

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Forma Presencial: Buzón de inconformidad, sugerencias o felicitaciones ubicado en el panteón municipal. Presentar un escrito de inconformidad, sugerencias o felicitaciones dirigido al Director de Servicios Públicos. Vía telefónica: Dirección de Servicios Públicos: 7222358200, ext. 2071 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Panteón Municipal de Metepec: 7222320497, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: serviciospublicos@metepec.gob.mx El Director de Servicios Públicos, será el encargado de resolver las quejas o sugerencias en relación al trámite que presta esta Dirección. La usuaría 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. 7222657433, 7222657434, 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 Regulatorias

Código Financiero del Estado de México y Municipios, Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, Artículo 155, Fracción I, VI, VII, IX, XVII y XVIII. [www.legislacion.edomex.gob.mx](http://www.legislacion.edomex.gob.mx)

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, del 05 de febrero de 2023, Título Octavo, Capítulo I, Artículo 54, Fracción IV. <http://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La oficina administrativa del panteón municipal, es la encargada de elaborar las órdenes de pago para el trámite de Inhumación, el cual debe ser realizado en la Tesorería Municipal de Metepec. La Dirección de Servicios Públicos se encuentra facultada para realizar los siguientes servicios:

- Recolección de Residuos Sólidos y Verdes.
- Barrido Manual.
- Podas y Derribos de Árboles.
- Mantenimiento de Parques y Jardines de todo el Municipio.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del Alumbrado Público del Municipio.
- Trámites y Servicios del Panteón Municipal.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México #120, Barrio de San Miguel, C.P. 52140.

### Contáctanos:

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

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

 7222358200 Ext.2071

### Oficinas del panteón municipal:

 Lunes a Viernes de 09:00-18:00 horas  
sábados y domingos de 09:00-16:00 horas

 7222320497 de lunes a viernes

## Escanéame ¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



Trámite:

Inhumación

REV:04

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto 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

Proporcionar en forma ordenada la información y orientación necesaria para mantener vigente los derechos de refrendo y mantenimiento de fosa en el panteón municipal.

## 02 Objetivo de la Publicación

Comunicar a los usuarios sobre los derechos y obligaciones que les asisten al solicitar el trámite de Inhumación, los compromisos de calidad de la Dirección de Servicios Públicos, así como las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en identificar fosas adquiridas con anterioridad o asignar nuevas por temporalidad para ocuparse por el trámite de Inhumación, cuando los familiares tengan la necesidad de inhumar a sus seres queridos en el panteón municipal.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información y orientación necesaria de los requisitos que se deben cubrir para la realización del trámite de Inhumación por parte del personal administrativo del panteón municipal de Metepec. Ser tratado en todo momento con la mayor cordialidad y respeto por el personal administrativo y operativo del panteón municipal. Los usuarios tienen derecho a que se les asigne una fosa inmediatamente, de la cual podrán hacer uso para la Inhumación.

### Obligaciones:

Una vez que el usuario haya realizado el trámite de Inhumación, éste se encuentra obligado a realizar pagos anuales por Refrendo y Mantenimiento de fosa. El usuario deberá realizar los trámites o trabajos de apertura de la fosa que se va a ocupar, así como el retiro de escombros o material que resulte de los trabajos de la apertura de la fosa.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para otorgar información presencial a los usuarios del trámite de Inhumación será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para proporcionar información y orientación presencial será menor o igual a 10 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a dos días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para proporcionar información presencial.
- Tiempo para proporcionar información y orientación.
- Índice de satisfacción en el trámite de Inhumación.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, recomendaciones y observaciones.

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 el panteón ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito manifestando su inconformidad al titular de la Dirección de Servicios Públicos.

El director de Servicios Públicos dirigirá una carta de disculpas al usuario inconforme comunicando las causas del incumplimiento y haciendo del conocimiento de las medidas que se han adoptado para evitar que suceda nuevamente.

En caso de que durante el trámite de Inhumación existan inconformidades de tiempo de espera, el encargado de el panteón dirigirá un oficio de disculpas firmado por el Director de Servicios Públicos dirigido al usuario inconforme.

## 08 Formas de Participación

Los usuarios del trámite de inhumación, tienen a su disposición mecanismos de participación para poder así contribuir a la mejora del mismo.

