

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en los buzones de sugerencias, quejas y reclamaciones, disponibles en las ventanillas de atención al usuario de la Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, ubicado en Av. Estado de México No. 1201 Oriente, planta alta, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140 Tel. 7225002838, 7225002839 en un horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: desarrolloeconomicoyturistico@metepec.gob.mx La usuaría o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado No. 2533, 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

Bando Municipal de Metepec, Estado de México (Vigente). Título Décimo Tercero, Capítulo II, Artículo 110, Inciso VII. Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, (Vigente). Capítulo VII, Artículo 3 .130, Inciso XXXVII, Artículo 3.140, Inciso III.

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través de la Subdirección de Fomento Turístico tiene como objetivo difundir entre el sector turístico los principales sitios de interés; así como sus principales actividades económicas tales como la artesanía y el comercio, orientar y difundir sobre la elaboración de piezas artesanales y dónde pueden ser adquiridas, dar a conocer parte de la historia, cultura, tradiciones y eventos a lo largo del año como atracción turística, brindar la opción de recorridos turísticos en los que se visitará cada uno de los sitios de interés, brindar orientación sobre lugares gastronómicos hospedaje, servicios médicos y protección civil en la aplicación y al teléfono \*7311, brindar las facilidades para recorridos turísticos a pie con un guía quien se encargará de dar información relevante del sitio visitado.

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

## Atención a los Usuarios: Oficina de Fomento Turístico

Av. Estado de México No. 1201 Oriente, Planta Alta.  
Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.  
(Ex Recinto Ferial, entre Nicolás Bravo y Mayorazgo).

Para los Tour Turísticos de Fines de semana solo con previa cita.

## Módulo de Información y Orientación Turística y Artesanal

Av. Estado de México s/n Barrio del Espíritu Santo, Metepec, Estado de México, (entre Hidalgo y 5 de Mayo).

Para los Tour Turísticos de Fines de semana solo con previa cita.

### Contáctanos:



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



**Oficina Central:** 7225002838 Ext. 4613 y 4612



fomentoturistico@metepec.gob.mx



Pueblo Mágico Metepec



@turismoMetepec



<https://metepec.gob.mx/Turismo/>

## Escanéame ¡Yo te llevo!

Módulo de Información:



Oficina de Fomento Turístico:



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## DIRECCIÓN DE DESARROLLO ECONÓMICO, TURÍSTICO Y ARTESANAL



Trámite:

Información y Orientación Turística y Artesanal

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 14 de mayo del 2020. 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 Desarrollo Económico, Turístico y Artesanal, a través de la Subdirección de Fomento Turístico tiene como misión orientar y ofrecer información sobre la oferta turística y artesanal del Pueblo Mágico a los visitantes y habitantes de Metepec.

## 02 Objetivo de la Publicación

Brindar a los usuarios el servicio de Información y Orientación Turística y Artesanal, así como los derechos y obligaciones que adquieren, indicando los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

La Subdirección de Fomento Turístico cuenta con un único Módulo de Información y Orientación Turística y Artesanal con servicio de Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas sobre los sitios de interés más relevantes del Municipio, las artesanías, cultura y tradición.

Orientar al turista de forma presencial en la única oficina de Fomento Turístico y de manera virtual (<http://metepecmagico.mx>) y de manera telefónica (7225002838) sobre los lugares de interés, gastronómicos, de esparcimiento, hospedaje; así como servicios de emergencia al \*7311.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratado con respeto e igualdad.

Recibir información y orientación sobre los lugares más relevantes del municipio, así como la actividad artesanal, cultural y de las tradiciones.

Recibir información oportuna sobre los lugares gastronómicos, hospedaje, servicios médicos y protección civil en la aplicación y al teléfono \*7311.

Recibir respuesta a las solicitudes que ingrese el ciudadano para recorridos turísticos de Metepec: presencial de Lunes a Viernes en el único Módulo de Información Turística y Artesanal, número telefónico (7225002838 Ext.4613 y 4612) y correo electrónico ([fomentoturistico@metepec.gob.mx](mailto:fomentoturistico@metepec.gob.mx))

### Obligaciones:

Tratar con respeto al personal que los reciba y les brinde atención.

Acudir a solicitar información en los horarios establecidos: días hábiles de 9:00 a 18:00 horas, en la oficina ubicada en el Edificio "Ciudadanos Gobernando" y de Lunes a Viernes en el único Módulo de Información Turística y Artesanal.

