

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial puede agregar sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones en el formulario disponible en el buzón colocado en la planta baja de las oficinas centrales del SMDIF de Metepec ubicadas en Manuel J. Clouthier No. 70 Colonia Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec Estado de México.

Vía telefónica a la Dirección de Inclusión y Desarrollo Familiar al teléfono 7222 08 26 36.

Directamente en las oficinas del órgano interno de Control, ubicadas en Manuel J. Clouthier No. 70 Colonia Izcalli Cuauhtémoc V, C.P. 52176, Metepec Estado de México, Segundo Piso, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas, al teléfono 7222082636 ext. 1014 o al correo electrónico: contraloriainternadif@metepec.gob.mx De igual forma, puede agregar sus sugerencias, quejas, reclamaciones y/o felicitaciones en el buzón ubicado en la sala de espera junto a la caja de cobro de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social, con domicilio en avenida 27 de septiembre s/n, San Jerónimo Chicahualco, Metepec, Estado de México, Número telefónico 7222110086

10 Relación de Normas Regulatorias

Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios, Art. 41, Fracciones II y III.
<https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig004.pdf>

Ley General de Salud, Art. Tercero Transitorio.
http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/142_240120.pdf.

Bando Municipal de Metepec, Estado de México 2023. Título décimo cuarto, capítulo I, Artículo 112, fracción IX, artículo 113, título décimo cuarto, capítulo II, artículo 116, fracciones II, IX, XII.

ACUERDO por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad, para el ejercicio fiscal 2020. DOF 28/12/2019.

Procedimiento 2.10 del "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DE METEPEC, ESTADO DE MÉXICO". Municipal No. 116 de fecha 5 de diciembre de 2019.

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Inclusión y Desarrollo Familiar del Sistema Municipal DIF a través de la Subdirección de Atención a la Discapacidad, en particular de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social de Metepec es responsable de coordinar y supervisar las acciones de las áreas que brindan atención multidisciplinaria a personas con discapacidad temporal o permanente a fin de lograr su integración e inclusión social.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Avenida 27 de Septiembre S/N, San Jerónimo Chicahualco, Metepec Estado de México C.P. 52170

Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 horas
-  7222110086
-  direcciongeneraldif@metepec.gob.mx
atencionaladiscapacidaddif@metepec.gob.mx
-  DIF Metepec
-  @DIF_Metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

SISTEMA MUNICIPAL DIF DE METEPEC



Trámite:

Consulta de Especialidad en Medicina Física y Rehabilitación y Atención en Terapias para Personas con Discapacidad



REV:06
2023-2026

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 03 de agosto 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

Promover el Desarrollo Integral de la Familia a través de programas y acciones encaminadas a incrementar los niveles de bienestar de las niñas, niños, adolescentes, mujeres, adultos mayores y personas con discapacidad del Municipio de Metepec.

02 Objetivo de la Publicación

El objetivo principal es garantizar una atención médica de Especialidad en Rehabilitación y terapias de primer nivel, especificando que se otorga la atención primaria al usuario, de manera eficiente. Facilitar el ejercicio de los derechos y obligaciones de los usuarios, fomentando una cultura de calidad, y haciendo explícita la responsabilidad de los servidores públicos ante la ciudadanía en la prestación eficiente del servicio y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Brindar atención multidisciplinaria a personas con discapacidad temporal o permanente, de forma presencial, a fin de lograr su integración social con profesionalismo, espíritu de servicio y mejora continua institucional. Se cuenta solo con una Unidad de Rehabilitación e Integración Social para la prestación de este Servicio.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Ser tratados con respeto, privacidad, empatía y confidencialidad. Recibir la atención de forma personal, eficaz, oportuna y confidencial en el manejo de los datos personales. Obtener información necesaria acerca de su trámite para la atención en consulta de especialidad de medicina física y rehabilitación, y en caso de ser necesario el ingreso a recibir sesiones de terapia de rehabilitación en la especialidad prescrita por el médico especialista. A recibir consulta médica de Especialidad en Medicina Física y Rehabilitación para la valoración del paciente.

Obligaciones:

Realizar el pago de la cuota de recuperación de la Consulta Médica y Terapias previo al Servicio. Acudir en el horario de atención que sea designado a través de su cita programada. Respetar en tiempo y forma su turno, asistencia a sus citas programadas. Presentar la documentación de soporte requerida para la correcta integración de su expediente. Respetar la secuencia del procedimiento interdisciplinario dentro de la unidad de rehabilitación e integración social.

