

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de quejas y sugerencias ubicado en la Unidad Deportiva Martín Alarcón Hisojo, localizada en Av. La Hortaliza s/n, Barrio de Coaxustenco, C.P. 52140, Metepec, Estado de México. Correo electrónico: imcufidem@metepec.gob.mx La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en la Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México. C.P. 52172 Tel. 722 2657433, 722 2657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 9:00a 18:00horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatoras

Ley que Crea el Organismo Público Descentralizado denominado Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Metepec. Gaceta de Gobierno del Estado de México. No. 78, Decreto No. 285, 27 de Abril de 2011.

Código de Reglamentación Municipal de Metepec 2023. Capítulo III, Artículo 3.319, Fracción IV, VI, VII.

Bando Municipal de Metepec 2023. Capítulo IX, Artículo 132, Fracción IV, V.

Manual de Procedimientos del Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Metepec 2022.

11 Unidad Administrativa Responsable

El IMCUFIDEM es un órgano Público Descentralizado de la Administración Municipal, que tiene como atribuciones:

- Planificar, promover, coordinar, ejecutar programas y favorecer la participación de los habitantes en la realización de actividades deportivas en el municipio de Metepec.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Unidad Deportiva Martín Alarcón Hisojo, Av. La Hortaliza s/n, Barrio de Coaxustenco, C.P. 52140, Metepec, Estado de México.

Contáctanos:



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



7224026119



imcufidem@metepec.gob.mx



Deporte Metepec



@MetepecDeporte



@deportemetepec_

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE DE METEPEC



Trámite:

Inscripción a centros de iniciación, formación y desarrollo deportivo

REV:05

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 03 de junio de 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, supervisar e impulsar las políticas y acciones necesarias para desarrollar la cultura física y el deporte en todos los grupos y sectores sociales de Metepec.

02 Objetivo de la Publicación

Permite a los ciudadanos inscribirse a las actividades deportivas que se ofertan en los Centros de Iniciación, Formación y Desarrollo Deportivo, así como comunicar los derechos y obligaciones, compromisos de calidad además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Permite a las y los ciudadanos conocer el procedimiento para inscribirse a los Centro de Iniciación, Formación y Desarrollo Deportivo, cumpliendo con los requisitos solicitados en la normatividad vigente. Trámite que podrá realizarse vía presencial en la única oficina del IMCUFIDEM.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

- Recibir atención amable y precisa, de cómo gestionar su inscripción a los Centros de Iniciación, Formación y Desarrollo Deportivo.
- Recibir información sobre el servicio y sus requisitos de forma inmediata.
- Ser atendido en las oficinas del IMCUFIDEM, en instalaciones óptimas.

Obligaciones:

- Respetar el Reglamento Interno del IMCUFIDEM.
- Dirigirse respetuosamente al personal del IMCUFIDEM.
- Presentar los requisitos señalados en tiempo y forma.
- Respetar los tiempos establecidos para su solicitud.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de atención para ingresar una inscripción que cumpla con los requisitos solicitados será menor o igual a 15 minutos.
- El tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica será menor o igual a 5 minutos.
- El tiempo para proporcionar una clase deportiva será menor o igual a 120 minutos.
- Obtener un índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- El tiempo de atención a una sugerencia, queja y/o reclamación de esta carta será de 10 días hábiles a partir de la solicitud.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención para ingresar una inscripción que cumpla con los requisitos solicitados.
- Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica.
- Tiempo para proporcionar una clase deportiva.
- Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.
- Tiempo de atención a una sugerencia, queja y/o reclamación.

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

Recibir una carta emitida por el Coordinador General del IMCUFIDEM comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en la relación a la deficiencia observada.

Recibir una llamada telefónica o cita con el Coordinador General del IMCUFIDEM, a efecto de acordar con el usuario, la forma de subsanar el incumplimiento del compromiso.

Recibir información más detallada sobre la realización de este trámite, en las oficinas de la Coordinación General del IMCUFIDEM.

08 Formas de Participación

Los usuarios del IMCUFIDEM, pueden participar en la mejora del trámite mediante:

Formulación de denuncias, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en la carta de servicio.