Esperar su turno para recibir la información en caso de que se esté atendiendo a otros turistas.

Ingreso de solicitud para recorridos turísticos de Metepec: presencial en el único Módulo de Información Turística y Artesanal, al número telefónico (7225002838 Ext.4613 y 4612) y correo electrónico ([fomentoturistico@metepec.gob.mx](mailto:fomentoturistico@metepec.gob.mx))

## 05 Compromisos de Calidad

La Subdirección de Fomento Turístico se compromete a brindar una atención amable y cordial a todo visitante que se acerque a solicitar informes:

- La información y orientación presencial sobre el Municipio tendrá un nivel de satisfacción mayor o igual a 8 en una escalade 0 a 10.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el buzón, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción.
- El tiempo de atención presencial a los usuarios será menor o igual a 30 minutos.
- La resolución a la solicitud de un recorrido Turístico en el Municipio no será mayor a 15 minutos cuando esta se realice por teléfono y de manera presencial en las oficinas de Turismo, y de 1 día hábil cuando se realice a través de correo electrónico.

## 06 Indicadores de Calidad

- Nivel de satisfacción al atender y brindar la información.
- Tiempo para dar respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo de atención presencial al usuario.
- Tiempo de resolución de una solicitud telefónica, presencial o vía 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

Los ciudadanos que consideren que la Subdirección de Fomento Turístico ha incumplido los compromisos asumidos en esta carta obtendrán:

Recibir una Carta emitida por la Subdirección de Fomento Turístico o del Departamento de Promoción y Atracción Turística, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en la relación a la deficiencia observada.

Recibir una llamada telefónica o cita con la Subdirección de Fomento Turístico con el Departamento de Promoción y Atracción Turística, a efecto de acordar con el usuario, la forma de subsanar el incumplimiento del compromiso.

Recibir información más detallada sobre la realización de este servicio por parte del Departamento de Promoción y Atracción Turística.

## 08 Formas de Participación

Los usuarios pueden participar en la mejora del servicio prestado mediante:

El llenado de la encuesta de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones de mejora del servicio, por escrito.

Escritos dirigidos la Subdirección de Fomento Turístico o al Departamento de Promoción y Atracción Turística.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
ECONÓMICO, TURÍSTICO Y ARTESANAL

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## Información y Orientación Turística y Artesanal



### ● DEPENDENCIA

DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
ECONÓMICO, TURÍSTICO Y ARTESANAL



### ● PERIODO DE EVALUACIÓN

01 abril a 28 de junio 2024



### ● TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

Información y Orientación  
Turística y Artesanal



### ● HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Bitácora, lista de registro,  
encuestas de satisfacción, etc.



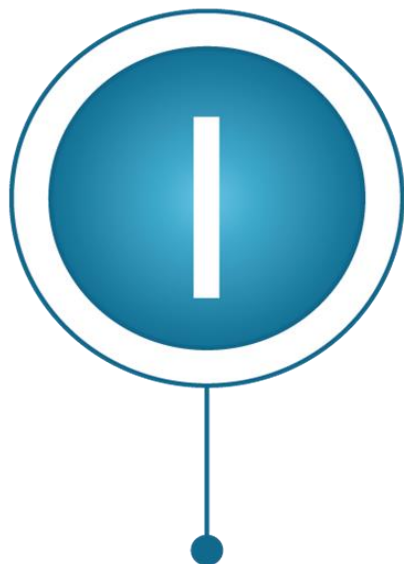
### ● BENEFICIARIOS

44 personas atendidas

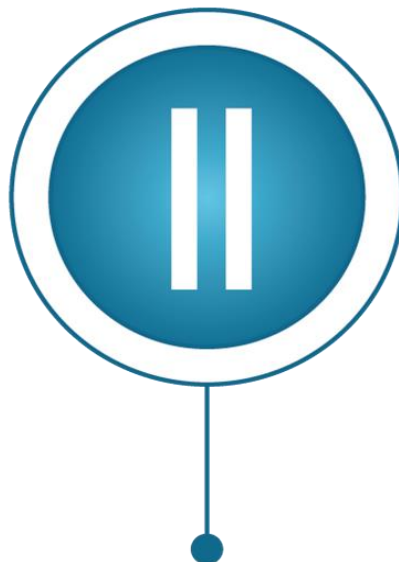
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Nivel de satisfacción al atender y brindar la información.**



