

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Carta Compromiso, ubicado en el módulo de información del Organismo* en José Ma. Morelos Nte. No.227, Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P.52140, Tel.7222083838 ext.101, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. o bien, presentar su queja en el Órgano Interno de Control, ubicado en José Ma. Morelos Nte.No.227,Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140, Tel. 7222083838 ext.113, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: organo.interno24@opdapasmetepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatorias

Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Artículos 42. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig002.pdf>

Ley de Aguas Nacionales Artículo 3 fracc. L, Artículo 7 Bis III, y Artículo 112 Bis. http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/16_060120.pdf

Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2021. Artículos 8, 10, 20. <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig262.pdf>

Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo. 129. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/cod/vig/codvig007.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011 <http://www.conagua.gob.mx/CONAGUA07/Contenido/Documentos/NOM-001-CONAGUA-2011.pdf>

11 Unidad Administrativa Responsable

El OPDAPAS es un Organismo Descentralizado de la Administración Municipal, que tiene como atribuciones más importantes:

Ser autoridad fiscal, conforme a lo dispuesto en el Código Financiero.

Tiene personalidad Jurídica.

Cuenta con autonomía técnica y administrativa.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios: Oficina Central:

Calle José Ma. Morelos Norte No. 227, Col. Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140

Plaza las Américas:

Guadalupe Victoria 916 Pte. esquina Leona Vicario, Metepec, Estado de México, C.P. 52169

Complejo Administrativo de Metepec:

Av. Estado de México No. 1201 Bo. Santiaguito, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.

Contáctanos:



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



Oficina Central: 7221679404 Ext.230
Plaza las Américas:7222773559



OPDAPAS de Metepec



@MetepecOPDAPAS



www.opdapasmetepec.gob.mx

**Escanéame
¡Yo te llevo!**
Oficina Central:



Plaza las Américas:



**Complejo Administrativo
de Metepec:**



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE,
ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE METEPEC

O.P.D.A.P.A.S.



Trámite:

Pago de Derechos por Suministro de Agua



REV:10
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 13 de julio 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

El Departamento de Ingresos, tiene la finalidad de recaudar el ingreso por el Pago de Derechos por Suministro de Agua, para brindar un servicio de calidad que dignifique la vida de los habitantes de Metepec, al darles condiciones de salubridad y calidad en la distribución y consumo del agua potable

02 Objetivo de la Publicación

Emitir el pago del servicio a los ciudadanos y/o usuarios de manera oportuna, eficaz y objetiva, informándoles sobre el servicio y compromiso de calidad que ofrece el organismo, así como los derechos, obligaciones y subsanaciones en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Es el pago que los contribuyentes realizan por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, de forma presencial en la oficina Central, Plaza las Américas y Complejo Administrativo Metepec, así como en línea e información telefónica lo cual permite realizar obras hidráulicas que benefician el desarrollo del Municipio y facilitan el suministro de agua.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

A recibir información y orientación sobre el monto a cubrir. Consultar su estado de cuenta directamente sin filas en la página web.

Realizar su pago en línea; deberá contar con una tarjeta de crédito o débito (Visa, Master Card o American Express).

Disponer de los beneficios de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene del inmueble del OPDAPAS en caso de contingencia, al estar realizando el trámite.

Obtener su factura en línea; deberá contar con el código de facturación impreso en su recibo; solo estará disponible el mismo día de pago hasta las 20 horas, no olvidando sus datos fiscales para evitar errores.

Para usuarios que cuentan con medidores de autogestión marca IUSA; el titular de la cuenta puede adquirir la Tarjeta IUSA para lectura de consumo, de requerirla un tercero deberá contar con carta poder del titular para dicha adquisición.

Obligaciones:

Tener a la mano su estado de cuenta o liquidación (ticket SIAC).

Contar con la tarjeta inteligente, la cual deberá contar con la lectura correspondiente, misma que no debe reflejar consumo "cero" (Tarjeta IUSA) hacer hincapié del como:

Realizar su pago (efectivo, tarjeta, cheque). Contar con correo electrónico.

Traer recibo anterior con el importe pagado.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo promedio de atención para el pago por suministro de agua será menor o igual a 10 minutos de todos los usuarios.
- La atención del solicitante respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 sobre 10.
- Total de sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles en su correo electrónico.
- El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en el módulo de turnos mediante el ordenador.

Nota : El primer compromiso no aplica en los meses de Enero, Febrero y Marzo por considerarse de mayor afluencia.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención para la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.
- Porcentaje de personas satisfechas con el trámite de pago de derechos por suministro de agua.
- Total de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo de atención para la asesoría de la creación del correo electrónico

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

Para los usuarios que se ha incumplido el compromiso:

El Director General del OPDAPAS dirigirá carta de disculpa al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

El Departamento de Ingresos como responsable de la prestación del servicio entregará el comprobante de pago y/o factura en el correo electrónico que el contribuyente haya registrado, en caso de incumplimiento del compromiso.

Los ciudadanos que consideren que el Departamento de Ingresos ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar, en un escrito libre la sugerencia, queja, reclamación o extender una felicitación si lo considera conveniente.

A solicitud expresa del usuario.

