

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones ubicado en la Subdirección de Información y Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría del Ayuntamiento, ubicado en: prolongación Hidalgo, número 211, barrio del Espíritu Santo C.P. 52140, Metepec, Estado de México". Correo electrónico: constancias@metepec.gob.mx

La usuaria o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en: calle Nevado, número 2533, colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172, Tel. (722) 2657433 y 7222657434, 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 Orgánica del Estado de México artículo 91, fracción X.

Legislacion.edomex.gob.mx

Código Financiero del Estado de México y Municipios, artículo 147.

www.legislacion.edomex.gob/codigo-financiero-del-estado-de-mexico.org.mx

Código de Reglamentación Municipal de Metepec, Estado de México, Libro tercero, artículo 3.34, fracción X.

[https://metepec.gob.com/pagina/documentos/gacetas/gacetas\\_2020/GACETA73.pdf](https://metepec.gob.com/pagina/documentos/gacetas/gacetas_2020/GACETA73.pdf).

## 11 Unidad Administrativa Responsable

Para otorgar este servicio, la Secretaría del Ayuntamiento de Metepec, tiene adscrita la Subdirección de Atención Ciudadana que le otorgará a las personas usuarias la expedición de su Constancia de Vecindad, Identidad y Última Residencia (cual sea el caso).

La Secretaría del Ayuntamiento de Metepec, a través de la Subdirección de Atención Ciudadana, ofrece los siguientes trámites:

Gestión de Cartilla No Liberada del Servicio Militar Nacional; Consultas documentales en el Archivo de Concentración; y Consultas documentales en el Archivo Histórico.

### Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Prolongación Hidalgo No. 211, Barrio del Espíritu Santo, Metepec, Estado de México. C. P. 52140

### Contáctanos:



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



7222358200 Ext. 1102 ó 7222321422



secretariaayuntamiento@metepec.gob.mx



@MetepecSecAyto

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### SECRETARÍA DEL AYUNTAMIENTO



Trámite:

Expedición de Constancias de Vecindad, Identidad y Última Residencia

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 11 de diciembre 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

Otorgar a la población de Metepec un documento que acredite su Vecindad, Identidad y Última Residencia dentro del territorio municipal, a fin de facilitarles cualquier trámite jurídico o administrativo.

## 02 Objetivo de la Publicación

Emitir Constancias de Vecindad, Identidad y de Última Residencia de manera oportuna, eficaz y objetiva, que la ciudadanía requiera. Comunicar los derechos y obligaciones a las personas usuarias, así como los compromisos de la Secretaría del Ayuntamiento, las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en expedir un documento oficial para las personas usuarias que de manera presencial en nuestra única oficina, donde se hace constar el domicilio actual o último (cual sea el caso) o la identidad de una persona, todos dentro del territorio municipal.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

A ser tratados con amabilidad.

Que las y los servidores públicos que los atiendan porten a la vista su gafete.

Que se les otorgue información completa y detallada de los requisitos para la expedición de su Constancia.

A recibir el documento oficial solicitado (siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos)

### Obligaciones:

Tratar al personal que lo atiende de forma respetuosa y solicitar con amabilidad la aclaración de sus dudas.

Cumplir con los documentos necesarios para que el personal pueda expedir su Constancia.

Pagar los derechos del servicio que se está generando en tiempo y forma.

Contestar la encuesta de satisfacción del servicio, al momento de recoger su constancia.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para ser atendido en ventanilla, será menor o igual a 15 minutos.
- La recepción de la documentación que cumpla con los requisitos solicitados, será en un tiempo menor o igual a 15 minutos.
- Alcanzar un índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio en ventanilla y de recepción de documentos, mayor o igual a 8 en una escala del 0 al 10.
- El tiempo de expedición del documento solicitado será en un plazo de 24 horas hábiles.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

<http://sistemas2.edomex.gob.mx/TramitesyServicios/Tramite?tram=6026&cont=0>

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla
- Tiempo de recepción de la documentación
- Índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio
- El tiempo de expedición del documento solicitado.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones

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

Cuando la Secretaría del Ayuntamiento de Metepec, haya incumplido con los compromisos adquiridos en esta Carta Compromiso con el Ciudadano tendrá derecho a:

Que el personal de la Secretaría del Ayuntamiento de Metepec, le entregue el documento en su domicilio para compensar el tiempo de retraso.

Que él o la titular del área que presta el servicio le ofrezca una disculpa personal y que informe en cuanto tiempo le será entregada su Constancia.

## 08 Formas de Participación

Las personas usuarias que soliciten Constancias de Vecindad, Identidad y última Residencia, podrán participar en la mejora del trámite, a través de:

Formulación presencial de encuestas, sugerencias, quejas y reclamaciones, conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano.



CARTAS COMPROMISO  
CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

# EVALUACIÓN DE INDICADORES

SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS DE VECINDAD, IDENTIDAD, Y ÚLTIMA RESIDENCIA.