- Buzón de inconformidades, sugerencias o felicitaciones que se encuentra dentro de la oficina del panteón municipal.
- Escrito dirigido al Director de Servicios Públicos.
- Contestar encuesta de satisfacción.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

SERVICIOS PÚBLICOS

**1**er TRIMESTRE  
ENERO-MARZO

**2024**



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO**  
**EVALUADO**  
**INHUMACIÓN**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Bitácora y encuestas de satisfacción**



● **BENEFICIARIOS**  
**2,384 personas atendidas**

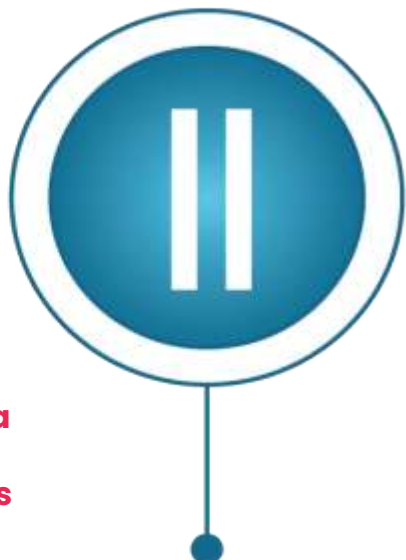
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



**El tiempo de espera para otorgar información presencial a los usuarios del trámite de inhumación será igual o menor a 10 minutos.**



**El tiempo para proporcionar información y orientación presencial será menor o igual a 10 minutos.**



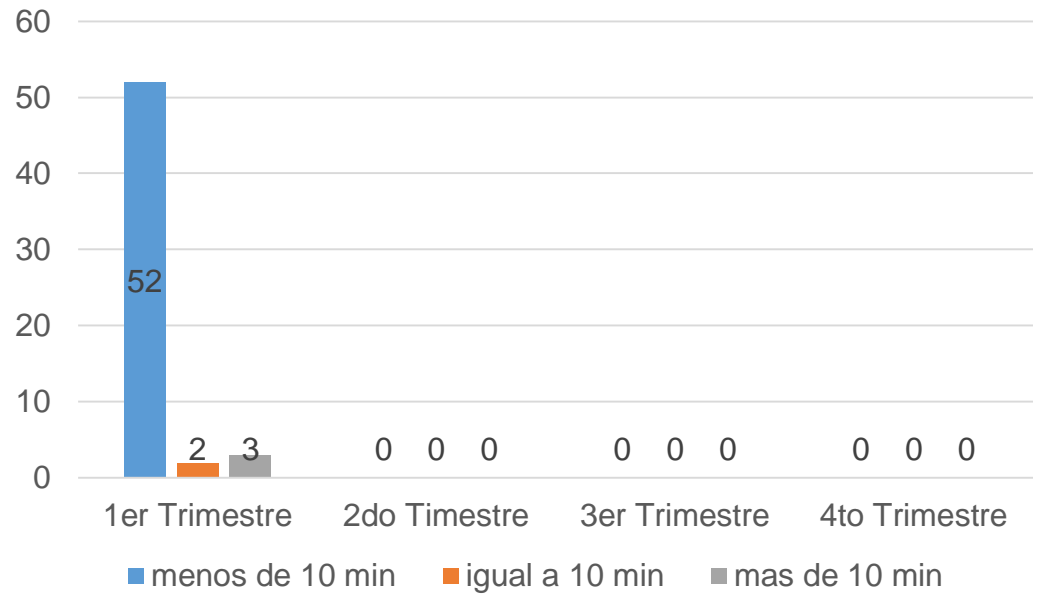
**Obtener un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.**



**El tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a dos días hábiles.**

El tiempo de espera para otorgar información presencial a los usuarios del trámite de Inhumación será menor o igual a 10 minutos.

Tiempo de espera para proporcionar información presencial



Durante el primer trimestre del 2024 se recibió la visita de 2384 ciudadanos de los cuales 57 tramitaron el servicio de Inhumación.

Lo que nos da como resultado de acuerdo a la bitácora, el indicador “Tiempo de espera para proporcionar información presencial” obtuvimos que el 97% tuvo un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos.



