

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial en el formulario del buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones ubicado en el primer piso donde se localiza el Departamento de Programas Integrales, en el edificio situado en la Avenida Estado de México No. 449. Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140 Tel. 7222358200 Ext. 1171. En el buzón de donde puede presentar su queja es el Órgano de Control Interno, ubicado en la calle El Nevado #2533 Oriente. Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 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

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Capítulo VIII, Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas, Artículo 3.160. El Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales, Frac. I, II, III, V, VI, VII, VIII, IX, X. Pág. 98.

<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>,

Gaceta 13, Bando Municipal de Metepec, Estado de México, 2024, Décimo Cuarto del Desarrollo Social, Capítulo I de Desarrollo Social, Artículo 114, Frac. I, IV, XVI, XVIII, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, (pág. 54 y 55)

<https://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2024/GACETA13.pdf>

<https://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>,

Manual de Procedimientos de la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas.

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas a través del Departamento de Programas Integrales; teniendo como atribuciones más importantes: Impulsar mecanismos que incentiven, garanticen y fortalezcan la regeneración del tejido social. Promover y fortalecer el desarrollo social, a través de pláticas y talleres de Valores Humanos encaminadas a la sana convivencia.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México 449 Barrio de San Miguel, Metepec  
Estado de México C.P 52140

### Contáctanos:



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



7222358200 Ext.1171



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



Desarrollo Social 2022-2024

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS



Trámite:

Regeneración de Valores Humanos en el Tejido Social



REV:11  
2021-2024

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 06 de marzo de 2021. 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

A través del Departamento de Programas Integrales se brinda a las comunidades de Metepec pláticas y talleres que incentiven, promuevan, garanticen y fortalezcan la Regeneración de los Valores Humanos, la atención, la participación y convivencia ciudadana de manera colectiva, resarcido el tejido social en las comunidades del municipio.

## 02 Objetivo de la Publicación

Regenerar Valores Humanos mediante pláticas y talleres que pretenden ampliar sus conocimientos, la atención, la participación, la convivencia social y familiar de las comunidades del municipio de Metepec. Así como comunicar los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad del departamento de la dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Mediante un oficio de petición dirigido al Departamento de Programas Integrales, solicitando la plática y/o taller siendo este la única oficina responsable de desarrollar e implementar los talleres y pláticas de valores humanos en forma presencial a las comunidades del municipio de Metepec.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad, solidaridad, empatía por el personal adscrito. Recibir un oficio de contestación y una constancia de participación de las pláticas y talleres. Sus datos serán tratados con confidencialidad con la finalidad de proporcionar dicha constancia. Realizar un registro de asistencia antes y durante las pláticas y talleres.

### Obligaciones:

Acudir en un horario de 9:00 a 18:00 horas de lunes a viernes. Solicitar mediante oficio a la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas las pláticas y talleres de Valores Humanos.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir atención presencial en las oficinas del Departamento de Programas Integrales no será mayor a 10 minutos.
- El tiempo máximo para brindar información vía telefónica no será mayor a 10 minutos.
- El tiempo máximo para brindar información presencial no será mayor a 20 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir atención presencial.
- Tiempo para brindar información y orientación vía telefónica.
- Tiempo para brindar información y orientación presencial.
- Índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado.
- Tiempo para dar contestación a sugerencias, quejas y reclamaciones.

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 Departamento responsable hará la reprogramación a la disposición del ciudadano.

El titular del Departamento de Programas Integrales ofrecerá de manera personal e inmediata una disculpa al solicitante.

El titular del Departamento de Programas Integrales realizará una llamada telefónica al ciudadano o ciudadana informando la forma de subsanar el incumplimiento del compromiso.

## 08 Formas de Participación

Las comunidades beneficiarias, pueden participar en encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones sobre las pláticas y talleres de valores humanos para la mejora de las mismas a través de su buzón de quejas ubicado en la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas.

