

09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

La presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones será presencial, en el buzón colocado en la ventanilla de atención al público de la Tesorería Municipal de Metepec. Correo electrónico: catastro@metepec.gom.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 2657433, 722 2657434, 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

Artículo 166 fracción II, 169 fracción IV, 171 , fracción I, II, VI, XI, XIII y XVIII y 173 del Código Financiero del Estado de México y Municipios ; 167 , 168 fracción I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y 169 del Código Penal del Estado de México ; ACGC001 , ACGC003 , ACGC004 , ACGC005 , ACGC006 , ACGC007 , ACGC010 , ACGC011 , ACGC012 , ACGC013 , ACGC014 y ACGC015 del Manual Catastral del Estado de México ; Artículo 10 fracción I y 11 fracción VI del Reglamento Interno del Catastro Municipal de Metepec, Estado de México ; 3 .25 fracción II, 3 .47 , 3 .49 , fracción IV, 3 .59 , fracción III, VIII, IX, 3 .60 fracción I y 3 .61 fracción I, V, XI del Reglamento Municipal de Metepec, Estado de México.

11 Unidad Administrativa Responsable

Administrar la Hacienda Pública Municipal de conformidad con las disposiciones legales aplicables . Proponer la política financiera y tributaria del Ayuntamiento .

En caso de requerir más información consultar el siguiente Link de atribuciones:

<http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf /ley/vig/leyvig022.pdf>.

Es responsabilidad de la Subdirección de Catastro, el trámite de solicitud y expedición de la Certificación de Clave y Valor (Catastral).

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



7225002800 Ext.4736



tesoreriamunicipal@metepec.gob.mx



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



@TM_Metepec



Tesorería Municipal de Metepec

Escanéame
¡Yo te llevo!



Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

TESORERÍA MUNICIPAL



Trámite:

Expedición de certificación de clave y valor (catastral)



REV:12
2023-2026

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

Brindar servicios catastrales a todos los propietarios o poseedores de inmuebles en el municipio de Metepec, de manera rápida, eficiente con apego a la normatividad catastral vigente, teniendo con ello valores catastrales justos y apegados a la realidad.

02 Objetivo de la Publicación

Otorgar al contribuyente un documento oficial que le permita realizar algún trámite como Traslado de Dominio, Certificación de Recibo de Pago de Impuesto Predial, Licencia de Construcción, Inmatriculación Administrativa y Certificación de no Adeudo Predial.

03 Denominación del Trámite Proporcionado

Expedición de Certificación de Clave y Valor (Catastral). Dicho trámite consiste en obtener un documento oficial denominado Certificación de Clave y Valor (Catastral) de su inmueble en este Municipio, este trámite es de manera presencial, y en oficina única de catastro Metepec.

04 Derechos y Obligaciones

Derechos:

Recibir información y orientación en forma clara y oportuna. Que sus datos personales serán tratados con confidencialidad en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información.

Recibir Certificación de Clave y Valor (Catastral) siempre y cuando cumpla con los requisitos.

Obligaciones:

Cumplir en tiempo y forma con los requisitos y documentos solicitados.

Respetar los horarios y días de atención.

<http://metepec.gob.mx/pagina/remtys.php>

Pago de la certificación de clave y valor (catastral).

05 Compromisos de Calidad

- El tiempo de espera para atención presencial, no será superior a los 20 minutos.
- La atención brindada por el personal de la dependencia deberá ser de calidad y evaluada mayor o igual a 8, en una escala del 0 al 10.
- El tiempo de respuesta para resolver una solicitud será menor o igual a 3 días hábiles en caso de no requerir visita y cuente con la documentación completa.
- El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones en encuestas de satisfacción será menor o igual a 10 días hábiles.
- Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.

06 Indicadores de Calidad

- Tiempo de espera para atención presencial.
- Índice de satisfacción respecto del servicio prestado.
- Tiempo de respuesta para el trámite solicitado.
- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones.

