

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 y Metropolitano 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 Regulatorias

Código Financiero del Estado de México y Municipios, vigente, artículos 120 y 121.

Ley de Ingresos del Estado de México vigente, artículos 6 y 8. Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México vigente, artículos 2 y 13. Bando Municipal de Metepec, Estado de México, 2023, artículos 77 fracción VI, 79, 80 y 81.

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, 2023, 3.167, 3.177, 3.178, 3.180 y Libro Décimo, Título Sexto, Capítulo V. www.legislacion.edomex.gob.mx www.metepec.gob.mx

11 Unidad Administrativa Responsable

Las subdirecciones que conforman la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano, son las siguientes:

- 1.-Operación Urbana (Departamento de Licencias de Publicidad).
- 2.-Planeación Urbana
- 3.-Alineamiento y Control Urbano

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 de Metepec
-  @dduym_metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO



Trámite:

Licencia de publicidad



REV: 09
2020-2023

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 15 de febrero del 2018. 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

Comunicar la normatividad aplicable, los derechos, las obligaciones, los compromisos de la Dirección y las medidas de subsanación a los usuarios en materia de desarrollo urbano, para que de manera eficaz y objetiva se pueda realizar y concluir el trámite de licencias y permisos de manera oportuna.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Es la obligación que tienen las personas físicas y jurídico colectivas, que se anuncien en bienes del dominio público o privado mediante anuncios susceptibles de ser observados desde la vía pública o lugares de uso común (cuando se trate de propiedad privada), con la finalidad de preservar la imagen urbana del municipio.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

A recibir información clara y precisa sobre la Licencia de Publicidad. Los datos personales del contribuyente, serán tratados con confidencialidad en términos de transparencia y acceso a la información pública. En caso de que la dependencia haga mal uso de los datos personales, el contribuyente podrá usar las medidas de apremio y sanciones de acuerdo a la ley de Transparencia y acceso a la información.

El otorgamiento de Licencia y permiso de publicidad posterior al pago.

Obligaciones:

Presentar toda la documentación requerida.

Acudir en el horario laboral.

Cubrir el impuesto generado por el trámite.

05 Compromisos de Calidad

- La atención al solicitante respecto del servicio brindado será satisfactorio 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 Licencia de Publicidad será menor o igual a 10 días hábiles, siempre y cuando se hayan ingresado la totalidad de requisitos.
- El usuario podrá consultar el estatus de su trámite de forma inmediata vía telefónica al número 7225002800.
- La respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas mediante la encuesta de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles.

Nota: El tiempo para recibir atención mencionado en el segundo compromiso de calidad, no aplica en los meses de enero, febrero y marzo por considerarse de mayor afluencia

06 Indicadores de Calidad

- Índice de satisfacción respecto al servicio brindado.
- Tiempo de espera en Ventanilla a usuarios en forma presencial.
- Tiempo de respuesta del Trámite Licencia de Publicidad.
- Número de consultas atendidas vía telefónica.
- Tiempo de respuesta a las 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 Publicidad. 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.

El Director 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 de Compromiso.

Escritos dirigidos al titular de esta Dirección. Encuestas de satisfacción, quejas y reclamaciones.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE DESARROLLO URBANO Y METROPOLITANO
LICENCIA DE PUBLICIDAD

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL - JUNIO

2024

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO



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



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



● **TRÁMITE /SERVICIO
EVALUADO**
Licencia de Publicidad



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
**Bitácoras de registro, encuestas de
satisfacción, sugerencias, quejas,
reclamaciones, control maestro, etc.**



● **BENEFICIARIOS**
Número de personas atendidas en el 2do. Trimestre: 249

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Índice de satisfacción respecto al servicio brindado.



Tiempo de espera en Ventanilla a usuarios en forma presencial.



Tiempo de respuesta del trámite de Licencia de Publicidad.



Número de consultas atendidas vía telefónica.



Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.



