

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De manera presencial, en la ventanilla de Atención al Público, se encuentra el buzón y formato de sugerencias, quejas y reclamaciones, ubicada en la calle Av. Estado de México No.1201 Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. El usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicada en Calle el Nevado No. 2533, Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México C. P. 52172. Tel 7222657433, 7222657434 en horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloria@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatoras

ARTICULOS: 69, 70, FRACCION VIII Y IX, 135,136,137,138,139,140,141,142,144,145,146,147,159,171,172,173,174,175,180, del Bando Municipal de Metepec, Estado de México 2024

<https://metepec.gob.mx/pagina/srarchivo-municipal.php#cuerpo>

LIBRO SEXTO DEL CODIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO Y SU REGLAMENTO

11 Unidad Administrativa Responsable

La Coordinación de Protección Civil tiene entre sus atribuciones los siguientes:

- Verificación de medidas de seguridad a establecimientos comerciales.
- Evaluación de Riesgos.
- Capacitación en Materia de Protección Civil.
- Atención a emergencias

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México No. 1201 Oriente, Planta Alta.
Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México, C.P. 52140.
(Ex Recinto Ferial, entre Nicolás Bravo y Mayorazgo).

Ubicación de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos:

Uruapan #65, Colonia la Michoacana

Contáctanos:



Lunes a Viernes de 9:00 a 15:00 horas



7226885839 y 7229500530



proteccioncivilybomberos@metepec.gob.mx
subcoordverificacionnormatividad@metepec.gob.mx



Coordinación de Protección Civil de Metepec



@PCyBomberosMetepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



Trámite:

Constancia de Visto Bueno

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

Proteger la vida de las personas, su integridad física y sus bienes, realizando verificaciones de las medidas de seguridad en los establecimientos comerciales y prestadores de servicio.

02 Objetivo de la Publicación

Que el usuario, conozca los servicios, así como los derechos y obligaciones de los usuarios, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en entregar un documento oficial por parte de la Coordinación de Protección Civil y Bomberos; El cual acredita que el establecimiento comercial cumple con las medidas y equipo de seguridad necesarios para el buen funcionamiento del mismo.

Se cuenta con dos oficinas para realizar el trámite: Centro de Atención a Trámites; Av. Estado de México # 1201, Barrio de San Miguel y La Coordinación de Protección Civil y Bomberos Estación 19 de Septiembre" en Calle Uruapan #65, Col. La Michoacana.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir información clara y oportuna. Recibir trato digno y educado. Emitir sus denuncias cuando considere que ha recibido mala atención. Recibir información telefónica sobre el estatus de su trámite. Recibir Constancia de Visto Bueno con el cumplimiento de su normatividad aplicable.

Obligaciones:

Realizar el ingreso de documentación en ventanilla. Cumplir con la documentación requerida y completa. Contar con las medidas de seguridad ya instaladas, para que se realice la verificación del establecimiento.

05 Compromisos de Calidad

- El Tiempo de atención en ventanilla será menor o igual a 10 minutos por trámite, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos.
- El tiempo de respuesta de una solicitud será menor o igual a 18 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción igual o mayor a 8 en una escala de 0 a 10 en un 95% de los casos y el 5% restante será menor a 7.
- El tiempo para recordar vía telefónica al usuario que la resolución de su trámite se encuentra disponible, será para menor o igual a 7 días hábiles.
- El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones captadas en las encuestas de satisfacción será menor o igual a 5 días hábiles.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de Atención en ventanilla.
- Tiempo de respuesta de una solicitud.
- Índice de satisfacción con el trámite proporcionado.
- El tiempo para recordar al usuario vía telefónica.
- El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones.

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

El usuario acordará con el verificador la fecha y hora, que este determine para la realización de su verificación. El verificador se pondrá en contacto con el usuario vía telefónica para atender la solicitud.

08 Formas de Participación

Formulación de encuestas de quejas, sugerencias, reclamaciones, recomendaciones y observaciones conforme a lo previsto en la carta compromiso. Encuestas de satisfacción proporcionada en ventanilla.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL
Y BOMBEROS

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO



● **DEPENDENCIA**
COORDINACIÓN DE PROTECCIÓN CIVIL Y BOMBEROS



● **PERIODO DE EVALUACIÓN**
01 ABRIL AL 28 DE JUNIO 2024



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
CONSTANCIA DE VISTO BUENO



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
BITÁCORA, LISTA DE REGISTRO, ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, ETC.



