

# 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Forma Presencial: Buzón de inconformidad, sugerencias o felicitaciones ubicado en el panteón municipal. Presentar un escrito de inconformidad, sugerencias o felicitaciones dirigido al Director de Servicios Públicos. Vía telefónica: Dirección de Servicios Públicos: 7222358200, ext. 2071 de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Panteón Municipal de Metepec: 7222320497, de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: serviciospublicos@metepec.gob.mx El Director de Servicios Públicos, será el encargado de resolver las quejas o sugerencias en relación al trámite que presta esta Dirección. La usuaría o el usuario podrá presentar su queja ante el Órgano de Control Interno, ubicado en Calle El Nevado #2533 Oriente, Colonia Agrícola Bellavista, Metepec, Estado de México, C.P. 52172 Tel. 7222657433, 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

Código Financiero del Estado de México y Municipios, Título Cuarto, Capítulo Segundo, Sección Octava, Artículo 155, Fracción II y III. [www.legislacion.edomex.gob.mx](http://www.legislacion.edomex.gob.mx)

Bando Municipal de Metepec, Estado de México, del 05 de febrero de 2023, Título Octavo, Capítulo I, Artículo 54, Fracción IV. <http://metepec.gob.mx/pagina/archivo-municipal.php#cuerpo>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

La oficina administrativa del panteón municipal, es la encargada de elaborar las órdenes de pago para el trámite de Inhumación, el cual debe ser realizado en la Tesorería Municipal de Metepec. La Dirección de Servicios Públicos se encuentra facultada para realizar los siguientes servicios:

- Recolección de Residuos Sólidos y Verdes.
- Barrido Manual.
- Podas y Derribos de Árboles.
- Mantenimiento de Parques y Jardines de todo el Municipio.
- Mantenimiento preventivo y correctivo del Alumbrado Público del Municipio.
- Trámites y Servicios del Panteón Municipal.

## Información Complementaria:

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

### Atención a los Usuarios:

Av. Estado de México #120, Barrio de San Miguel, C.P. 52140.

### Contáctanos:

-  Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 horas
-  [serviciospublicos@metepec.gob.mx](mailto:serviciospublicos@metepec.gob.mx)
-  7222358200 Ext.2071

### Oficinas del panteón municipal:

-  Lunes a Viernes de 09:00-18:00 horas
-  sábados y domingos de 09:00-16:00 horas
-  7222320497 de lunes a viernes

## Escanéame ¡Yo te llevo!



# Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

## DIRECCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS



### Trámite:

Refrendo y mantenimiento de fosa

REV:05

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 01 de agosto 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

Proporcionar en forma ordenada la información y orientación necesaria para mantener vigente los derechos de refrendo y mantenimiento de fosa en el panteón municipal.

## 02 Objetivo de la Publicación

Comunicar a los usuarios sobre los derechos y obligaciones que les asisten al solicitar el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa, los compromisos de calidad de la Dirección de Servicios Públicos, así como las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en realizar un pago de manera anual con el cual los usuarios podrán conservar un espacio para el descanso de sus seres queridos, así como el mantenimiento de las instalaciones.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

Recibir del personal administrativo del panteón municipal, información y orientación necesaria para realizar el trámite. Ser tratado con cordialidad y respeto. El pago de refrendo le da derecho a seguir conservando la fosa, y el pago por mantenimiento a contar con áreas limpias y seguras..

### Obligaciones:

Realizar el pago de refrendo y mantenimiento de fosa anualmente en los primeros meses del año. Los usuarios que presenten retrasos en sus pagos anteriores, podrán realizar sus pagos en los primeros meses del año para evitar la acumulación de pagos pendientes.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para los usuarios del trámite de refrendo y mantenimiento de fosa será menor o igual a 10 minutos.
- El tiempo de información y orientación será menor o igual a 10 minutos.
- Alcanzar un índice de satisfacción del servicio mayor o igual a 8 en una escala de 0 a 10.
- Alcanzar un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 10, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal.
- El tiempo de respuesta a quejas y sugerencias captadas en la encuesta de satisfacción, será igual o menor a dos días hábiles.

## 06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para recibir atención sobre el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.
- Tiempo para recibir información y orientación.
- Índice de satisfacción en el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.
- Índice de satisfacción del mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal.
- Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias captadas en la encuesta de satisfacción.

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

Los usuarios que consideren que el área de el panteón ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán manifestarlo mediante un escrito expresando su inconformidad, a la que se dará una respuesta en un lapso no mayor a 24 horas a partir de que se reciba el escrito del usuario.

