

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones ubicado en la Ventanilla del Centro de Atención a Trámites de la Dirección de Desarrollo Urbano localizado en el Complejo Administrativo en Avenida Estado de México Número 1201 Oriente, Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, Teléfono 7225002800, correo Electrónico: desarrollourbano@metepec.gob.mx La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle el Nevado, Número 2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C. P. 52172, Teléfonos 7222657433, 7222657434, 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

Con fundamento en los artículos 8° y 115 fracción V, incisos a) y d) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1,2,4,11,122,123 y 124 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México; 1, 5, 7, 31 fracciones II, VI y VII de la Ley Orgánica de la Administración pública del Estado de México; 1.1 fracción IV, 1.2, 1.3, 1.4, 1.5 fracción X, 5.1, 5.5, 5.6, 5.7, 5.10 fracciones VI y VIII, 5.35, 5.54, 5.55 y 5.56 del Código Administrativo del Estado de México; 106, 111 y 115 del Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México; 1, 4, 5, 6, 135 y 149 del Reglamento del Libro Quinto del Código Administrativo del Estado de México; 35, 36 fracción VI, Inciso e) y 78 fracciones IV, VI, XXXI y XXXIII del Bando Municipal de Metepec, Estado de México, 2024; artículos 1.1, 1.4, 3.28 apartado A, fracción V, inciso e), 3.33 fracciones IV y VI, 3.167 fracción XII y XXXI, 3.168 fracción III, 3.177 fracción I y II, 3.178 Fracción III, 3.181 y 10.47 del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México; www.legislacion.edomex.gob.mx www.metepec.gob.mx

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano cuenta con cuatro subdirecciones a saber: Operación Urbana, Planeación Urbana, Alineamiento y Control Urbano, Regularización de Tenencia de la Tierra. En cuanto al Departamento de Licencias de Uso de Suelo, que emite las Cédulas Informativas de Zonificación, está adscrito a la Subdirección de Operación Urbana.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Avenida Estado de México No. 1201 Oriente, Barrio de San Miguel, Metepec, Edo. de México, C.P. 52140

### Contáctanos:

 Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas

 7225002800

 desarrollourbano@metepec.gob.mx

 Desarrollo Urbano y Metropolitano Metepec

 @ dduym\_metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO



Trámite:

Cédula Informativa de zonificación



REV:10  
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 24 septiembre 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

Coordinar las actividades dirigidas a la planeación, estructuración, organización y vigilancia para la regulación del uso del suelo municipal, la movilidad del territorio, vigilando el crecimiento urbano y preservando el derecho de vía establecido, así como concediendo licencias de publicidad conforme a la normatividad vigente .

## 02 Objetivo de la Publicación

Otorgar cédulas que cumplan con la normatividad en materia de Desarrollo Urbano de manera oportuna, eficaz y objetiva, que la ciudadanía requiera.

Comunicar la normatividad aplicable, los derechos y obligaciones a las personas usuarias, así como los compromisos de la Dirección de Desarrollo Urbano, Metropolitano, las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en dar a conocer al interesado el uso del suelo y características técnicas de un predio en particular dentro del territorio municipal, determinando así el aprovechamiento del mismo, conforme a lo que establece el Plan Municipal de Desarrollo Urbano, siendo la única oficina para realizar el trámite de manera presencial

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir información clara y precisa sobre la Cédula Informativa de Zonificación. A que los datos personales sean tratados con confidencialidad en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Recibir Cédula Informativa de Zonificación solicitada previo pago de derechos.

### Obligaciones:

Presentar toda la documentación requerida. Acudir en el horario laboral.

Cubrir los derechos generados por el trámite.

## 05 Compromisos de Calidad

- La atención al solicitante respecto del servicio prestado será satisfactoria en una calificación mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de espera para recibir atención presencial para usuarios por parte del personal de ventanilla será menor o igual a 20 minutos.
- El tiempo de respuesta del trámite de cédula Informativa de Zonificación será del 95% menor o igual a 3 días hábiles, para el 5% restante no será mayor a 5 días hábiles.
- El usuario podrá consultar el estatus de su trámite de forma inmediata vía telefónica al número 7225002800.
- La respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas mediante la encuesta de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.
- Tiempo de espera para recibir atención presencial.
- Tiempo de respuesta del trámite de Cédula Informativa de Zonificación
- Número de consultas atendidas vía telefónica en forma inmediata.
- Tiempo de respuesta 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

Si considera que la atención brindada por el personal de ventanilla no es la correcta, podrá solicitar ser atendido por el Jefe de Departamento de Licencias de Uso de Suelo.

De ser necesario facilitar al ciudadano en su caso el contacto con las distintas instancias responsables de los servicios Municipales, a fin de continuar su trámite.

La Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, e informará las medidas emprendidas para subsanar el incumplimiento.