05 Compromisos de Calidad

- Brindar la atención médica de especialidad en medicina física, rehabilitación y terapias al usuario en un tiempo menor a 30 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción del usuario igual o mayor a 8, en una escala de 0 a 10, respecto a la atención médica otorgada.
- El tiempo de respuesta para las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas a través de la cédula de buzón de opinión será menor o igual a 5 días.
- Obtener un índice de satisfacción igual o mayor a 8 en una escala del 0 al 10 en la conservación de las instalaciones y su limpieza.
- El tiempo de espera para ingresar a consulta no será superior a 20 minutos.

06 Indicadores de Calidad

- El tiempo para recibir atención médica de especialidad en medicina física, rehabilitación y terapias .
- Índice de satisfacción del usuario por la atención recibida .
- Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios que asisten a la unidad.
- Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza
- Tiempo de espera para ingresar a consulta.

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

La Dirección General del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia dirigirá al usuario una carta de disculpas comunicando las causas de la sugerencia, queja o reclamación, así como las medidas adoptadas y vía telefónica se contactará al usuario para reagendar su cita, y subsanar la sugerencia, queja o reclamación, siempre y cuando se realice el reporte de manera inmediata a los teléfonos mencionados en esta carta.

08 Formas de Participación

Los usuarios del Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec pueden participar en la mejora de la prestación del servicio a través de las siguientes alternativas:

- Formulación de encuestas de quejas, sugerencias y felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.
- Escritos dirigidos al Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Metepec.



CARTAS COMPROMISO
CON EL CIUDADANO
2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

SISTEMA MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA DE METEPEC

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DE LA CARTA COMPROMISO CON EL CIUDADANO



● **DEPENDENCIA**
SISTEMA MUNICIPAL PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA
DE METEPEC



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
Consulta de Especialidad en Medicina Física
y Rehabilitación y Atención en Terapias para
Personas con Discapacidad



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
Libro de registro, encuestas de satisfacción.

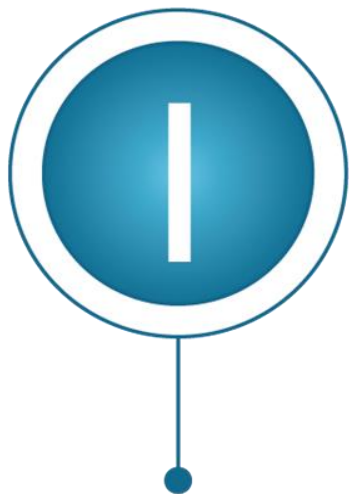


● **BENEFICIARIOS**
Número de personas
atendidas: 3077

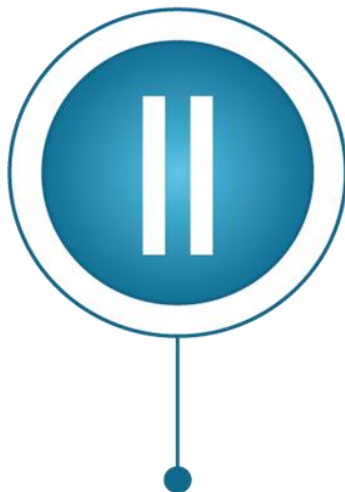
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



El tiempo para recibir atención médica de especialidad en medicina física, rehabilitación y terapias



Índice de satisfacción del usuario por la atención recibida .



Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios que asisten a la unidad.



Índice de satisfacción respecto a la conservación de las instalaciones y su limpieza



Tiempo de espera para ingresar a consulta.

