

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, Libro Tercero: Título Quinto, Capítulo III y Libro Décimo: Título Octavo, Capítulo IV.

Bando Municipal de Metepec 2023. Capítulo IX, Artículo 131, fracción VI, VII.

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:

- El uso de las instalaciones deportivas municipales, se regirá de conformidad con lo previsto en la Ley de Bienes del Estado de México y sus Municipios, el Reglamento para uso de Instalaciones Deportivas del Instituto y demás disposiciones jurídicas aplicables. Sin perjuicio de lo señalado, en el Instituto emitirá el dictamen respectivo cuando sea solicitado el uso de instalaciones deportivas.

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:

Renta y préstamo de instalaciones deportivas municipales

REV:04

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto de 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, 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 obtener información del proceso a seguir para la renta o el préstamo de los espacios deportivos administrados por el Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Metepec, 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 solicitar el préstamo o la renta de instalaciones deportivas municipales, 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 como gestionar su solicitud de renta y/o préstamo de instalaciones deportivas municipales.

• Recibir información sobre el servicio y sus requisitos de forma inmediata.

• Hacer uso de las instalaciones deportivas, una vez que fue aprobado su uso.

Obligaciones:

• Presentar oficio de solicitud con los requisitos señalados en tiempo y forma.

• Respetar el Reglamento Interno del IMCUFIDEM.

• Respetar los tiempos establecidos para su solicitud.

• Dirigirse respetuosamente al personal del IMCUFIDEM.

• Mantener las instalaciones deportivas en buenas condiciones.

05 Compromisos de Calidad

• El tiempo para resolver una solicitud de renta y préstamo de instalaciones deportivas municipales será menor o igual a 8 días hábiles.

• 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 espera para ser atendido en ventanilla será menor o igual a 10 minutos.

• El tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica será menor o igual a 10 minutos.

• 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 para resolver una solicitud de renta y préstamo de instalaciones deportivas municipales.

• Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.

• Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.

• Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica.

• 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 información más detallada sobre la realización del trámite, por parte del Jefe del Departamento de Cultura Física del IMCUFIDEM.

Recibir una Carta del Coordinador General comunicando las causas del incumplimiento y las medidas adoptadas en la relación a la deficiencia observada.

Recibir una llamada telefónica por parte del Coordinador General, informando la forma de subsanar el incumplimiento de compromiso.

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^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

RENTA Y PRÉSTAMO DE INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES



● DEPENDENCIA

**INSTITUTO MUNICIPAL DE
CULTURA FÍSICA Y DEPORTE DE
METEPEC**



● PERIODO DE EVALUACIÓN

**1 de abril- 28 de junio del
2024**



● TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

**Renta y Préstamo de Instalaciones
Deportivas Municipales**



● HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

**Lista de registro
Encuestas de satisfacción**



● BENEFICIARIOS

4 personas

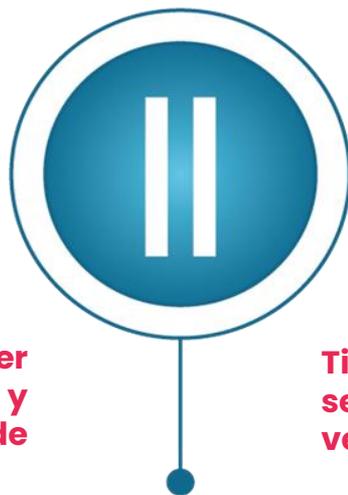
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo para resolver una solicitud de Renta y Préstamo de Instalaciones Deportivas Municipales



Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.



Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.



Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica.



