

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

"En el buzón de quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones ubicado en la calle El Nevado No. 2533 Ote. Planta Baja, Col. Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172", igualdaddegenero@metepec.gob.mx, Tel: 7222657430 y 7222657431. La o el usuario podrá presentar su queja, sugerencia, recomendaciones, reclamaciones y observaciones ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado No. 2533 Ote. Colonia 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

10 Relación de Normas Regulatoras

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la discriminación del 19/01/23.

Ley de Igualdad de Trato y Oportunidades entre Mujeres y Hombres del Estado de México del 06/09/10. www.conapred.org.mx

Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de México del 20/11/2018. www.legislacion.edomex.gob.mx

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, vigente, Art. 126, Fracc. IX, Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Capítulo XV; Artículo 3.232. Fracc. V. 3.234. www.legislacion.edomex.gob.mx

Libro Decimo Primero del Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México. Libro Tercero, Título Cuarto, Capítulo XV, Artículos 3.231 y 3.234 fracción 1.

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Igualdad de Género tiene 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; así como el uso de lenguaje incluyente y no sexista.

La Dirección de Igualdad de Género cuenta con tres departamentos: Asesoría Jurídica y Acompañamiento, Promoción para la Igualdad de Género y Psicológico.

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



Dirección de Igualdad de Género de Metepec



@ldegeneromet



[ldegeneromet](https://www.instagram.com/ldegeneromet)

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO



Trámite:

Terapia psicológica



REV:09
2021-2024

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el 10 de septiembre del 2021. 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

La Dirección de Igualdad de Género a través del Departamento Psicológico, elabora, planea, organiza, dirige y difunde el servicio de terapia psicológica, orientado a desarrollar medidas para promover la igualdad de género y la erradicación de la violencia entre mujeres y hombres del municipio de Metepec. Guiando comportamientos más adaptativos que sustituyan a aquellos que les generan malestar.

02 Objetivo de la Publicación

Informar a las y los usuarios de primera vez sobre el servicio de Terapia Psicológica que ofrece el Departamento Psicológico, perteneciente a la Dirección de Igualdad de Género; así como de sus derechos y obligaciones en cuanto a la igualdad de trato y oportunidades para recibir atención psicológica, los compromisos de calidad y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en brindar terapia psicológica de manera gratuita vía telefónica y presencial, a mujeres y hombres que han sufrido violencia por razón de género en cualquiera de sus tipos y modalidades, siendo la única Dependencia que ofrece esta modalidad híbrida de terapia, logrando ser un referente de tratamiento psicológico asistencial.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Toda persona usuaria de los servicios de la Dirección de Igualdad de Género será tratada con respeto, dignidad y confidencialidad.

Recibir terapia psicológica durante el tiempo que sea necesario dependiendo de la sintomatología del o la paciente y el avance en el caso.

Obligaciones:

Acudir puntualmente a su terapia. Proporcionar información verídica y confiable, así como una copia de su identificación oficial a las y los psicólogos durante la terapia psicológica inicial.

Si no se presentara a su cita en la fecha y horario indicado, la misma será reagendada de acuerdo a la disponibilidad en la agenda de su terapeuta.

<http://metepec.gob.mx/pagina/remtys.php>

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para recibir terapia psicológica, será de 15 minutos.
- El tiempo para agendar una cita no será mayor a 10 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción del servicio de terapia psicológica, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones captadas en la encuesta de índice de satisfacción, será menor o igual a 3 días hábiles.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir terapia psicológica.
- El tiempo para agendar cita.
- Índice de satisfacción del servicio de terapia psicológica.
- Tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones.

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 persona titular de la Dirección de Igualdad de Género, realizará una llamada telefónica a la persona usuaria que haya colocado una queja, sugerencia, recomendación, reclamación u observación, informándole la forma en que subsanará el incumplimiento del compromiso.

