

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

El buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones que 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)

Las y los usuarios podrá presentar quejas 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.

# 10 Relación de Normas Regulatoras

Referencia jurídica: Sección Séptima, Artículo 154, del Código Financiero del Estado de México y Municipios. 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 Octavo, Título Séptimo, Capítulo I, Artículos 8.195, 8.196, 8.197, 8.198 y 8.199 del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México.

Título Décimo Quinto, Capítulo I, Artículos 135 y 136, 137, 138, 139, 140 Fracción I, 141, 142, 144 145, 147, 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 ejercer actividad comercial en un local perteneciente a un mercado público para la comercialización de productos o servicios y la normatividad aplicable así lo permita; se ofrecen los siguientes trámites:

- Degustaciones
- Permiso Tianguistas
- Permiso de
- Espectáculos, Eventos Públicos y Diversiones (Circo)
- Permiso Semifijos

## 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 locatarios



REV:11  
2023-2026

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 11 de mayo 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

A través de la Subdirección de Verificación y Regulación del Comercio y el Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados, se diseña y se dirigen las políticas que permitan verificar y ordenar 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 trámites que tienen que realizar al solicitar el permiso para Locatarios, el tiempo que tarda el trámite de su permiso, 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 a las y los usuarios una autorización oficial del Ayuntamiento de manera presencial, a través del Departamento de Regulación del Comercio Semifijo, Tianguis y Mercados de la Dirección de Gobernación, cuando las personas físicas ejercen actividad comercial en un local perteneciente a un mercado público, para la comercialización de productos o servicios, siendo la única oficina en autorizar el permiso.

## 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.

Emitir Permiso autorizado.

### 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 al usuario, no será superior a 5 minutos.
- 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 10 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.

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.
- Índice de satisfacción de la atención brindada por el personal de ventanilla.
- El tiempo de resolución a una solicitud.
- El 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

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>o</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 LOCATARIOS**



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



● **07 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 10 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 superior a 10 minutos.



•De los 07 usuarios atendidos, Se brindo atención a 07 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 07 atenciones de solicitudes en ventanilla, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

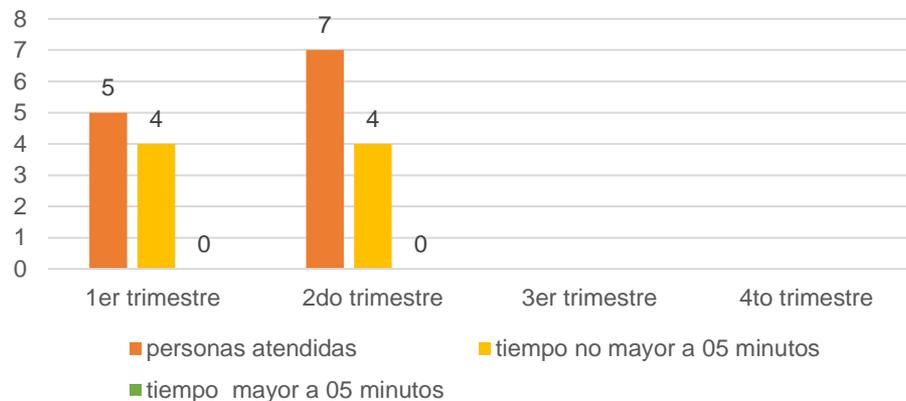
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo para proporcionar información vía telefónica

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

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



De los 07 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.

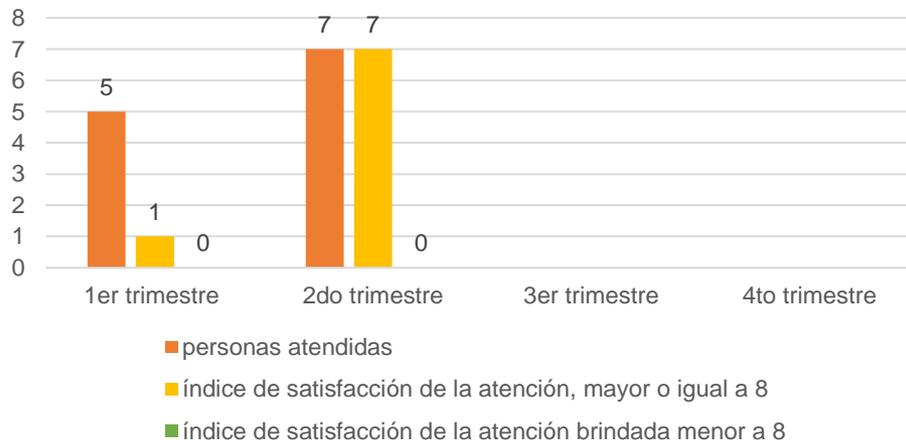
Teniendo un total de 04 atenciones vía telefónica, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

