

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Las quejas y sugerencias serán recibidas por escrito en el Buzón de Denuncias de la Dirección de Cultura, ubicado en el segundo piso del Teatro Quimera (Calle Miguel Hidalgo S/N, Barrio del Espíritu Santo, Metepec, México C.P. 52140) en un horario de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas y a través del correo electrónico cultura@metepec.gob.mx. El usuario, además podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno (Calle el Nevado #2533 Ote., Col. Agrícola Bellavista, Metepec, México C.P. 52172) en un horario de 09:00 a 18:00 horas. Teléfono: 722 2657433 y 722 2657434 Correo electrónico: contraloriamun@metepec.gob.mx

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Título IV, Capítulo Primero, Artículos 86 y 89; Capítulo Tercero, Artículo 105, Fracción I.  
<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/leyvig022.pdf>

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Libro Tercero, Título Cuarto, Capítulo VI, Artículos 3.116., 3.117., Fracciones I, VIII y XIV, 3.125., Fracciones I, VII, XIII y 3.127. Fracciones I, II, VI, VIII, XIII y XV.  
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuervo>

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, Título Décimo Cuarto, Capítulo VI, Artículo 123, Fracciones I y II.  
<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuervo>

Gaceta 27/2022. Acuerdo de Cabildo 090/2022 de la Octava Sesión Ordinaria del 17 de febrero de 2022.  
<https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2022/GACETA27.pdf>

Gaceta 24/2023. Acuerdo de Cabildo 055/2023 de la Quincuagésima Séptima Sesión Ordinaria del 01 de marzo de 2023.  
<https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2023/GACETA24.pdf>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Cultura es una unidad administrativa que forma parte de la Administración Pública del Gobierno Municipal de Metepec y es la responsable de operar y administrar las Casas de Cultura.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle Miguel Hidalgo S/N, Barrio de Espíritu Santo, Metepec, México. C.P. 52140 (Segundo piso del Teatro Quimera)

### Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas
-  722 2358200 Ext.2081
-  cultura@metepec.gob.mx
-  Dirección de Cultura de Metepec
-  @culturametepec
-  @Cultura\_Metepec
-  @culturametepec
-  Dirección de Cultura Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE CULTURA



Trámite:

Inscripción a Talleres Artístico-Culturales

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 06 de enero de 2022. 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 Cultura, es la encargada de planear, desarrollar y ejecutar programas, acciones y políticas culturales, con el fin de asegurar el acceso de los habitantes del municipio a las diferentes expresiones artísticas, a través de la oferta de las Casas de Cultura.

## 02 Objetivo de la Publicación

Inscribir a la ciudadanía que cumpla con los requerimientos necesarios a talleres artístico culturales que ofrece la Dirección de Cultura. Informar los derechos y obligaciones, compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en hacer la entrega de una copia del acta de nacimiento, 2 fotografías tamaño infantil, un certificado médico y el pago correspondiente para recibir clases de: Danza Clásica, Flauta Transversa, Danza Árabe, Violín, Piano, Guitarra, Artes Plásticas, Batería, Canto, Danza Jazz, Teatro, Yoga, Saxofón, Solfeo, Pintura, Dibujo, Danza Folclórica, Danza Flamenco, Fotografía, Modelado en Barro, Artes Orientales, entre otros.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir respuesta, ya sea positiva o negativa, a su solicitud de inscripción a talleres artísticos. Recibir información clara y precisa sobre la petición formulada. Los datos personales del solicitante serán protegidos de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales.

### Obligaciones:

Cumplir con los requisitos completos para realizar el trámite de inscripción. Cubrir la cuota solicitada para la inscripción a talleres.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir información y orientación sobre la inscripción a talleres será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo para recibir documentación para la inscripción a talleres será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de respuesta para realizar la inscripción a un taller será menor o igual a 10 minutos, siempre y cuando el solicitante cuente con la documentación completa.
- Obtener un índice de satisfacción del usuario, respecto al servicio proporcionado, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir información y orientación.
- Tiempo para recibir documentación.
- Tiempo de respuesta para realizar la inscripción a un taller.
- Índice de satisfacción del usuario, respecto al servicio proporcionado.