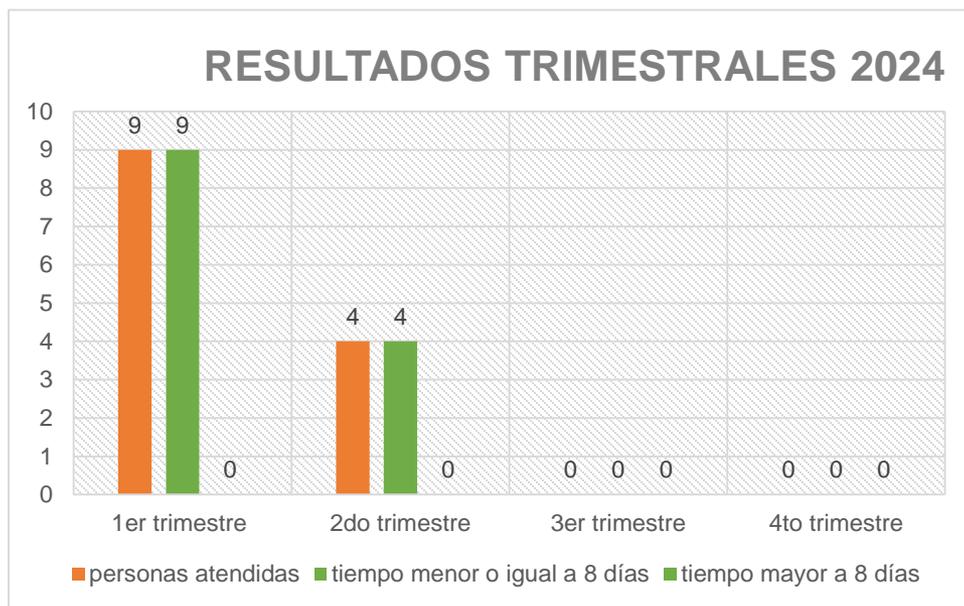
El tiempo de respuesta a una sugerencia, queja y/o reclamación.



2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo para resolver una solicitud de renta y préstamo de instalaciones deportivas será menor o igual a 8 días hábiles.



De las 4 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 respuesta a su solicitud para el préstamo y/o renta de instalaciones deportivas por parte del personal del IMCUFIDEM en un tiempo menor a 8 días hábiles.

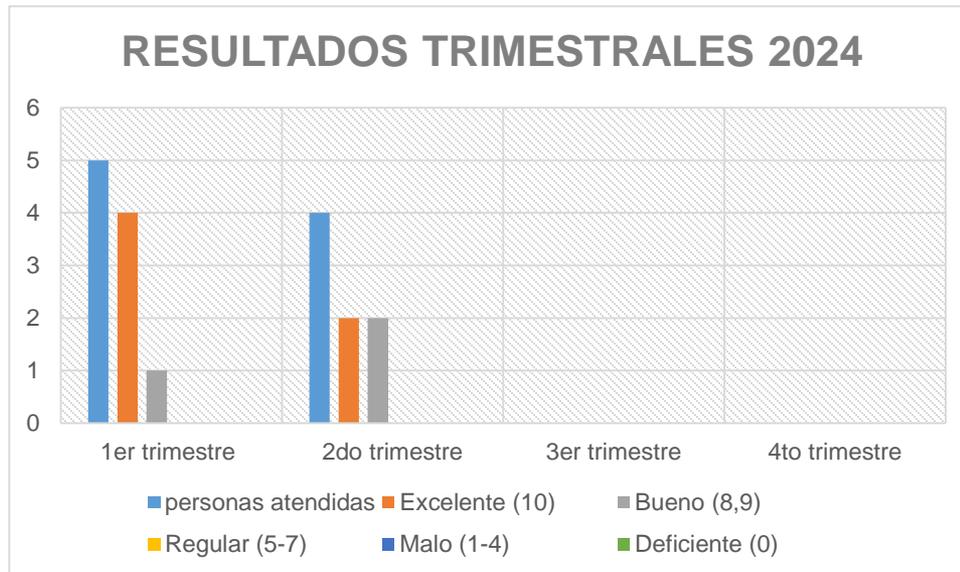
INDICADOR II

Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado

2^{do} 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 4 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 50% los encuestados calificó como excelente y el 50% calificó como bueno la atención recibida por el personal del IMCUFIDEM en una escala de 0 a 10.

