

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Las y los usuarios podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle Nevado No. 2533 Oriente, (segundo piso), Colonia Agrícola Bellavista Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tels. 7222657433 y 7222657434, en horario de atención; lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. El buzón se encuentra en la recepción de la Dirección de Gobernación, ubicada en Av. Estado de México, Número 1201, Oriente, Barrio de San Miguel, C.P. 52140, Metepec, Estado de México. Correo electrónico: [contraloria@metepec.gob.mx](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Referencia jurídica: Sección Quinta, Artículo 122 fracción II y Artículo 123 en todas sus fracciones, del Código Financiero del Estado de México. Título Primero, Capítulo I, Artículo 1, Artículo 9 en todas sus fracciones, Capítulo III, Sección Primera, Artículo 10 en todas sus fracciones, Sección Tercera, Artículo 14 en todas sus fracciones, Título Segundo Capítulo III, Artículos 32, 33, 34, 35 y 36 de la Ley de Eventos Públicos del Estado de México.

Libro Tercero, Título Tercero, Capítulo XII, Artículo 3.203, Artículo 3.205, Fracción IV, Artículo 3.210, Fracción II, Artículo 3.212, Fracciones I, IV y V, Libro Noveno, Título Primero, Artículo 9.1, 9.2, 9.3, fracción IV y artículo 9.82, Título Cuarto, Capítulo Primero, artículos 9.103, 9.104, 9.105 en todas sus fracciones y Artículo 9.106 del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México.

Título Décimo Quinto Capítulo I, Artículo 135, Capítulo II, Artículos: 137 y 138, Artículo 140, Fracción II y XI, Artículos 141, 144 y 147, Párrafo II, Capítulo III, Artículo 154, Fracción I del Bando Municipal de Metepec, Estado de México.

Enlace al PDF en línea del Ordenamiento Jurídico:

[www.legislatura.edomex.gob.mx](http://www.legislatura.edomex.gob.mx)

[www.metepec.gob.mx](http://www.metepec.gob.mx)

# 11 Unidad Administrativa Responsable

Para otorgar este trámite, la Dirección de Gobernación tiene adscrita la Subdirección de Verificación y Regulación del Comercio que, a través, del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados, permitirá a las y los usuarios contar con un permiso oficial del Ayuntamiento para llevar a cabo eventos tales como: conciertos, bailes públicos, circos, exposiciones, bazares, ferias, juegos mecánicos, kermeses y otros y la normatividad aplicable así lo permita; se ofrecen los siguientes trámites:

- Permiso Degustaciones
- Permiso Locatarios
- Permiso Semifijos
- Permiso

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Avenida Estado de México, Número 1201, Oriente Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140.

### Contáctanos:



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



7225002835 Ext. 4517



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



Dirección de Gobernación de Metepec

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN



Trámite:

Permiso de espectáculos, eventos públicos y diversiones (circo)

REV: 12

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de enero de 2019. 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

Diseñar y dirigir las políticas que permitan verificar la actividad comercial, industrial o de servicios y los eventos públicos, que se llevan a cabo en el territorio del Municipio.

## 02 Objetivo de la Publicación

Comunicar a las y los usuarios, los requisitos para llevar a cabo, espectáculos, tales como: conciertos, bailes públicos, circos, exposiciones, bazares, ferias, juegos mecánicos, kermeses y otros que se realicen en áreas privadas y públicas, así como comunicar los derechos, obligaciones de las y los usuarios, los compromisos de calidad de la dependencia, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

El cual consiste en otorgar una autorización oficial del Ayuntamiento a través del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación, a las personas físicas o jurídico colectivas que deseen llevar a cabo eventos tales como: conciertos, bailes públicos, circos, exposiciones, bazares, ferias, juegos mecánicos, kermeses y otros, en áreas privadas o públicas y que la normatividad aplicable lo permita.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Ser tratados con respeto, igualdad y con confidencialidad Recibir el trámite solicitado de manera rápida, eficaz y con garantía de confidencialidad en los datos personales.

Obtener información necesaria sobre los trámites y procedimientos que son competencia de la Dirección de Gobernación y la Subdirección de Verificación y Regulación del Comercio a través de la Jefatura de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados.