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 Subdirección de Catastro como responsable de la presentación del servicio, entregará la Certificación de Clave y Valor (Catastral) el mismo día en que el contribuyente se presente por el resultado de su trámite, en caso de incumplimiento del compromiso.

El contribuyente dirigirá un escrito de inconformidad acerca del trámite solicitado a la Subdirección de Catastro como unidad responsable .

El responsable de la Subdirección de Catastro de la Tesorería Municipal, dirigirá una carta de disculpas al ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada . El incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la administración.

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 encuestas, denuncias, sugerencias, quejas y reclamaciones conforme a lo previsto en la carta compromiso con el ciudadano.
- Escritos dirigidos al titular de la Tesorería Municipal.
- Llenado de encuestas de satisfacción.



CARTAS COMPROMISO
CON EL CIUDADANO
2022 -2024

EVALUACIÓN DE INDICADORES

TESORERÍA

2^{do} TRIMESTRE
ABRIL- JUNIO

2024

2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

CERTIFICACIÓN DE CLAVE Y VALOR CATASTRAL



● **DEPENDENCIA**
TESORERÍA MUNICIPAL



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



● **TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO**
**Certificación de Clave y
Valor Catastral**



● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**
**Bitácora, encuestas de satisfacción,
Sistema Toma Turno, Sistema de Gestión
Catastral.**



● **BENEFICIARIOS**
856

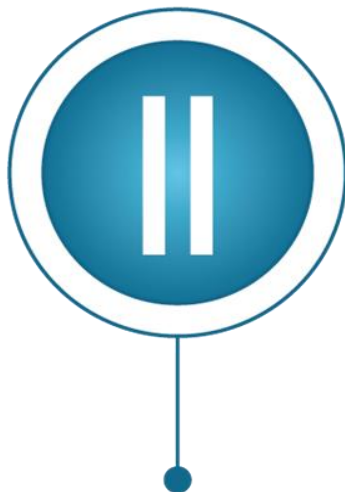
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADORES DE CALIDAD



- Tiempo de espera para atención presencial.



- Índice de satisfacción respecto del servicio prestado.



- Tiempo de respuesta para el trámite solicitado.



- Tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones.



- Índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones.



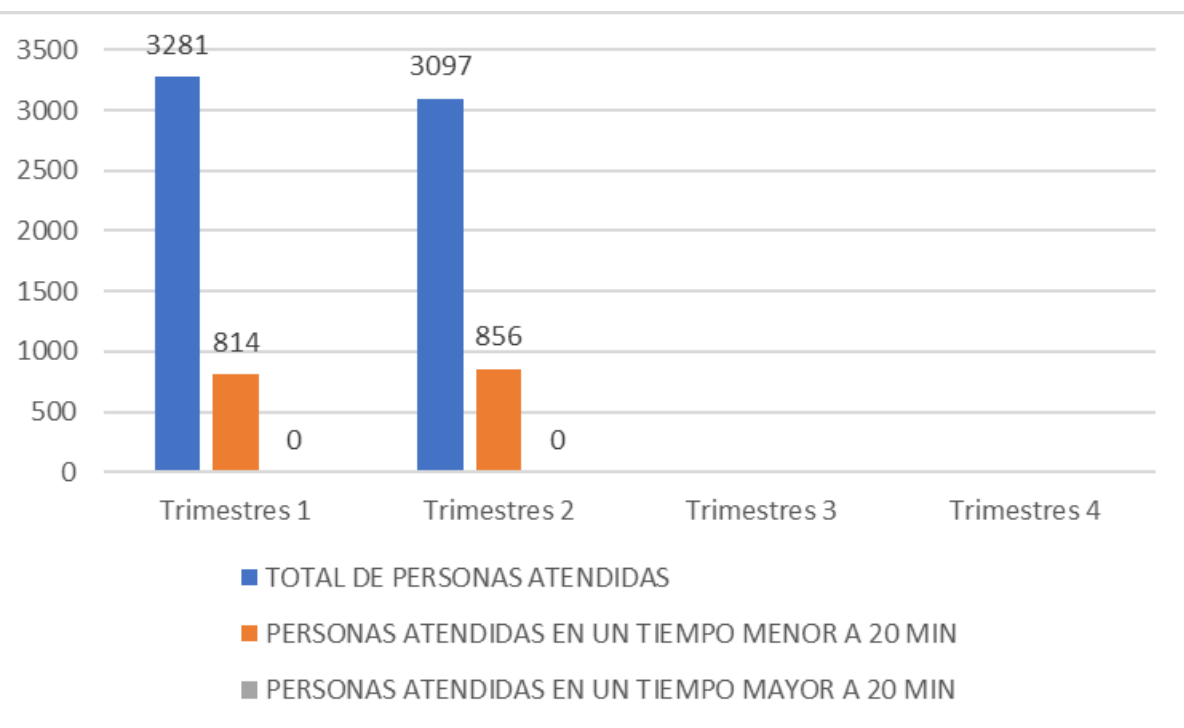
2 TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR I