● **DEPENDENCIA**  
**SECRETARIA DEL  
AYUNTAMIENTO**



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



● **TRÁMITE /SERVICIO  
EVALUADO**  
**EXPEDICIÓN DE CONSTANCIAS  
DE VECINDAD, IDENTIDAD Y  
ULTIMA RESIDENCIA.**



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



● **BENEFICIARIOS**  
**456 usuarios**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla**



**Tiempo de recepción de la documentación.**



**Índice de satisfacción de las personas atendidas usuarias del servicio.**



**Tiempo de expedición del documento solicitado.**



**Tiempo de respuesta sugerencia, quejas y reclamaciones**

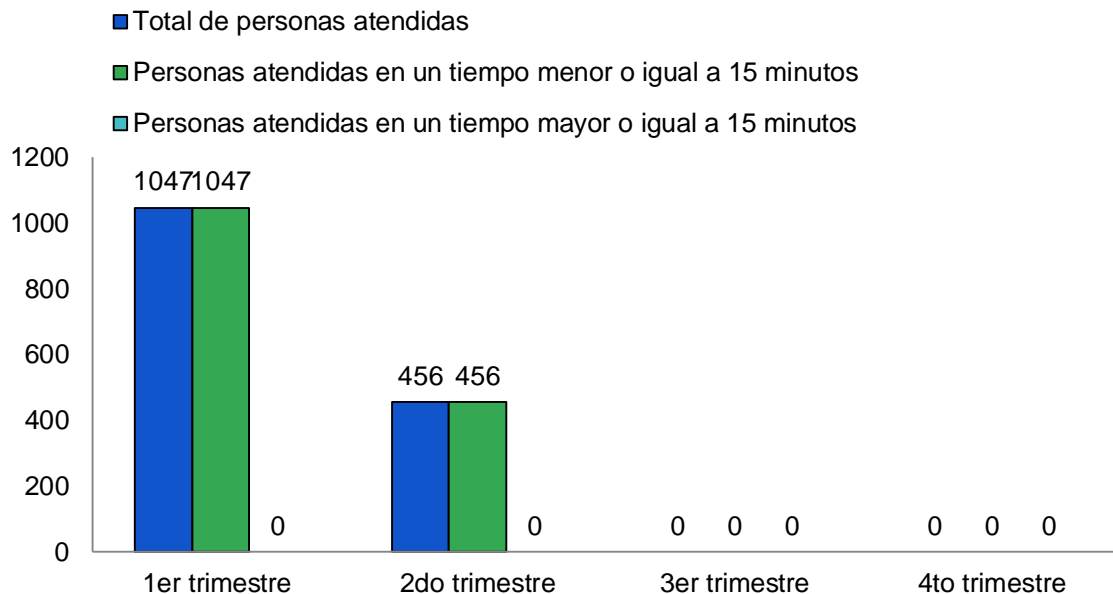


# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de espera para ser atendido en ventanilla.

El tiempo para ser atendido en ventanilla, será menor o igual a 15 minutos



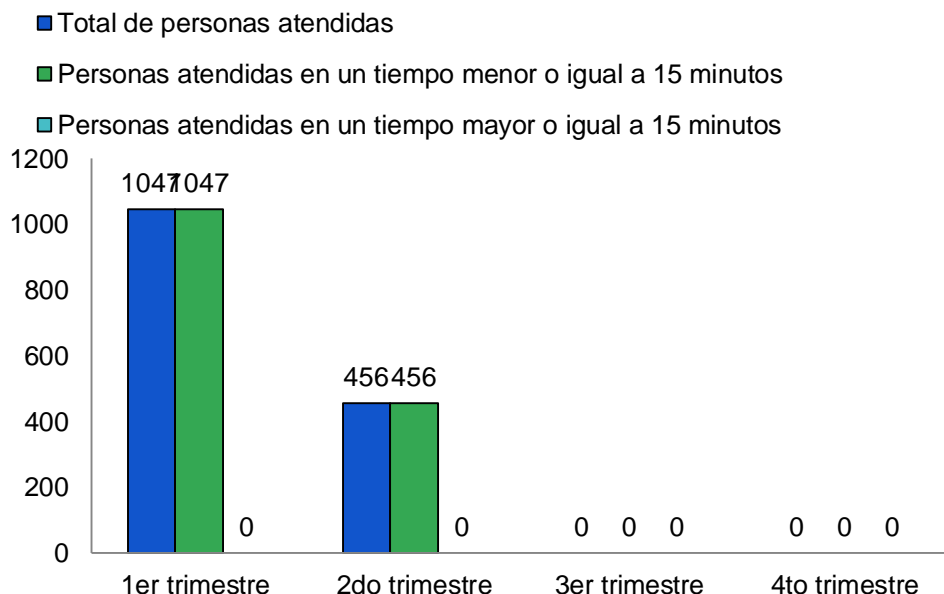
De las **456 personas** atendidas en las instalaciones de la Subdirección de Trámites Ciudadanos, de lunes a viernes **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el **100%** se atendieron en un tiempo menor a 15 minutos.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de la recepción de documentos.