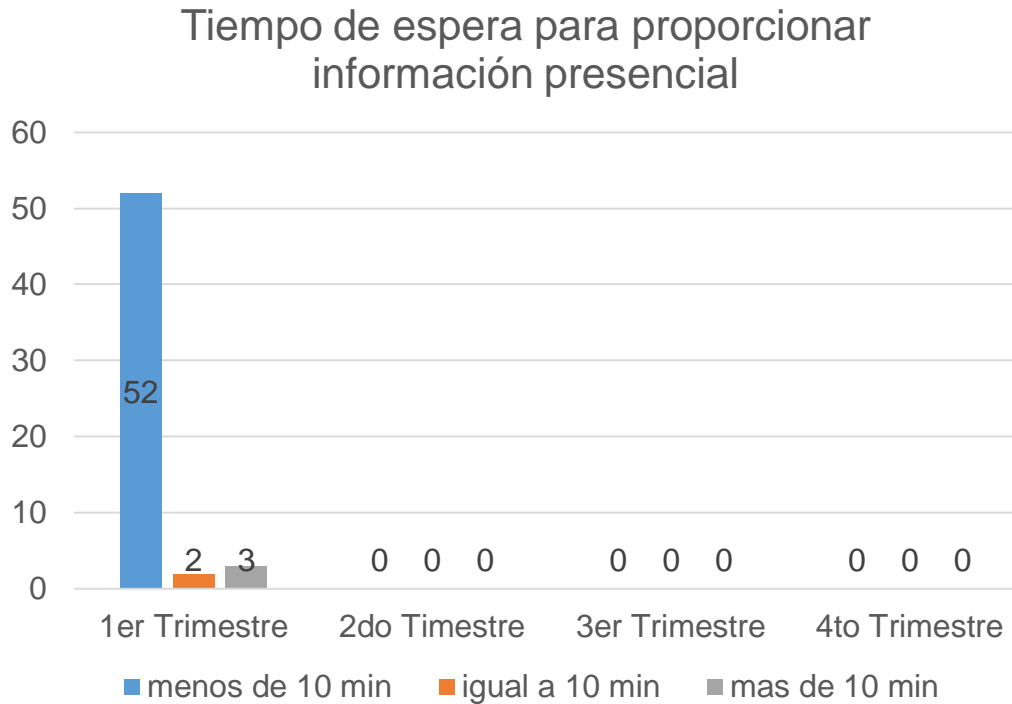
## NOMBRE DEL INDICADOR II

Tiempo de espera para proporcionar información presencial.

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

El tiempo de espera para otorgar información presencial a los usuarios del trámite de Inhumación será menor o igual a 10 minutos.



Durante el primer trimestre del 2024 se recibió la visita de 2384 ciudadanos de los cuales 57 tramitaron el servicio de Inhumación.

Lo que nos da como resultado de acuerdo a la bitácora, el indicador “Tiempo de espera para proporcionar información presencial” obtuvimos que el 97% tuvo un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos.