08 Formas de Participación

La ciudadanía beneficiada con el servicio de Terapia Psicológica, puede participar en la mejora de la prestación del servicio mediante: Formulación de encuestas de quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones, observaciones y felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso. O bien a través de un escrito dirigido al Departamento Psicológico a fin de mejorar el servicio.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE IGUALDAD DE GÉNERO

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

TERAPIA PSICOLÓGICA



● **DEPENDENCIA**
IGUALDAD DE GÉNERO



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
TERAPIA PSICOLÓGICA



HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

● Registro de asistencia (Hora de entrada y tiempo de espera).
Encuesta de satisfacción, quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones del servicio de terapia psicológica.

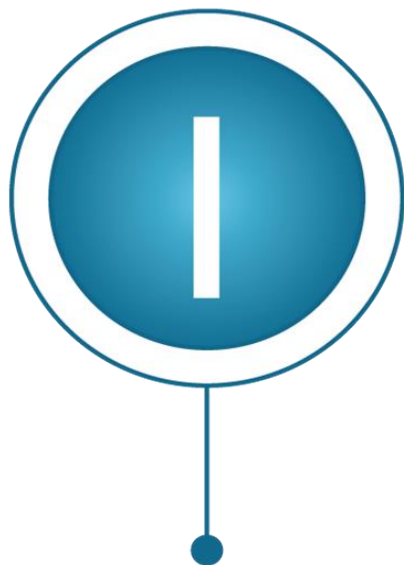


● **BENEFICIARIOS**
71 personas beneficiarias.

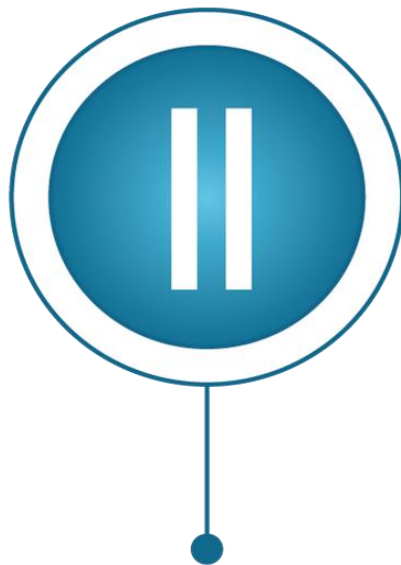
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de espera para recibir terapia psicológica.



El tiempo para agendar cita.



Índice de satisfacción del servicio de terapia psicológica.



