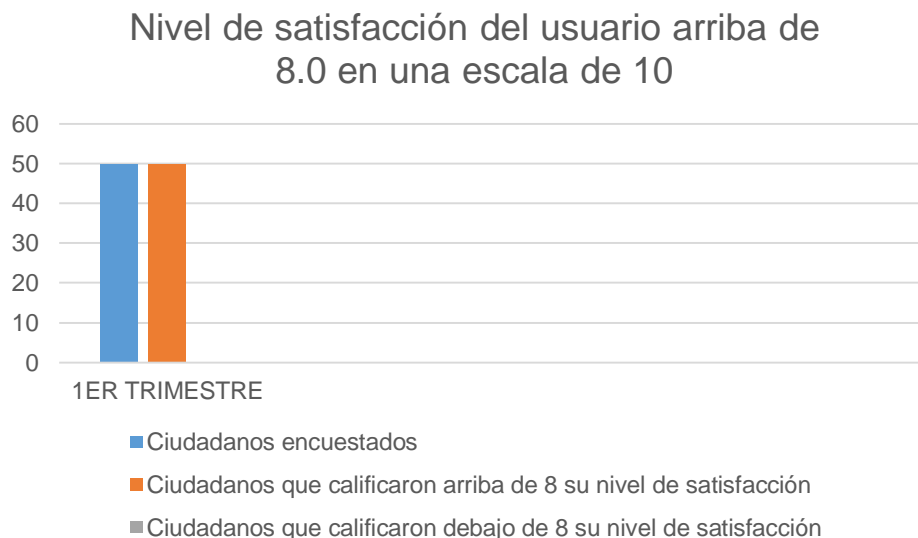
De las 364 personas atendidas en el módulo de atención ciudadana, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024**; se les aplicó encuesta de satisfacción a 50 de ellos, y se obtuvo que el **100%** de los encuestados, calificaron arriba de 8.0 en una escala del 1 al 10, el nivel de satisfacción obtenido, **cumpliendo así con el compromiso**

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

III. Nivel de satisfacción del tiempo de atención de los usuarios

Obtener un índice de satisfacción del tiempo de atención brindada, mayor o igual a 8.0 (Escala del 0 al 10).



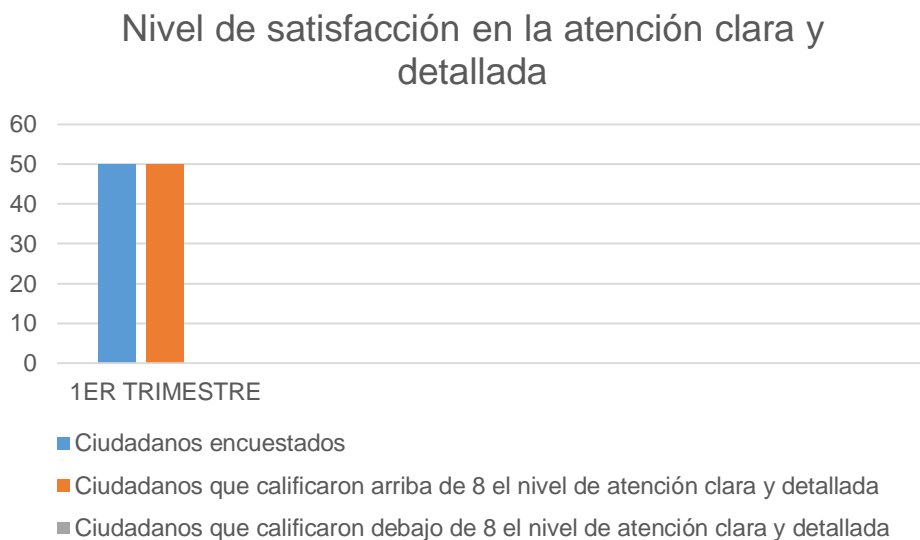
Se aplicaron encuestas de satisfacción a 50 usuarios de los 364 atendidos en el módulo de atención ciudadana, en el periodo comprendido **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024**, obteniendo que el 100% de los encuestados, calificaron arriba de 8 en una escala del 1 al 10, el nivel de satisfacción en el tiempo de atención brindada. **cumpliendo así con el compromiso.**

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

IV. Nivel de satisfacción de atención de manera clara y detallada

Obtener el índice de satisfacción del nivel de atención de manera clara y detallada, obteniendo la satisfacción mayor o igual a 8.0 (Escala del 0 al 10).



