

## 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](mailto:imcufidem@metepec.gob.mx) La usuaría 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](mailto: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 II.

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

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.
- El IMCUFIDEM cuenta con una Coordinación General que a su vez está conformada por tres Departamentos, uno de ellos es el Departamento de Cultura Física de IMCUFIDEM.

### 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](mailto: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:

Solicitud de apoyo y organización de eventos deportivos

REV:05

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

Organizar, apoyar y asesorar al público en general que desee organizar un evento deportivo en el territorio municipal 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 apoyo para organizar un evento deportivo en el territorio municipal, 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 organización y/o apoyo a eventos deportivos.

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

• Recibir oficio de respuesta negativo/positivo.

• Recibir el apoyo para la organización de eventos deportivos, una vez que fue aprobado.

### Obligaciones:

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

• Respetar el Reglamento para la Autorización de Carreras Atlético de Deportivas en la Vía Pública del Municipio de Metepec, Estado de México.

• Respetar los tiempos establecidos para su solicitud.

• Dirigirse respetuosamente al personal del IMCUFIDEM.

## 05 Compromisos de Calidad

• El tiempo para resolver una solicitud de apoyo y organización de eventos deportivos 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 para recibir la documentación que cumple con los requerimientos solicitados será menor o igual a 10 minutos.

• El tiempo de respuesta 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 apoyo de eventos deportivos.

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

• Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.

• Tiempo para recibirla documentación que cumple con los requerimientos solicitados.

• El tiempo de respuesta 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 informando sobre las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

• Recibir una llamada telefónica por parte del Coordinador General, a efecto de acordar la forma de subsanar el incumplimiento de compromiso.

• Recibir información más detallada sobre la realización del trámite, por parte del Jefe del Departamento de Cultura Física 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<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL- JUNIO

**2024**



# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## SOLICITUD DE ESTÍMULOS ECONÓMICOS A DEPORTISTAS DESTACADOS



### ● DEPENDENCIA

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



### ● PERIODO DE EVALUACIÓN

**1 de abril – 28 de junio 2024**



### ● TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO

**Solicitud de Estímulos Económicos a  
Deportistas Destacados**



### ● HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

**Lista de registro  
Encuesta de satisfacción**



### ● BENEFICIARIOS

**3 personas**

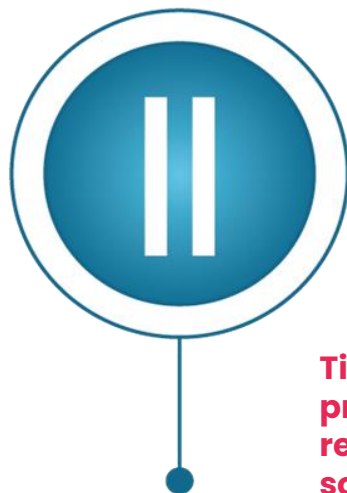
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de respuesta a una solicitud.



Tiempo de atención vía telefónica para brindar información.



Tiempo de atención presencial para la recepción de una solicitud.



Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.



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



## INDICADOR I

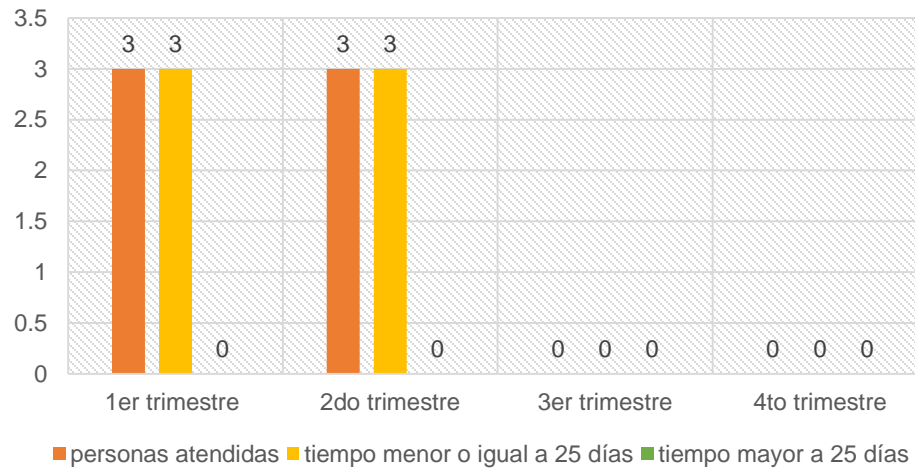
Tiempo de respuesta a un oficio de estímulos económicos.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo de respuesta a una solicitud de estímulos económicos a deportistas destacados será menor o igual a 25 días hábiles.