Escrito libre dirigido a la o el titular del Departamento de Programas Integrales, manifestando sus recomendaciones para mejorar el servicio.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## “REGENERACIÓN DE VALORES HUMANOS EN EL TEJIDO SOCIAL”



● **DEPENDENCIA**  
**Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas**



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



● **TRÁMITE /SERVICIO EVALUADO**  
**“Regeneración de Valores Humanos en el Tejido Social”**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**

**Registro de tiempo de espera para atención presencial, registro de tiempo para brindar atención presencial, registro de tiempo para atención vía telefónica, registro de encuestas aplicadas, registro de tiempo de respuesta a sugerencias quejas y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción.**



● **BENEFICIARIOS**  
**147 personas atendidas**

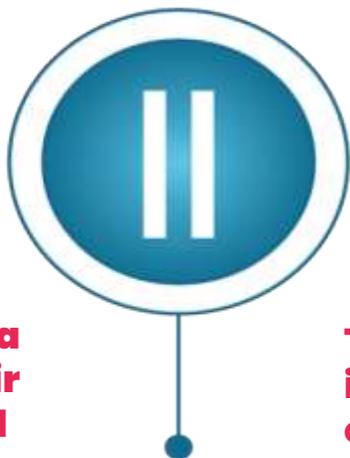
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de espera para recibir atención presencial**



**Tiempo para brindar información y orientación vía telefónica.**



**Tiempo para brindar información y orientación presencial.**



**Índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado.**



**Tiempo para dar contestación a las sugerencias, quejas y reclamaciones**

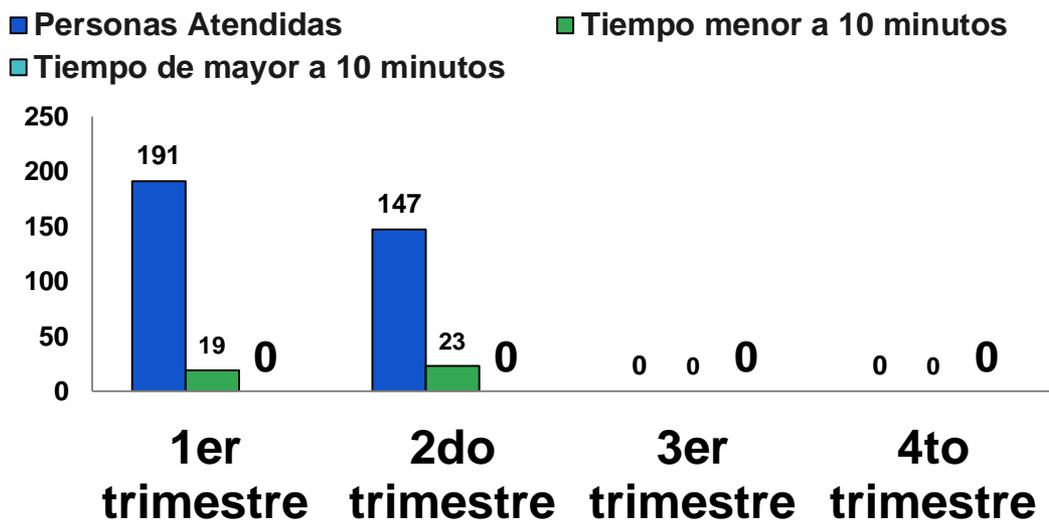


# 2 TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR I TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR ATENCIÓN PRESENCIAL

El tiempo de espera para recibir atención presencial en las oficinas del Departamento de Programas Integrales no será mayor a 10 minutos.