● **BENEFICIARIOS**
1,384 HABITANTES

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención en ventanilla.



Tiempo de respuesta de una solicitud.



Índice de satisfacción con el trámite proporcionado.



Tiempo para recordar al usuario vía telefónica.



El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones.



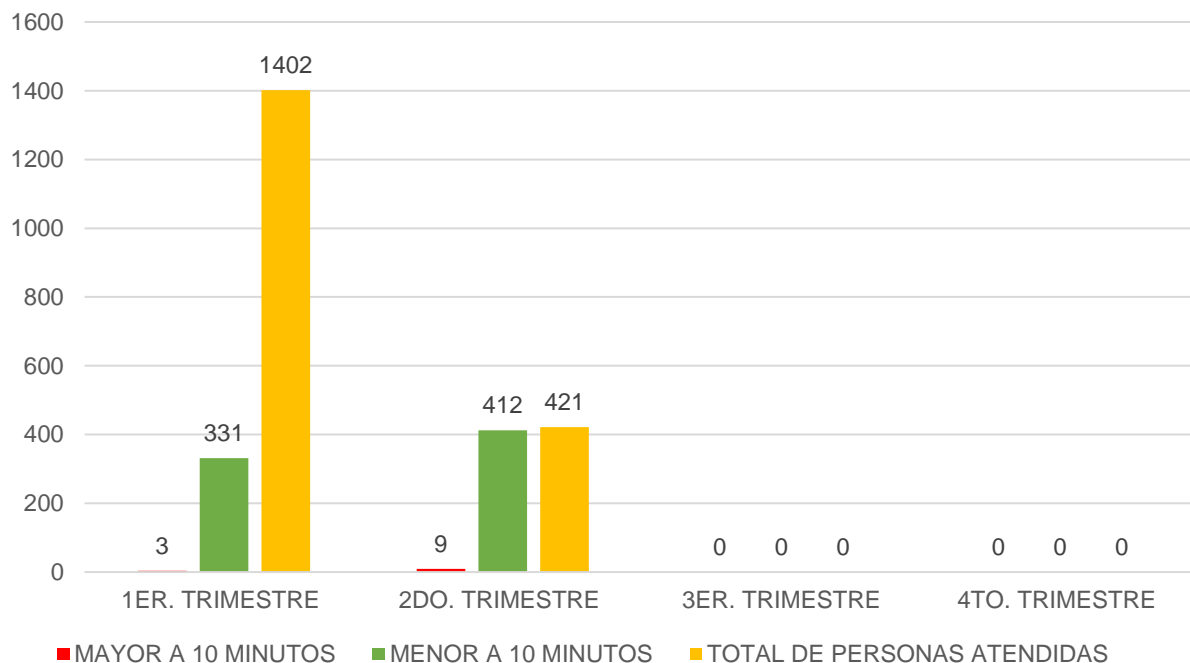
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

I.- EL TIEMPO DE ATENCIÓN EN VENTANILLA

El tiempo de atención en ventanilla será menor o igual a 10 minutos por trámite, siempre y cuando cumpla con todos los requisitos.

I. El tiempo de atención en ventanilla.



De los 1, 384 usuarios atendidos en la ventanilla se tomaron como muestra 421 turnos entregados a ciudadanos que acudieron los días viernes a la ventanilla de Protección Civil y Bomberos de Metepec durante los meses de Abril, Mayo y Junio, de los cuales en 412 de los casos el tiempo de atención fue menor o igual a 10 minutos; en los 9 casos restantes el tiempo de atención fue mayor a 10 minutos.

El área aplico medidas de subsanación para los casos que superaron los 10 minutos.