Escritos dirigidos al Coordinador General del IMCUFIDEM

En redes sociales institucionales: FB: Metepec Deporte
Twitter: @MetepecDeporte, Instagram: @deportemetepec_



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FÍSICA Y
DEPORTE DE METEPEC (IMCUFIDEM)

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INSCRIPCIÓN A CENTROS DE INICIACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO DEPORTIVO



● DEPENDENCIA

INSTITUTO MUNICIPAL DE CULTURA FÍSICA Y DEPORTE DE METEPEC



● PERIODO DE EVALUACIÓN

1 de abril – 28 de junio del 2024



● TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

Inscripción a Centros de Iniciación, Formación y Desarrollo Deportivo



● HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

**Lista de registro
Encuestas de satisfacción**



● BENEFICIARIOS

7 personas

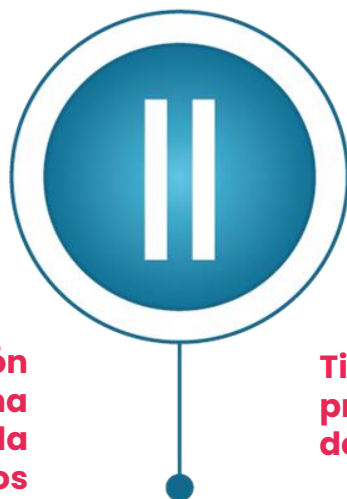
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención para ingresar una inscripción que cumpla con los requisitos solicitados.



Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica.



Tiempo para proporcionar una clase deportiva.



Índice de satisfacción de los usuarios al trámite proporcionado.



El tiempo de respuesta a una sugerencia, queja y/o reclamación.



INDICADOR I

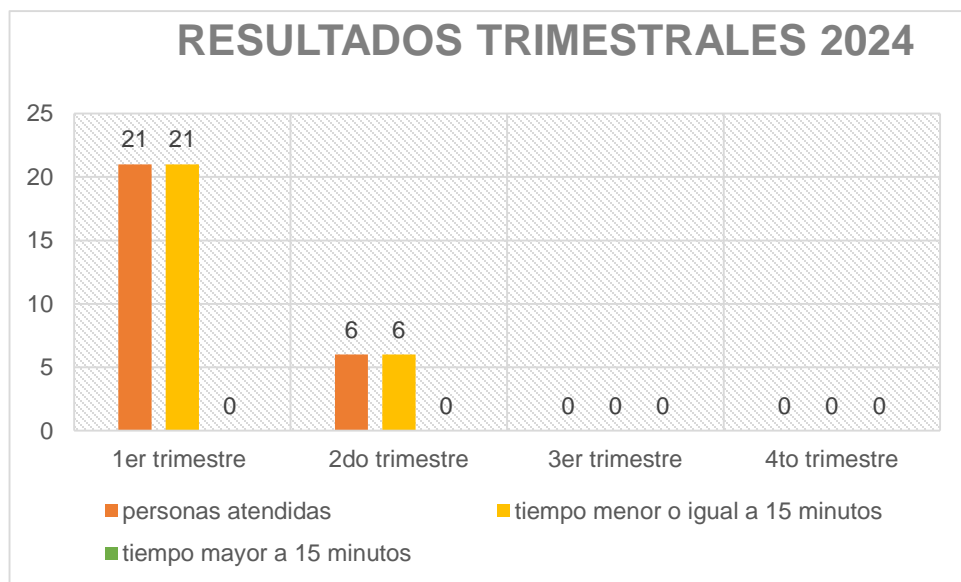
Tiempo de atención para ingresar una inscripción que cumpla con los requisitos solicitados

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo para ingresar una inscripción que cumpla con los requisitos solicitados será menor o igual a 15 minutos.

De las 6 personas evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del IMCUFIDEM, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio del 2024; el 100% realizó su trámite de inscripción a una clase deportiva en un tiempo menor a 15 minutos.



INDICADOR II

Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica

2 TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica será menor o igual a 5 minutos.



De las 7 personas evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del IMCUFIDEM, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio del 2024; el 100% recibió atención vía telefónica por el personal del IMCUFIDEM en un tiempo menor a 5 minutos.

