

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Lenado de formato disponible en el módulo de recepción, que se depositará en el buzón correspondiente Vía Telefónica 2 62 94 00 Ext. 4028 Dirección de Seguridad Pública, Av. Tecnológico s/n, San Salvador Tizatlalli C.P.52172 Metepec Estado de México. Correo electrónico: seguridadpublica@metepec.gob.mx vinculacionsocial@metepec.gob.mx El usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle Nevado 2533 Colonia Agrícola Bellavista Metepec, Estado de México C.P.52172 , Tel. 722 2 65 74 33 2 65 74 34 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 Regulatoras

Artículo 21, Párrafo Cuarto Quinto, Sexto y Noveno, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículos 2, párrafo II, 6, 7, Fracción XIII, Ley General de Sistema Nacional de Seguridad Pública. www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículo 3, fracción IV, 7, Fracción VI y 19, fracción IV, Ley General para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia. www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículo 5, Párrafo Primero y Tercero. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículo 2, 3,7, 8, Fracciones X y XI,15, Fracción VIII, 16, A) Fracción IV. Ley de Seguridad Pública del Estado de México www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículos 2, párrafo primero y cuarto, 3, párrafo segundo, 8, fracciones I, II, IV y V, 9, 21, 23, 24 y 25, fracción VII. Ley para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia con Participación Ciudadana del Estado de México. www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículo 31, fracción XXIII, Ley Orgánica Municipal del Estado de México. www.legislacion.edomex.gob.mx
Titulo Quinto de la Educación Vial y Medidas del Medio Ambiente, Capítulo I, de la Educación e Información Vial, Artículo 107, del Reglamento de Tránsito del Estado de México. www.legislacion.edomex.gob.mx
Artículo 3.271, fracción IV, X., 3.273, fracción IX, 3.274, fracción I, II y VII, del Código de Reglamentación Municipal
Titulo Quinto. De la Atención y Participación Ciudadana. Capitulo Único. Artículo 46, fracción II, III, V y VII, Capítulo II de la Seguridad Pública, Artículo 65, Fracción V, VII, IX y XVIII, Bando Municipal de Metepec, Estado de México 2024. www.metepec.gob.mx

11 Unidad Administrativa Responsable

La Dirección de Seguridad Pública, tiene como fines:

- Salvaguardar la integridad y derechos de las personas.
- Preservar la libertad, el orden y la paz pública.
- Prevención e investigación de los delitos.
- Sancionar las faltas administrativas.

En cuanto al trámite de pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, la Subdirección de Vinculación Social y Prevención del Delito, es el área responsable para el cumplimiento de dicho servicio

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Av. Tecnológico s/n, San Salvador Tizatlalli, C.P. 52172, Metepec, Estado de México.

Contáctanos:



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



7222629400 Ext. 4002 y 4014

Teléfonos de Emergencia:
722 2084857 y 722 2084858



seguridadpublica@metepec.gob.mx
vinculacionsocial@metepec.gob.mx

APP *7311



Policía Municipal Metepec



<https://bit.ly/3tz6XfV>



@Policia_Metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA



Trámite:

Pláticas en materia de seguridad pública, educación vial y prevención del delito

REV:05

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 26 de septiembre de 2016. 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

Sencibilizar y orientar con conocimientos teórico - prácticos a la población de Metepec, por medio de pláticas informativas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, generando una cultura de respeto a las normas y leyes; así como de los señalamientos. Contrarestando con ello la posibilidad de comisión de delitos.

02 Objetivo de la Publicación

Impartición de pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito que la Dirección de Seguridad Pública, pone a su disposición, dirigidas principalmente al sector escolar, con el objeto de generar una cultura de prevención. Informar los derechos y obligaciones, los compromisos de calidad, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en proporcionar pláticas preventivas en Materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, generando cultura de prevención de delitos y accidentes viales.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Ser tratado con respeto y consideración por parte del personal de la Dirección de Seguridad Pública.

Obtener respuesta a su solicitud en un plazo no mayor a 15 días hábiles de manera presencial, telefónica y/o electrónica.

Obtener información del procedimiento y trámite necesario para acceder a la actividad del servicio y para su ejercicio..

Obligaciones:

Solicitar el servicio de impartición de pláticas por escrito, con un tiempo de 3 días hábiles de anticipación.

Cumplir con el documento de solicitud, en el que se incluya nombre completo del solicitante, teléfono, lugar, fecha y hora del evento.