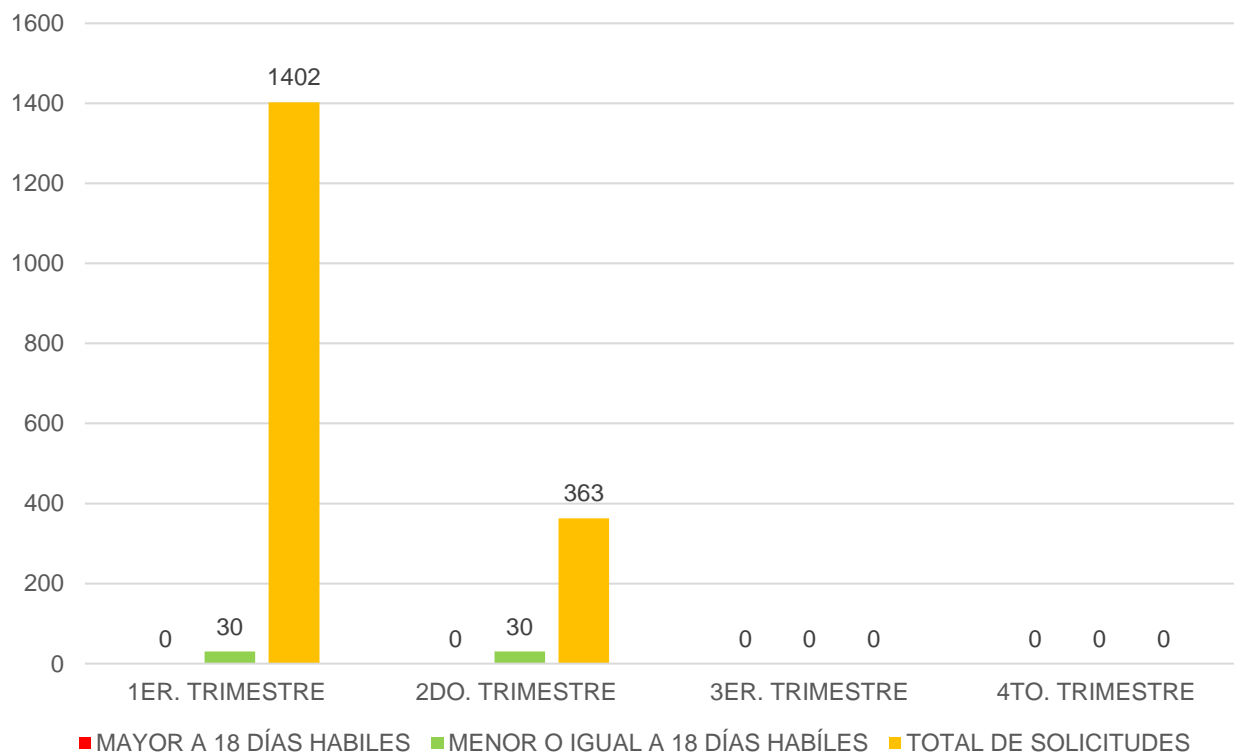
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

II.-EL TIEMPO DE RESPUESTA DE UNA SOLICITUD

El tiempo de respuesta de una solicitud será menor o igual a 18 días hábiles.

II. El tiempo de respuesta de una solicitud.



De los 1, 384 ciudadanos atendidos, se ingresaron 363 solicitudes en la ventanilla de Protección Civil en los meses de Abril, Mayo y Junio para su verificación se tomaron como muestra 30 solicitudes, que se realizaron en un periodo menor o igual a 18 días

Obteniendo así el cumplimiento de ese compromiso.