2^o TRIMESTRE

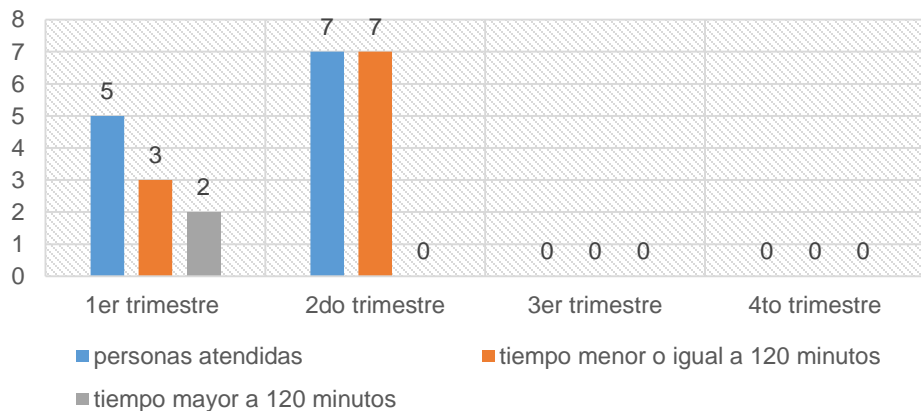
ABRIL- JUNIO

INDICADOR III

Tiempo para proporcionar una clase deportiva

El tiempo para proporcionar una clase deportiva será menor o igual a 120 minutos.

RESULTADOS TRIMESTRALES 2024

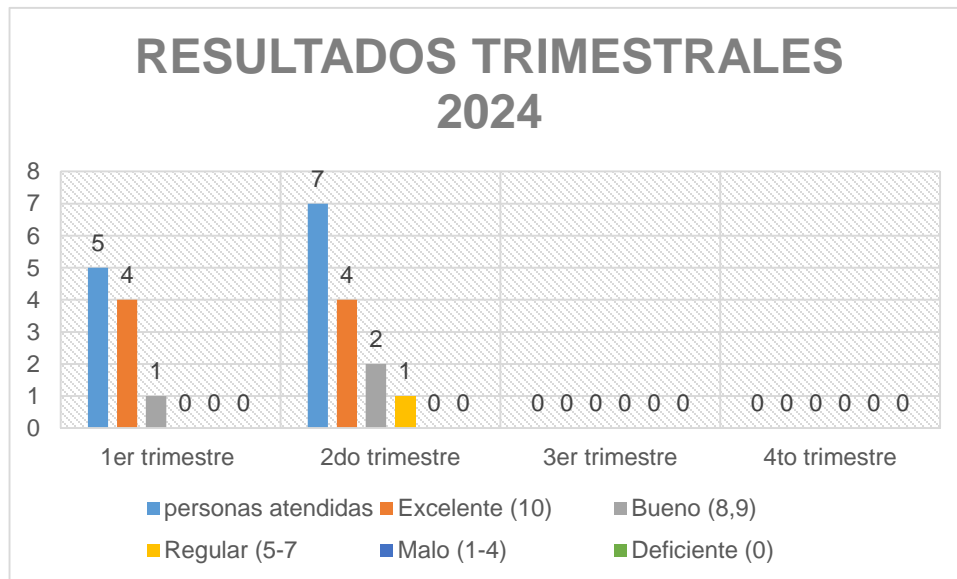


De las 7 personas evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del IMCUFIDEM, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio del 2024; el 100% recibió una clase deportiva en un tiempo menor a 120 minutos.

2 TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.



De las 7 personas evaluadas de manera aleatoria en las instalaciones del IMCUFIDEM, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio del 2024; el 57% califico como excelente el trato recibido por el personal de IMCUFIDEM, el 29% calificó como bueno y el 14% calificó como regular el trato recibido por el personal de IMCUFIDEM, como medida de subsanación el director atendió a los usuarios de manera presencial antes de recibir su sesión de entrenamiento y instruyó al personal administrativo para mejorar la atención al público que visita las instalaciones del IMCUFIDEM.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR V

El tiempo de respuesta a una sugerencia, queja y/o reclamación.

El tiempo de respuesta a una sugerencia, queja y/o reclamación de esta carta será de 10 días hábiles a partir de la solicitud.



Durante el periodo comprendido del 6 de enero al 22 de marzo del 2024; no se recibieron sugerencias, quejas y/o reclamaciones, cumpliendo así con el compromiso.