Si existen inconformidades por parte del usuario, el encargado de panteones tendrá la obligación de informar al responsable de la Dirección de Servicios Públicos, para que éste emita un escrito o llamada telefónica explicando los motivos y la forma en que se atenderá la inconformidad.

## 08 Formas de Participación

Los usuarios del trámite de refrendo y mantenimiento de fosa, tienen a su disposición mecanismos de participación para contribuir a la mejora del mismo.

- Buzón de inconformidades, sugerencias o felicitaciones que se encuentra dentro de la oficina del panteón municipal.
- Escrito dirigido al Director de Servicios Públicos.
- Contestar encuesta de satisfacción.



CARTAS COMPROMISO  
CON EL CIUDADANO

2022 -2024

# EVALUACIÓN DE INDICADORES

SERVICIOS PÚBLICOS

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

**2024**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## REFRENDO Y MANTENIMIENTO DE FOSA



● **DEPENDENCIA**  
**SERVICIOS PÚBLICOS**



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



● **TRÁMITE /SERVICIO  
EVALUADO**  
**Refrenado y Mantenimiento de  
fosa**



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



● **BENEFICIARIOS**  
**493 personas atendidas**

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

## INDICADORES DE CALIDAD



**Tiempo de espera para recibir atención sobre el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.**



**Tiempo para recibir información y orientación. compromiso compromiso**



**Índice de satisfacción en el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.**



**Índice de satisfacción del mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal.**



**Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias captadas en la encuesta de satisfacción.**



# 2 TRIMESTRE

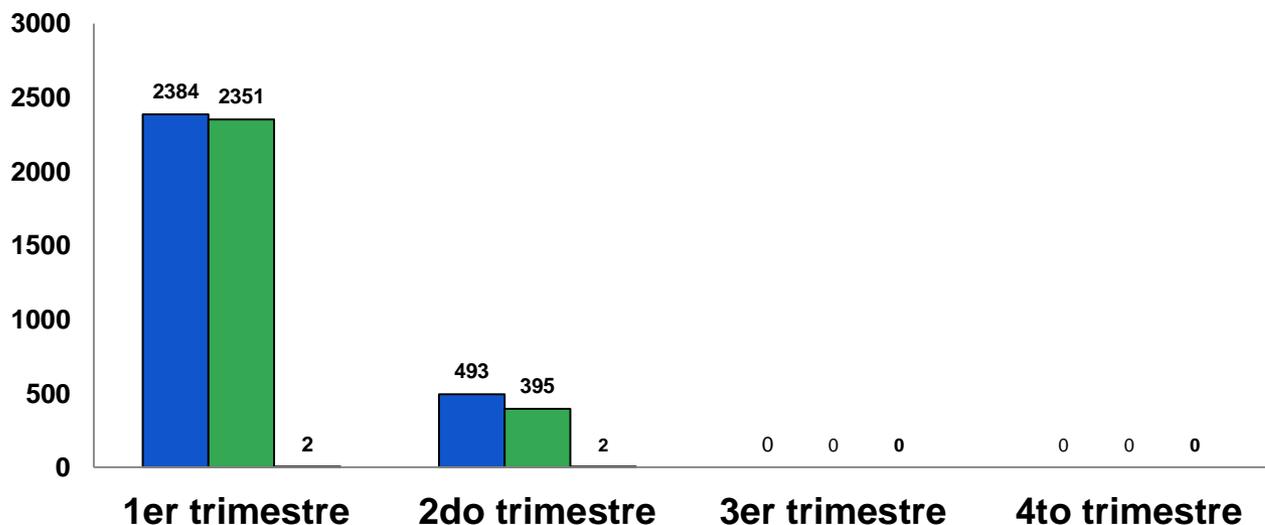
## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR I

Tiempo de espera para recibir atención sobre el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.

El tiempo de espera para los usuarios del trámite de refrendo y mantenimiento de fosa será menor o igual a 10 minutos.

- Total de personas atendidas
- Tiempo de respuesta igual o menor a 10 min.
- Tiempo de espera mayor a 10 min.



Durante el segundo trimestre del 2024 se recibió la visita de 493 ciudadanos de los cuales 397 tramitaron el servicio de refrendo y mantenimiento de fosa..

Lo que nos da como resultado de acuerdo a la bitácora, el indicador “Tiempo de espera para recibir atención sobre el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa” obtuvimos que el 99% tuvo un tiempo de espera menor o igual a 10 minutos.

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR II

#### Tiempo para recibir información y orientación.

El tiempo de información y orientación será menor o igual a 10 min.