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 caso de que, una vez cumplidos todos los requisitos, la respuesta para realizar la inscripción a un taller, no sea en el tiempo señalado, la/el Encargada (o) de la Casa de Cultura correspondiente, realizará una disculpa presencial o mediante llamada telefónica al solicitante, explicando los motivos por los cuales no se pudo brindar el servicio en tiempo y forma, comunicándole las medidas a tomar por la deficiencia.

## 08 Formas de Participación

A través de un escrito dirigido a la Directora de Cultura. Al correo electrónico: [cultura@metepec.gob.mx](mailto:cultura@metepec.gob.mx)



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE CULTURA

**2<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL- JUNIO

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INSCRIPCIÓN A TALLERES ARTÍSTICO-CULTURALES



● **DEPENDENCIA**  
Dirección de Cultura



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
01 abril al 28 de junio 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Inscripción a talleres artístico-culturales



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Bitácoras de registro de tiempo y encuestas de satisfacción

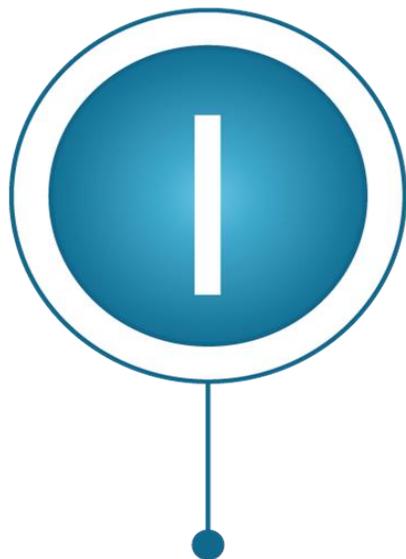


● **BENEFICIARIOS**  
179 personas atendidas

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

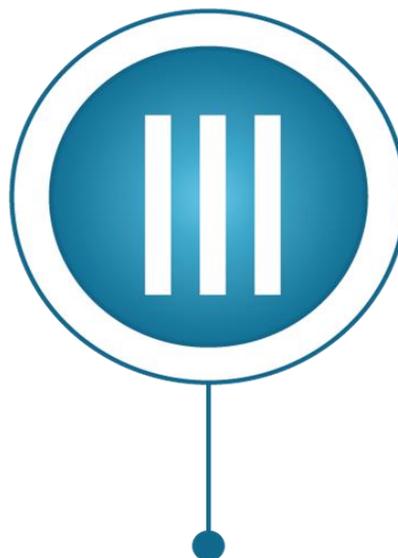
## INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de espera para recibir información y orientación.



Tiempo para recibir documentación.



Tiempo de respuesta para realizar la inscripción a un taller.



Índice de satisfacción del usuario, respecto al servicio proporcionado.