### RESULTADOS TRIMESTRALES 2023



De las 3 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 % de las personas recibieron respuesta a su solicitud en un tiempo menor a 25 días hábiles, cumpliendo así con el compromiso.

## INDICADOR II

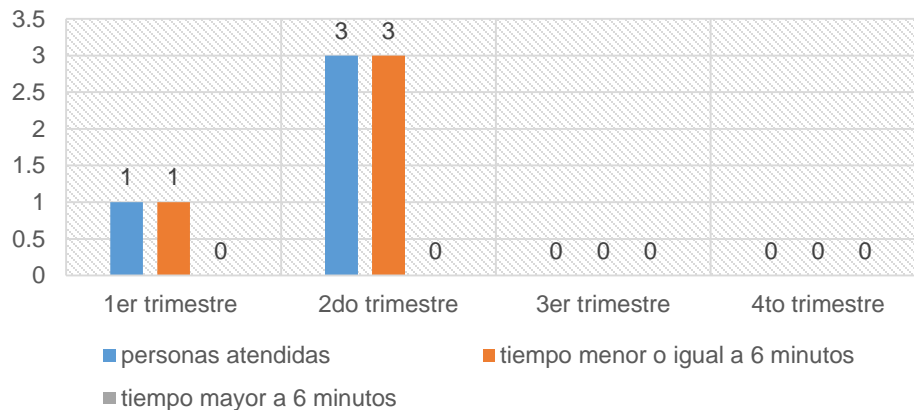
Tiempo de atención vía telefónica para brindar información.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo de atención vía telefónica para brindar información sobre una solicitud será menor o igual a 6 minutos.

### RESULTADOS TRIMESTRALES 2024



De las llamadas 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% de las personas atendidas recibió orientación telefónica en un tiempo menor a 6 minutos; cumpliendo así con el compromiso.

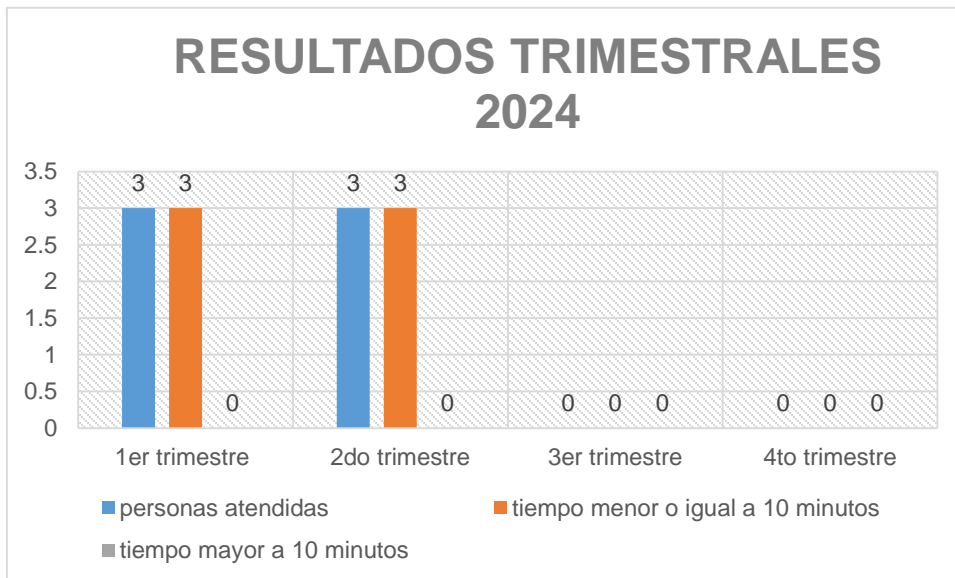
## INDICADOR III

Tiempo de atención presencial para gestionar un oficio.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo de atención presencial para la recepción de una solicitud en las oficinas de IMCUFIDEM será menor o igual a 10 minutos.