Durante el segundo trimestre del 2024 se recibió la visita de 493 ciudadanos de los cuales 397 tramitaron el servicio de refrendo y mantenimiento de fosa.

Lo que nos da como resultado de acuerdo a la bitácora, el indicador "Tiempo para proporcionar información y orientación" obtuvimos que el 99% tuvo un tiempo menor o igual a 10 minutos.

# 2<sup>do</sup> TRIMESTRE

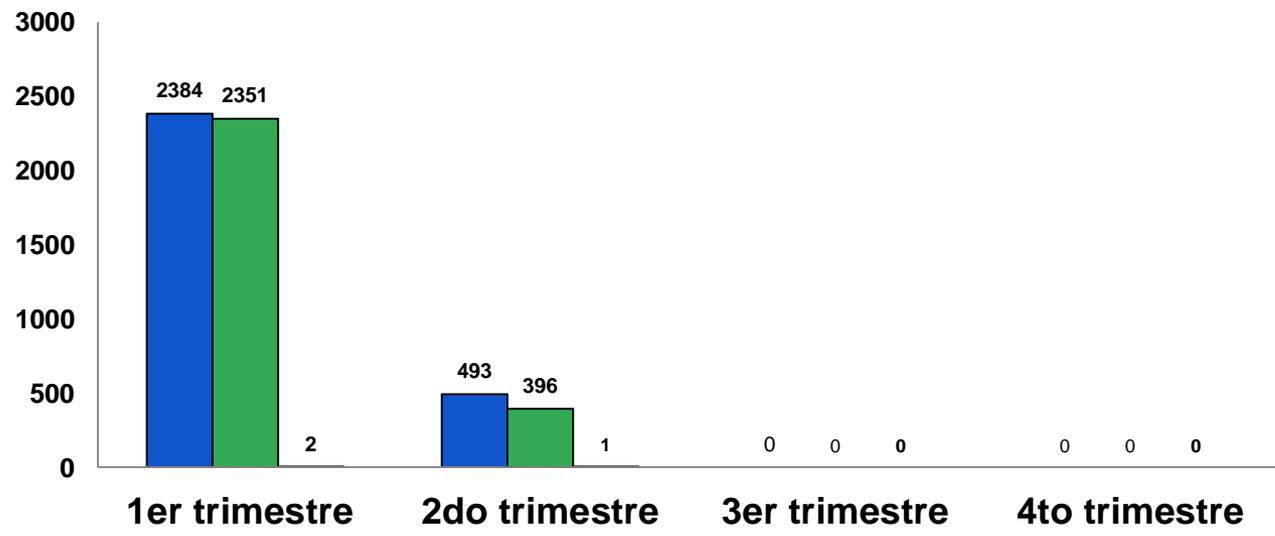
## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR III

Índice de satisfacción en el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.

Índice de satisfacción en el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa igual o mayor a 8 .

- Total de personas atendidas
- Índice de satisfacción igual o mayor a 8.
- Tiempo de espera mayor a 10 min.



Durante el segundo trimestre del 2024 se recibió la visita de 493 ciudadanos de los cuales 397 tramitaron el servicio de refrendo y mantenimiento de fosa.

De acuerdo a las encuestas aplicadas se obtuvo como resultado que el indicador "Índice de satisfacción en el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa" que el 99% obtuvieron un excelente servicio que fue igual o mayor a 8 en una escala de 0 a 10.



# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

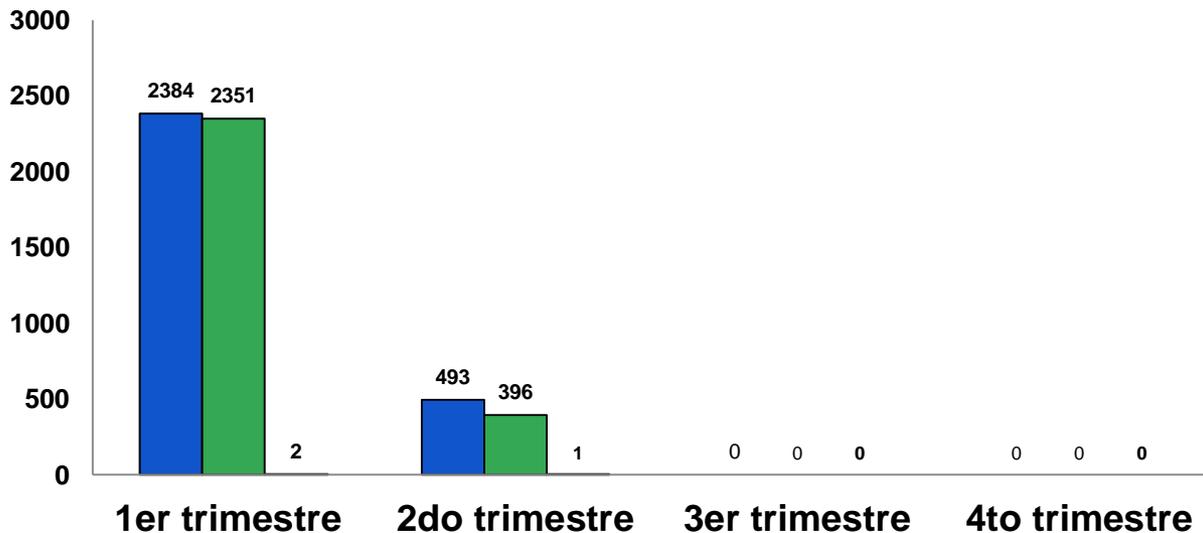
## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR IV