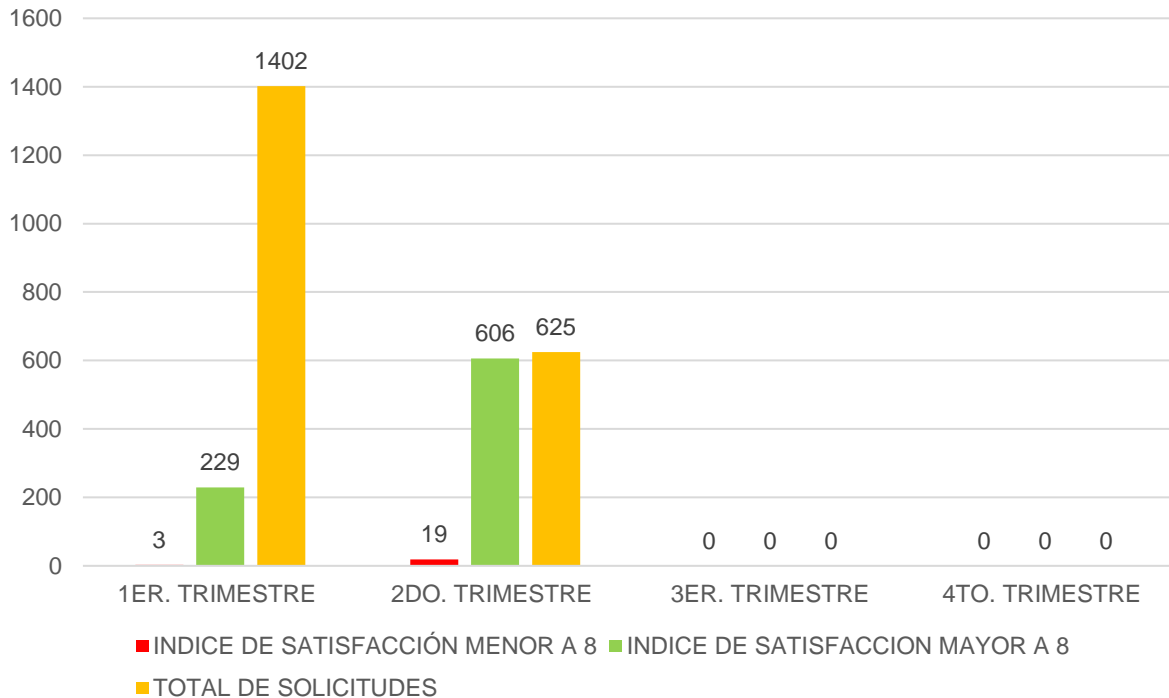
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

III.-INDICE DE SATISFACCIÓN CON EL TRÁMITE PROPORCIONADO.

Obtener un índice de satisfacción igual o mayor a 8 en una escala de 0 a 10 en un 95% de los casos y en el 5% restante será menor a 7.

III. Índice de satisfacción con el trámite proporcionado.



De los 1, 384 ciudadanos atendidos los meses de Abril, Mayo y Junio, solo 625 de los casos aplicaron encuestas de satisfacción. De los cuales en 606 de los casos se obtuvo un índice de satisfacción mayor a 8; para los otros 19 restantes el índice de satisfacción fue menor a 8.

El área aplico medidas de subsanación para los casos que calificaron menor a 8.

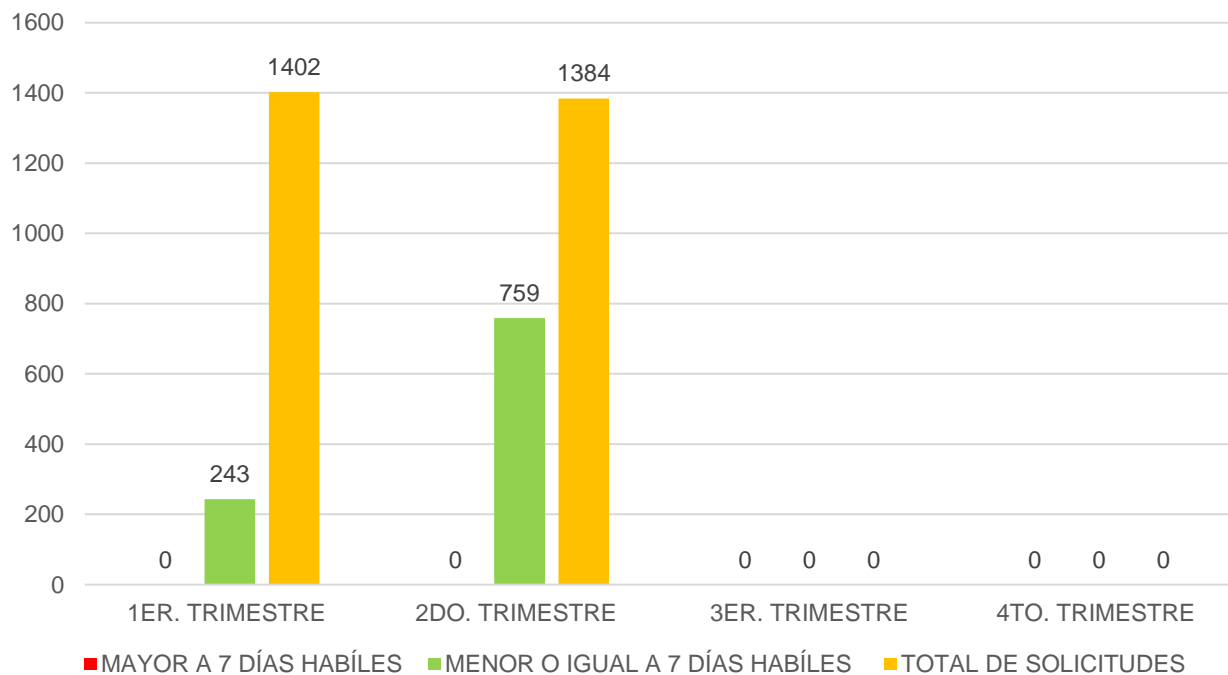
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