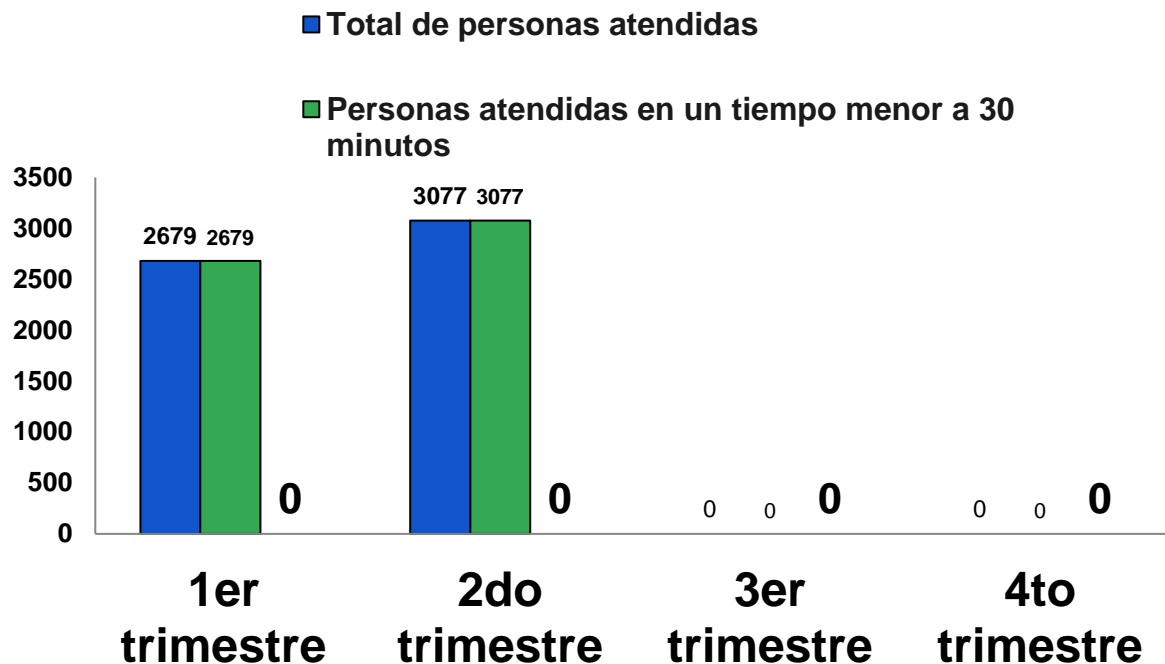


2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR I
El tiempo para recibir atención médica de especialidad en medicina física, rehabilitación y terapias

Brindar la atención médica de especialidad en medicina física, rehabilitación y terapias al usuario en un tiempo menor a 30 minutos.

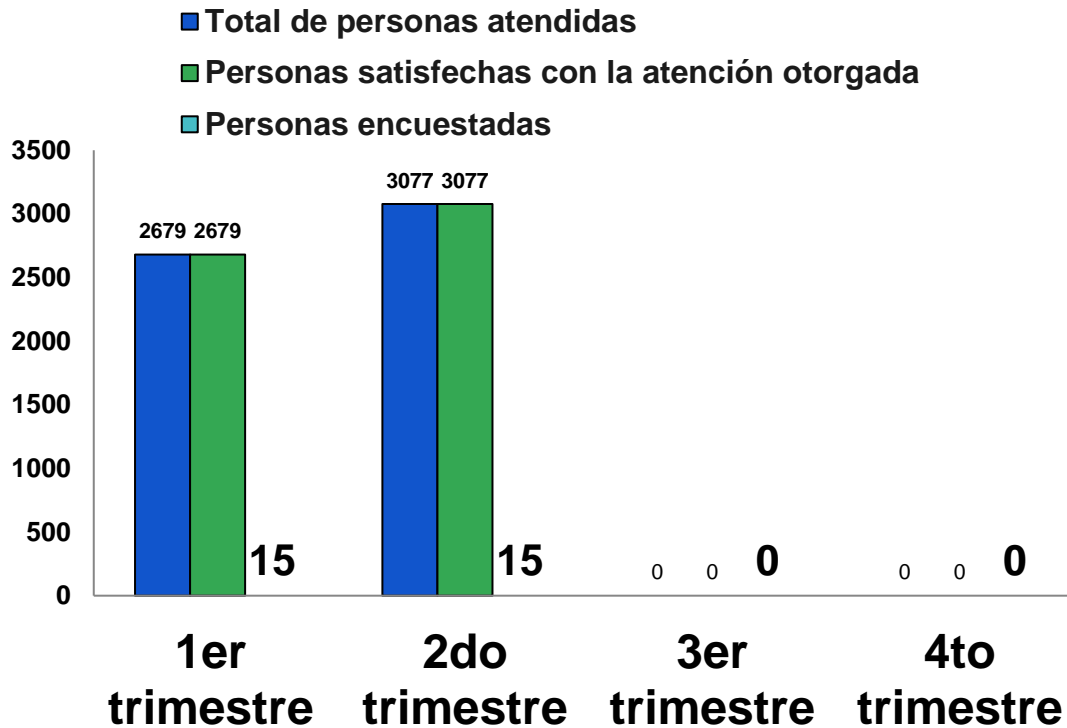


De los 3077pacientes que se atendieron en este trimestre, y de acuerdo a los registros realizados en el libro para registro de pacientes de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social del DIF de Metepec, en el periodo comprendido del **01 abril a 28 de junio 2024** la totalidad de pacientes fueron atendidos en un tiempo menor a 30 minutos, cumpliendo así con el compromiso 1

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción del usuario igual o mayor a 8, en una escala de 0 a 10, respecto a la atención médica otorgada.



