

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en el formulario disponible en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones colocado en las oficinas del Departamento Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio ubicadas en calle el Nevado No. 2533, Segundo Piso, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México C.P. 52172, en horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Por correo electrónico a: [desarrollosocial@metepec.gob.mx](mailto:desarrollosocial@metepec.gob.mx) Vía telefónica al: 7222657492 ext. 3602 El usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicada en Calle el Nevado No. 2533, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México C.P. 52172. Tel. 7222657433, 7222657434 en 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

Ley de la Juventud del Estado de México, artículos 21, 22 y 23.  
<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig152.pdf>

Bando Municipal de Metepec 2024, artículo 112.  
[http://metepec.gob.mx/pagina/documentos/gacetas/gacetas\\_2024/GACETA132024.pdf](http://metepec.gob.mx/pagina/documentos/gacetas/gacetas_2024/GACETA132024.pdf)

Bando Municipal de Metepec 2023 Capítulo VIII, artículos 129 y 130.  
<http://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2024/GACETA13.pdf>

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México,  
Nos rige el artículo 3.159  
<http://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetas/2022/GACETA96.pdf>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas a través del Departamento Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, tiene como atribuciones más importantes:

Instrumentar en el ámbito de su competencia, políticas encaminadas a la atención a la juventud; Generar, fomentar, promover, ejecutar e implementar las políticas públicas, planes y programas encaminados a la atención y desarrollo integral de la juventud metepequense; Capacitar en diversos temas de interés a la población juvenil; Las demás obligaciones que establezcan el Bando Municipal de Metepec y los ordenamientos federales, estatales y municipales.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle Nevado No. 2533 Oriente (segundo piso). Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52140

### Contáctanos:



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



7222657400 Ext.3622



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



Juventud H. Ayuntamiento Metepec



Juventud Ayuntamiento Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS



Trámite:

Talleres de atención, prevención y orientación para los jóvenes del municipio

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 08 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

Elaborar, planear, organizar, desarrollar las acciones, políticas públicas y servicios orientados a la comunidad juvenil, difundir Talleres de atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio.

## 02 Objetivo de la Publicación

Impartir a la juventud acerca de los talleres, servicios y acciones que ofrece el Departamento de Talleres de atención, prevención y orientación a los jóvenes del Municipio, perteneciente a la Dirección de Desarrollo Social y Asuntos Indígenas, así como los derechos y obligaciones de las usuarias y los usuarios; las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Talleres de Atención, Prevención y Orientación para los Jóvenes del Municipio. La finalidad de este servicio es realizar acciones y proporcionar orientación a los metepequenses de 12 a 29 años en temas de relevancia para la juventud de manera presencial siendo el único Departamento de Talleres de atención, prevención y orientación a los jóvenes del Municipio.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratados con respeto, dignidad, igualdad y confidencialidad. Recibir información y orientación clara sobre los horarios y días disponibles para la realización de las actividades y talleres. Se requiere agendar los talleres vía telefónica o presencial con el personal del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, con un mínimo de 15 días antes del día del evento.

### Obligaciones:

Respetar los horarios y el funcionamiento del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio (las actividades serán realizadas de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas).

Recibir los talleres de atención, prevención y orientación con respeto y amabilidad. Llenar encuesta de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de respuesta para una solicitud telefónica no será mayor a 10 minutos.
- El tiempo para la ejecución de las actividades y talleres será menor o igual a 60 minutos.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 1 días hábiles.
- El tiempo de espera para la atención personal en las oficinas del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio será menor o igual a 2 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, mayor o igual a 8 (escala del 0 al 10).

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de respuesta a una solicitud telefónica.
- Tiempo de desarrollo de las actividades y talleres.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo de espera para atención personal;
- Nivel de satisfacción de los usuarios.

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

Para las usuarias y los usuarios que consideren que se ha incumplido con los compromisos: El Jefe del Departamento Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, se comunicará con ellos de manera personal, se generará un plan de solución y se propondrá la realización de un nuevo taller subsanando las deficiencias anteriores.

## 08 Formas de Participación

Las y los jóvenes, beneficiados del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, pueden participar en la mejora del servicio, mediante: encuesta de satisfacción, quejas, sugerencias y reclamaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso.

