

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

"En el buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones ubicado en Calle El Nevado No. 2533 Ote. Planta Baja, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172" correo electrónico: [igualdaddegenero@metepec.gob.mx](mailto:igualdaddegenero@metepec.gob.mx), Tel: 7222657430 y 7222657431. Las y los usuarios podrán presentar su queja ante el órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado No. 2533 Ote., Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172, Tel: 7222657433 y 7222657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: [contraloria@metepec.gob.mx](mailto:contraloria@metepec.gob.mx)

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Bando Municipal de Metepec 2024, Art. 126 Fracc. VIII

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Artículo 3.236.

## 11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Igualdad de Género, promoverá la política de transversalizar la perspectiva de género, teniendo como atribuciones:

- Impulsar acciones para difundir y promover el respeto a los derechos de las mujeres y los hombres en el ámbito familiar, económico, laboral y social, buscando así la igualdad de género.
- Promover la capacitación activa y permanente, al personal de las dependencias y organismos descentralizados y autónomos del Ayuntamiento sobre Igualdad de Género.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle El Nevado No. 2533 Ote. Planta Baja. Col. Agrícola Bellavista, C.P.52172, Metepec, Estado de México.

### Contáctanos:



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



7222657430, 7222657431



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



Dirección de Igualdad de Género de Metepec



@Idegeneromet



idegeneromet

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### DIRECCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO



Trámite:

Asesorías y Orientación Jurídica



REV:12  
2023-2026

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 13 de julio del 2017. 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 la política de perspectiva de género en la administración municipal, y en la sociedad en general a través del Departamento de Asesorías y Orientación Jurídica.

## 02 Objetivo de la Publicación

Informar a la ciudadanía sobre los servicios que ofrece el Departamento de Asesorías y Orientación Jurídica referente a la violencia de género, mismo que debe ser otorgado bajo el compromiso de calidad y en su caso la aplicación de las medidas de subsanación por su incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Ofrecer de forma gratuita a todas aquellas personas que han sido víctimas de violencia por razones de género, orientación y asesoría jurídica, así como el acompañamiento y en su caso la canalización ya que es la única oficina que brinda dicho servicio de forma presencial y telefónica.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

La ciudadanía será tratada con respeto, dignidad y confidencialidad.

Recibir asesoría vinculada a la violencia de género, así como orientación de calidad y de forma gratuita.

### Obligaciones:

Acudir en horarios de atención, de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas.

Proporcionar información verídica y confiable a las o los abogados durante la asesoría y orientación.

Presentarse a sus citas de manera puntual, en caso contrario será reagendada.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir asesoría y orientación jurídica presencial, será de 10 minutos.

- Obtener un índice de satisfacción del servicio de asesoría y orientación jurídica, será mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

- El tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones captadas en el cuestionario de satisfacción será menor o igual a 3 días hábiles.

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

- El tiempo para proporcionar la atención de asesoría y orientación jurídica vía telefónica, será menor o igual a 10 minutos.

## 06 Indicadores de Calidad

- El tiempo de espera para recibir asesoría y orientación jurídica presencial.

- Obtener un índice de satisfacción del servicio de asesoría y orientación jurídica.

- Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones.

- Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones

- Tiempo para proporcionar la atención de asesoría y orientación jurídica vía telefónica.

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 Titular de la Dirección de Igualdad de Género, se pondrá en contacto vía telefónica con la o el ciudadano, con el propósito de informar la forma y términos de cómo se subsanará el incumplimiento del compromiso.

La Titular de la Dirección de Igualdad de Género, dirigirá una carta de disculpa a la o el ciudadano, comunicando las sugerencias, quejas y reclamaciones, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

## 08 Formas de Participación

La ciudadanía beneficiada con los servicios que otorga el Departamento de Asesorías y Orientación Jurídica pueden participar en la mejora, mediante: Formular encuestas de quejas, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones, observaciones o felicitaciones, conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso, o bien a través de un escrito dirigido al personal del Departamento de Asesorías y Orientación Jurídica, en dónde podrá libremente exponer sus comentarios.