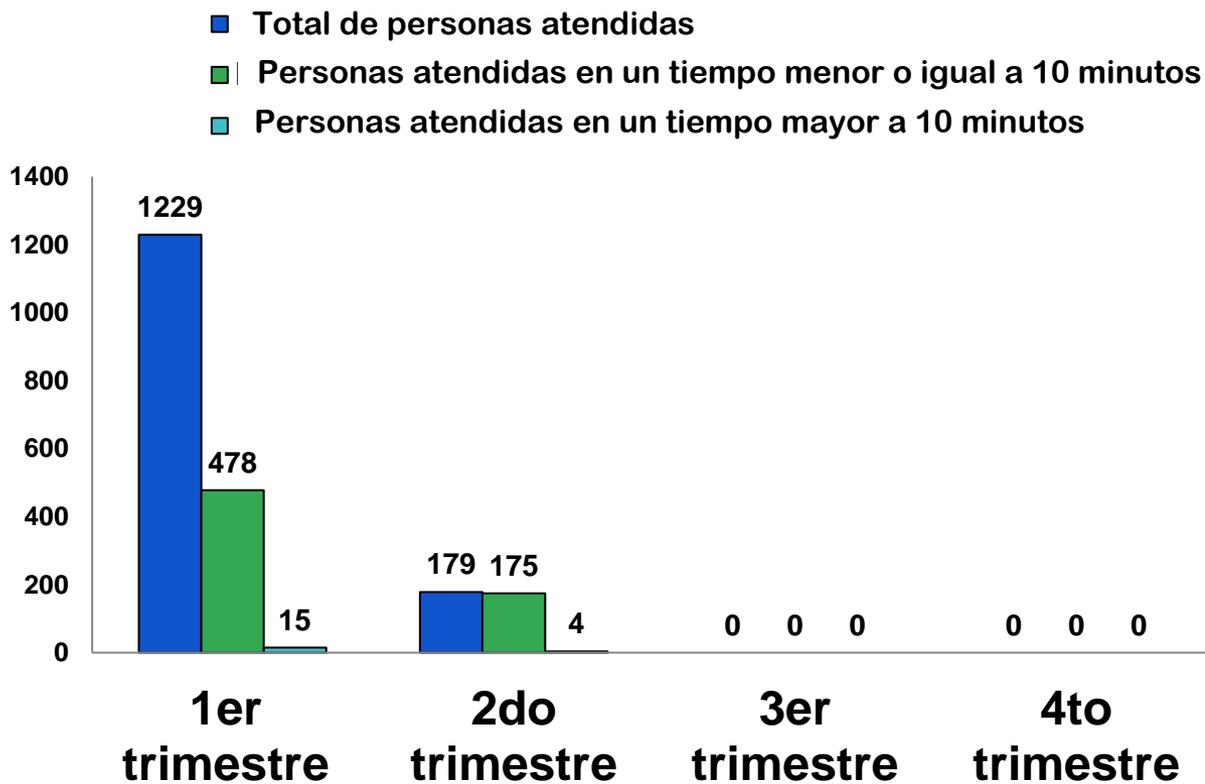


# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de espera para recibir información y orientación

El tiempo de espera para recibir información y orientación sobre la inscripción a talleres será menor o igual a 10 minutos.



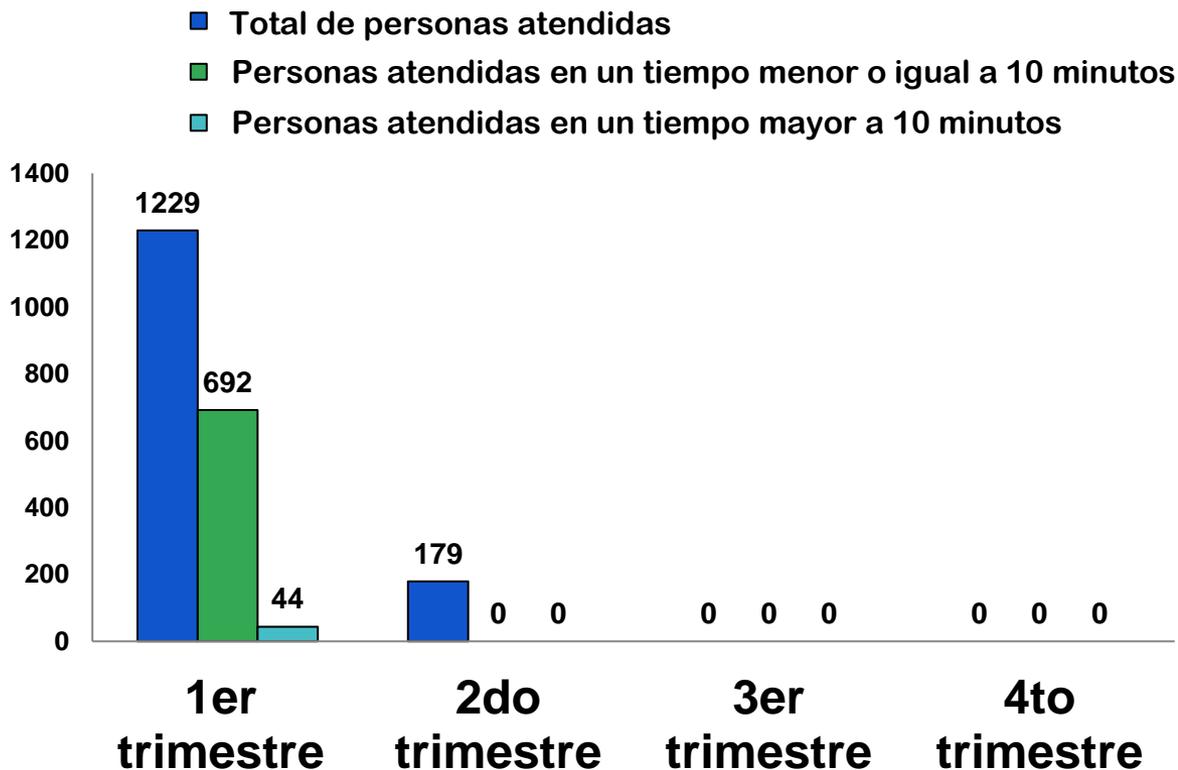
De las 179 personas atendidas **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**, se registraron 179 para solicitar información y orientación sobre los talleres; de los cuales, el **97.8%** (175 personas) fueron atendidas en un tiempo **menor o igual a 10 minutos**, sin embargo, el **2.2%** (4 personas) fueron atendidas en un **tiempo mayor**. **Por lo que, la Dirección de Cultura debe ajustar las medidas de atención para cumplir con el compromiso de calidad.**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo para recibir documentación

