

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

De forma presencial, en el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones colocado en atención al público de la Tesorería Municipal de Metepec.

Correo electrónico: unidadapoyotecnicotesoreria@metepec.gob.mx

La usuaria 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. 722 265 7433, 722 2657434, en el horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas. Correo electrónico: contraloriamun@metepec.gob.mx

10 Relación de Normas Regulatorias

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Art.31 Fracción IV).

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México (Art. 27 Fracción II).

Código Financiero del Estado de México y Municipios (Art. 107 al Art. 112).

Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México (Art. 7, 9, 15, 18 y 19).

11 Unidad Administrativa Responsable

La Tesorería Municipal es el órgano encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de realizar las erogaciones que haga el ayuntamiento y tiene entre otras las siguiente atribuciones:

Administrar la Hacienda Pública Municipal, de conformidad con las disposiciones legales aplicables .

Proponer la política financiera y tributaria del ayuntamiento.

Información Complementaria:

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

Atención a los Usuarios:

Avenida Estado de México, Número 1201, Oriente Barrio de San Miguel, Metepec, Estado de México. C.P. 52140.

Contáctanos:



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



7225002851 Ext.4733



tesoreriamunicipal@metepec.gob.mx



[tesoreriamunicipalmetepec](https://www.instagram.com/tesoreriamunicipalmetepec)



[@TM_Metepec](https://twitter.com/TM_Metepec)



[Tesorería Municipal de Metepec](https://www.facebook.com/TesoreriaMunicipalMetepec)

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

TESORERÍA
MUNICIPAL



Trámite:

Cobro de impuesto predial año corriente

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 03 de mayo 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

Brindar el servicio del cobro del Impuesto Predial, a todos los contribuyentes propietarios o poseedores de inmuebles en el Municipio de Metepec, a fin de mantener al corriente su situación fiscal.

02 Objetivo de la Publicación

Cobrar e informar a los ciudadanos y contribuyentes sobre el servicio del Impuesto Predial y a su vez dar a conocer el compromiso de calidad que ofrece la Tesorería Municipal ; así como los derechos y obligaciones de los usuarios, además de las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Es el pago que los contribuyentes realizan por concepto de Impuesto Predial, lo cual permite al ayuntamiento, otorgar a la ciudadanía: obras, bienes y servicios públicos que benefician el desarrollo del municipio. Mismo que se puede realizar de forma presencial siendo la única oficina en la Tesorería Municipal o bien ingresando al siguiente link:

<https://bit.ly/3F3f5vQ>

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

A recibir información y orientación sobre la liquidación de su pago. Obtener su recibo posterior al pago. A pagar en cualquier agencia fiscal de la Tesorería Municipal o en la Institución bancaria de su conveniencia (bancos participantes).

Consultar su liquidación en la pagina web del Municipio. Realizar su pago en línea; para lo cual deberá contar con una tarjeta de crédito o debito.

Obtener su factura.

Obligaciones:

Presentar su liquidación o clave catastral.

Hacer del conocimiento de como realizara su pago. Realizar pago del contribuyente.

Contar con correo electrónico.

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de atención para el pago del Impuesto Predial, será menor o igual a 5 minutos, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.
- Obtener un nivel de satisfacción de los contribuyentes respecto al trámite solicitado mayor o igual a 8 en una escala de 0 a10.
- El tiempo de respuesta para sugerencias, quejas y reclamaciones será menor o igual a 15 días hábiles, vía correo electrónico.
- El tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica será menor o igual a 10 minutos.

Nota: El primer compromiso no aplica en los meses de enero, febrero y marzo, por considerarse de mayor afluencia.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de atención para el pago del Impuesto Predial.
- Nivel de satisfacción del contribuyente respecto del pago del Impuesto Predial.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica .

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 Subdirector de Ingresos dirigirá carta de disculpas al contribuyente, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

08 Formas de Participación

Los contribuyentes que acudan a la Tesorería Municipal, pueden participar en la mejora de la prestación del trámite, mediante:

- Formulación de sugerencias, quejas, reclamaciones o felicitaciones conforme a lo previsto en la carta de servicio.
- Escritos dirigidos al titular de la Tesorería Municipal.
- Llenado de encuestas de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones.



CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

TESORERÍA MUNICIPAL

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

COBRO DE IMPUESTO PREDIAL AÑO AL CORRIENTE

2^{do} TRIMESTRE ABRIL- JUNIO



● **DEPENDENCIA**
TESORERÍA MUNICIPAL



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



● **TRÁMITE / SERVICIO
EVALUADO**
**Cobro impuesto predial
año al corriente**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
Encuestas de satisfacción.