Conocer el costo que se generará con el otorgamiento del permiso ya que el costo se calcula con base en el Código Financiero.

### Obligaciones:

Acudir en un horario de atención, de lunes a viernes de 09:00a 18:00horas. Respetar su turno para acceder a la ventanilla y mantener una actitud educada y respetuosa hacia el personal del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación. Recoger el permiso en tiempo y forma, según sea el caso.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite no será superior a 10 minutos.
- El tiempo para proporcionar información vía telefónica a las y los usuarios, será menor o igual a 5 minutos.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será mayor a 3 días hábiles, a partir de la fecha de recepción.
- Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 3 días hábiles.

Los requisitos se pueden encontrar en la siguiente dirección: [www.metepec.gob.mx/pagina/tramites.php](http://www.metepec.gob.mx/pagina/tramites.php)

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de asesoría en ventanilla para la gestión del trámite.
- Tiempo para proporcionar información vía telefónica.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla.
- Tiempo de resolución a una solicitud.

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 titular de la Subdirección de Verificación del Comercio a través del Departamento del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación, entregará el permiso para Locatarios en el domicilio fiscal de las y los usuarios (siempre y cuando esté dentro del territorio municipal), para subsanar el tiempo del incumplimiento del compromiso.

## 08 Formas de Participación

Las y los usuarios en relación al trámite del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados perteneciente a la Dirección de Gobernación, pueden participar en la mejora de la prestación del trámite mediante:

Formulación de encuestas de sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.

Escrito libre dirigido al titular de la Dirección de Gobernación, manifestando sus recomendaciones para mejorar el trámite.

Participando en los grupos de enfoque, para conocer expectativas sobre el trámite proporcionado.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DE LA CARTA  
COMPROMISO  
CON EL CIUDADANO



● **DEPENDENCIA**  
**DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN**



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
**01 julio al 30 de julio 2024**



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
**Permiso de Espectáculos, Eventos  
Públicos y Diversiones (Circo)**



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



● **15 BENEFICIARIOS**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADORES DE CALIDAD



El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite, no será superior a 10 minutos



El tiempo para proporcionar información vía telefónica al usuario, no será superior a 05 minutos .



Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla.



El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 03 días hábiles.



El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción.



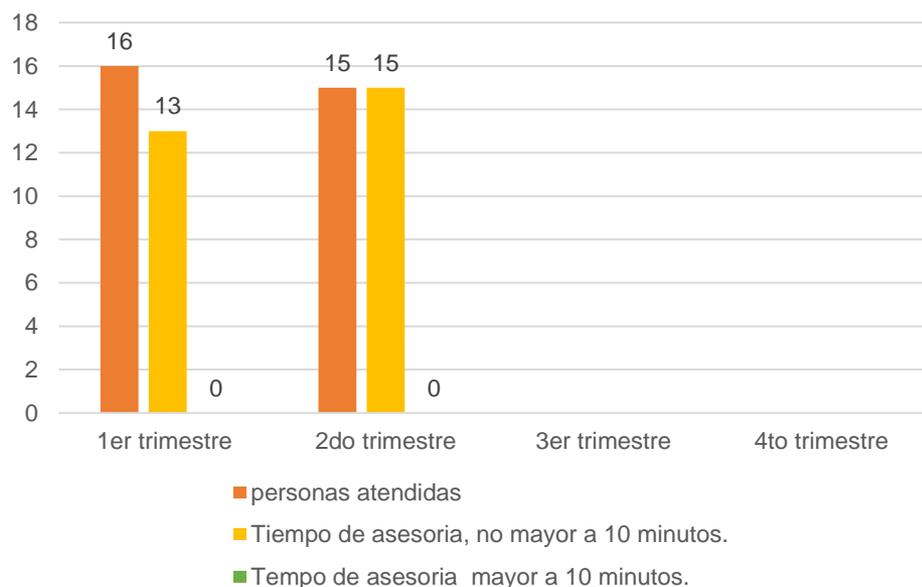
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo de asesoría en ventanilla para la gestión del trámite

El tiempo de asesoría en ventanilla, para la gestión del trámite, no será superior a 10 minutos.

