

## 09 Presentación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

En el buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones de la Carta Compromiso, ubicado en el módulo de información del Organismo en José Ma. Morelos Nte. No.227 ,Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P.52140 ,Tel.7222083838 ext.101, en el horario de atención: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas. o bien, presentar su queja en el Órgano Interno de Control, ubicado en José Ma. Morelos Nte.No.227,Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140 ,Tel. 7222083838 ext.113 ,en el horario de atención: lunes a viernes de 09 :00 a 18 :00 horas. Correo electrónico: organo.interno24@opdapasmetepec.gob.mx

## 10 Relación de Normas Regulatorias

Artículo 37 de la Ley de Agua para el Estado de México y Municipios.

[https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/1\\_eyvig002.pdf](https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/1_eyvig002.pdf)

Fracción VIII numeral 1.3.1.2 función 3 y 8 del Manual de Organización del OPDAPAS del Municipio de Metepec. <http://metepec.gob.mx/pagina/documentos/secretaria/gacetetas/2022/GACETA27.pdf>

## 11 Unidad Administrativa Responsable

OPDAPAS del Municipio de Metepec. Ser autoridad fiscal, conforme a lo dispuesto en el Código Financiero. Tiene personalidad Jurídica. Cuenta con autonomía técnica y administrativa.

### Información Complementaria:

[www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas](http://www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas)

### Atención a los Usuarios:

Calle José Ma. Morelos Norte No. 227, Col. Barrio de Santa Cruz, Metepec, Estado de México, C.P. 52140

### Contáctanos:

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

 7222081100 Ext.219 o 224

 OPDAPAS de Metepec

 @MetepecOPDAPAS

 [www.opdapasmetepec.gob.mx](http://www.opdapasmetepec.gob.mx)

Escanéame  
¡Yo te llevo!



## Cartas Compromiso con el Ciudadano

2022-2024

### ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO

PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE METEPEC

O.P.D.A.P.A.S.



Trámite:

Expedición de Certificación de No Adeudo

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 16 de febrero 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

El Organismo de Agua en Metepec brinda servicios de calidad que dignifiquen la vida de los habitantes de Metepec, al darles condiciones de salubridad y calidad en la distribución y consumo del agua potable.

## 02 Objetivo de la Publicación

Emitir la certificación de no adeudo a los ciudadanos y/o usuarios solicitantes, informándoles sobre el servicio y compromiso de calidad que ofrece el organismo, así como las medidas de subsanación en caso de incumplimiento.

## 03 Denominación del Trámite Proporcionado

Consiste en expedir un documento al usuario, el cual hace constar que no presenta adeudos con el Organismo.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

A recibir información y orientación sobre el trámite a realizar. Disponer de los beneficios de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene del inmueble del OPDAPAS, al estar realizando el trámite.

### Obligaciones:

Tener a la mano todos los documentos para realizar el trámite de Expedición de Certificación de no adeudo. Contar con correo electrónico y proporcionarlo al realizar el trámite. Proporcionar las facilidades necesarias para la realización de verificaciones en caso de requerirse.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo promedio de la emisión de la expedición de certificación de no adeudo será menor o igual a 4 días hábiles, a un mínimo de 90% de los solicitantes contando a partir del día siguiente a la presentación de documentación y pago del servicio. Siempre y cuando, no requiera verificación el inmueble.
- La atención del usuario respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 a 10, en una escala de 0 a 10.
- Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.
- El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en los módulos de atención, a solicitud expresa del usuario.

## 06 Indicadores de Calidad

- El tiempo promedio de emisión de la expedición de certificación de no adeudo.
- Índice de satisfacción de los usuarios con el trámite de emisión de expedición de certificación de no adeudo.
- Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas.
- Tiempo de atención para asesoría de la creación del correo electrónico.

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).

[www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas](http://www.metepec.gob.mx/sugem/#cartas)

## 07 Medidas de Subsanación

Para los usuarios que se ha incumplido el compromiso: El director general del OPDAPAS dirigirá carta de disculpas al usuario, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

La Subdirección de Comercialización como responsable de la prestación del servicio entregará el documento de la Certificación de no adeudo, en el domicilio indicado por el usuario, dentro del Municipio de Metepec en días y horas hábiles en caso de incumplimiento del compromiso a solicitud expresa del usuario.

## 08 Formas de Participación

Los usuarios del OPDAPAS pueden participar en la mejora de la prestación del trámite, mediante:

1. Formulación de quejas, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta Compromiso con el Ciudadano .
2. Escritos dirigidos a la titular del OPDAPAS .
3. La complementación de cuestionarios de satisfacción.
4. Participación en grupos de discusión