**Tiempo para dar respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.**



**Tiempo de atención al usuario.**



**Tiempo de resolución de una solicitud telefónica, presencial o vía correo electrónico.**

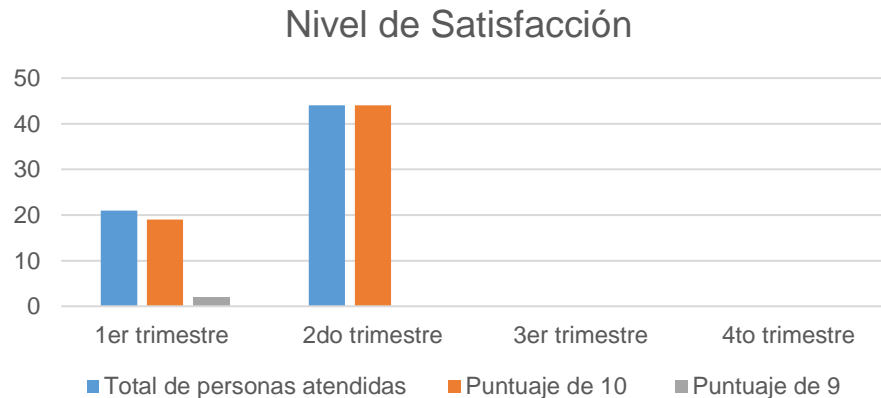


# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

**Compromiso:** La información y orientación presencial sobre el Municipio tendrá un nivel de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

**Periodo de Evaluación:** Abril a Junio del presente año.



	Nivel de Satisfacción			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Total de personas atendidas	21	44		
Puntaje de 10	19	44		
Puntaje de 9	2	0		

El índice de satisfacción en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, muestra que de los 44 usuarios atendidos, a los cuales se les brindo información y orientación presencial, los 44 dan calificación de 10 en satisfacción, representando el 100 %.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

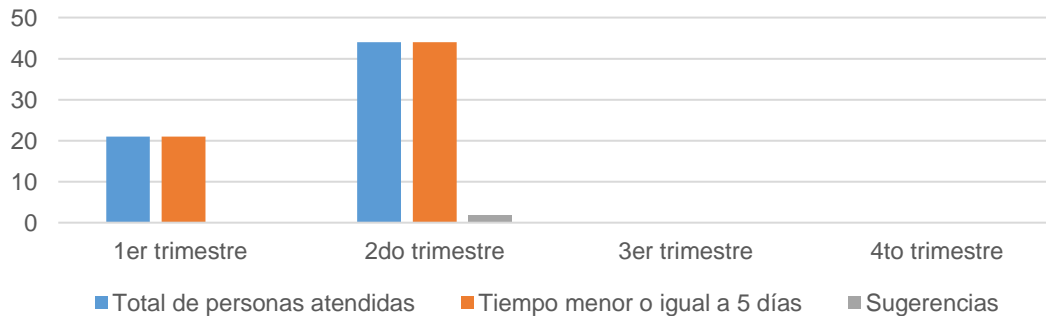
## ABRIL- JUNIO

### NIVEL DE SATISFACCIÓN AL ATENDER Y BRINDAR LA INFORMACIÓN

**Compromiso:** Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el buzón, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción.

**Periodo de Evaluación:** Abril a Junio del presente año.

Nivel de Satisfacción en Tiempo de Respuesta a Quejas y/o Sugerencias



Nivel de Satisfacción en Tiempo de Respuesta a Quejas y/o Sugerencias				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Total de personas atendidas	21	44		
Tiempo menor o igual a 5 días	21	44		
Sugerencias	0	2		

En el índice de tiempo de respuesta en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, muestra que de los 44 usuarios atendidos, 2 realizaron la sugerencia de que el módulo de información turística este abierto mas días, pero también dieron una calificación satisfactoria y una aprobación del 100% en cuanto el nivel de satisfacción por la atención brindada.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