El tiempo de asesoría en ventanilla para la gestión del trámite. no será mayor a 10 minutos.



•De los 15 usuarios atendidos, Se brindo atención a 15 personas, en ventanilla.

El 100% se atendió en un tiempo no mayor a 10 minutos.

No se atendió a ninguna persona en un tiempo mayor a 10 minutos.

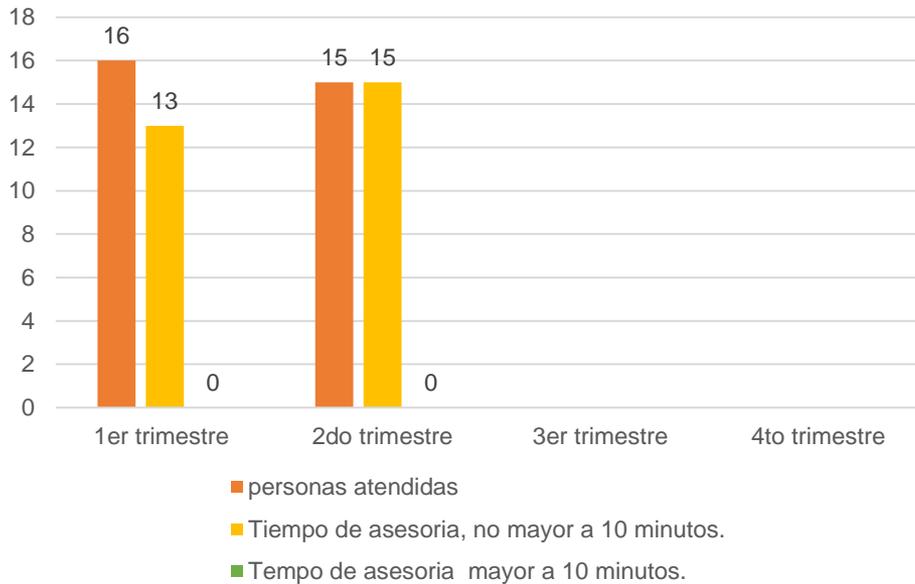
•Teniendo un total de 15 atenciones de solicitudes en ventanilla, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo para proporcionar información vía telefónica al usuario, no será superior a 05 minutos.

El tiempo de asesoría en ventanilla para la gestión del trámite. no será mayor a 10 minutos.



De los 15 usuarios atendidos, se dio atención a 04 llamadas telefónicas de usuarios, en un tiempo no mayor a 05 minutos, no se realizó ningún registro de atención en un tiempo mayor a 05 minutos,

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% se atendió en el tiempo no mayor a 05 minutos.

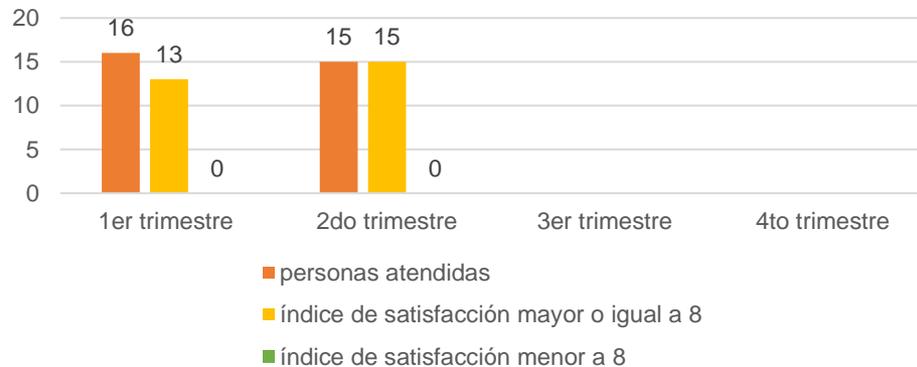
Teniendo un total de 04 atenciones vía telefónica, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

## 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

### ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

Obtener un índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla, mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.



Se realizaron 15 encuestas de satisfacción a las y los usuarios del índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla a la ciudadanía.

