

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones 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 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatorias

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 III.

Bando Municipal de Metepec 2023. Capítulo XI, Artículo 132, Fracción I.

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

Reglamento Interior del Comité para la Asignación de Apoyos y Estímulos 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 (IMCUFIDEM)



Trámite:

Solicitud de estímulos económicos a deportistas destacados



REV:10
2020-2023

CERTIFIED SERVICE
LETTER OF COMMITMENT

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

Otorgar a los deportistas destacados de Metepec un Estímulo Económico, 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

Solicitud de Estímulos Económicos a Deportistas Destacados del municipio de Metepec, vía presencial en la única oficina del IMCUFIDEM.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir atención amable y precisa, de cómo gestionar su solicitud de estímulo económico a deportistas destacados.

Ser atendido en las oficinas del IMCUFIDEM, en el Departamento de Deporte, en instalaciones óptimas.

Recibir oficio de respuesta a la solicitud.

Recibir pago mediante cheque o transferencia, una vez que fue aprobado el estímulo.

Obligaciones:

Cumplir con el Reglamento Interno del IMCUFIDEM.

Presentar oficio de solicitud anexando evidencia de los logros obtenidos (currículum deportivo), copia del acta de nacimiento, copia CURP, copia del comprobante de domicilio (no mayor a tres meses), copia del INE (menor de edad: copia del padre y/o tutor), convocatoria del evento deportivo.

Proporcionar no. de cuenta del banco para realizar transferencias bancarias. .

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de respuesta a una solicitud de estímulos económicos a deportistas destacados será menor o igual a 25 días hábiles.
- El tiempo de atención vía telefónica para brindar información sobre una solicitud será menor o igual a 6 minutos.
- El tiempo de atención presencial para la recepción de una solicitud en las oficinas de IMCUFIDEM será menor o igual a 10 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 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 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.
- 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 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 mas detallada sobre la realización de este trámite, por parte del Jefe del Departamento de Deporte del IMCUFIDEM.
- Los deportistas que consideren que el Departamento de Deporte ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar, en un escrito libre la sugerencia, queja o reclamación o extender una felicitación si lo considera conveniente.

08 Formas de Participación

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

Formulación de encuestas, denuncias, sugerencias, quejas, reclamaciones 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

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^{do} 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

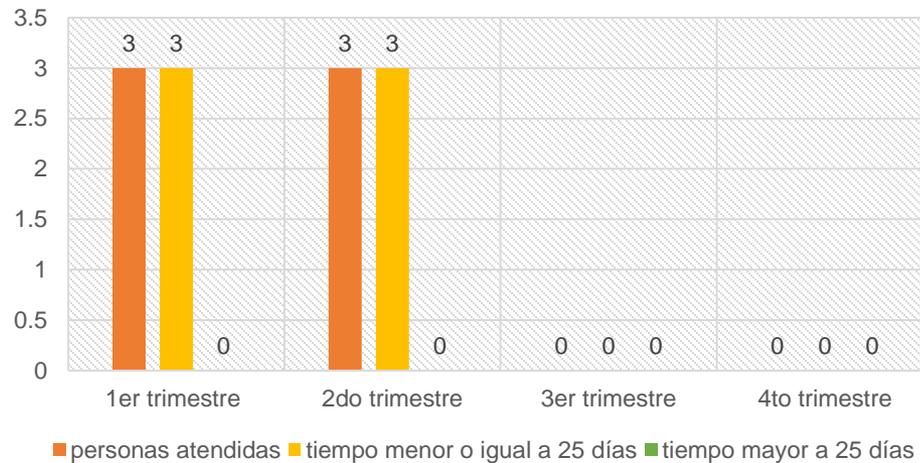
Tiempo de respuesta a un oficio de estímulos económicos.