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO

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

**2024**



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

**ABRIL- JUNIO**



● **DEPENDENCIA**  
**IGUALDAD DE GÉNERO**



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



● **TRÁMITE/SERVICIO  
EVALUADO**  
**Asesorías y Orientación Jurídica**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
**Encuesta de satisfacción, sugerencias  
quejas, reclamaciones, recomendaciones  
y observaciones y Bitácora de registro de  
atención**



● **BENEFICIARIOS**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de espera para recibir asesoría y orientación jurídica presencial**



**Índice de satisfacción del servicio de la asesoría y orientación jurídica**



**Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones**



**Índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones**



**Tiempo para proporcionar la atención de asesoría y orientación jurídica vía telefónica**

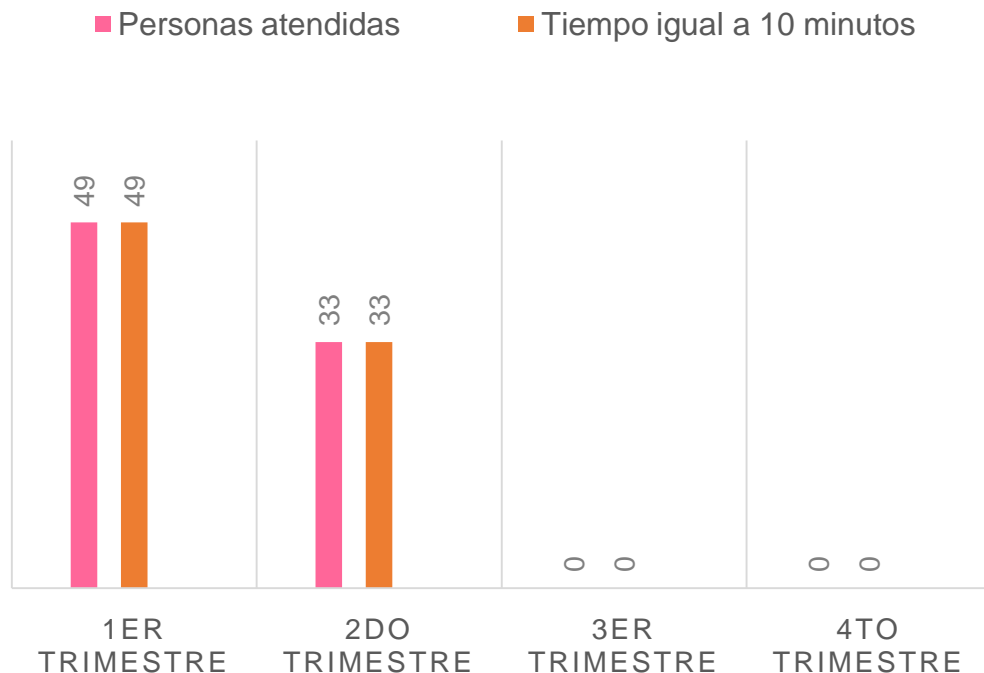
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO



Tiempo de espera para la atención de Asesorías y Orientación Jurídica

El tiempo de espera para recibir asesoría y orientación jurídica presencial será de 10 minutos.



De las **33** personas atendidas en el servicio de Asesorías y Orientación Jurídica en las instalaciones de la Dirección de Igualdad de Género, de lunes a viernes en el periodo comprendido del **01 de abril al 28 de junio de 2024**; el (100%) se atendieron entre 1 a 10 minutos.