De los 3077 pacientes que se atendieron en este trimestre, se aplicaron 15 encuestas de evaluación de manera aleatoria en las instalaciones de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social del DIF de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del **01 abril a 28 de junio 2024**; el 100% de los encuestados se muestra conforme con la atención medica otorgada, cumpliendo así con el compromiso 2.

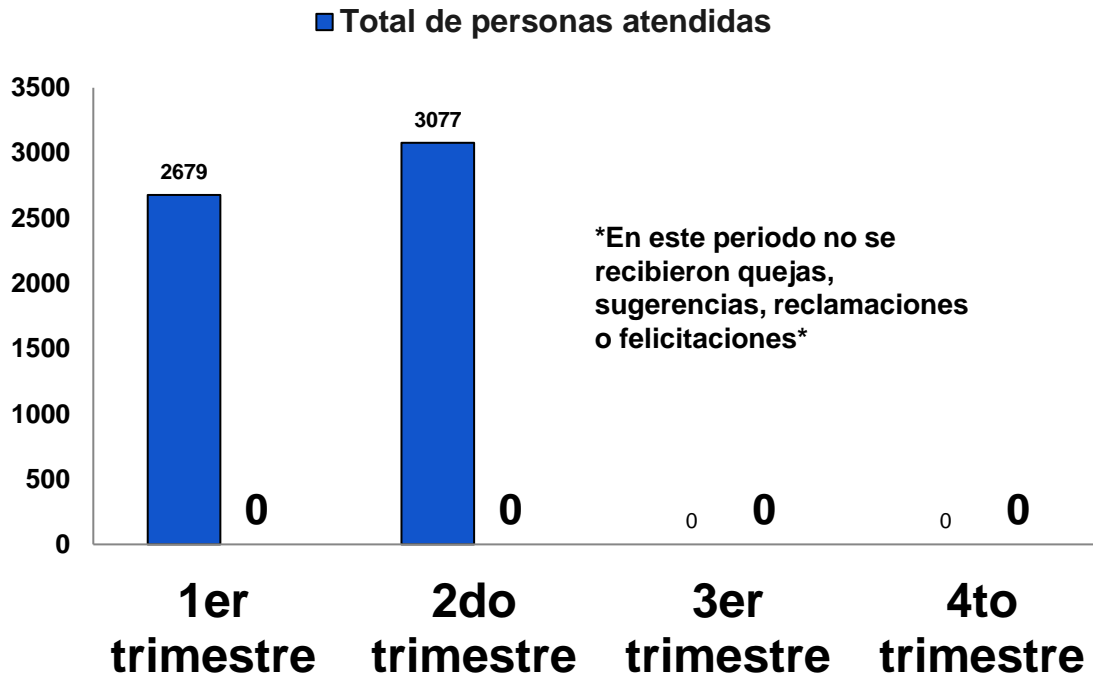
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR III

Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones de los usuarios que asisten a la unidad.

El tiempo de respuesta para las sugerencias, quejas y reclamaciones captadas a través de la cédula de buzón de opinión será menor o igual a 5 días.