Aportar las facilidades para la realización del evento.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo para contactar al solicitante del servicio de pláticas, será menor o igual a 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción por parte de la Subdirección de Vinculación Social y Prevención del Delito.
- El tiempo de resolución para la celebración de una plática, será menor o igual a 8 días hábiles.
- El tiempo para la celebración de la plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, será menor o igual de 5 a 15 días hábiles, a partir de la fecha de recepción por parte de la Subdirección de Vinculación Social y Prevención del Delito.
- Obtener un índice de satisfacción sobre el servicio proporcionado, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10, por parte de los beneficiarios de la plática.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y/o recomendaciones captadas en la encuesta de satisfacción, será menor o igual a 5 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción sobre el desempeño del capacitador, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

06 Indicadores de Calidad

- El tiempo de atención para las solicitudes de pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.
- El tiempo de resolución para la celebración de una de plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.
- El tiempo para la celebración de una plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.
- Índice de satisfacción del servicio proporcionado.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas, reclamaciones y/o recomendaciones.
- Índice de satisfacción sobre el desempeño del capacitador.

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

La Dirección de Seguridad Pública otorgará otra plática con un tema adicional a elección del afectado, siempre y cuando se encuentre dentro del catálogo de pláticas La Dirección de Seguridad Pública enviará al interesado, oficio informándole las causas por las cuales no se cumplió el compromiso y las medidas adoptadas para subsanar el incumplimiento.

08 Formas de Participación

Formulación de quejas, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en esta carta de servicio. Escritos libres dirigidos al titular de la Dirección de Seguridad Pública, manifestando sus recomendaciones para mejorar el trámite. Contestar la encuesta de satisfacción.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 - 2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD PÚBLICA

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL - JUNIO

2024

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito



● **DEPENDENCIA**
Dirección de Seguridad Pública



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
Pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
lista de registro, encuestas de satisfacción, etc.



● **BENEFICIARIOS**
1,590 personas atendidas

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



El tiempo de atención para las solicitudes de pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.



El tiempo de resolución para la celebración de una plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.



El tiempo para la celebración de una plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.



Índice de satisfacción del servicio proporcionado.



Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y/o reclamaciones y/o recomendaciones.



Índice de satisfacción sobre el desempeño del capacitador.



NOMBRE DEL INDICADOR I

El Tiempo de atención para las solicitudes de pláticas en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.

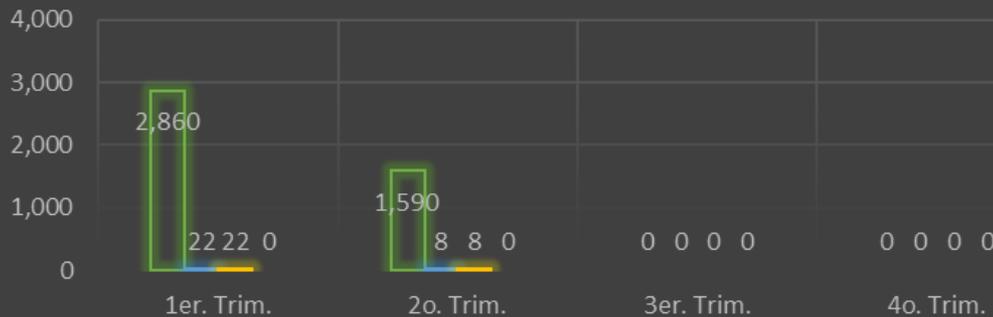
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo para contactar al solicitante del servicio de pláticas, será menor o igual a 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción por parte de la Subdirección de Vinculación Social y Prevención del Delito.

El tiempo para contactar al solicitante del servicio de plática será menor o igual a 5 días hábiles, a partir de la fecha de recepción.

■ Ciudadanos Atendidos ■ Solicitudes atendidas
■ Tiempo menor a 5 días ■ Tiempo mayor a 5 días



De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre 2024, de las 08 solicitudes recibidas y evaluadas en las instalaciones de la Dirección de Seguridad Pública, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; el **100%** de las solicitudes se realizaron en un tiempo menor o igual a **5 días hábiles**.