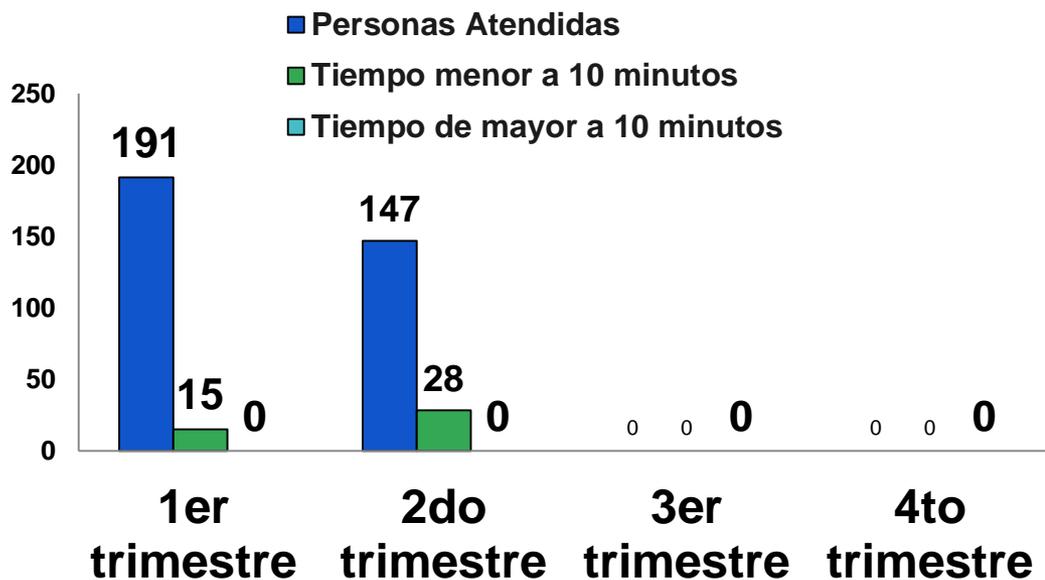
De los 147 ciudadanos atendidos en este trimestre, de acuerdo al registro en recepción en las Instalaciones del Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio 2024; se obtuvo que 23 personas atendidas en un tiempo menor a 10 minutos, cumpliendo así con el compromiso.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR II TIEMPO MÁXIMO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN VÍA TELFÓNICA.

El Tiempo máximo para brindar información vía telefónica no será mayor a 10 minutos.



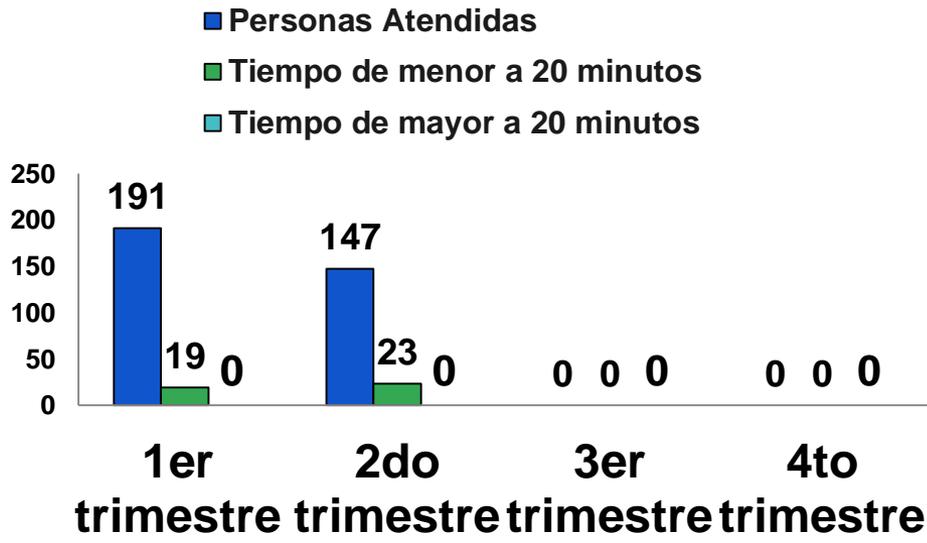
De los 147 ciudadanos atendidos este trimestre, de acuerdo al registro sobre el tiempo máximo para brindar información y orientación vía telefónica, en el Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio 2024; se obtuvo un registro de 28 personas atendidas en un tiempo menor a 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR III TIEMPO PARA BRINDAR INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PRESENCIAL.

El tiempo máximo para brindar información presencial, no será mayor a 20 minutos.



De los 147 ciudadanos atendidos en este trimestre, de acuerdo al registro en recepción para recibir información y orientación presencial sobre los temas de Regeneración de Valores Humanos en las Instalaciones del Departamento de Asuntos Indígenas y Programas Integrales, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio 2024; se obtuvo que 23 ciudadanos atendidos en un tiempo menor a 20 minutos; cumpliendo así con el compromiso.



