

## 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 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](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 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](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 material deportivo

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

Otorgar a las y los deportistas, entrenadores y público en general material 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 solicitar material 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 como gestionar su solicitud de material deportivo.
- Ser atendido en las oficinas del IMCUFIDEM, en instalaciones óptimas.
- Recibir oficio de respuesta negativo/positivo.
- Recibir el material deportivo, una vez que fue aprobado.

### Obligaciones:

- Presentar oficio de solicitud con los requisitos señalados en tiempo y forma.
- Respetar los tiempos establecidos para su solicitud.
- Dirigirse respetuosamente al personal del IMCUFIDEM

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo para resolver una solicitud de material deportivo 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 5 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 material deportivo.
- 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 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<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL - JUNIO

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## SOLICITUD DE MATERIAL DEPORTIVO



### ● 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 Material Deportivo



### ● HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN

Lista de registro  
Encuestas de satisfacción



### ● BENEFICIARIOS

10 personas

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo para resolver una solicitud de material deportivo



Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado.



Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.



Tiempo para recibir la documentación que cumple con los requerimientos solicitados



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



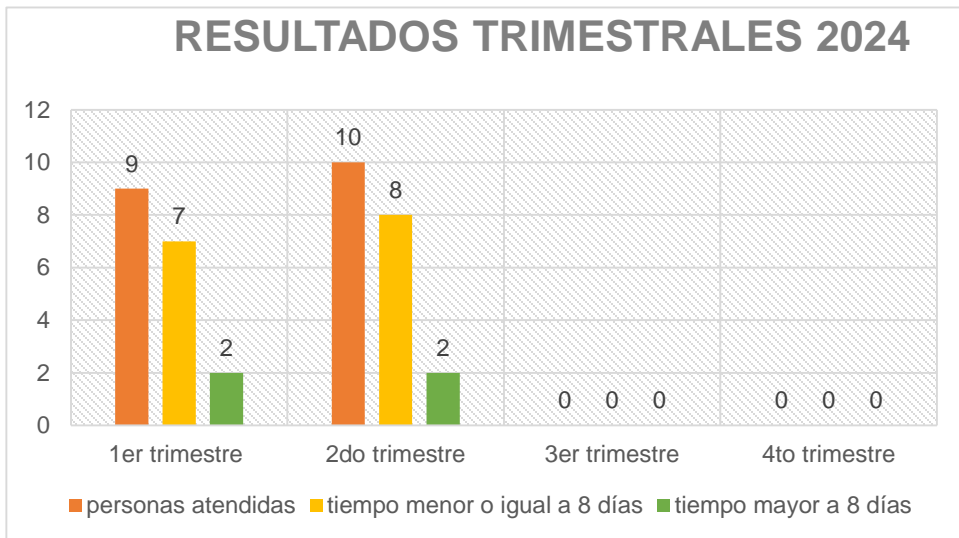
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADOR I

### Tiempo para resolver una solicitud de material deportivo

El tiempo para resolver una solicitud de material deportivo será menor o igual a 8 días hábiles.



De las 10 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 80% recibió respuesta a su solicitud de material deportivo en un tiempo menor a 8 días hábiles, el 20% recibió respuesta a su solicitud de material deportivo en un tiempo mayor a 8 días hábiles, para atender el incumplimiento el Coordinador General del IMCUFIDEM, platicó y entregó de manera personal el material deportivo solicitado.

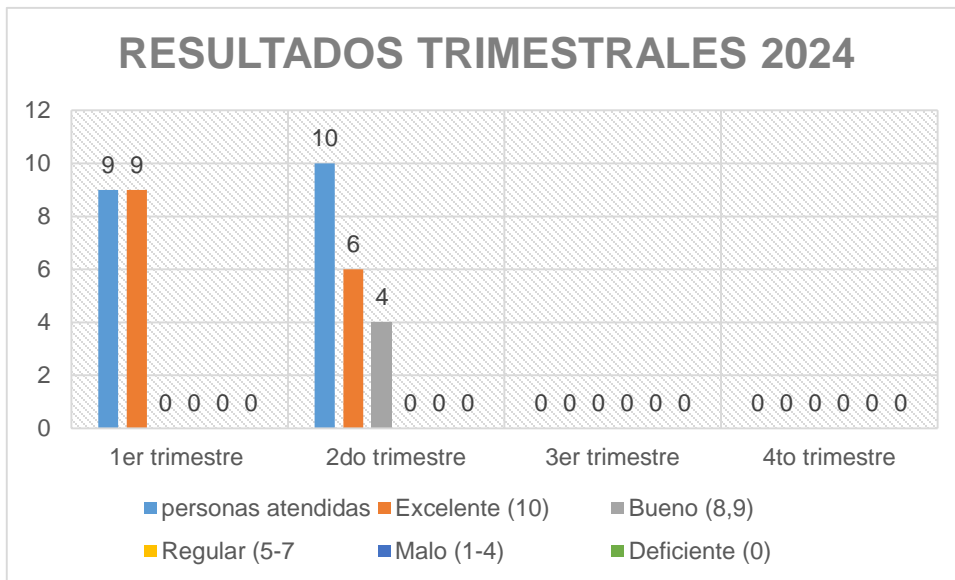
## INDICADOR II

Índice de satisfacción de los usuarios por el trámite proporcionado

# 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 10 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 60% calificó excelente en una escala de 0 a 10, y el 40% calificó como bueno el trato recibido por el personal de IMCUFIDEM.