Cumpliendo de esta manera con el compromiso.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

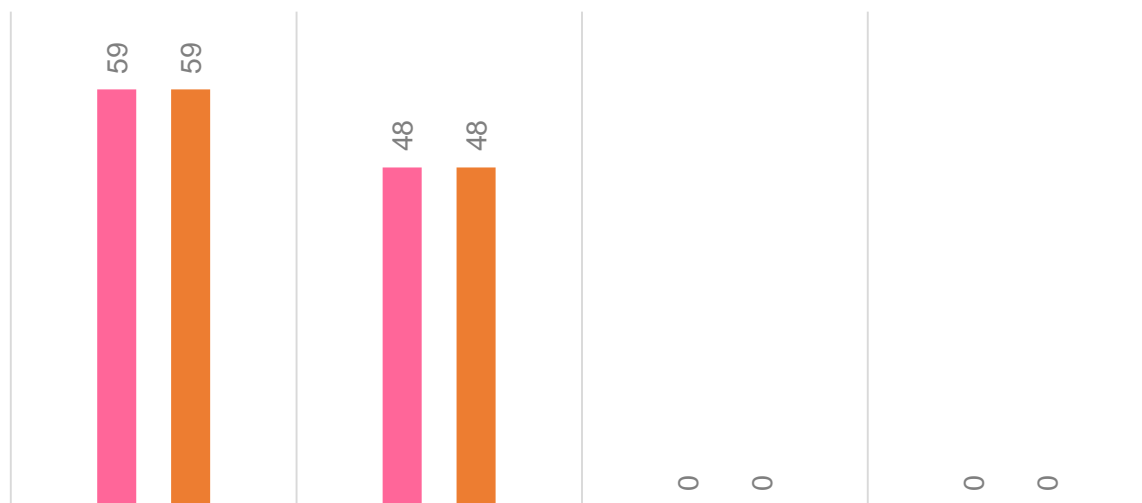
## ABRIL- JUNIO



Índice de satisfacción de la  
usuario y del usuario  
respecto al servicio prestado

Obtener un índice de satisfacción del servicio de asesoría y orientación jurídica, será mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

■ Personas atendidas ■ Servicio excelente



1ER TRIMESTRE 2DO TRIMESTRE 3ER TRIMESTRE 4TO TRIMESTRE

De las **48** personas atendidas durante el periodo que comprende del **01 de abril al 28 de junio de 2024** aplicaron encuesta de satisfacción, en las que el 100% calificó el servicio como **Excelente**.

Cumpliendo de esta manera con el compromiso.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO



Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones

El tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones captadas en el cuestionario de satisfacción, será mayor o igual a 3 días hábiles.

De las **48** encuestas de satisfacción aplicadas no indicaron sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones y observaciones.