#### Índice de satisfacción del mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal.

Alcanzar un índice de satisfacción mayor o igual a 8 en una escala de 10, en cuanto al mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal.

- Total de personas atendidas
- Índice de satisfacción igual o mayor a 8.
- Tiempo de espera mayor a 10 min.



Durante el segundo trimestre del 2024 se recibió la visita de 493 ciudadanos de los cuales 397 realizaron el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.

De acuerdo con las encuestas aplicadas se obtuvo como resultado que el indicador "Índice de satisfacción del mantenimiento de las instalaciones del Panteón Municipal el 99% tuvo un excelente servicio que fue igual o mayor a 8 en una escala de 0 a 10

# 2<sup>o</sup> TRIMESTRE

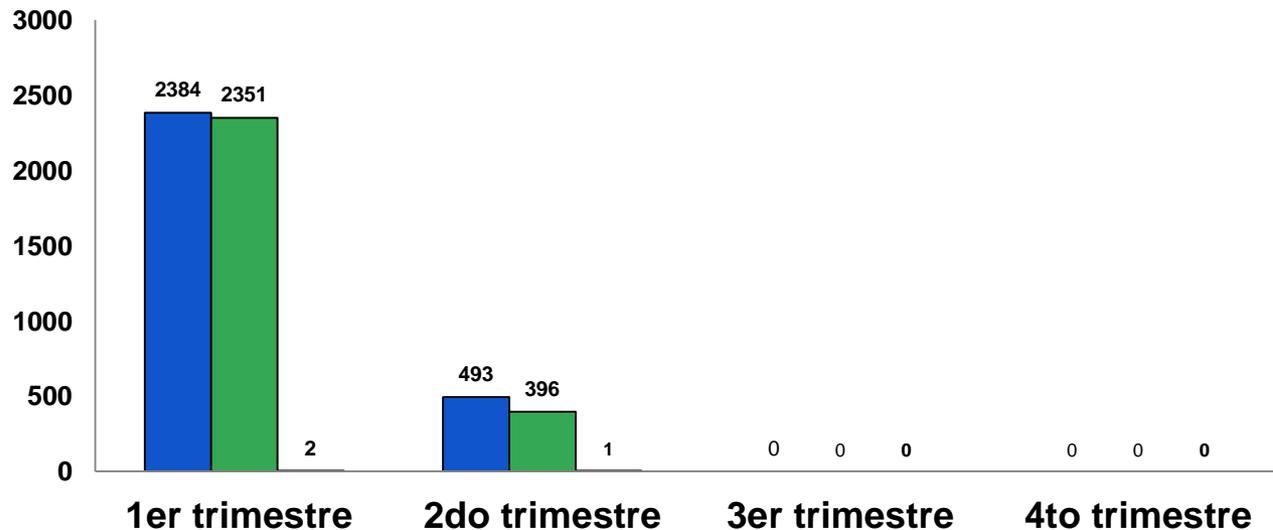
## ABRIL- JUNIO

### NOMBRE DEL INDICADOR V

Tiempo de respuesta a las queja y sugerencias captadas en la encuesta de satisfacción.

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

- Total de personas atendidas
- Tiempo de respuesta igual o mayor a 2 días hábiles
- Tiempo de respuesta mayor a 2 días hábiles.



Durante el segundo trimestre del 2024 se recibió la visita de 493 ciudadanos de los cuales 397 realizaron el trámite de refrendo y mantenimiento de fosa.

De acuerdo con la lista de registro se obtuvo como resultado del indicador "Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias captadas en la encuesta de satisfacción que un 99% obtuvo un tiempo de respuesta igual o menor a 2 días hábiles.