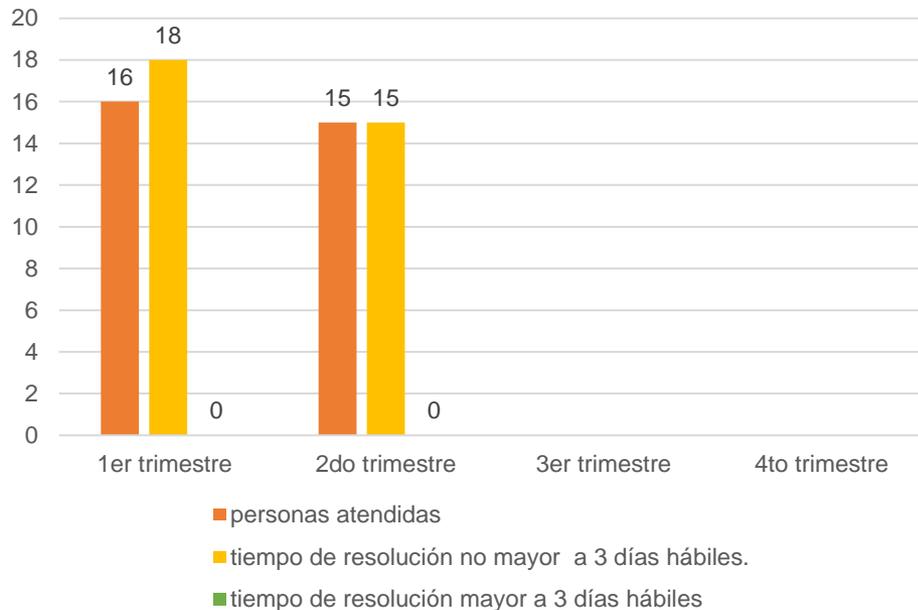
Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% de los usuarios estuvieron satisfechos en la atención brindada por el personal de ventanilla teniendo un índice de satisfacción mayor a 8.

**Teniendo un total de 15 personas encuestadas.**

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

El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 3 días hábiles.

Tiempo de de resolución de una solicitud, no será superior a 3 días hábiles



De los 15 usuarios atendidos, se realizó la entrega de 15 solicitudes a las y los ciudadanos, con resolución no mayor a 3 días hábiles, no se realizó ningún registro de solicitudes con resolución mayor a 3 días hábiles.

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% se atendió en el tiempo de expedición no mayor a 3 días hábiles.

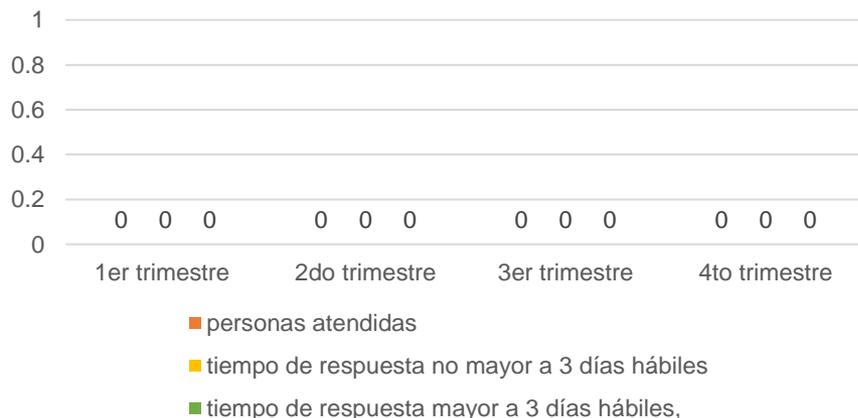
Teniendo un total de 15 resoluciones de solicitudes entregadas, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en las encuestas de satisfacción, no será superior a 3 días hábiles a partir de la fecha de recepción.



De los 15 usuarios atendidos, en este Compromiso de Calidad dentro de los meses de abril, mayo y junio, no se realizó ningún registro de respuesta en relación a sugerencias, quejas, recomendaciones y observaciones a la ciudadanía.

El motivo de no realizar las encuestas se debió a que las y los usuarios no accedieron a contestarlas por no contar con el tiempo suficiente para realizarlas.