# 1er TRIMESTRE

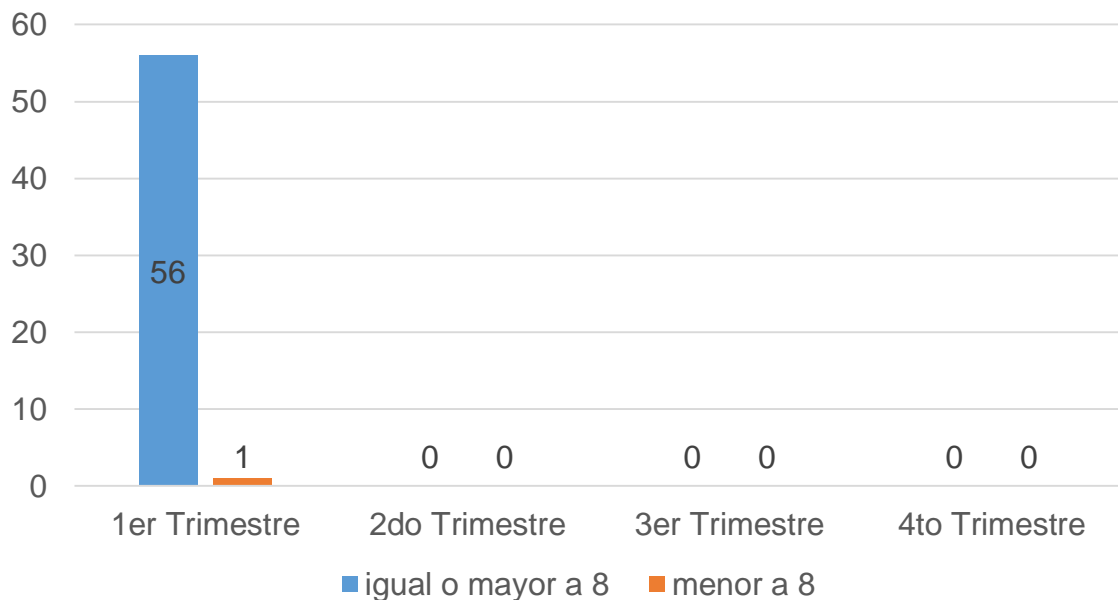
## ENERO-MARZO

### NOMBRE DEL INDICADOR III

#### Índice de satisfacción en el trámite de Inhumación.

Obtener un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10

Índice de satisfacción en el trámite de inhumación.



Durante el primer trimestre del 2024 se recibió la visita de 2384 ciudadanos de los cuales 57 tramitaron el servicio de Inhumación.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se obtuvo como resultado que el indicador “Índice de satisfacción en el trámite de Inhumación” que el 99% obtuvieron un excelente servicio que fue igual o mayor a 8 en una escala de 0 a 10.



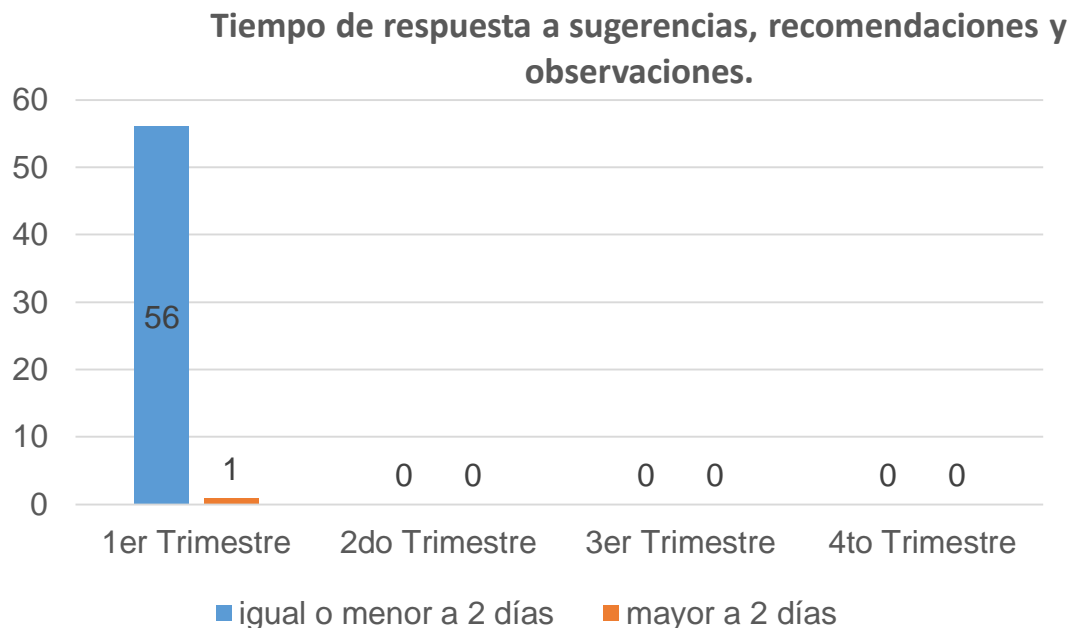
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## NOMBRE DEL INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a sugerencias, recomendaciones y observaciones.

El tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a dos días hábiles.



Durante el primer trimestre del 2024 se recibió la visita de 2384 ciudadanos de los cuales 57 realizaron el trámite de Inhumación.

De acuerdo con el registro de la bitácora se obtuvo que un 99% de los ciudadanos tuvo un tiempo de respuesta menor o igual a dos días hábiles.