El tiempo para recibir documentación para la inscripción a talleres será menor o igual a 10 minutos.



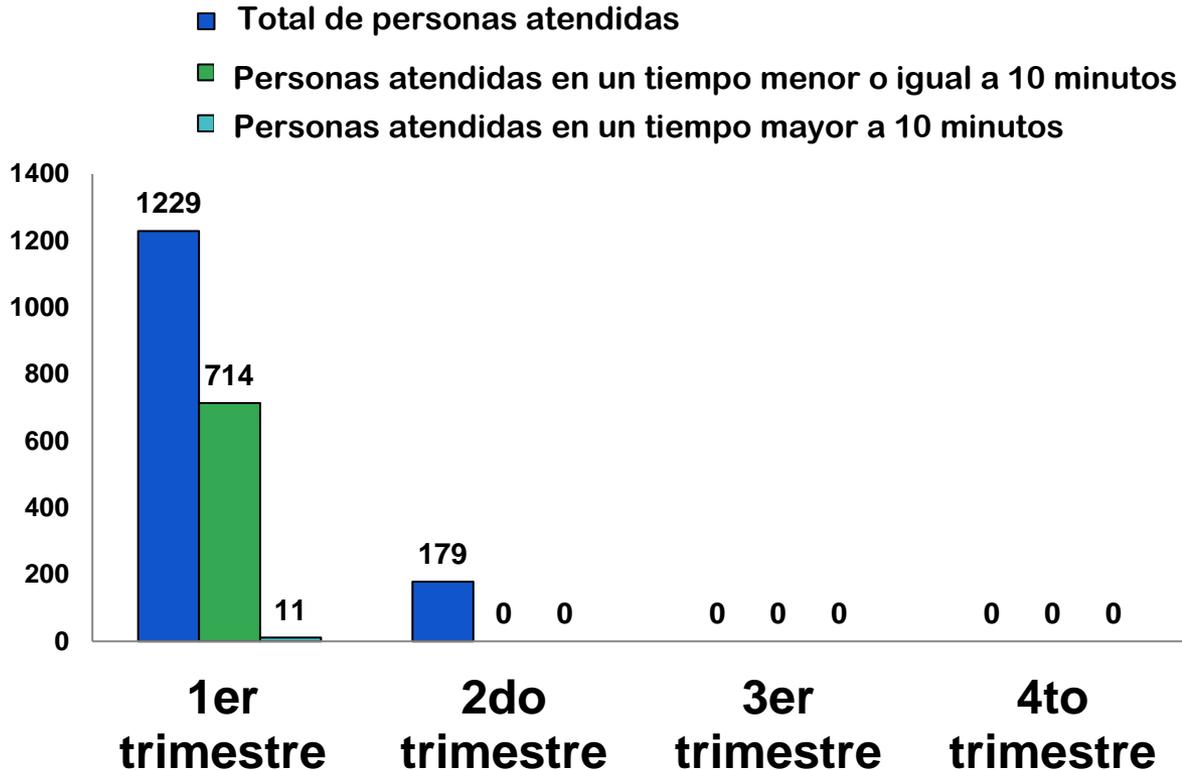
De las 179 personas atendidas **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**, no se registraron personas para entregar documentación; debido a que el periodo de inscripciones fue en el mes de febrero. **Por lo que, la Dirección de Cultura no cuenta con registro del indicador de calidad.**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de respuesta para realizar la inscripción a un taller

El tiempo de respuesta para realizar la inscripción a un taller será menor o igual a 10 minutos, siempre y cuando el solicitante cuente con la documentación completa.