## 08 Formas de Participación

Formulación de sugerencias, quejas y reclamaciones, según lo establecido en esta carta compromiso.

Escritos dirigidos al titular de esta Dirección, encuestas de satisfacción.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO  
Cédula Informativa de Zonificación

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### CÉDULA INFORMATIVA DE ZONIFICACIÓN



● **DEPENDENCIA**  
Dirección de Desarrollo Urbano  
y Metropolitano



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Cédula Informativa de  
Zonificación



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Bitácora, lista de registro, encuestas de  
satisfacción, etc.



● **BENEFICIARIOS**  
Número de personas atendidas en el 2do. Trimestre: 242

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.



Tiempo de espera para recibir atención presencial.



Tiempo de respuesta del trámite de Cédula Informativa de Zonificación



Número de consultas atendidas vía telefónica en forma inmediata



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

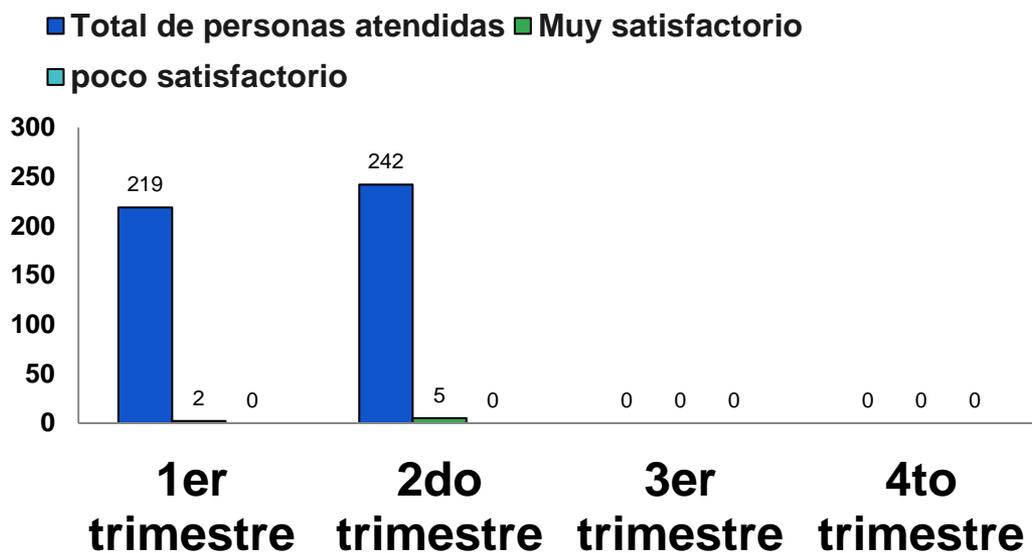


# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Índice de satisfacción respecto al servicio prestado.

La atención al solicitante respecto del servicio prestado será satisfactoria en una calificación mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano de un total de 242 ciudadanos, de manera aleatoria se aplicaron 5 cuestionarios referentes a las respuestas sugerencias, quejas y reclamaciones aplicadas de lunes a viernes en el servicio de Cédula Informativa de Zonificación, en el periodo comprendido del **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**. Estos son realizados con la finalidad de que los usuarios califiquen el servicio brindado por el personal en una escala de 0 a 10, en donde 0 es poco satisfactorio y 10 muy satisfactorio.

Cabe hacer mención que los usuarios calificaron el servicio prestado como muy satisfactorio de lo cual se obtienen los siguientes datos:

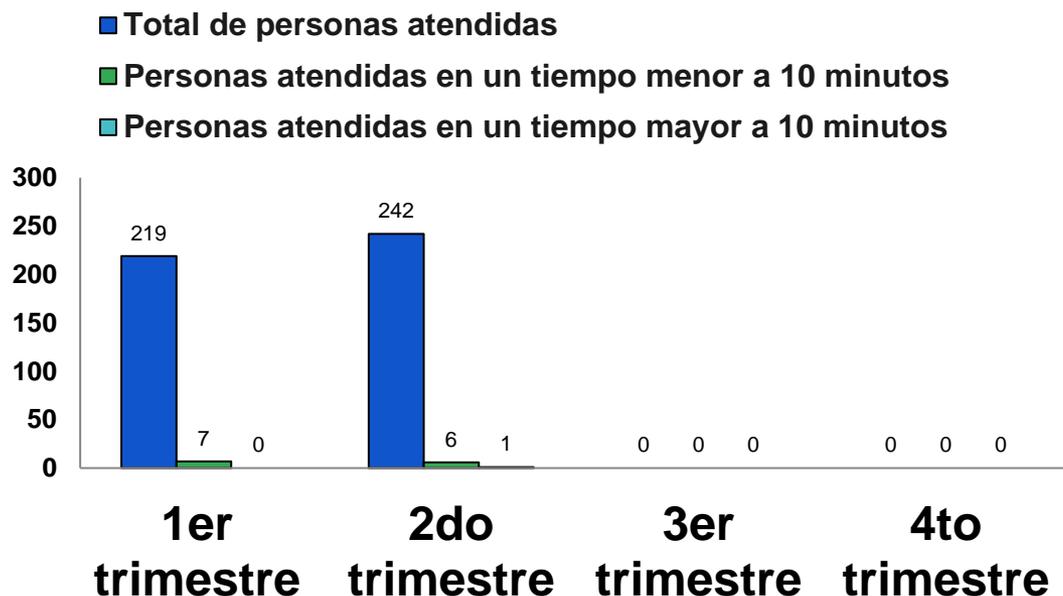
Muy satisfactorio (5 encuestas) calificaron con 10, en la escala de satisfacción; **cumpliendo así con el compromiso.**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de espera para recibir atención presencial.