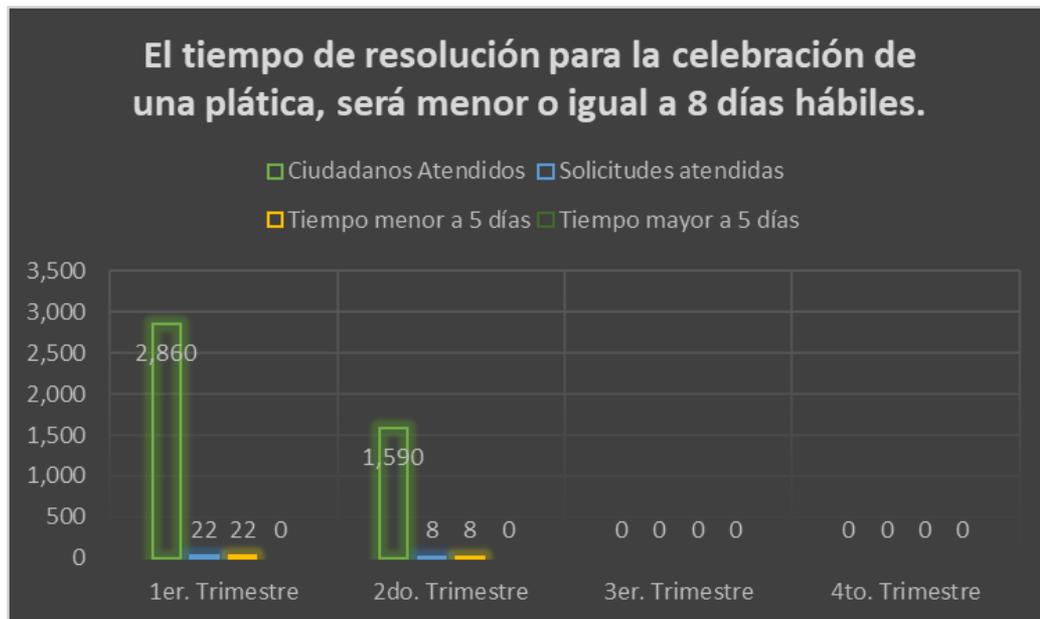
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

NOMBRE DEL INDICADOR II

El tiempo de resolución para la celebración de una plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.

El tiempo de resolución para la celebración de una plática, será menor o igual a 8 días hábiles



De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre 2024, de las 08 solicitudes recibidas y evaluadas en las instalaciones de la Dirección de Seguridad Pública, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024**; el **100%** de las solicitudes se realizaron en un tiempo menor o igual a **8 días hábiles**.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

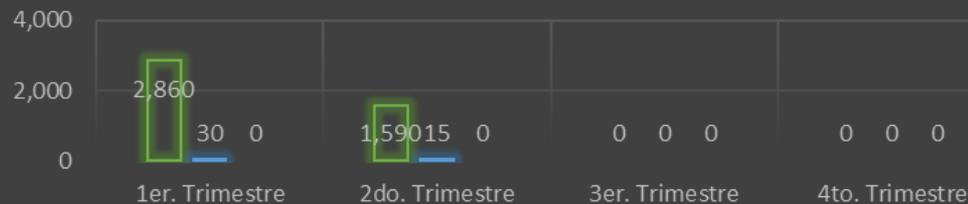
NOMBRE DEL INDICADOR III

El tiempo de celebración de una plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito.

El tiempo para la celebración de la plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, será menor o igual de 5 a 15 días hábiles, a partir de la fecha de recepción por parte de la Subdirección de Vinculación Social y Prevención del Delito.

El tiempo de celebración de la plática en materia de Seguridad Pública, Educación Vial y Prevención del Delito, será menor o igual de 5 a 15 días hábiles.

- Ciudadanos Atendidos
- Pláticas celebradas en un tiempo menor o igual de 5 a 15 días
- Pláticas celebradas en un tiempo mayor a 15 días