Escrito dirigido al Titular del Departamento de Talleres de Atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio a fin de mejorar el servicio.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO SOCIAL Y  
ASUNTOS INDÍGENAS  
DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN A LA JUVENTUD

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

**2024**

# TALLERES DE ATENCIÓN, PREVENCIÓN Y ORIENTACIÓN A LOS JÓVENES DEL MUNICIPIO

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO



**DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE DESARROLLO  
SOCIAL Y ASUNTOS INDÍGENAS**



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



**TRÁMITE /SERVICIO**  
**EVALUADO**  
**Talleres de Atención , Prevención  
y Orientación para los jóvenes  
del Municipio.**



**HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Registro del tiempo de respuesta a una  
solicitud telefónica, Registro del tiempo de  
desarrollo de las actividades y talleres,  
Registro del tiempo de respuesta a las  
sugerencias, quejas y recomendaciones ,  
Registro del tiempo de espera para atención  
personal y Encuestas aplicadas de  
satisfacción de los usuarios.

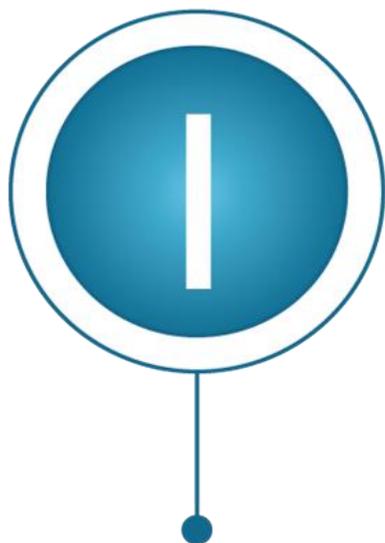


**BENEFICIARIOS**  
**5,415 alumnos**

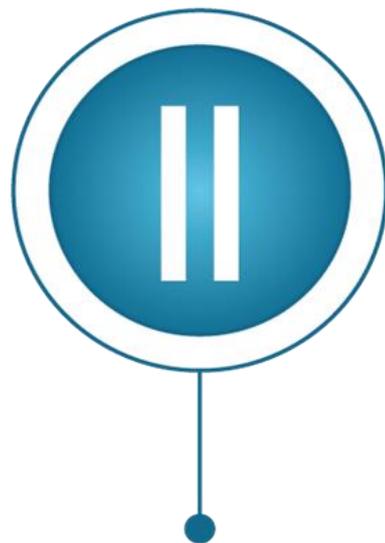
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de respuesta a una solicitud telefónica.**