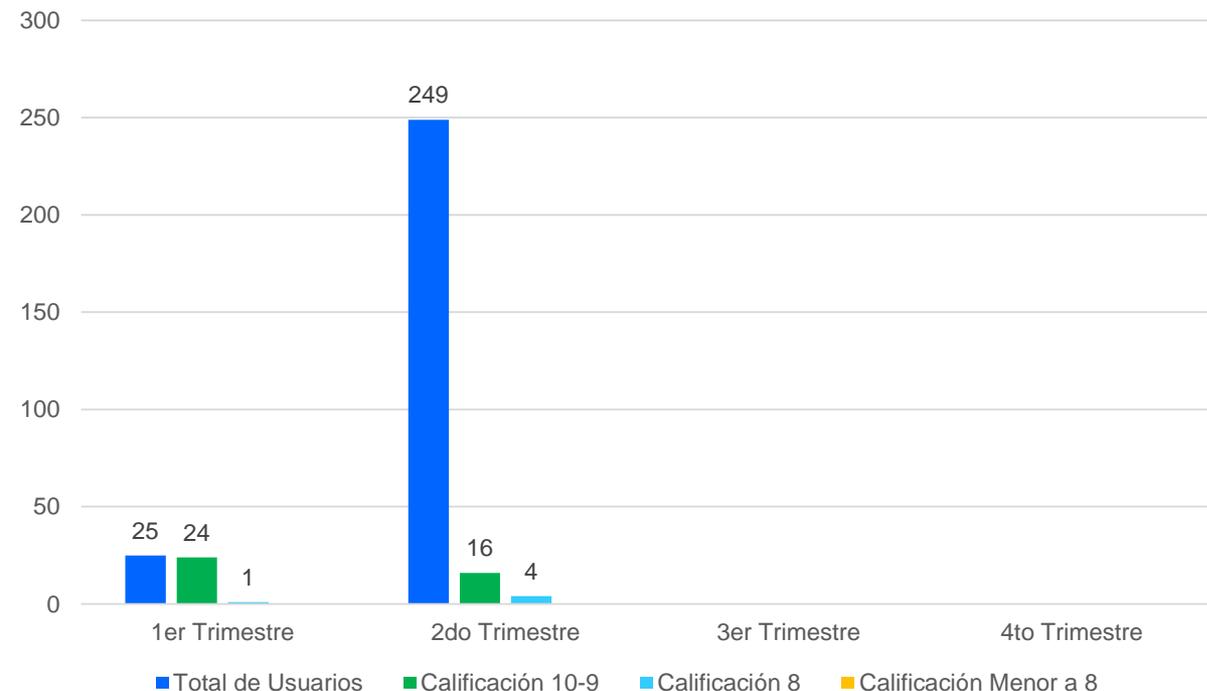
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Índice de satisfacción respecto al servicio brindado

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

Índice de Satisfacción



De los 249 usuarios, se aplicaron 20 encuestas de manera aleatoria a usuarios que concluyeron su trámite en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano, de lunes a viernes en el periodo del 01 de abril al 28 de junio del 2024; **16 personas de las encuestas realizadas calificaron con un puntaje de 10 y 9; 4 personas calificaron con 8; y 0 personas con calificación menor a 8.**

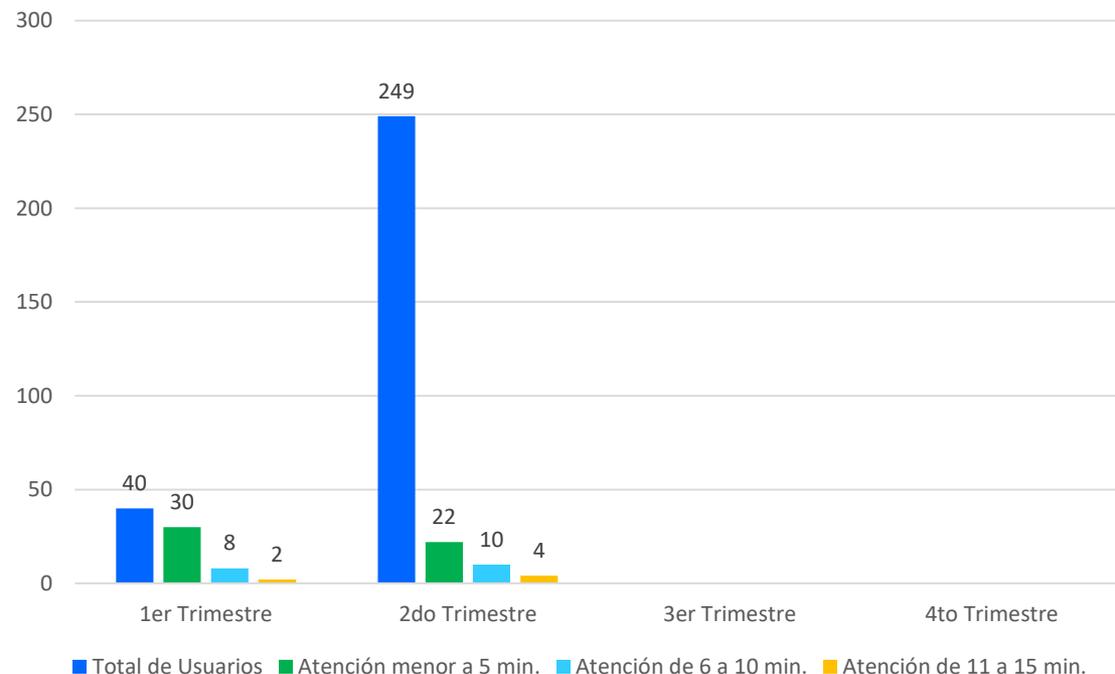
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de espera en ventanilla a usuarios en forma presencial