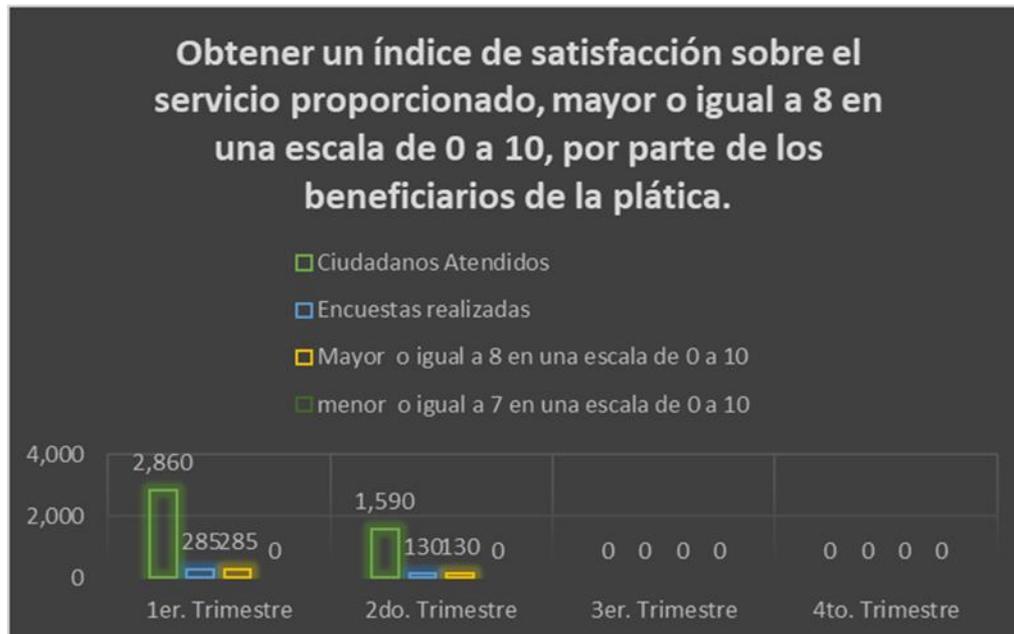
De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre 2024, de las 15 pláticas que se otorgaron en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024**; el **100%** de las solicitudes se realizaron en un tiempo menor o igual de **15 días hábiles**.

Índice de satisfacción del servicio proporcionado.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción sobre el servicio proporcionado, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10, por parte de los beneficiarios de la plática.



De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre 2024, de las 130 encuestas evaluadas en las instituciones escolares por parte de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el nivel de satisfacción fue del **100%** mayor o igual a **8 en una escala de 0 a 10 puntos**.

Tiempo de respuesta a sugerencias, queja, reclamaciones y/o recomendaciones.

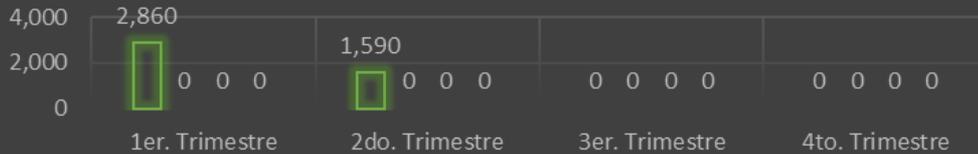
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

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

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

- Ciudadanos Atendidos
- Sugerencias, quejas, reclamaciones y/o recomendaciones
- Menor o igual a 5 días hábiles
- Mayor a 5 días hábiles



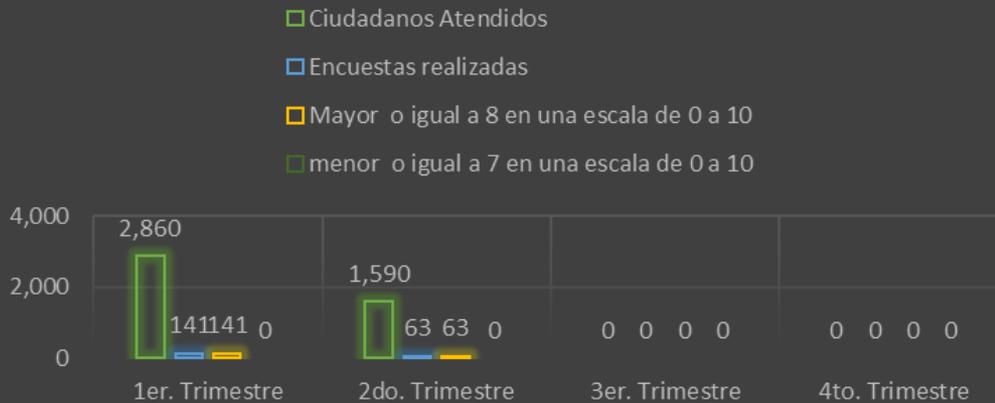
De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el primer trimestre 2024, en un periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio**; fue del **100%**, ya que dentro de las encuestas captadas no se obtuvieron sugerencias quejas, reclamaciones y/o recomendaciones.

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

Obtener un índice de satisfacción sobre el desempeño del capacitador, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.

Obtener un índice de satisfacción sobre el desempeño del capacitador, mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10



De los 1,590 ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre 2024, de las 63 encuestas evaluadas en las instituciones escolares por parte de la Dirección de Seguridad Pública Municipal, de lunes a viernes en un periodo comprendido **del 01 de abril al 28 de junio del 2024**; el nivel de satisfacción fue del **100%** mayor o igual a **8 en una escala de 0 a 10 puntos**.