

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en el buzón colocado en la ventanilla de atención al público de la Tesorería Municipal de Metepec. Correo electrónico: [ingresos@metepec.gob.mx](mailto:ingresos@metepec.gob.mx) 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](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Artículo 147 fracción III del Código Financiero del Estado de México y Municipios.

<https://legislacion.edomex.gob.mx>.

Artículo 3.48 fracción IV del Código de Reglamentación Municipal de Metepec Estado de México. <https://metepec.gob.mx>.

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Tesorería Municipal es el órgano encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de realizar las erogaciones que haga el Ayuntamiento y tiene entre otras las siguientes atribuciones:

- Administrar la Hacienda Pública Municipal de conformidad con las disposiciones legales aplicables.
- Proponer la política financiera y tributaria del ayuntamiento.
- De requerir más información consultar el siguiente Link de atribuciones: [www.legislacion.edomex.gob.mx](http://www.legislacion.edomex.gob.mx)

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

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

### Contáctanos:



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



7225002851 Ext.4733



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



[tesoreriamunicipalmetepec](https://www.instagram.com/tesoreriamunicipalmetepec)



[@TM\\_Metepec](https://twitter.com/TM_Metepec)



[Tesorería Municipal de Metepec](https://www.facebook.com/TesoreriaMunicipalMetepec)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## TESORERÍA MUNICIPAL



Trámite:

Expedición de copia certificada de recibo predial

REV:03

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

Brindar el servicio de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial, a todos los contribuyentes que sean propietarios o poseedores de inmuebles en el Municipio de Metepec, de manera rápida, eficiente y con apego a la normatividad aplicable.

## 02 Objetivo de la Publicación

Informar a los ciudadanos y contribuyentes, sobre el servicio que ofrece la Tesorería Municipal, así como los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad ; además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Es el pago que los contribuyentes realizan por concepto de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial, a través del cual permite al Ayuntamiento de Metepec, otorgar a la ciudadanía obras, bienes y servicios públicos, que benefician el desarrollo del municipio.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

A recibir información y orientación precisa sobre la Expedición de copia Certificada de Recibo Predial.

Obtener su Recibo.

### Obligaciones:

Cumplir en tiempo y forma con los requisitos y documentos solicitados en la Tesorería Municipal.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo promedio de atención para el trámite de la Expedición de copia Certificada de Recibo Predial, será menor o igual a 5 min siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.
- Obtener un nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto al trámite solicitado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta en las sugerencias, recomendaciones y observaciones serán atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.
- El tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica será de 10 minutos.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención para el pago la resolución del trámite de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial.
- Índice de satisfacción en el trámite de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas .
- Tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica .

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 Subdirector de Ingresos dirigirá carta de disculpas al contribuyente, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

## 08 Formas de Participación

Los contribuyentes que acudan a la Tesorería Municipal, pueden participar en la mejora de la prestación del trámite, mediante:

- Formulación de denuncias, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en la carta de servicio.
- Escritos dirigidos al titular de la Tesorería Municipal.
- Llenado de cuestionarios de satisfacción.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

TESORERIA MUNICIPAL

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

**2024**

# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO



● **DEPENDENCIA**  
**TESORERÍA MUNICIPAL**



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



● **TRÁMITE / SERVICIO  
EVALUADO**  
Expedición de copia  
certificada de recibo predial



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Encuestas de satisfacción.



● **BENEFICIARIOS**  
20 Beneficiarios



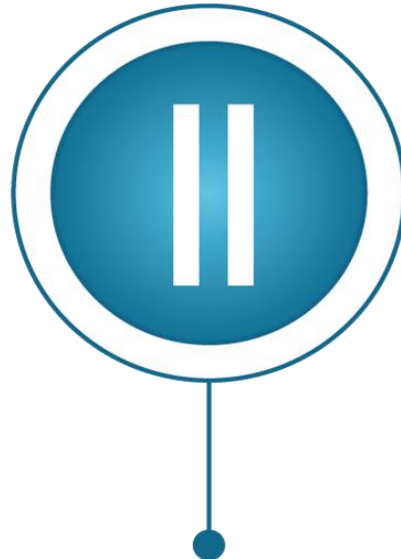
# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención para el pago de la resolución del trámite de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial.