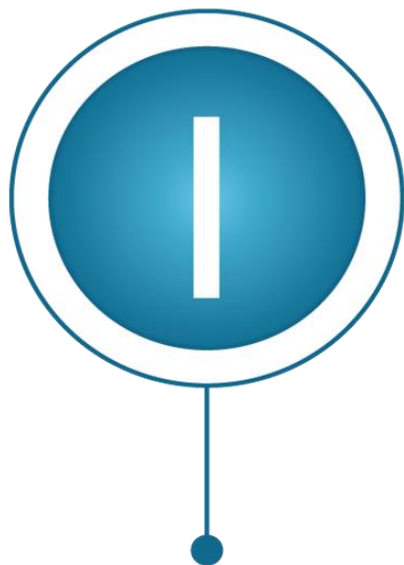


● **BENEFICIARIOS**
30,104

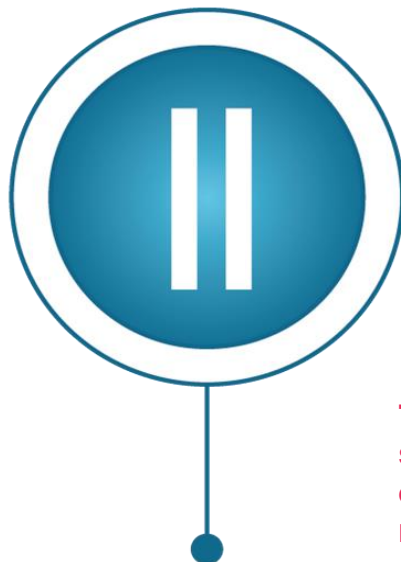
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



Tiempo de atención para el pago del impuesto predial.



Nivel de satisfacción del contribuyente respecto del pago del impuesto predial.



Tiempo de respuesta a las sugerencias, quejas, observaciones, recomendaciones



Tiempo de respuesta para proporcionar información y orientación vía telefónica.



2^o TRIMESTRE

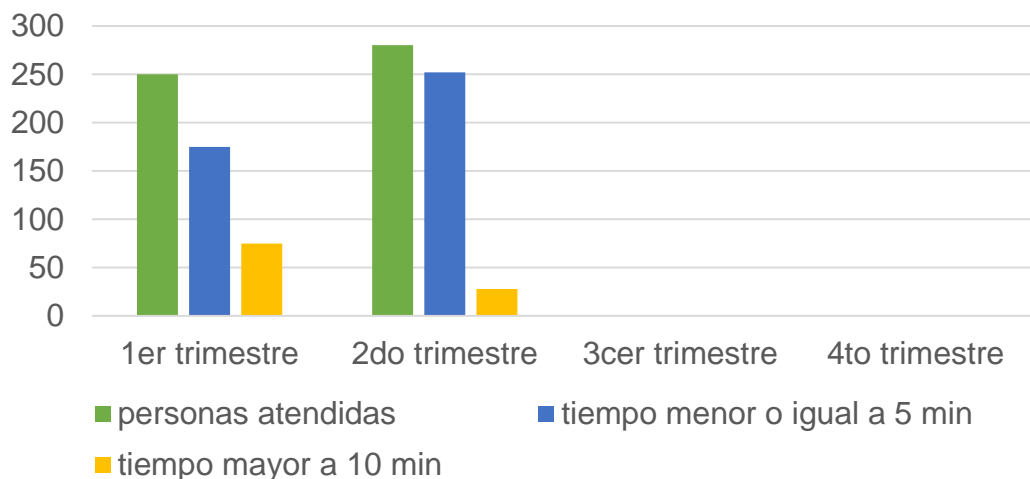
ABRIL- JUNIO

INDICADOR I

Tiempo de atención para el pago de impuesto predial.

El tiempo de atención para el pago del Impuesto Predial, será menor o igual a 5 minutos, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.

Tiempo de atención respecto al trámite de Expedición de Pago de Impuesto Predial



De los 280 tramites evaluados de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, de lunes a viernes en el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** el 90% se realizaron en un promedio de 5 minutos y el 10% fue mayor a 10 min.

