

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Carta Compromiso, ubicado en el módulo de información del Organismo" en José Ma. Morelos Nte. No.227 ,Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P.52140 ,Tel.7222083838 ext.101, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. o bien, presentar su queja en el Órgano Interno de Control, ubicado en José Ma. Morelos Nte.No.227,Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140 ,Tel. 7222083838 ext.113 ,en el horario de atención: lunes a viernes de 09 :00 a 18 :00 horas. Correo electrónico: organo.interno24@opdapasmetepec.gob.mx

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Artículo 37 de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios  
[https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/vig/eyvig\\_002.pdf](https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/vig/eyvig_002.pdf)

Numeral 4.1.2 función 3 y 8 del Manual de Organización del OPDAPAS del Municipio de Metepec.  
[chromeextension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.opdapasmetepec.gob.mx/norma/docs/unidad\\_gestion/Gac\\_Man\\_2022.pdf](chromeextension://efaidnbmninnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.opdapasmetepec.gob.mx/norma/docs/unidad_gestion/Gac_Man_2022.pdf)

Artículo 129 del Código Financiero del Estado de México y Municipios.  
[https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/codvig/codvig\\_007.pdf](https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/codvig/codvig_007.pdf)

## 11 Unidad Administrativa Responsable

OPDAPAS del Municipio de Metepec. Ser autoridad fiscal, conforme a lo dispuesto en el Código Financiero. Tiene personalidad Jurídica. Cuenta con autonomía técnica y administrativa.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Calle José Ma. Morelos Norte No. 227, Col. Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140


### Contáctanos:

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

 7221679404 Ext.219

 OPDAPAS de Metepec

 @MetepecOPDAPAS

 [www.opdapasmetepec.gob.mx](http://www.opdapasmetepec.gob.mx)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE METEPEC

O.P.D.A.P.A.S.



Trámite:

Expedición de Constancia de No Adeudo

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 16 de febrero de 2018. 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

El Organismo de Agua en Metepec brinda servicios de Expedición de Constancia de No Adeudo, de forma presencial al usuario que lo requiera siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitado

## 02 Objetivo de la Publicación

Emitir la constancia de no adeudo a los ciudadanos y/o usuarios solicitantes, informándoles sobre el servicio y compromiso de calidad que ofrece el organismo, así como comunicar los derechos, obligaciones y las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en expedir una constancia de no adeudo al usuario de forma presencial, este trámite se realiza únicamente en la oficina central.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Expedir una constancia de no adeudo cuando aplique.

A recibir información y orientación sobre todos los requisitos a cumplir al realizar el trámite.

Disponer de los beneficios de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene del inmueble del OPDAPAS, al estar realizando el trámite.

### Obligaciones:

Contar con toda la documentación solicitada para realizar el trámite de Expedición de Constancia de no adeudo.

Contar con correo electrónico y proporcionarlo al realizar el trámite.

Proporcionar las facilidades necesarias para la realización de verificaciones en los casos que aplique.

Realizar el pago de la Expedición de Constancia de No Adeudo.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo promedio de la emisión de la expedición de constancia de no adeudo será menor o igual a 3 días hábiles, contando a partir del día siguiente a la presentación de documentación y pago del servicio.
- La atención del usuario respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 a 10, en una escala de 0 a 10.
- Total de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.
- El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en los módulos de atención, a solicitud expresa del usuario.

## 06 Indicadores de Calidad

- El tiempo promedio de emisión de la expedición de constancia de no adeudo.
- Índice de satisfacción de los usuarios con el trámite de emisión de expedición de constancia de no adeudo.
- Total de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones atendidas.
- Tiempo de atención para asesoría de la creación del correo electrónico.

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

Para los usuarios que se ha incumplido el compromiso:

El director general del OPDAPAS dirigirá cartas de disculpas al usuario, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

Los ciudadanos que consideren que el Departamento de Padrón de Usuarios ha incumplido los compromisos asumidos con esta carta podrán manifestar, en un escrito libre la sugerencia, queja, reclamación, recomendación o extender una felicitación si lo considera conveniente.

La Subdirección de Comercialización como responsable de la prestación del servicio entregará el documento de la Constancia de no adeudo, en el domicilio indicado por el usuario, dentro del Municipio de Metepec en días y horas hábiles en caso de incumplimiento del compromiso a solicitud expresa del usuario.