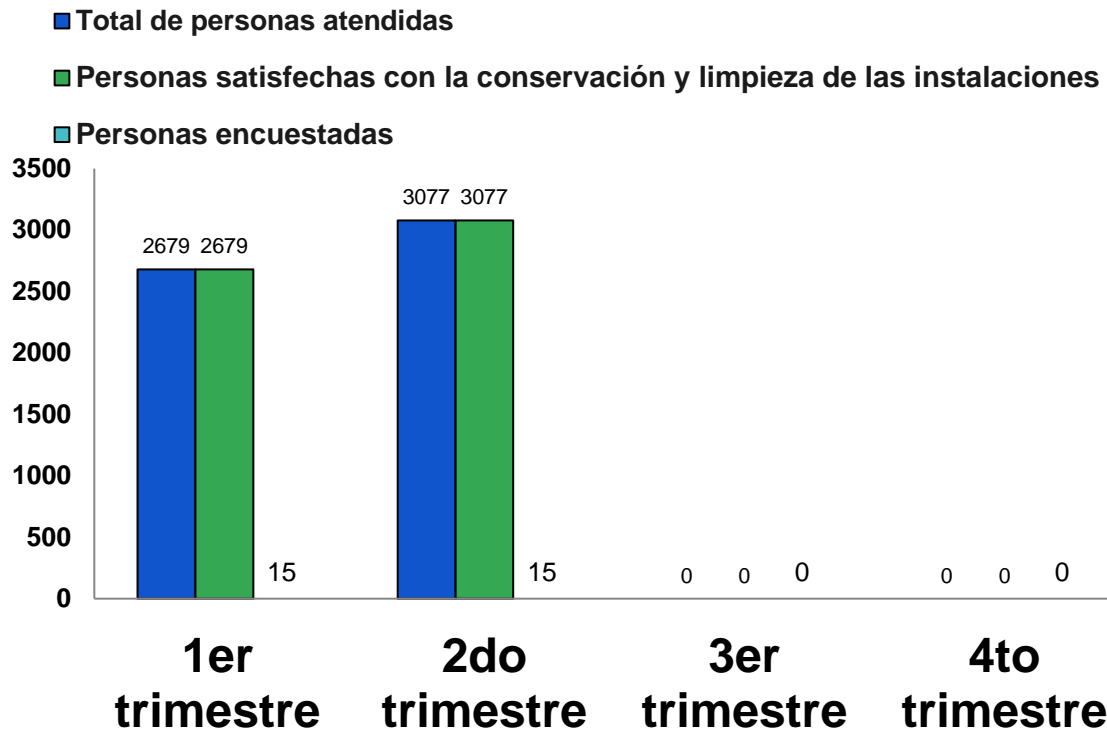


De los 3077 pacientes que se atendieron en este trimestre, no se recibió en el buzón de las instalaciones de la unidad de Rehabilitación e Integración social del DIF de Metepec ninguna queja, sugerencia, reclamación o felicitación durante el periodo comprendido del **01 abril a 28 de junio 2024** cumpliendo así con el compromiso 3.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción igual o mayor a 8 en una escala del 0 al 10 en la conservación de las instalaciones y su limpieza.



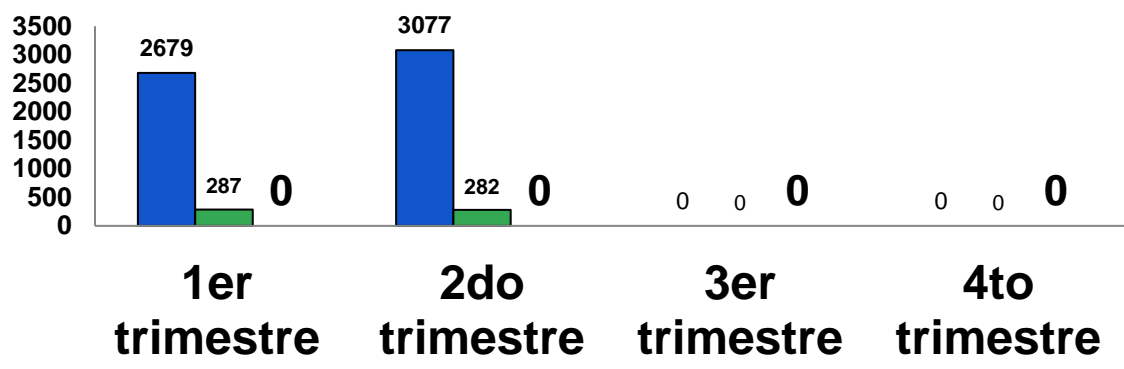
De los 3077 pacientes que se atendieron en este trimestre, se aplicaron 15 encuestas de satisfacción aplicadas de manera aleatoria en las instalaciones de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social del DIF de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del **01 abril a 28 de junio 2024**; el 100% de los encuestados se muestra satisfecho con las condiciones de limpieza y mantenimiento de la clínica, cumpliendo así con el compromiso 4.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo de espera para ingresar a consulta no será superior a 20 minutos.

- Total de personas atendidas
- Personas atendidas en un tiempo menor de 20 minutos en consulta médica de especialidad



De los 3077 pacientes que se atendieron en este trimestre, 282 pacientes acudieron a consulta con el medico especialista, y de acuerdo a los datos obtenidos del libro de registro, de la Unidad de Rehabilitación e Integración Social del DIF de Metepec, en el periodo comprendido del 06 de enero al **01 abril a 28 de junio 2024** los 282 pacientes atendidos en consulta medica fue menor a 20 minutos de tiempo de espera para ingresar a consulta, cumpliendo así con el compromiso 5.