Tiempo de espera para atención presencial

El tiempo de espera para atención presencial, no será superior a los 20 minutos.

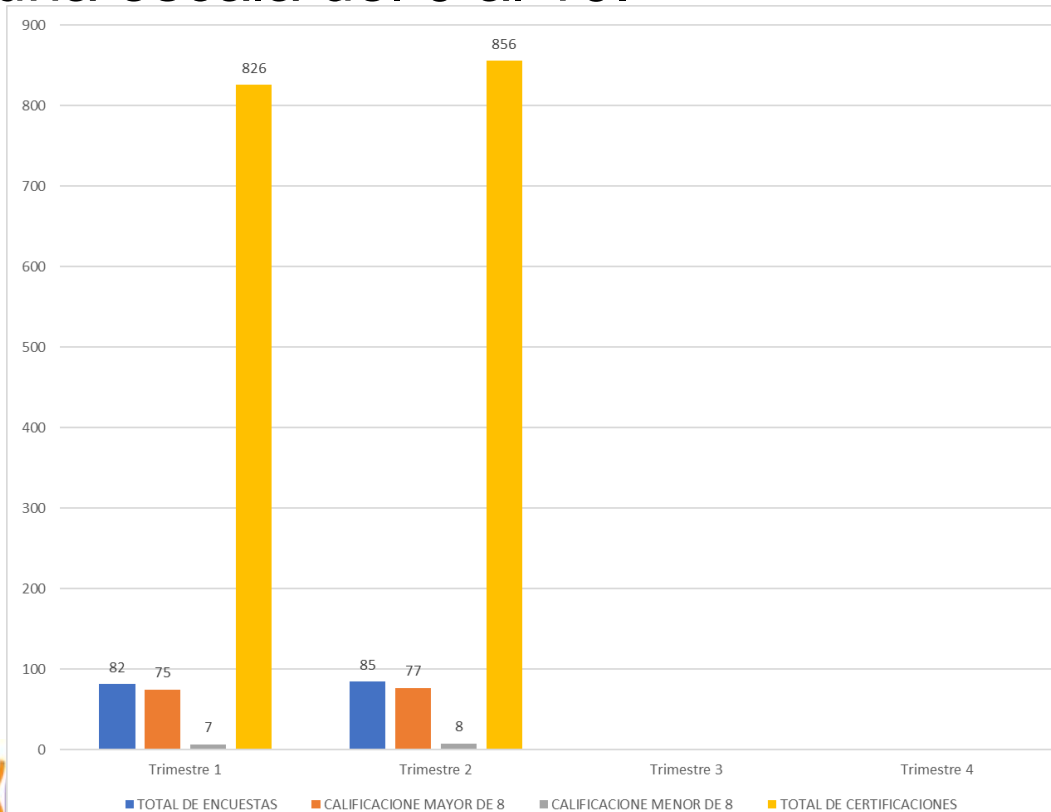


De las 3,097 personas atendidas, en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024; 856 ingresaron para certificación de clave y valor catastral, de las cuales el 100% se atendió dentro de los primeros 20min, por lo cual se cumplió con el compromiso.