**Tiempo de desarrollo de las actividades y talleres.**



**Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y recomendaciones.**



**Tiempo de espera para atención personal.**



**Nivel de satisfacción de los usuarios.**

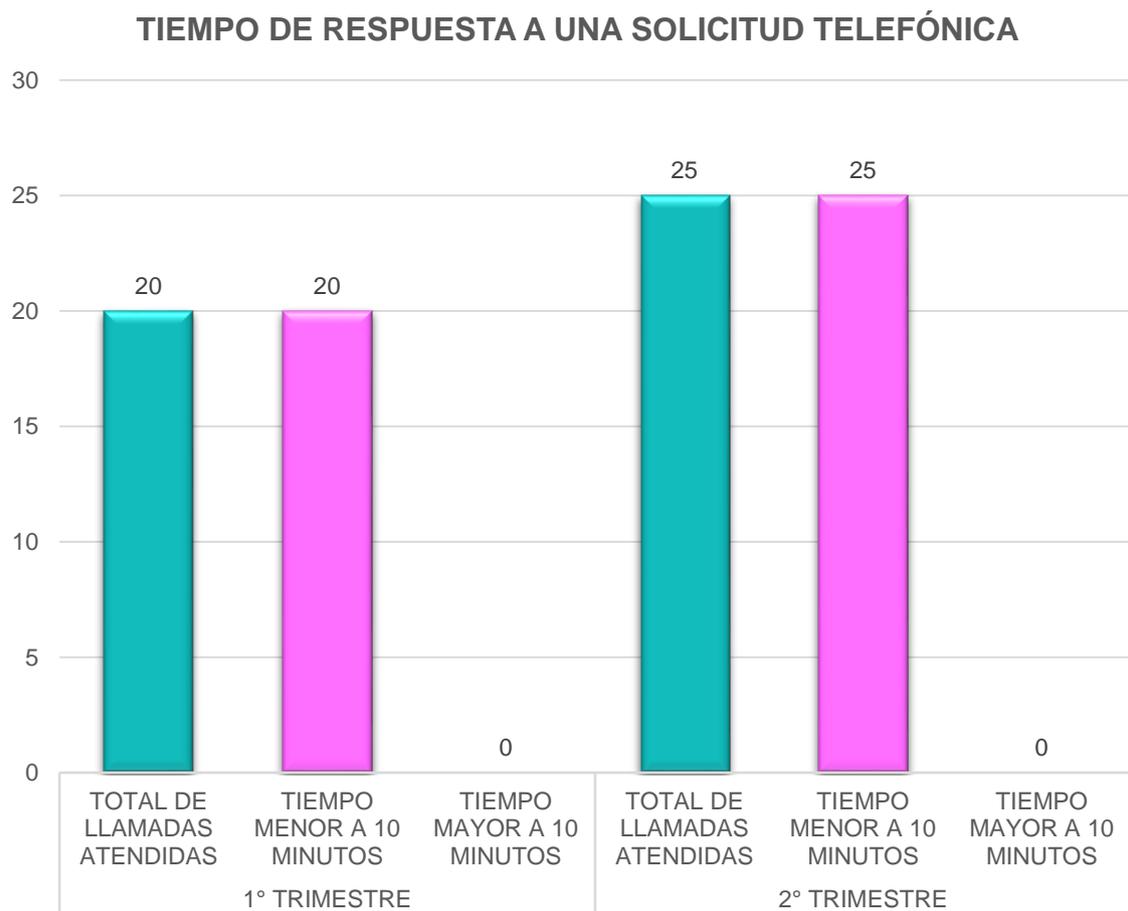


# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR I TIEMPO DE RESPUESTA A UNA SOLICITUD TELEFÓNICA.

El tiempo de respuesta para una solicitud telefónica no será mayor a 10 minutos.



De las 25 llamadas evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del Departamento de Atención a la Juventud, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024** ; el **100%** de las respuesta para una solicitud telefónica no será mayor a 10 minutos.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

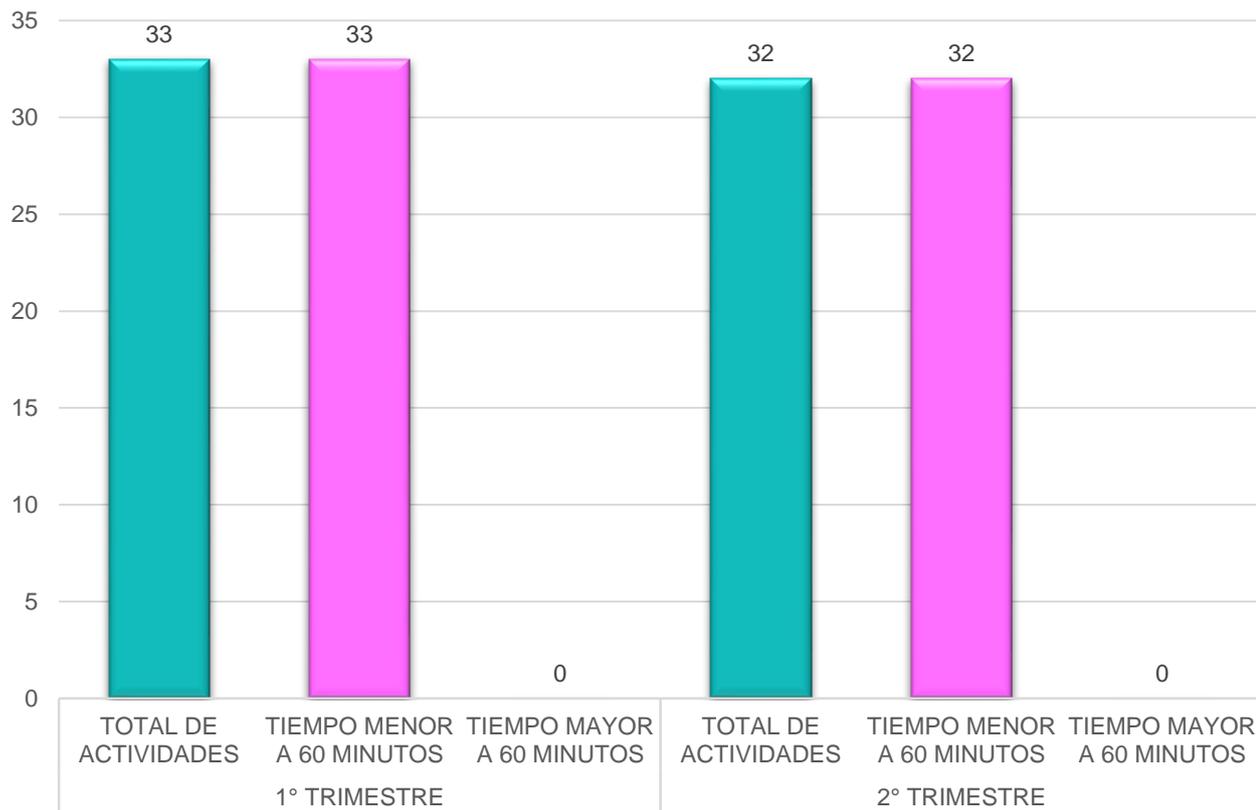
## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR II