La recepción de documentación que cumplan con los requisitos, será en un tiempo menor o igual a 15 minutos



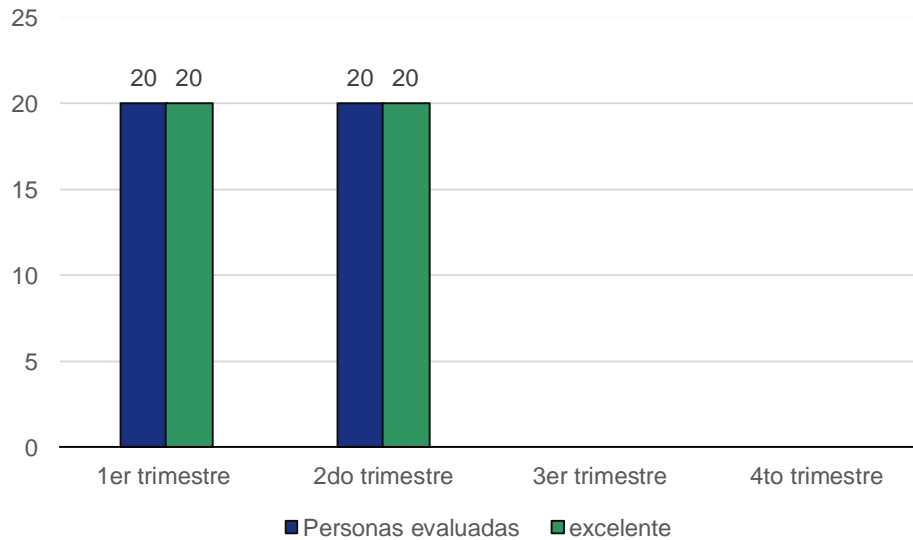
De las **456 personas** atendidas en las instalaciones de la Subdirección de Trámites Ciudadanos, de lunes a viernes **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el **100%** se atendieron en un tiempo menor a 15 minutos.

## Índice de satisfacción de las personas atendidas del servicio.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Alcanzar el índice de satisfacción de las personas usuarias del servicio en ventanilla y de recepción de documentos, mayor o igual a 8 en escala de 0 a 10.



De las **20 personas** evaluadas aleatoriamente en las instalaciones de la Subdirección de Trámites Ciudadanos, de lunes a viernes **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el **100%** calificaron de excelente servicio.

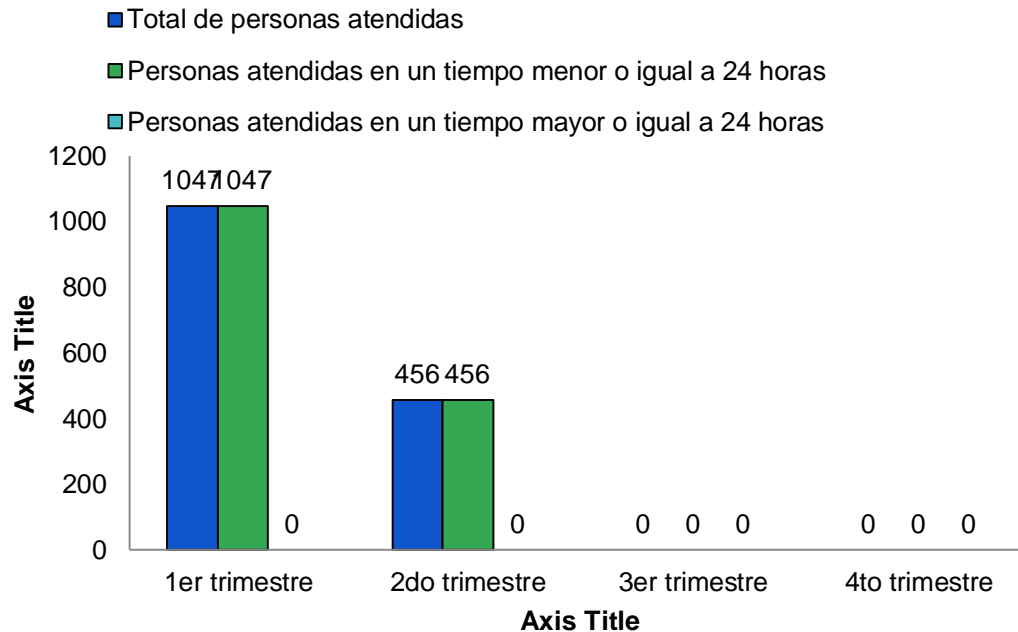


# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### Tiempo de expedición del documento solicitado.

El tiempo de expedición del documento solicitado será en un lapso de 24 horas hábiles.



De las **456 personas** atendidas en las instalaciones de la Subdirección de Trámites Ciudadanos, de lunes a viernes **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el **100%** se les entregó su constancia en un tiempo menor a 24 horas hábiles.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

Tiempo de respuesta a sugerencias y /o reclamaciones.

El tiempo de respuesta a sugerencias y/ o recomendaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles a partir de la fecha de recepción.

**No hubo comentarios respecto al servicio, sin embargo siempre se invita a el usuario a dejar un comentario si así lo decide**