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

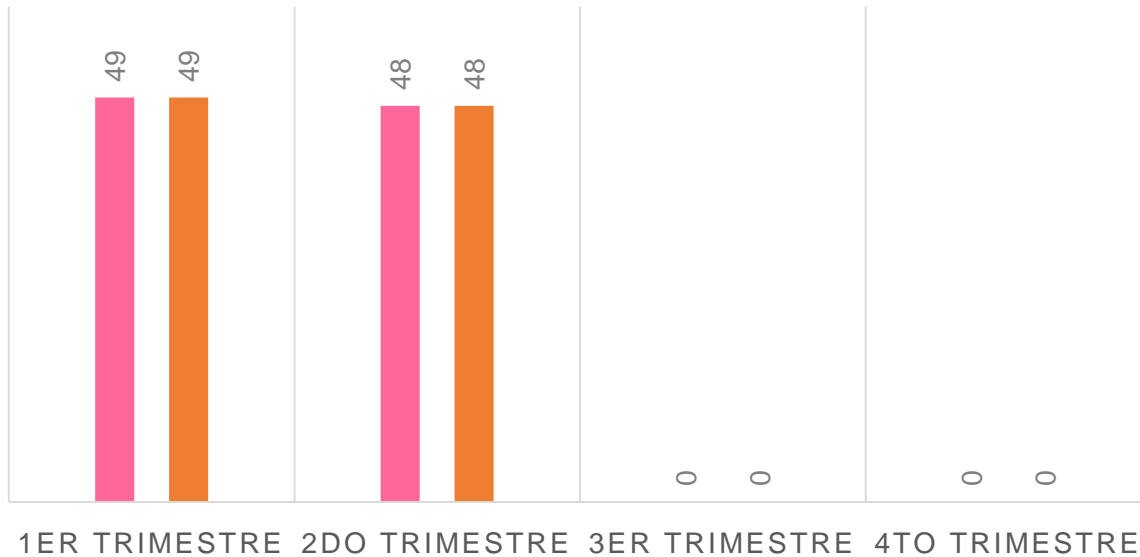
## ABRIL- JUNIO

IV

Índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones

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

■ Personas atendidas ■ Servicio excelente



De las **48** personas atendidas durante el periodo que comprende del **01 de abril al 28 de junio de 2024** aplicaron encuesta de satisfacción, en las que el 100% calificó la conservación y limpieza de las instalaciones como **Excelente**.

Cumpliendo de esta manera con el compromiso.

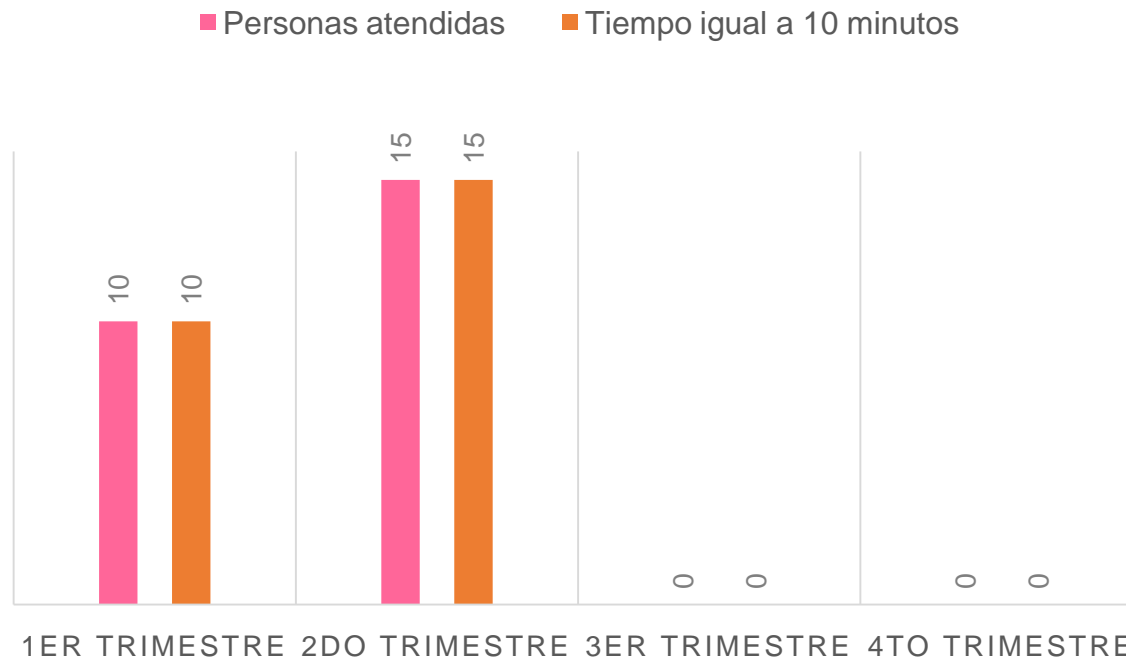
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

V

Tiempo para proporcionar la atención de Asesorías y Orientación Jurídica Vía Telefónica

El tiempo para proporcionar la atención de asesoría y orientación jurídica vía telefónica, será menor o igual a 10 minutos.



De las **15** personas atendidas en el servicio de Asesorías y Orientación Jurídica, vía telefónica, durante el periodo comprendido del **01 de abril al 28 de junio de 2024**.

La totalidad de esas llamadas fueron atendidas en menos de 10 minutos.

Obteniendo como resultado el cumplimiento de este compromiso.