#### TIEMPO DE DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y TALLERES

El tiempo para la ejecución de las actividades y talleres será menor a 60 minutos.

TIEMPO PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES Y TALLERES



De las **32** actividades y talleres fueron evaluadas de manera aleatoria, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024** ; el **100%** de las actividades y talleres se realizaron menor o igual a 60 minutos.



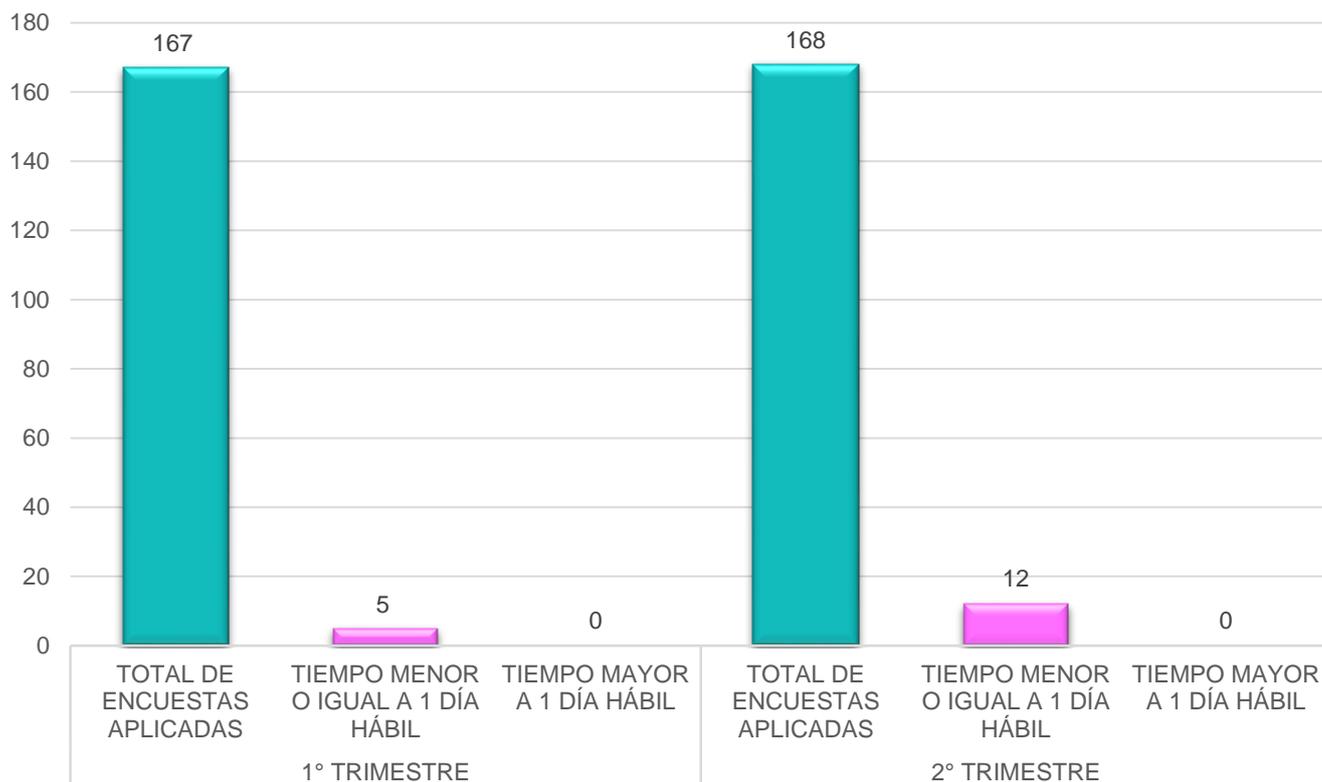
# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR III TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 1 día hábil.