2 TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

La atención brindada por el personal de la dependencia deberá ser de calidad y evaluada mayor o igual a 8, en una escala del 0 al 10.



De los 856 usuarios atendidos en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, se realizaron 85 encuestas estas mismas fueron calificadas en una escala del 0 al 10; obtenido una calificación superior a 8 en 77 encuestas (91%) cumpliendo así con el compromiso, para el caso de los que calificaron menos 8 se aplicaron medidas de subsanación.

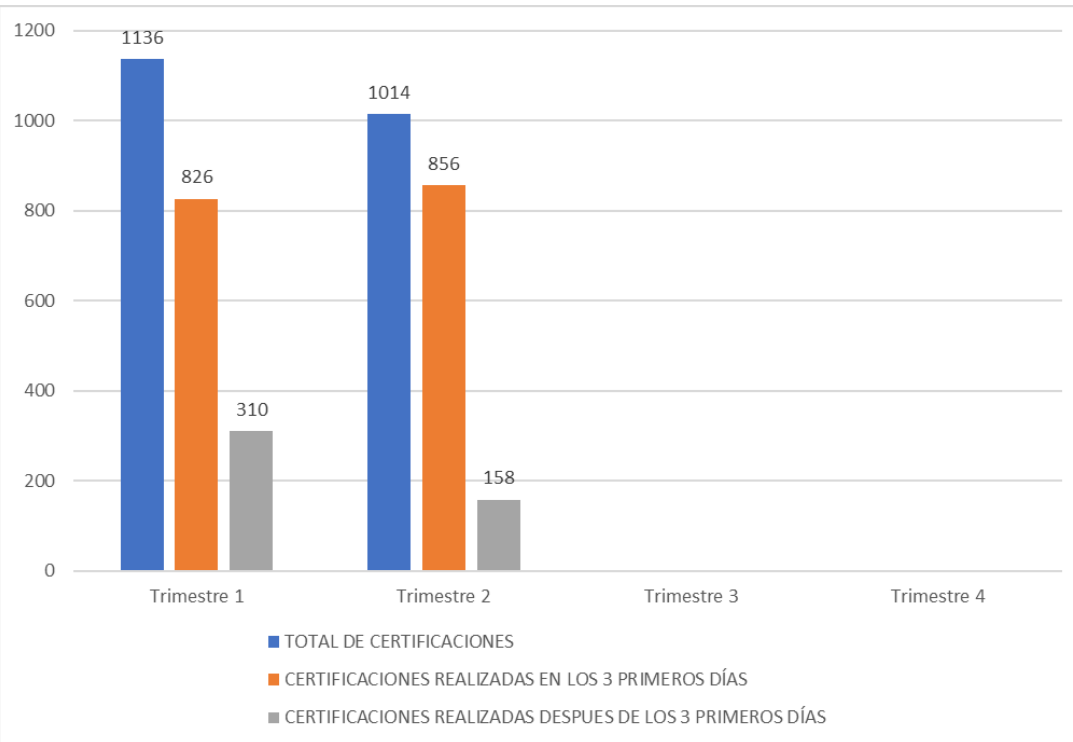
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR III

Tiempo de respuesta para el trámite solicitado

El tiempo de respuesta para resolver una solicitud, en caso de no requerir visita y cuente con la documentación completa será menor o igual a 3 días hábiles.



De las 1,014 solicitudes atendidas en las instalaciones de Catastro Metepec, en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024 de lunes a viernes; 856 certificaciones se realizaron en los 3 primeros días mientras que las 158 restantes se requirió visita y/o actualización.

NOTA: El área aplico medidas de subsanación para el caso.

2^o TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR IV

Tiempo de respuesta a sugerencias,
quejas y reclamaciones

El tiempo de respuesta a sugerencias, quejas y reclamaciones en encuestas de satisfacción será menor o igual a 10 días hábiles.