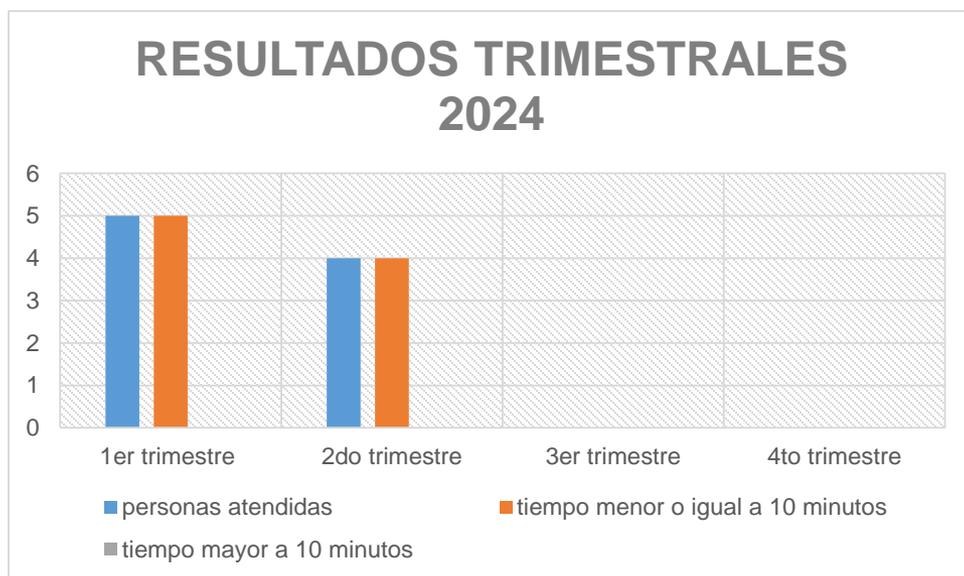
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR III

Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla

El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla será menor o igual a 10 minutos.



De las 4 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 en ventanilla por parte del personal de IMCUFIDEM en un tiempo menor a 10 minutos.

INDICADOR IV

Tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo de espera para proporcionar información y orientación vía telefónica será menor o igual a 10 minutos.



De las 4 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 10 minutos.

2^{do} TRIMESTRE

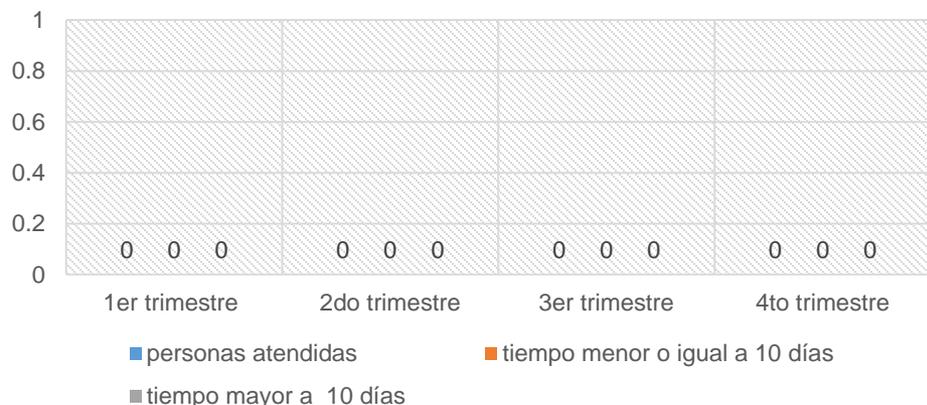
ABRIL- JUNIO

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.

RESULTADOS TRIMESTRALES 2024



Durante el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio del 2024; no se recibieron sugerencias, quejas y/o reclamaciones, cumpliendo así con el compromiso.