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

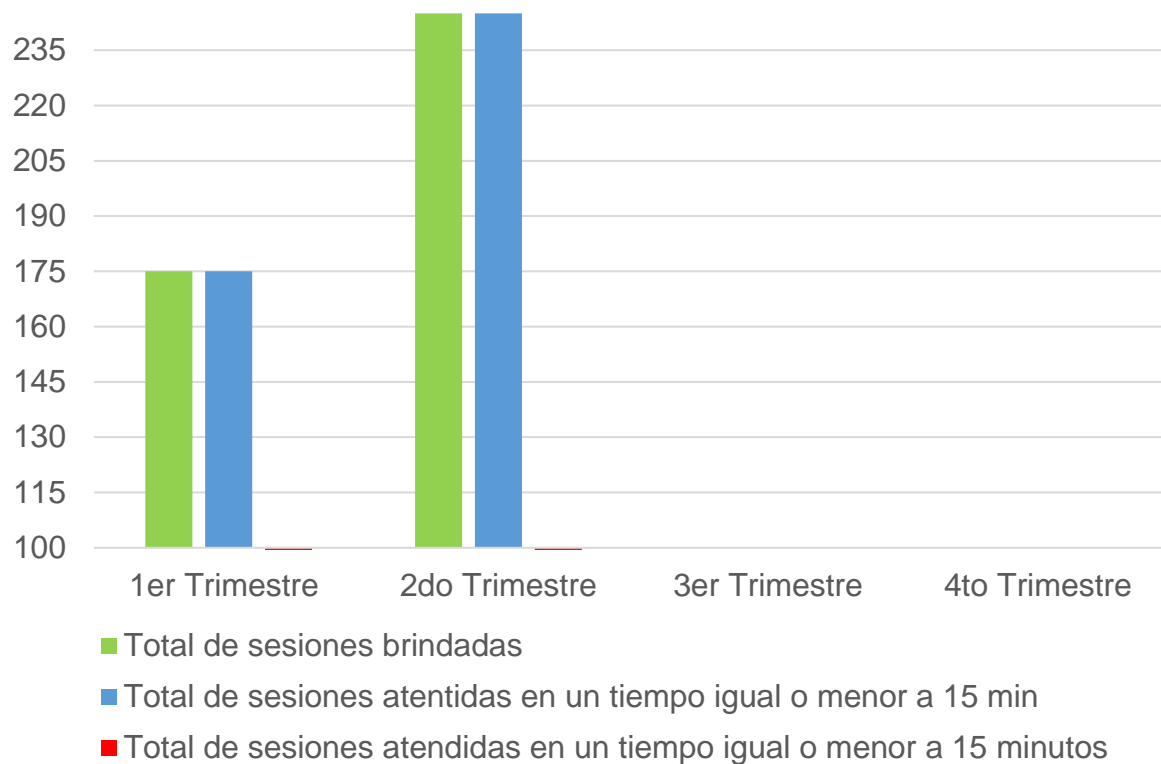


2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

I. TIEMPO DE ESPERA PARA RECIBIR TERAPIA PSICOLÓGICA

El tiempo de espera para recibir terapia psicológica, será de 15 minutos.

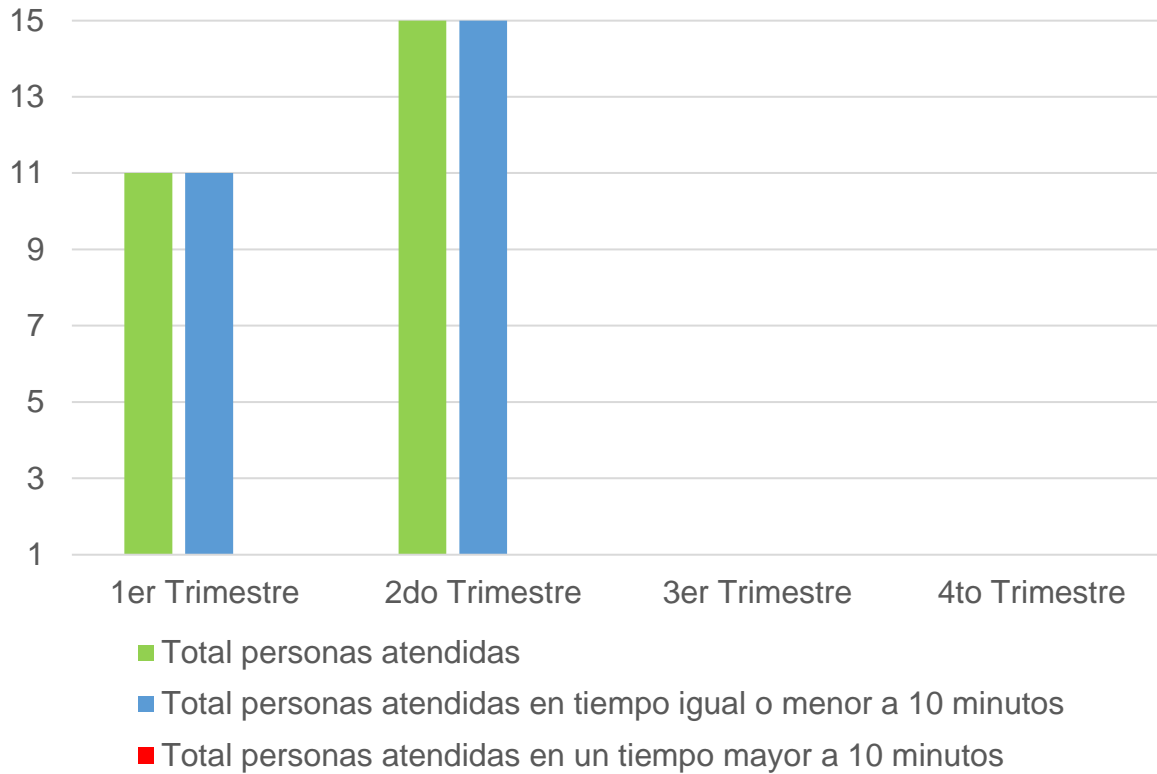


De las **245 sesiones** de Terapias Psicológicas que se brindaron de lunes a viernes, de forma presencial en las instalaciones de la Dirección de Igualdad de Género y en línea (vía telefónica o en videollamada) en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **100%** de las sesiones se realizaron en un promedio de **5 minutos**.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo para agendar cita no será mayor a 10 minutos.