De las 856 Certificaciones de Clave y Valor Catastral realizadas en el periodo del 1 de abril al 28 de junio de 2024 de lunes a viernes; no se recibió ninguna sugerencia, queja o reclamaciones en encuestas de satisfacción ni en nuestros buzones.

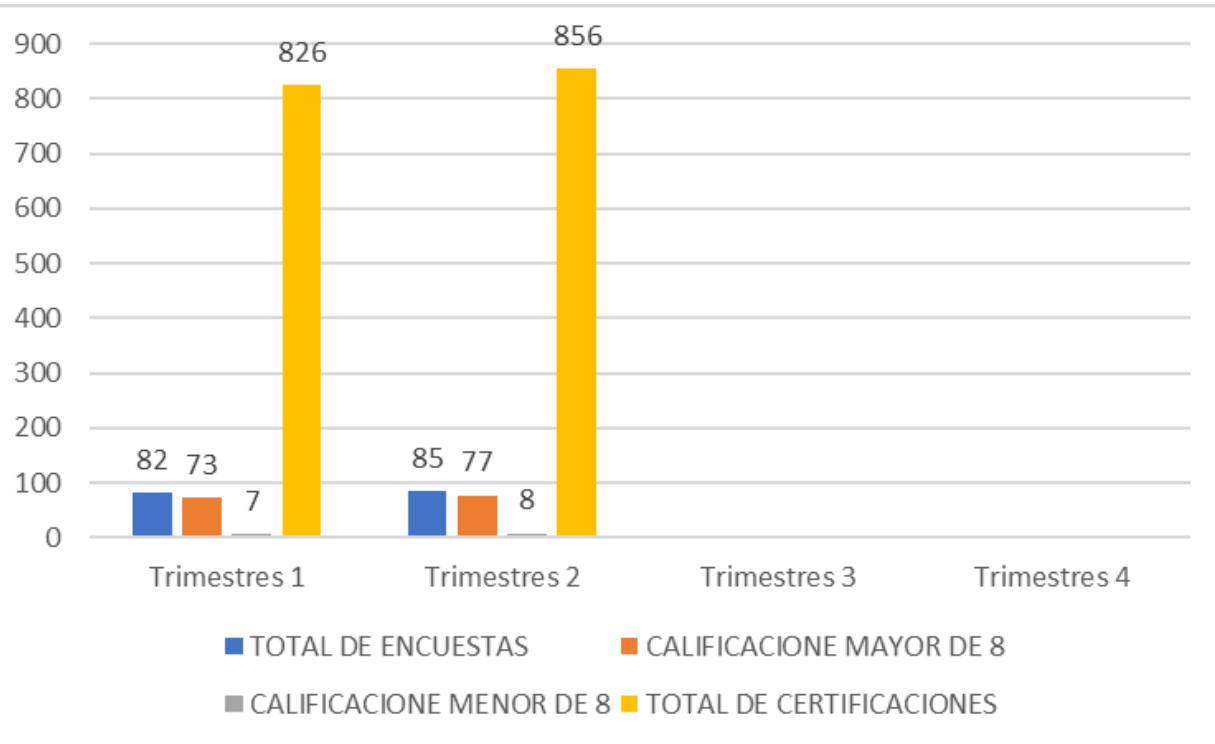
2^{do} TRIMESTRE

ABRIL- JUNIO

INDICADOR V

Índice general de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones

Obtener un índice de satisfacción de la conservación y limpieza de las instalaciones mayor o igual a 8, en una escala de 0 a 10.



De los 856 usuarios atendidos en el periodo comprendido del 1 de abril al 28 de junio de 2024, se realizaron 85 encuestas estas mismas fueron calificadas en una escala del 0 al 10; obtenido una calificación superior a 8 en 77 encuestas (91%) cumpliendo así con el compromiso, para el caso de los que calificaron menos 8 se aplicaron medidas de subsanación.