El tiempo de espera para recibir atención presencial para usuarios por parte del personal de ventanilla será menor o igual a 20 minutos.



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se atendieron un total de 242 personas de lunes a viernes en el servicio de Cédula Informativa de Zonificación, en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**.

Cumpliendo satisfactoriamente con el tiempo establecido que es menor o igual a 20 minutos de lo cual se obtienen los siguientes datos:

De acuerdo a lo anterior se redujo el tiempo de atención a 10 minutos por persona en el trámite de Cédula Informativa de Zonificación, quedando de la siguiente manera:

(6 usuarios) recibieron atención en 5 minutos

(1 usuario) recibió atención en 10 minutos.

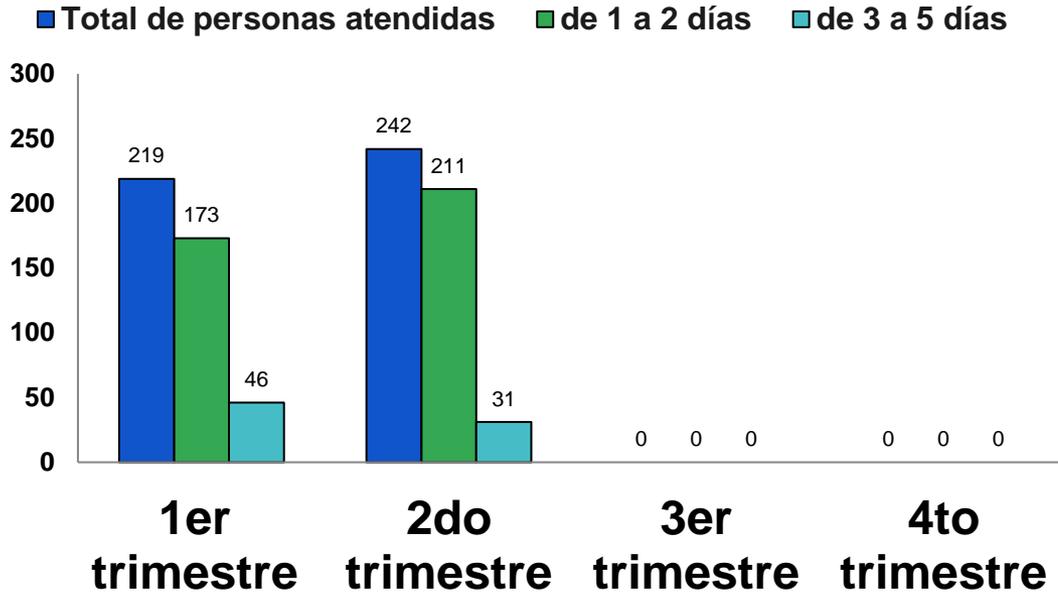
**cumpliendo así con el compromiso**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de respuesta del trámite de Cédula Informativa de Zonificación

El tiempo de respuesta del trámite de Cédula Informativa de Zonificación será del 95% menor o igual a 3 días hábiles, para el 5% restante no será mayor a 5 días hábiles



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se brindaron un total de 242 Oficios en el servicio de Cédula Informativa de Zonificación, en el periodo comprendido del **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**.

Destacando que dicho trámite se realizó dentro del tiempo establecido que es de 1 a 5 días hábiles.