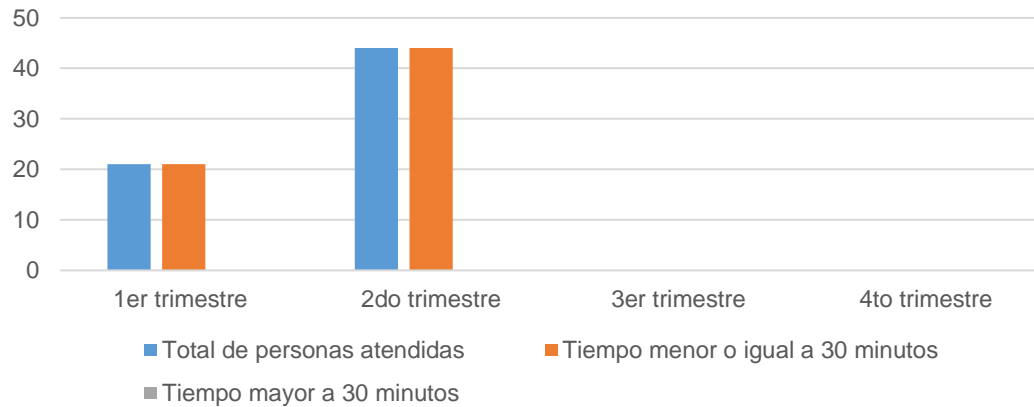
## ABRIL- JUNIO

### TIEMPO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**Compromiso:** El tiempo de atención a los usuarios será menor o igual a 30 minutos.

**Periodo de Evaluación:** Abril a Junio del presente año.

Tiempo de Atención al Usuario



En índice del tiempo de atención en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024; muestra que de los 44 usuarios atendidos a los cuales se les brindo información y orientación presencial, las 44 personas fueron atendidas en un lapso de 0 a 30 minutos.

Tiempo de Atención al Usuario				
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Total de personas atendidas	21	44		
Tiempo menor o igual a 30 minutos	21	44		
Tiempo mayor a 30 minutos	0	0		



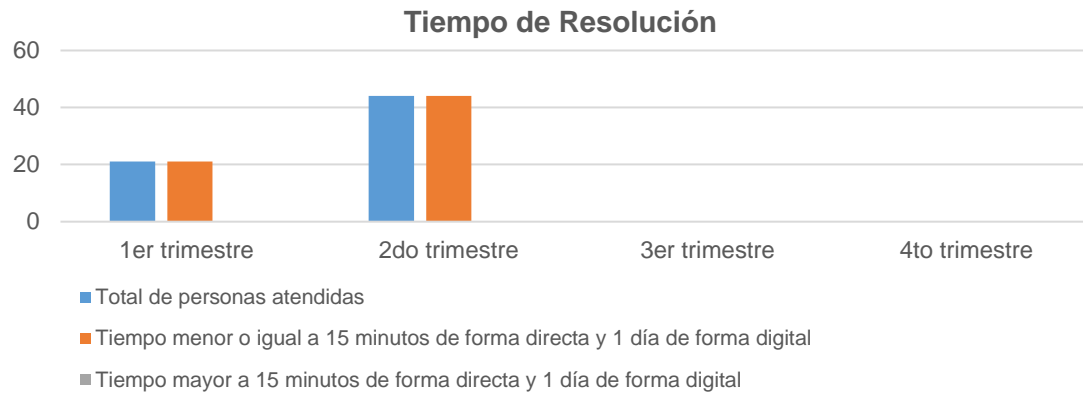
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE UNA SOLICITUD TELEFÓNICA, PRESENCIAL O VÍA CORREO ELECTRÓNICO

**Compromiso:** La resolución a la solicitud de información turística en el Municipio no será mayor a 15 minutos cuando esta se realice por teléfono y de manera presencial en las oficinas de Turismo, y de 1 día hábil cuando se realice a través de correo electrónico.

**Periodo de Evaluación:** Abril a Junio del presente año.



	Tiempo de Resolución			
	1er trimestre	2do trimestre	3er trimestre	4to trimestre
Total de personas atendidas	21	44		
Tiempo menor o igual a 15 minutos de forma directa y 1 día de forma digital	21	44		
Tiempo mayor a 15 minutos de forma directa y 1 día de forma digital	0	0		

En índice de resolución a una solicitud presencial, telefónica o digital en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024; muestra que de los 44 usuarios atendidos a los cuales se les brindo información y orientación turística, se cumplió en tiempo y forma con forme a sus expectativas.