Indice de satisfacción en el tramite de la Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial.



Tiempo de Respuesta a las sugerencias, recomendaciones y Observaciones atendidas



Tiempo de respuesta para proporcionar información Y orientación vía telefónica.



# 1er TRIMESTRE

ENERO-MARZO

## INDICADOR I

Tiempo de atención para el trámite de Expedición de Copia Certificada de Recibo predial.

El tiempo promedio de atención para el trámite de la Expedición de copia Certificada de Recibo Predial, será menor o igual a 5 min siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.

Tiempo de atención respecto al trámite de Expedición de Copia Certificada de Recibo Predial



De los 20 tramites evaluados de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, llevadas acabo de lunes a viernes, en el periodo Comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024** ; el 100% se realizaron en un promedio de 5 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

# 1er TRIMESTRE

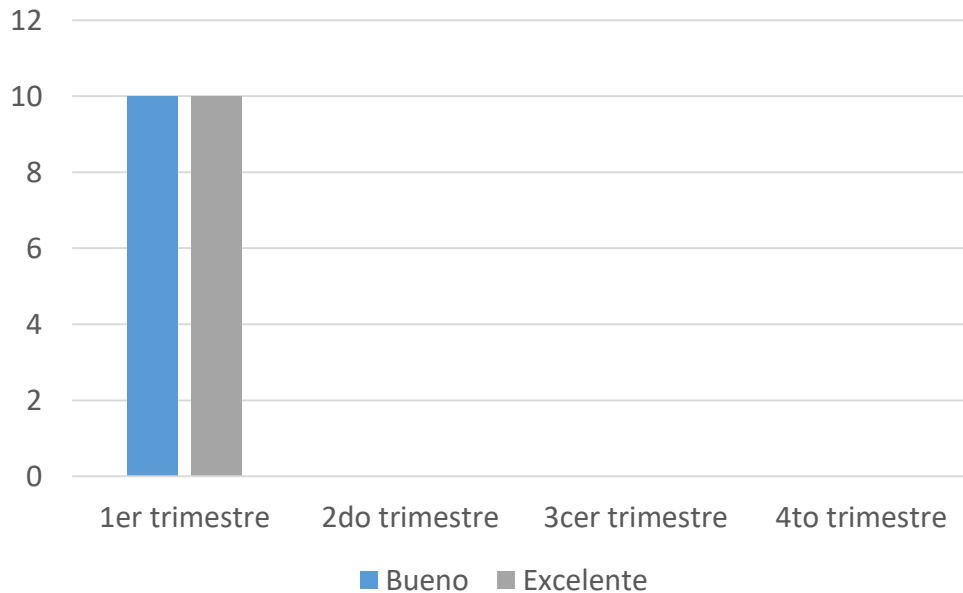
ENERO-MARZO

## INDICADOR II

Índice de Satisfacción en el tramite de la Expedición de copia certificada de recibo predial.

Obtener un nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto al tramite solicitado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

Índice de Satisfacción



En relación a las 10 encuestas aplicadas de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024** y tomando en cuenta los siguientes parámetros:

# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

### INDICADOR III

Tiempo de respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones.

El tiempo de respuesta en las sugerencias, recomendaciones y observaciones serán atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.

En relación a las 10 encuestas aplicadas de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**; no se detectaron sugerencias, recomendaciones, no obstante se esta atento a cualquier comentario o sugerencia que se genere, para su inmediata respuesta.

Encuestas aplicadas en la Tesorería Municipal





# 1er TRIMESTRE

## ENERO-MARZO

El tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica será de 10 minutos.

De las 10 llamadas realizadas por parte de los contribuyentes a la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 06 de enero al 22 de marzo del 2024**, el 99% se realizaron entre 3 a 5 minutos.

Tiempo de respuesta para proporcionar información y orientación vía telefónica.