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

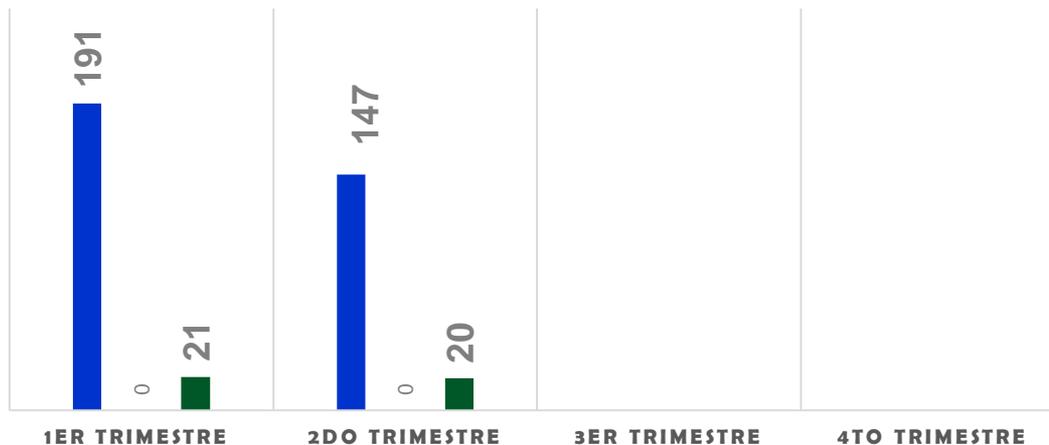
## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR IV ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO PROPORCIONADO.

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios sobre el servicio proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

#### OBTENER UN ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE EL SERVICIO PROPORCIONADO MAYOR O IGUAL A 8 EN UNA ESCALA DE 0 A 10.

■ Personas Atendidas    ■ calificación menor de 7    ■ Calificación mayor de 8



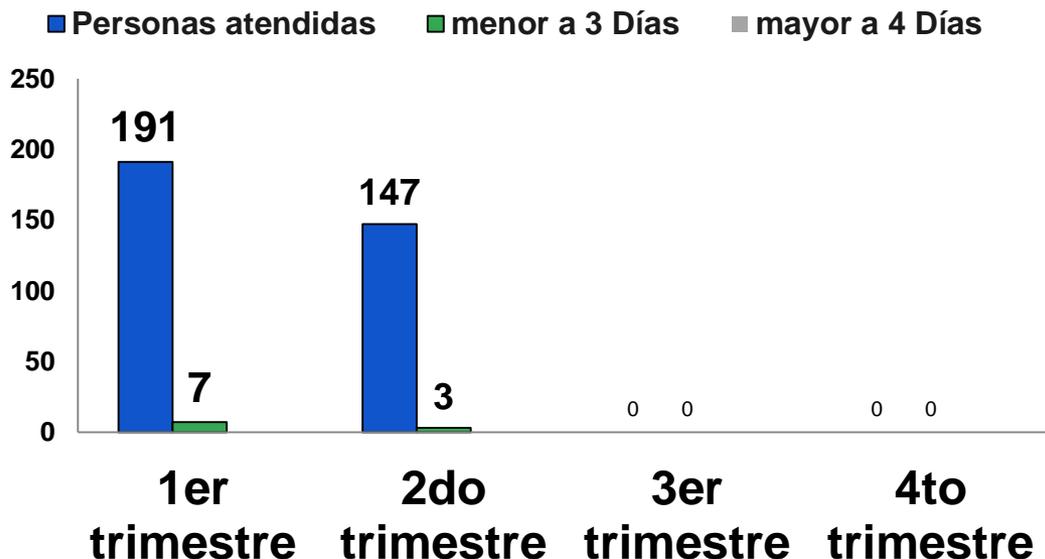
De los 147 ciudadanos atendidos en este trimestre, los cuales participaron en los talleres y pláticas de Valores Humanos, se les aplicó encuestas de satisfacción aleatoriamente 20 de ellos los cuales calificaron arriba de 8 a 10 el trato recibido por los ponentes y el personal del Departamento Asuntos Indígenas y Programas Integrales, en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio 2024, cumpliendo así con el 100 % del compromiso.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR V TIEMPO PARA DAR CONTESTACIÓN A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.



De los 147 ciudadanos atendidos este trimestre, se capturaron en el buzón y en las encuestas de satisfacción 3 solicitudes de sugerencias, quejas y reclamaciones, las cuales se atendieron en un tiempo menor a 3 días hábiles, en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio 2024, cumpliendo así con el compromiso.