De las 3 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; 100% de las personas recibieron atención en las oficinas en un tiempo menor a 10 minutos; cumpliendo así con el compromiso.



# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

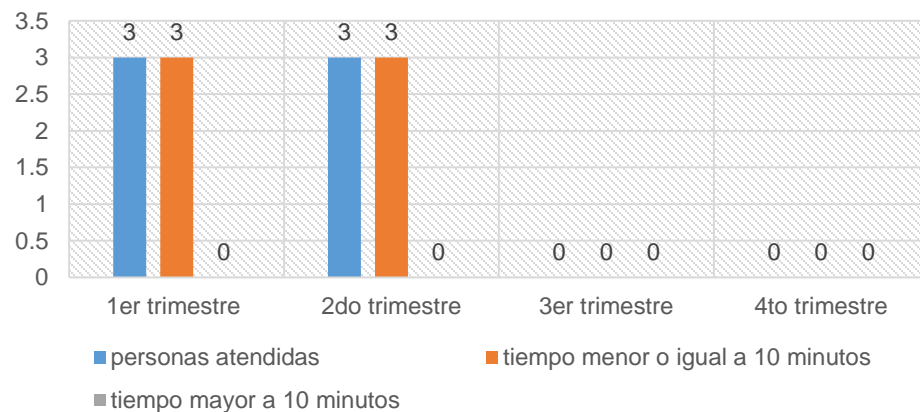
## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR IV

Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.

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

### RESULTADOS TRIMESTRALES 2024



De las 3 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% de las personas calificaron con excelente el servicio recibido en una escala de 0 a 10, cumpliendo así con el compromiso.

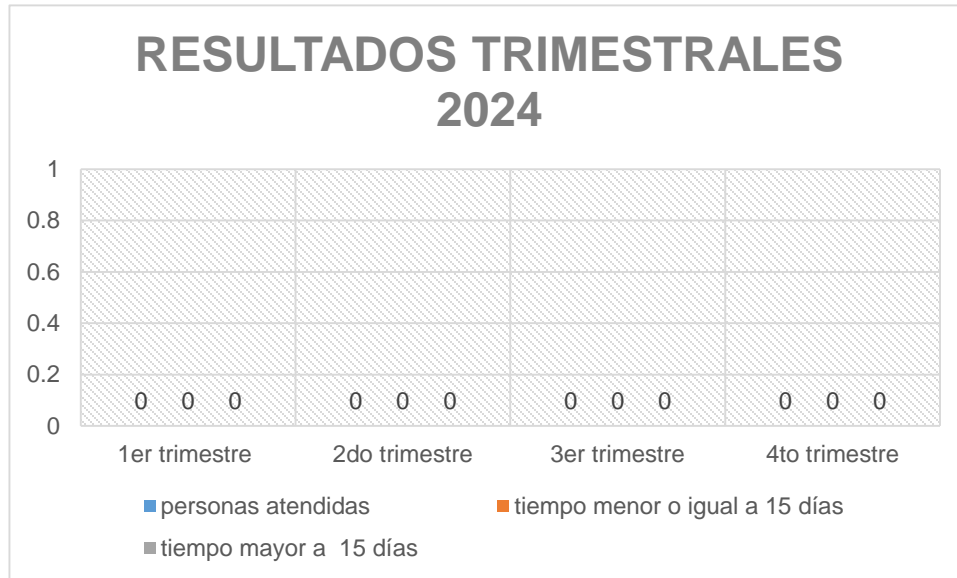
## INDICADOR V

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

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

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