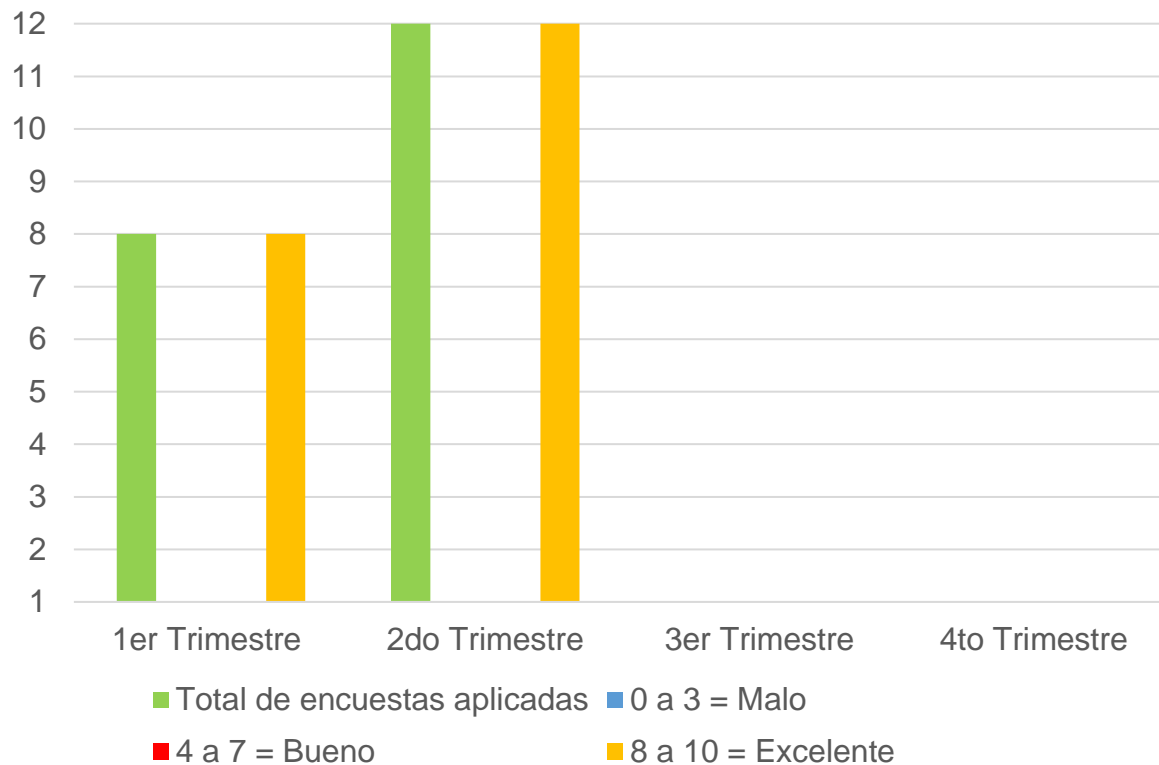
De las **15** personas atendidas vía telefónica para solicitar el servicio de Terapia Psicológica de lunes a viernes, durante el comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **100%** fueron atendidas en un rango menor a 10 minutos.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR III
(escribir el nombre completo del
indicador, sección 6 de la carta)

Obtener un índice de satisfacción del servicio de terapia psicológica, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De las **12 encuestas** de índice de satisfacción psicológica, aplicadas durante el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **100%** calificaron al servicio como “Excelente”.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

IV. TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES, RECLAMACIONES Y OBSERVACIONES

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

De las **12 encuestas** de índice de satisfacción psicológica, aplicadas durante el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; no se registró alguna queja, sugerencia, recomendación, reclamación u observación.