08 Formas de Participación

Los usuarios del OPDAPAS 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 de Compromiso con el Ciudadano.

Escritos dirigidos al titular del OPDAPAS.

La complementación de encuestas Participación en grupos de discusión.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

OPDAPAS DEL MUNICIPIO DE METEPEC

1^{er} TRIMESTRE
ENERO-MARZO

2024

1^{er} TRIMESTRE

ENERO-MARZO

PAGO DE DERECHOS POR SUMINISTRO DE AGUA



● **DEPENDENCIA**
OPDAPAS



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
Pago de Derechos por Suministro de Agua



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
Turnador
Encuesta de Satisfacción
Formato de Sugerencias, quejas y reclamaciones
Formato de creación de correo electrónico



● **BENEFICIARIOS**
38,605

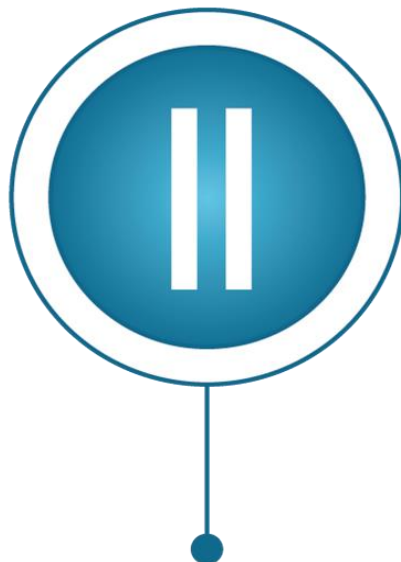
1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención para la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.



Porcentaje de personas satisfechas con el trámite de pago de derechos por suministro de agua.



Total de sugerencias, quejas y reclamaciones



Tiempo de atención para la asesoría de la creación del correo electrónico.



1^{er} TRIMESTRE

ENERO-MARZO

I. Tiempo de atención para la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.

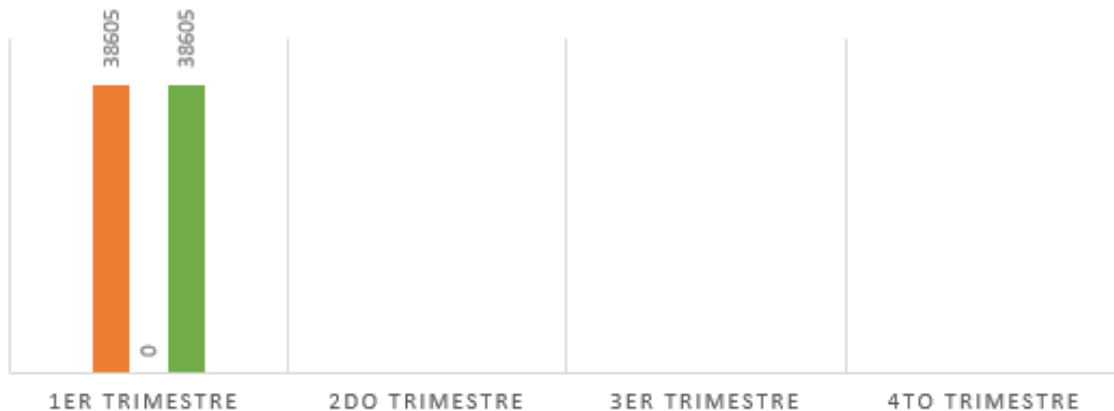
1° COMPROMISO

El tiempo promedio de atención para el pago por suministro de agua será menor o igual a 10 minutos de todos los usuarios.

Resultados Trimestrales 2024

EL TIEMPO PROMEDIO DE ATENCIÓN PARA EL PAGO POR SUMINISTRO DE AGUA SERÁ MENOR O IGUAL A 10 MINUTOS DE TODOS LOS USUARIOS.

Personas Atendidas 5 minutos 10 minutos



De un total de 38,605 atendidos en las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024; el 100% se atendió en 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

II. Porcentaje de personas satisfechas con el trámite de pago de derechos por suministro de agua.

2° COMPROMISO

La atención del solicitante respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 sobre 10, en una escala de 0 a 10.

Resultados Trimestrales 2024



De los 38,605 usuarios atendidos en las cajas de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024 (de lunes a viernes); fueron realizadas 30 encuestas de satisfacción por parte de los usuarios de manera aleatoria de las cuales el 100% fueron calificadas dentro de la escala de 8 a 10.

1 TRIMESTRE

ENERO-MARZO

3° COMPROMISO

Total de sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles en su correo electrónico.

III. Total de sugerencias, quejas y reclamaciones atendidas.

De un total de 38,605 en las cajas de atención dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024 (de lunes a viernes); no se presento ninguna sugerencias, quejas y reclamaciones.



1^{er} TRIMESTRE

ENERO-MARZO

IV. Tiempo de atención para la asesoría de la creación del correo electrónico.

4° COMPROMISO

El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en el módulo de turnos mediante el ordenador.

De los 38,605 usuarios atendidos dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al 22 de marzo del 2024 (de lunes a viernes); se ofreció ayuda a los usuarios en la creación de su Correo electrónico, mismo que expresamente no autorizaron su creación.