## 08 Formas de Participación

Los usuarios del OPDAPAS pueden participar en la mejora de la prestación del trámite, mediante:

1. Formulación de encuestas de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el ciudadano.
2. Escritos dirigidos a la titular del OPDAPAS
3. La complementación de encuestas de satisfacción
4. Participación en grupos de trabajo interno del OPDAPAS



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

OPDAPAS DEL MUNICIPIO DE METEPEC

**2<sup>do</sup>** TRIMESTRE  
ABRIL - JUNIO

**2024**



# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## Expedición de Constancia de No Adeudo



● **DEPENDENCIA**  
OPDAPAS



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**  
01 abril a 28 de junio 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**  
Expedición de Constancia de No Adeudo



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Registro de listado en Excel de cumplimiento de tiempos de emisión.  
Encuesta de satisfacción  
Formato de sugerencias recibidas y respondidas.  
Formato de creación de correos.

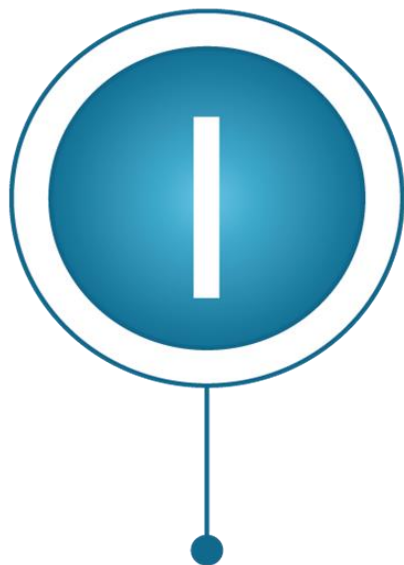


● **BENEFICIARIOS**  
554

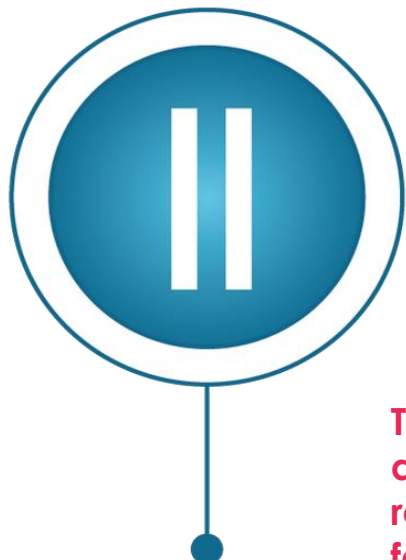
# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### INDICADORES DE CALIDAD



El tiempo promedio de emisión de la expedición de constancia de no adeudo.



Índice de satisfacción de los usuarios con el trámite de emisión de expedición de constancia de no adeudo.



Total de sugerencias, quejas reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones atendidas.