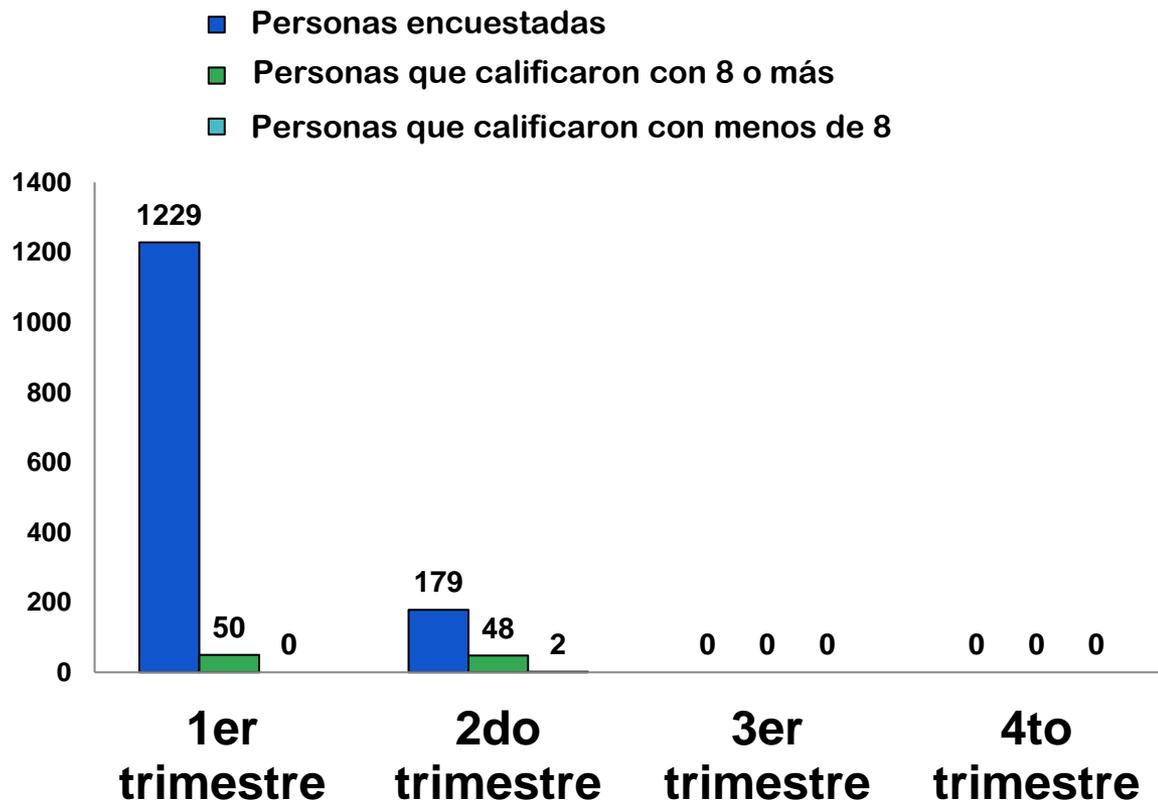
De las 179 personas atendidas **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**, no se registraron personas para realizar la inscripción a un taller; debido a que el periodo para ello fue en el mes de febrero. **Por lo que, la Dirección de Cultura no cuenta con registro del indicador de calidad.**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Índice de satisfacción del usuario, respecto al servicio proporcionado

Obtener un índice de satisfacción del usuario, respecto al servicio proporcionado, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De las 179 personas atendidas **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**, se encuestó a 50 personas (10 en cada Casa de Cultura), de los cuales el **96%** (48 encuestados) calificaron **con 8 o más** en una escala de 0 a 10; sin embargo el **4%** (2 encuestados) calificaron con **menos de 8**. **Por lo que, la Dirección de Cultura deberá ajustar las medidas de atención para cumplir con el compromiso de calidad.**