2^o 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

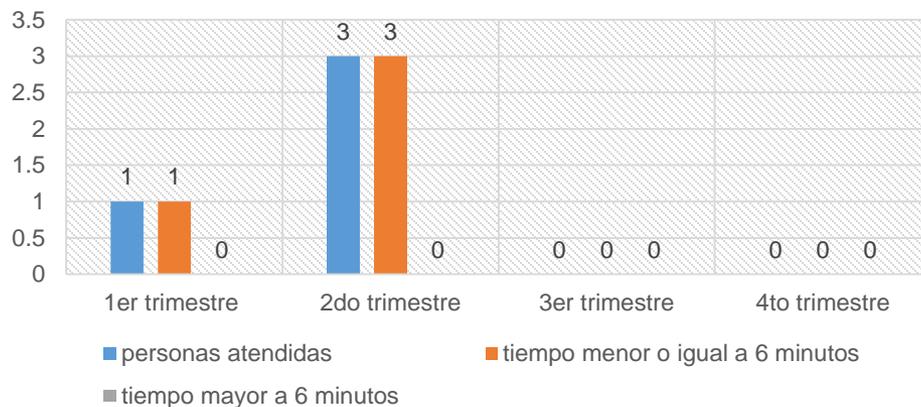
Tiempo de atención vía telefónica para brindar información.

2^o 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^o 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^o TRIMESTRE

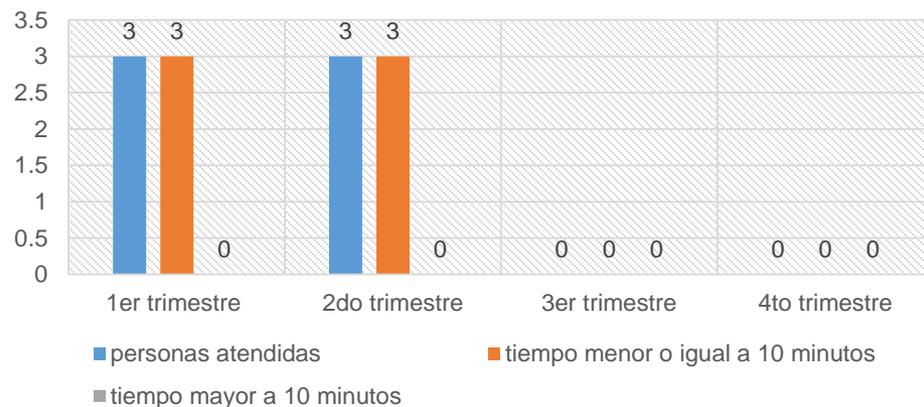
ABRIL- JUNIO

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.

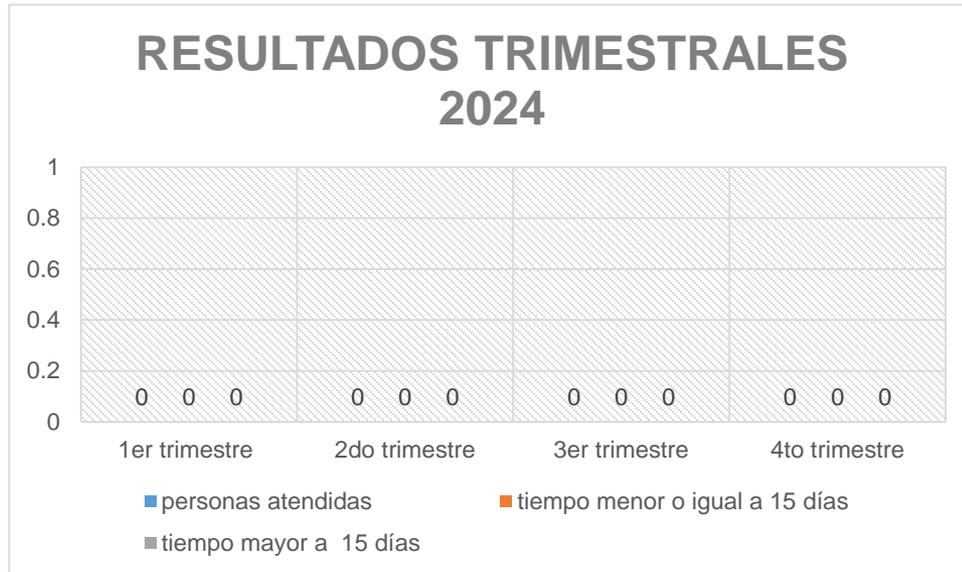
INDICADOR V

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

2^o 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.