TIEMPO DE RESPUESTA A SUGERENCIAS QUEJAS Y RECLAMACIONES



De las 168 encuestas de satisfacción evaluadas de manera aleatoria, se obtuvieron **12** sugerencias, quejas y reclamaciones, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024** ; el **100%** de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 1 día hábil.

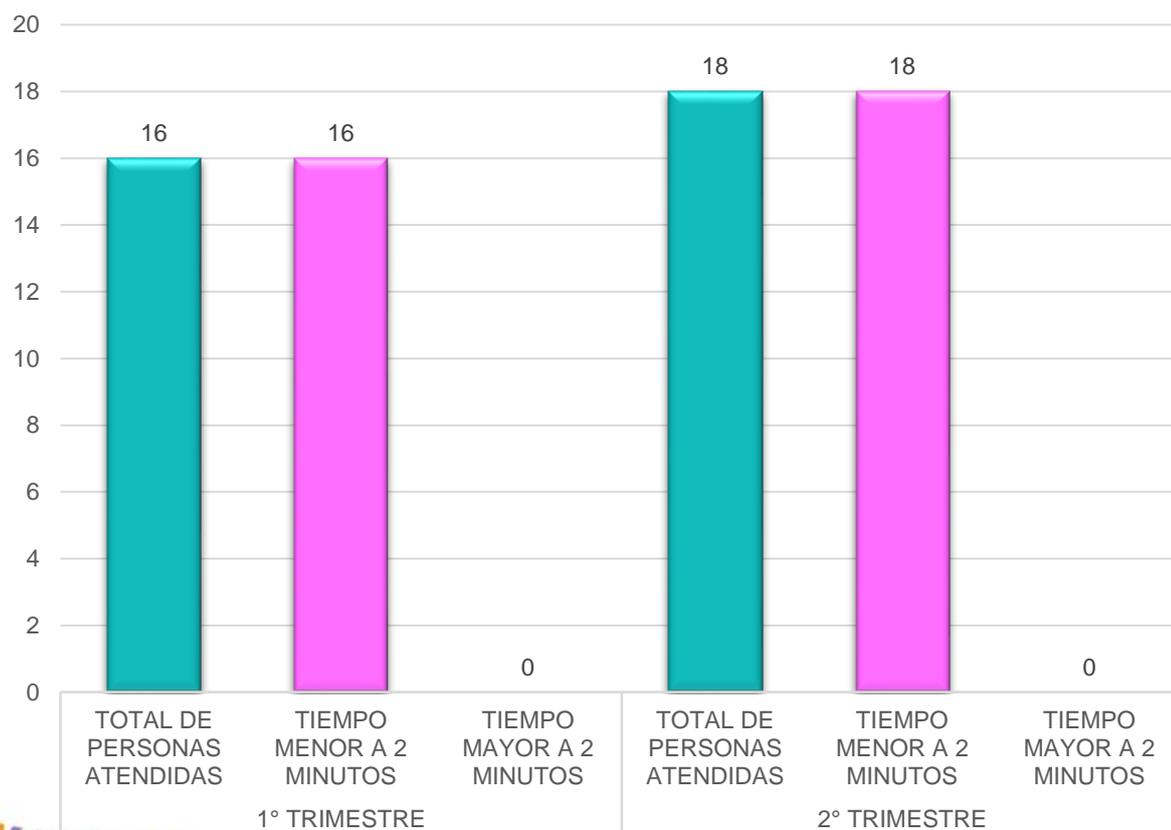
# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR IV TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONAL

El tiempo de espera para la atención personal en las oficinas del Departamento de Talleres de atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio será menor o igual a 2 minutos.