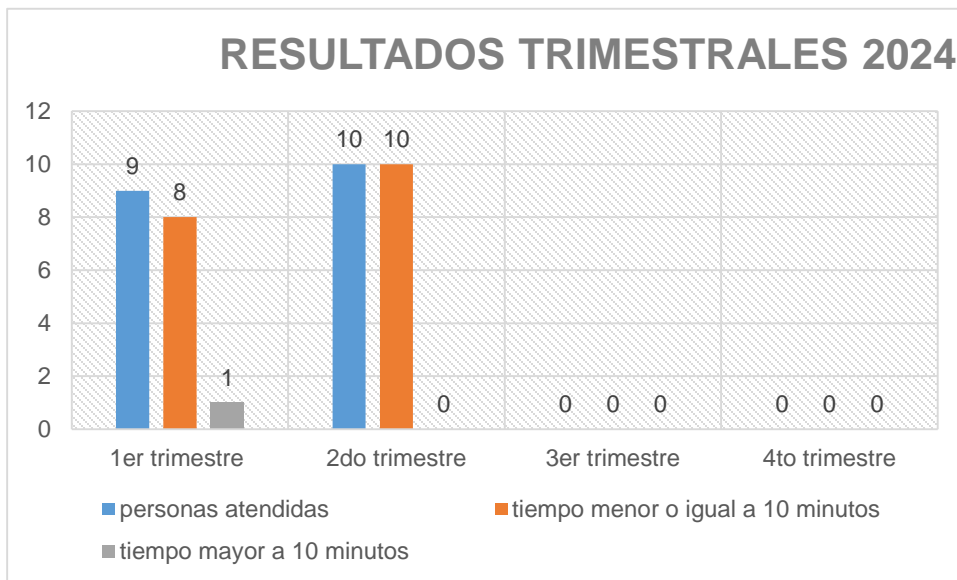
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## 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 10 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.



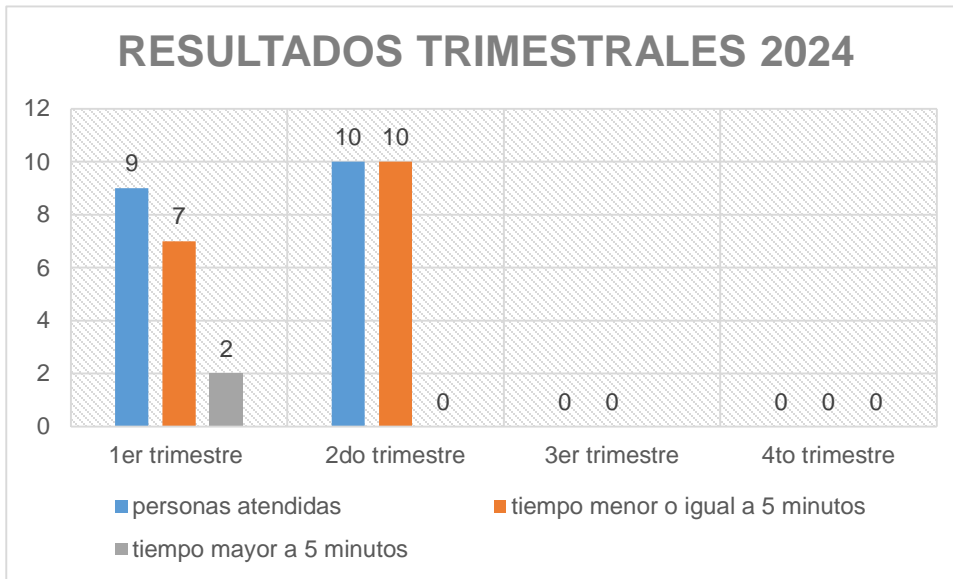
## INDICADOR IV

Tiempo para recibir la documentación que cumple con los requerimientos solicitados

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

El tiempo para recibir la documentación que cumple con los requerimientos solicitados será menor o igual a 5 minutos.



De las 10 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 por parte del personal de IMCUFIDEM en un tiempo menor o igual a 5 minutos.

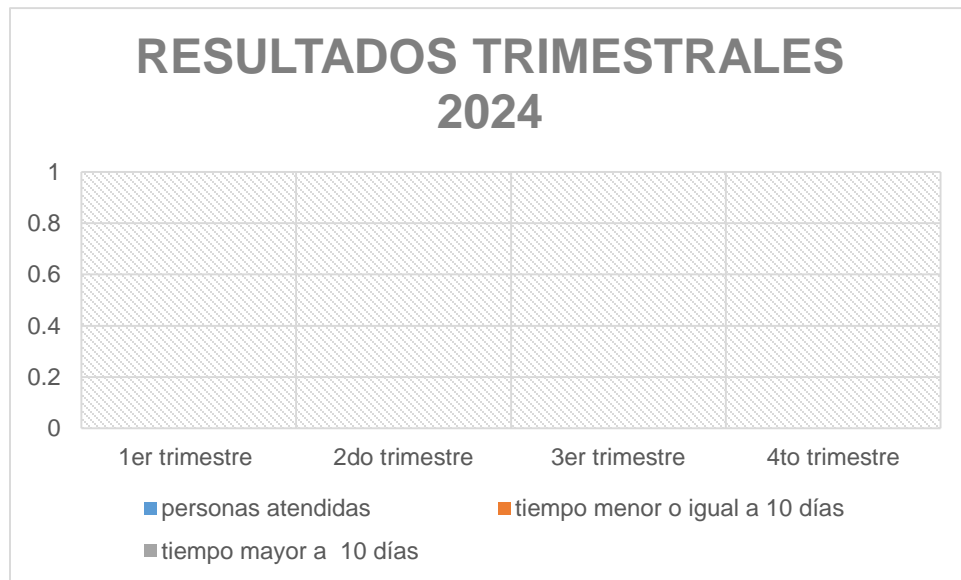
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

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