De las 303 personas atendidas en el módulo de atención ciudadana, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024**; se les aplicó encuesta de satisfacción a 50 de ellos, y se obtuvo que el 100% de los encuestados, calificaron arriba de 8.0 en una escala del 1 al 10 la atención brindada de manera clara y detallada, **cumpliendo así con el compromiso**

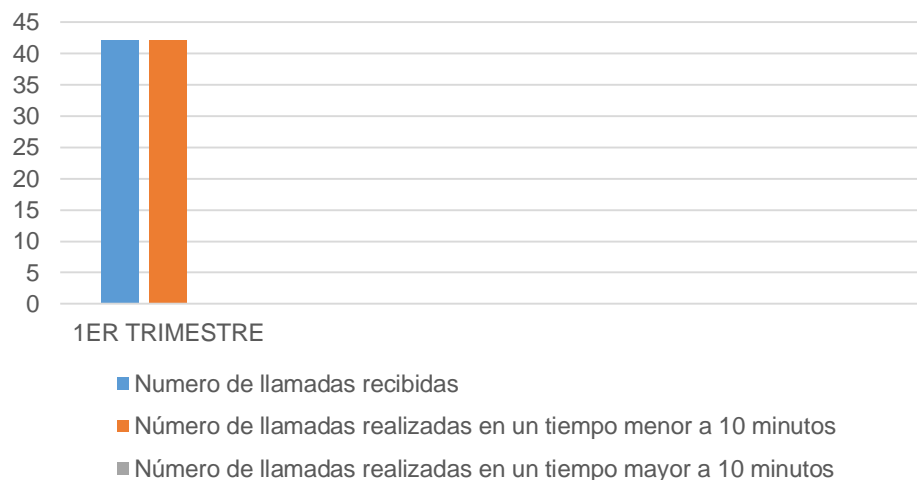
1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

V. Tiempo de Atención Telefónica

El tiempo de orientación telefónica ofreciendo información clara y precisa por parte del personal de atención ciudadana será menor o igual a 10 minutos.

Tiempo de atención telefónica



De acuerdo al registro de asesorías telefónicas recibidas **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024** en el módulo de atención ciudadana, se obtuvo que, de las 42 llamadas recibidas, el 100% de ellas se realizaron en un tiempo menor a 10 minutos; **cumpliendo así con el compromiso**.

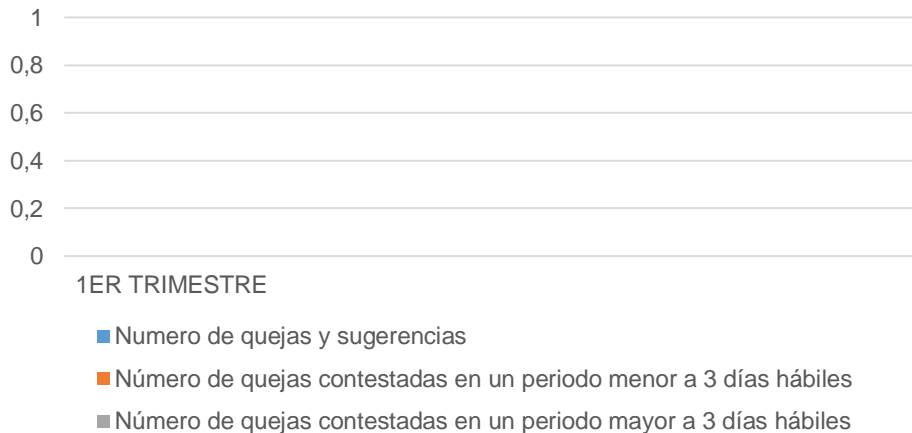
1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

VI. Número de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción será menor o igual a 3 días hábiles.

Número de quejas, sugerencias y reclamaciones contestadas



Durante el periodo comprendido del del **del 5 de enero al 22 de marzo de 2024**; no fueron recibidas quejas, sugerencias o reclamaciones, por lo cual, al no existir, no tuvieron que ser contestadas