TIEMPO DE ESPERA PARA ATENCIÓN PERSONAL EN EL DEPARTAMENTO DE JUVENTUD



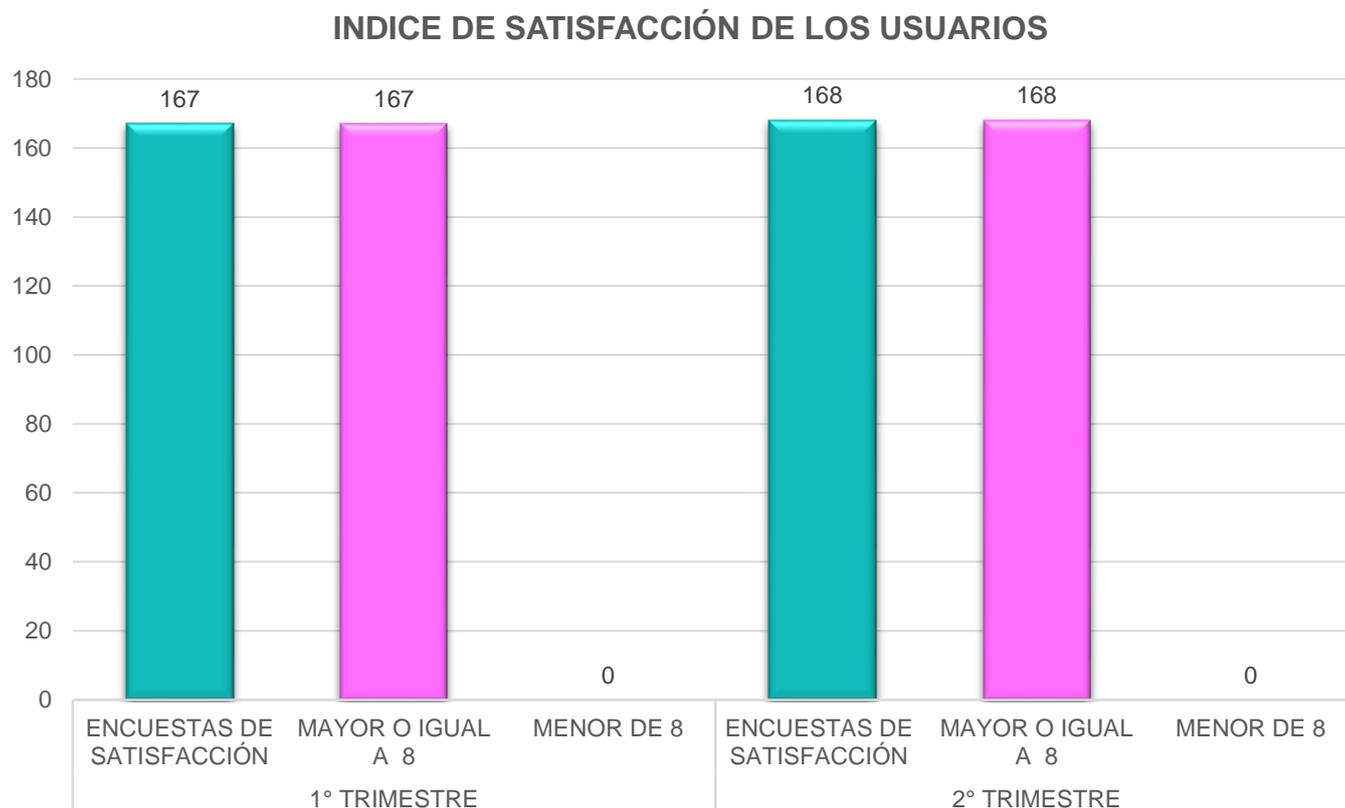
De las **18 atenciones personal** fueron atendidos de manera presencial evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del Departamento , de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024** ; el **100%** de las atenciones se realizaron menor o igual a 2 minutos.

# 2º TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR V NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios del Departamento de Talleres de atención, prevención y orientación para los jóvenes del Municipio, mayor o igual a 8 (escala de 0 a 10).



De las **168 encuestas de satisfacción se aplicaron**, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el **100%** del índice de satisfacción fue mayor o igual a 8 (escala de 0 al 10).