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

Tiempo de Espera para Atención Presencial



De los 249 usuarios, 36 usuarios fueron atendidos por el personal de ventanilla, en las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano, de lunes a viernes en el periodo del 01 de abril al 28 de junio del 2024, en los siguientes periodos: 22 personas fueron atendidas en un periodo menor a 5 minutos, 10 personas fueron atendidas en un periodo de 6-10 minutos y 4 personas fueron atendidas en un tiempo de 11-15 minutos.

Se cumple con el compromiso de calidad ya que la mayoría de los usuarios se atendieron en un periodo menor a 15 minutos.

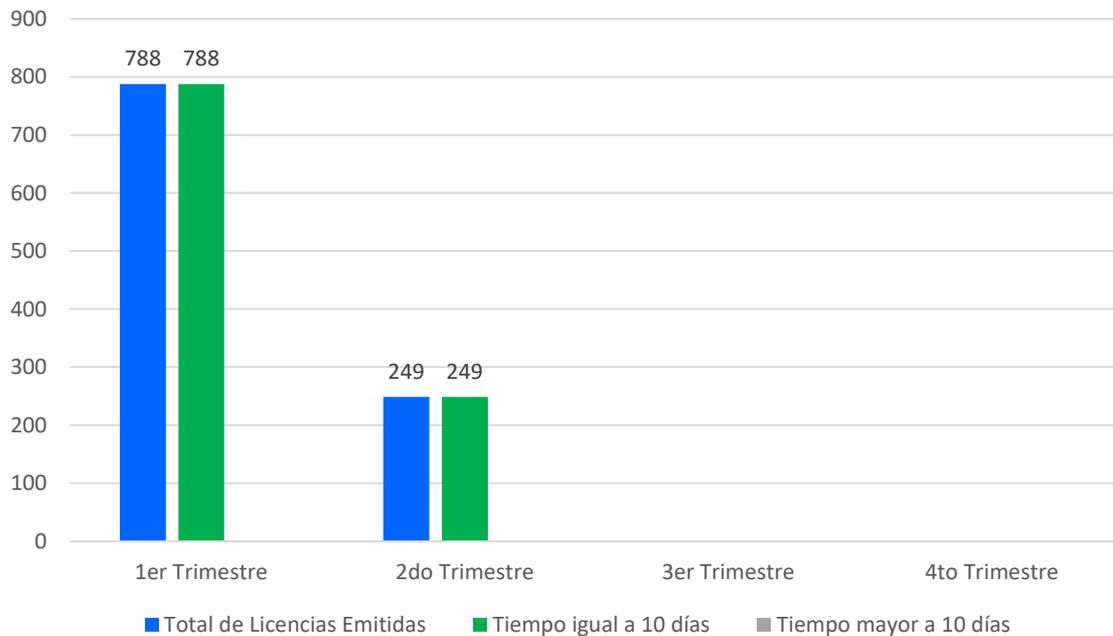
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta del trámite de Licencia de Publicidad

El tiempo de respuesta del trámite de Licencia de Publicidad será menor o igual a 10 días hábiles, siempre y cuando se hayan ingresado la totalidad de requisitos.

Tiempo de Emisión de Licencias



De las 249 Licencias de Publicidad ingresadas por la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano, de lunes a viernes en el periodo del 01 de abril al 28 de junio del 2024, se tienen los siguientes resultados:

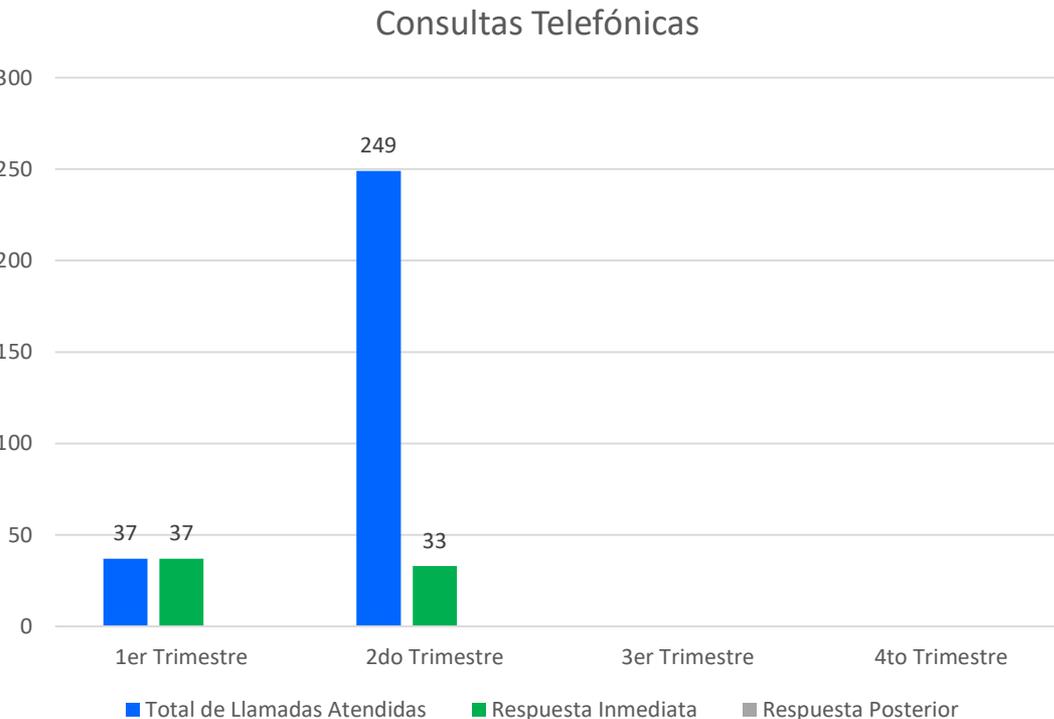
Se cumple con el Compromiso de Calidad, ya que las 249 licencias se expidieron en un tiempo menor o igual a 10 días hábiles.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Número de consultas atendidas vía telefónica

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



De los 249 usuarios que ingresaron se atendieron un total de 33 vía telefónica respecto del estatus de su trámite de Licencia de Publicidad en las instalaciones de Desarrollo Urbano y Metropolitano, de lunes a viernes en el periodo del 01 de abril al 28 de junio del 2024.

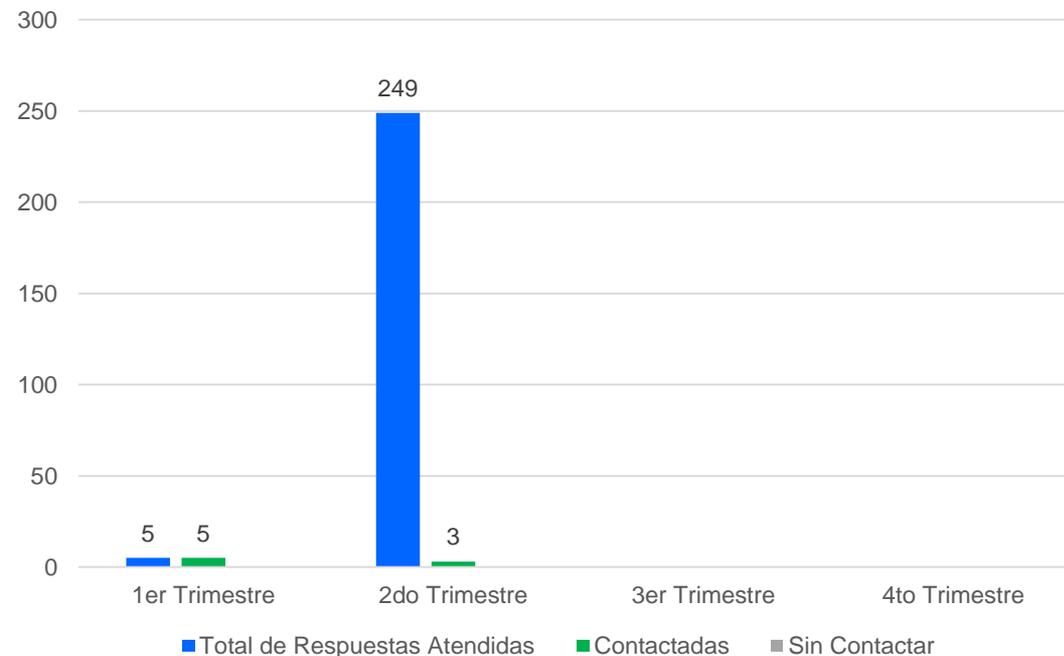
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones

La respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas mediante la encuesta de satisfacción, será menor o igual a cinco días hábiles.

Tiempo de Respuesta a Sugerencias



En las instalaciones de la Dirección de Desarrollo Urbano y Metropolitano, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024; de 249 usuarios, se aplicaron 20 encuestas, de las cuales 3 recibieron sugerencias, quejas y/o reclamaciones.

Se cumple con el Compromiso de Calidad, ya que de las 3 personas que manifestaron sus comentarios, se atendieron de manera inmediata mediante correo electrónico, dentro de los 5 días hábiles correspondientes.