De acuerdo a lo anterior se obtuvieron los siguientes resultados:

De un total de 242 ciudadanos atendidos; (211 Cédulas) fueron respondidas en 2 días, en tanto que, (31 Cédulas) fueron atendidas en 5 días;

**cumpliendo así con el compromiso de 5 días**

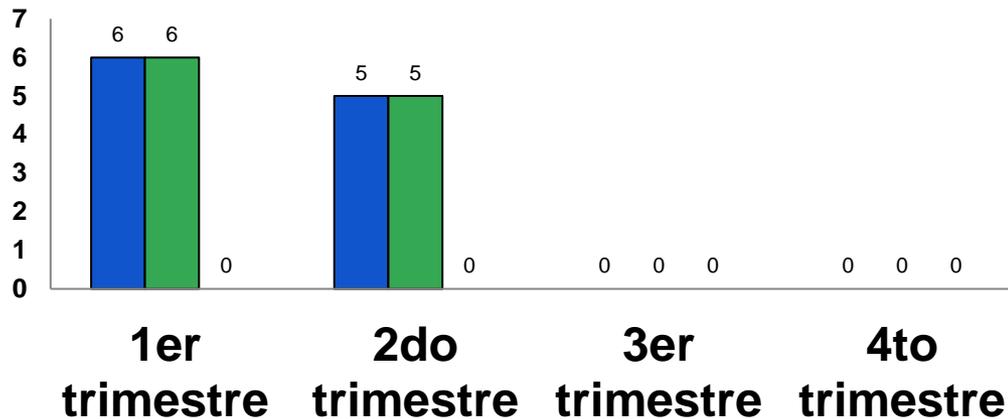
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Número de consultas atendidas vía telefónica en forma inmediata

El usuario podrá consultar el estatus de su trámite de forma inmediata vía telefónica al número 7225002800

- Consultas atendidas vía telefónica
- Personas atendidas en un tiempo menor a 10 minutos
- Personas atendidas en un tiempo mayor a 10 minutos



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano se atendieron un total 5 llamadas telefónicas en el servicio de Cédula Informativa de Zonificación, en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**.

Dicha atención a estas solicitudes se realiza vía telefónica y estas son respondidas con la finalidad de conocer el estatus o requisitos para el ingreso del trámite

Cabe hacer mención que esta medida se adecúa a la demanda. De lo anterior se deduce que de acuerdo al número de llamadas, se brinda atención al servicio al total de usuarios que solicitaron información vía telefónica.

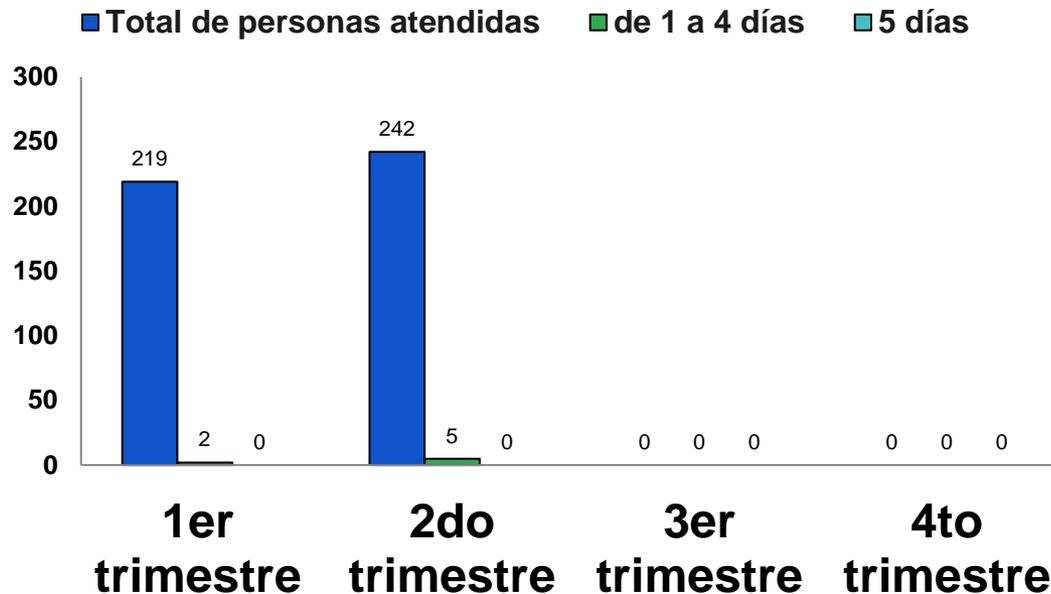
Así mismo también se deduce que 5 de las llamadas fueron atendidas en 5 minutos

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.

La respuesta a las sugerencias, recomendaciones y observaciones captadas mediante los encuestas de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles



En las Instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano de un total de 242 ciudadanos atendidos, se aplicaron un total de 5 cuestionarios en el servicio de Cédula Informativa de Zonificación, en el periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**.

Destacando que de los 242 ciudadanos atendidos, en los 5 cuestionarios de sugerencias, quejas y reclamaciones entregadas en la ventanilla de manera aleatoria a los usuarios, en ninguno de ellos indicaron su correo electrónico, motivo por el cual no se pudo agradecer comentario alguno.

Cabe hacer mención que cuando los usuarios no indican su correo electrónico no es posible enviar agradecimiento alguno en el del tiempo establecido que es de 1 a 5 días hábiles.