IV-EL TIEMPO PARA RECORDAR AL USUARIO VÍA TELEFÓNICA QUE LA RESOLUCIÓN DE SU TRÁMITE SE ENCUENTRA DISPONIBLE

El tiempo para recordar vía telefónica que la resolución de su trámite será para el 90% de los usuarios menor o igual a 5 días hábiles.

IV. Tiempo para recordar al usuario vía telefónica.



De los 1, 384 ciudadanos atendidos durante los meses de Abril, Mayo y junio. Se autorizaron 759 trámites. El 100% se realizó de 1 a 4 días hábiles.

Obteniendo así el cumplimiento de este compromiso.

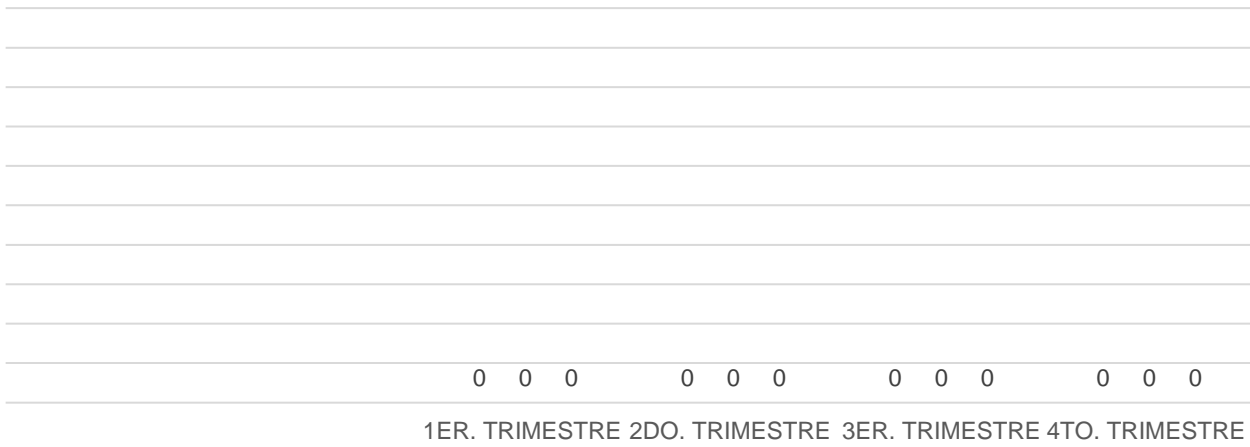
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

V.-EL TIEMPO DE RESPUESTA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES, RECLAMACIONES Y OBSERVACIONES

El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones captadas en las encuestas de satisfacción será menor o igual 5 días hábiles.

V. El tiempo de respuesta a las quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones.



De los 1,384 usuarios atendidos los meses de Abril, Mayo y Junio no existen quejas, sugerencias, recomendaciones, reclamaciones y observaciones

Obteniendo así el cumplimiento de este compromiso.

- MAYOR A 5 DÍAS HABÍLES
- MENOR O IGUAL A 5 DÍAS HABÍLES
- TOTAL DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES, RECLAMACIONES Y OBSERVACIONES