Tiempo de atención para asesoría de la creación del correo



# 2º TRIMESTRE

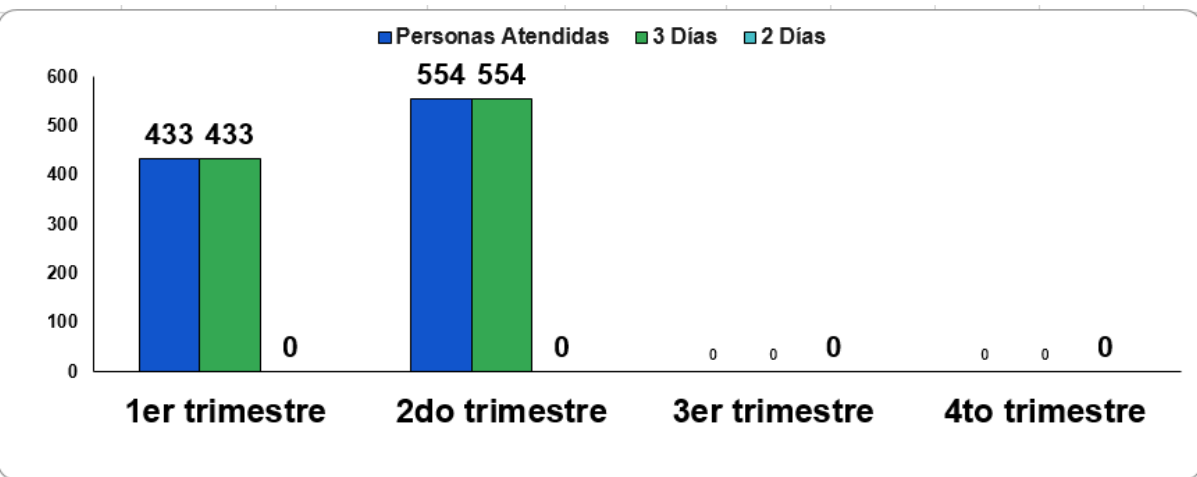
## ABRIL- JUNIO

I. El tiempo promedio de emisión De la expedición de constancia De no adeudo.

### 1º COMPROMISO

El tiempo promedio de la emisión de la expedición de Constancia de no adeudo será menor o igual a 3 días hábiles, contando a partir del día siguiente a la presentación de documentación y pago del servicio. Siempre y cuando no requiera verificación el inmueble.

De un total de 554 solicitudes de constancias de no adeudo en las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024; el 100% se emitieron en 3 días.



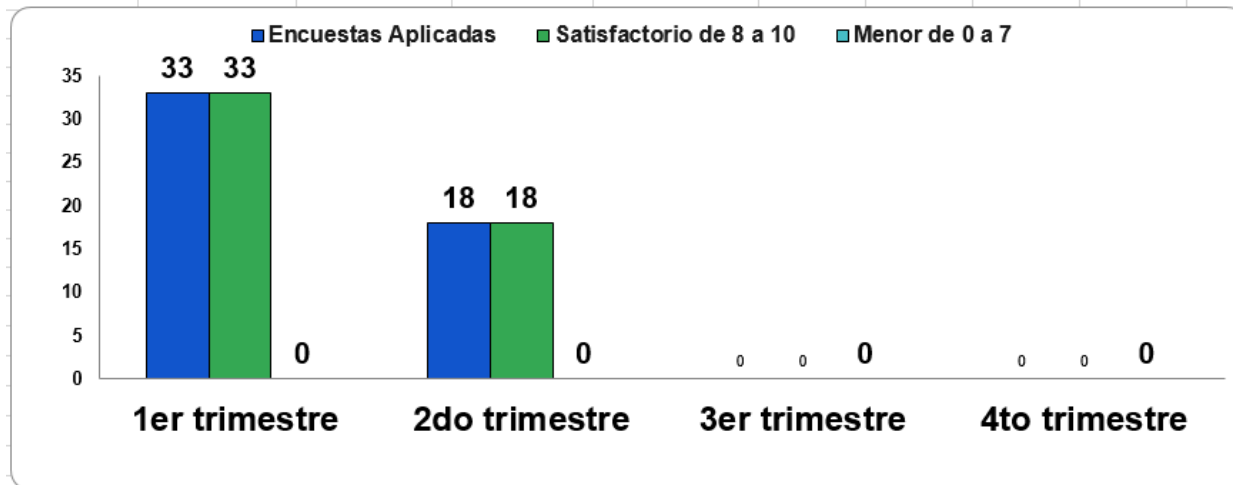
# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

II. Índice de satisfacción de los usuarios con el trámite de emisión de expedición de constancia de no adeudo.

### 2° COMPROMISO

La atención del usuario respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 a 10, en una escala de 0 a 10.



De los 554 usuarios atendidos 18 encuestados calificaron en una escala de 0 a 10, con 9 o más, en el periodo comprendido del 01 abril al 28 de junio del 2024.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### 3° COMPROMISO

Total de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles

III. Total de sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones atendidas

De los 554 usuarios atendidos en los módulos de atención dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 (de lunes a viernes); no se presento ninguna sugerencias, quejas, reclamaciones, recomendaciones, felicitaciones y observaciones.



# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### IV. Tiempo de atención para asesoría de la creación del correo electrónico)

#### 4° COMPROMISO

El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en los módulos de atención, a solicitud expresa del usuario.

De los 554 usuarios atendidos dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 01 de abril al 28 de junio del 2024 (de lunes a viernes); se ofreció ayuda a los usuarios en la creación de su Correo electrónico, mismo que expresamente no autorizaron su creación.