## 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 07 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.

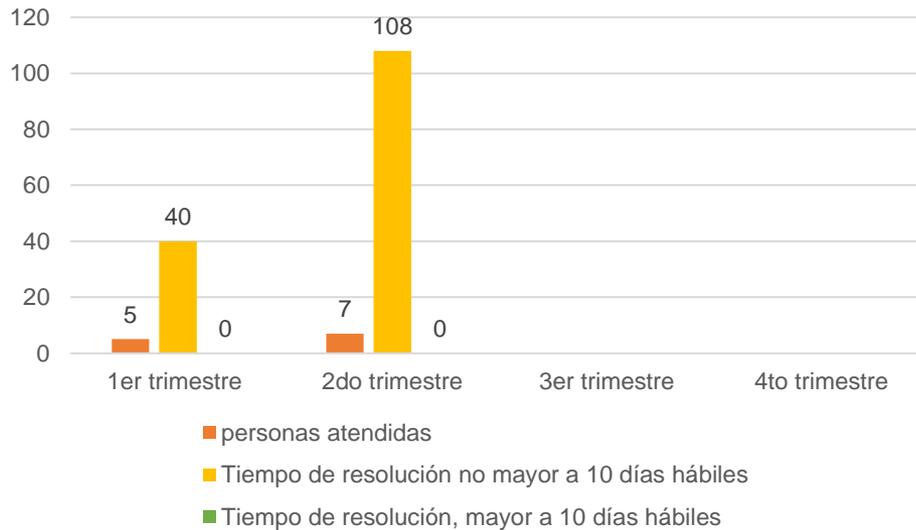
**Teniendo un total de 07 personas encuestadas.**

## 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

### ABRIL- JUNIO

El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos no será superior a 10 días hábiles.

El tiempo de resolución de una solicitud al cumplir con todos los requisitos, no será superior a 10 días hábiles.



De los 7 usuarios atendidos, se realizó la entrega de 108 solicitudes a las y los ciudadanos, con resolución no mayor a 10 días hábiles, no se realizó ningún registro de solicitudes con resolución mayor a 10 días hábiles.

Cumpliendo con el compromiso de calidad, ya que el 100% se atendió en el tiempo de expedición no mayor a 10 días hábiles.

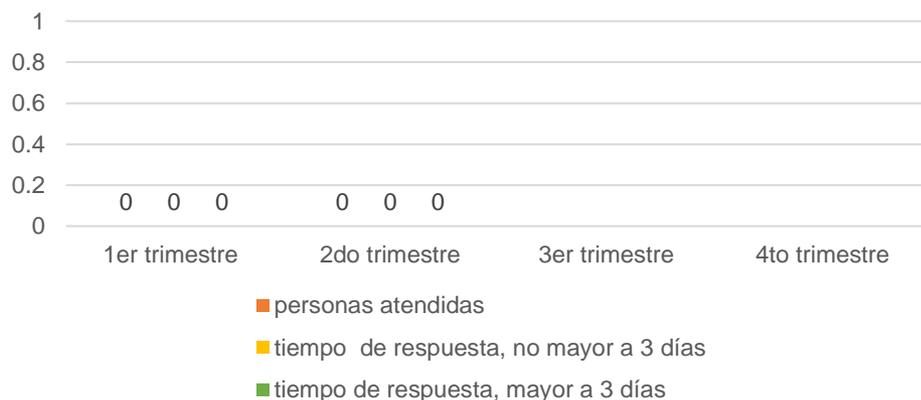
Teniendo un total de 108 resoluciones de solicitudes entregadas, en el período comprendido del 1 de abril al 28 de junio del año 2024.

# 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 07 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.