2^{do} TRIMESTRE

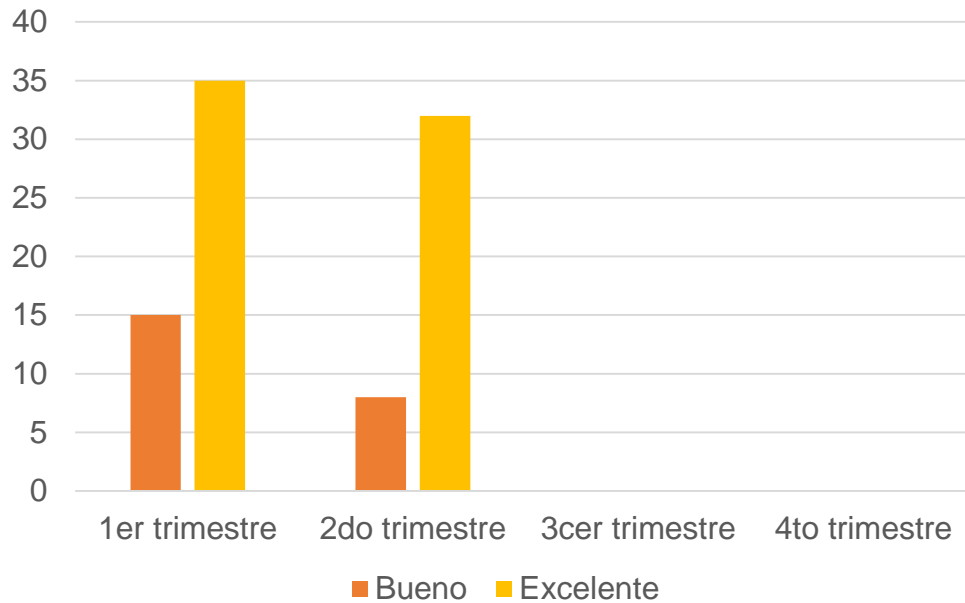
ABRIL- JUNIO

INDICADOR II

Satisfacción del contribuyente respecto del pago del impuesto predial.

El tiempo de atención para el pago del Impuesto Predial, será menor o igual a 5 minutos, siempre y cuando cumpla con los requisitos solicitados.

Índice de Satisfacción



En relación a las 40 encuestas aplicadas de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** y tomando en cuenta los siguientes parámetros:

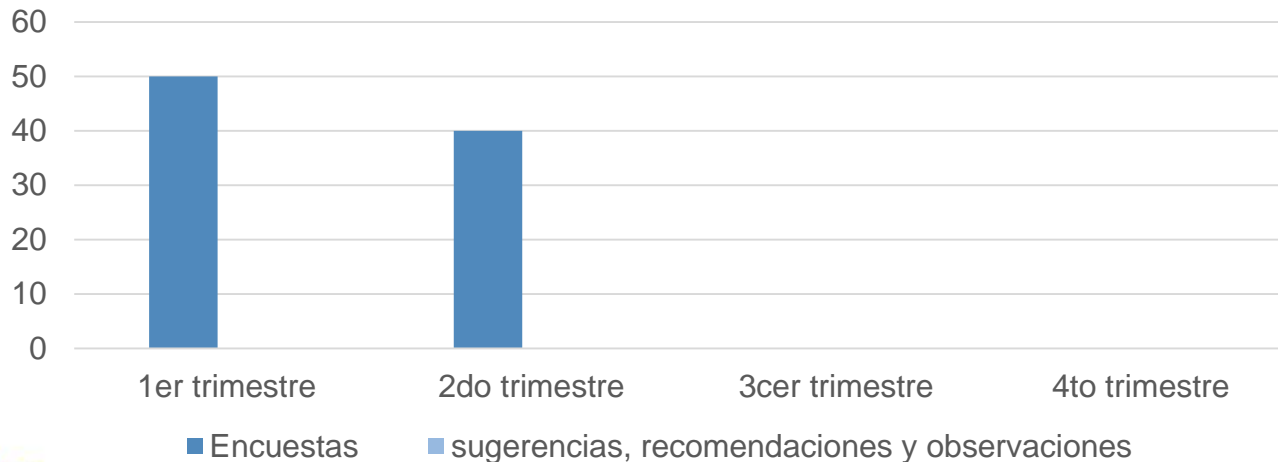
2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

El tiempo de respuesta en las sugerencias, recomendaciones y observaciones serán atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.

En relación a las 40 encuestas aplicadas de manera aleatoria en las instalaciones de la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024** ; no se detectaron sugerencias, recomendaciones, no obstante se esta atento a cualquier comentario o sugerencia que se genere, para su inmediata respuesta al correo: unidadapoyotecnicotesoreria@metepec.gob.mx.

Encuestas aplicadas en la Tesorería Municipal



2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR IV

Tiempo de respuesta para proporcionar información y orientación vía telefónica.

El tiempo para proporcionar información y orientación vía telefónica será de 10 minutos.

De las 492 llamadas realizadas por parte de los contribuyentes a la Tesorería Municipal, durante el periodo comprendido **del 01 abril al 28 de junio 2024**, el 90% se realizaron entre 3 a 5 minutos y el 10% se realizaron entre 5 a 10 minutos.

Tiempo de respuesta para proporcionar información y orientación vía telefónica.