# CARTAS COMPROMISO CON EL CIUDADANO

2022 -2024

## EVALUACIÓN DE INDICADORES

OPDAPAS DEL MUNICIPIO DE METEPEC

**3<sup>er</sup>** TRIMESTRE  
JULIO- SEPTIEMBRE

**2022**

# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

JULIO- SEPTIEMBRE



DEPENDENCIA  
OPDAPAS



PERIODO DE EVALUACIÓN  
Julio - septiembre 2022



TRÁMITE / SERVICIO EVALUADO  
Expedición de Certificación  
de No Adeudo



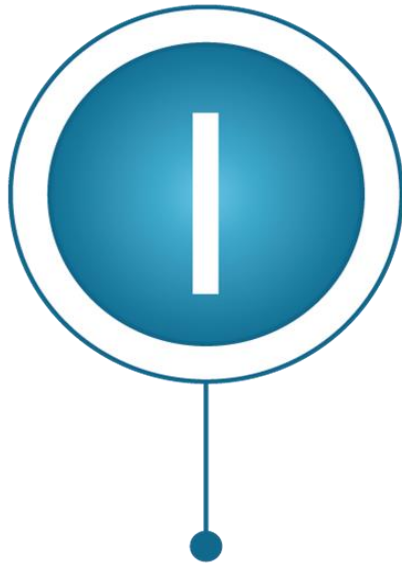
HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN  
Registro de listado en Excel de cumplimiento de tiempos  
de emisión.  
Encuestas de satisfacción.  
Formato de sugerencias recibidas y respondidas.  
Formato de creación de correos.



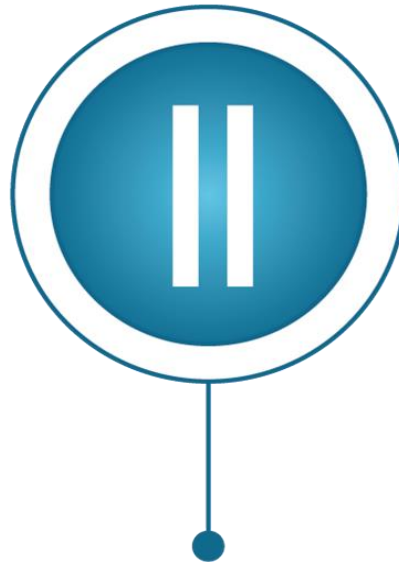
BENEFICIARIOS

# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

JULIO- SEPTIEMBRE



El tiempo promedio de emisión de la expedición de certificación de no adeudo.



Índice de satisfacción de los usuarios con el trámite de emisión de expedición de certificación de no adeudo



Total de sugerencias recomendaciones y observaciones atendidas.



Tiempo de atención para asesoría de la creación del correo .



El tiempo promedio de emisión  
De la expedición de certificación  
De no adeudo.

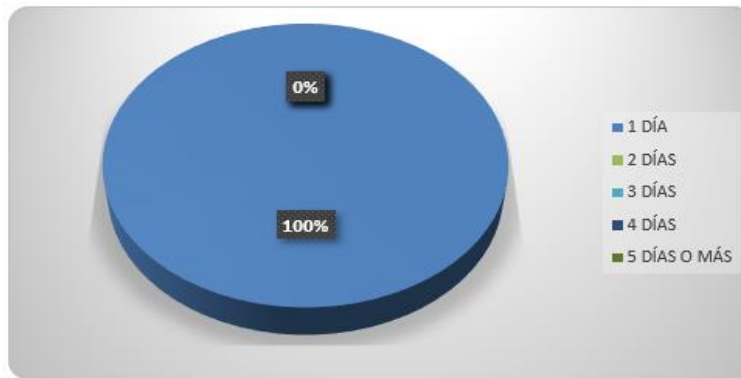
# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 1° COMPROMISO:

El tiempo promedio de la emisión de la expedición de Certificación de no adeudo será menor o igual a 4 días hábiles, a un mínimo de 90 % de los solicitantes contando a partir del día siguiente a la presentación de documentación y pago del servicio. Siempre y cuando no requiera verificación el inmueble

EMISIONES EN:	RESUMEN	%
1 DÍA	597	100.0%
2 DÍAS	0	0.0%
3 DÍAS	0	0.0%
4 DÍAS	0	0.0%
5 DÍAS O MÁS	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>597</b>	<b>100.00%</b>



De un total de 597 solicitudes de certificaciones de no adeudo en las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 julio al 26 de septiembre del 2022; el 100% se emitieron en 1 día.

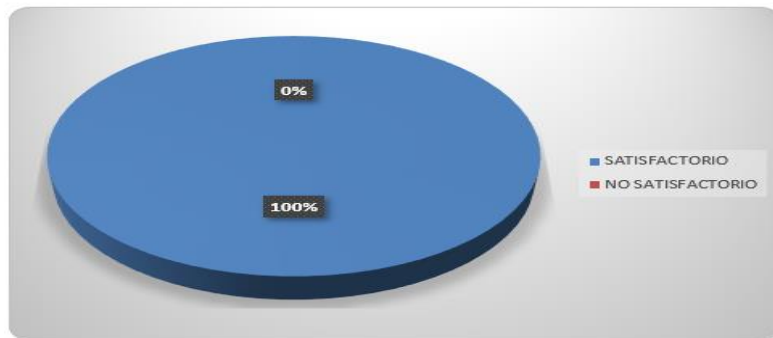
# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 2° COMPROMISO:

La atención del usuario respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 a 10, en una escala de 0 a 10.

ESCALA DE SATISFACCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SATISFACTORIO DE 8 A 10	16	17	11
NO SATISFACTORIO DE 0 A 7	0	0	0
SUB - TOTAL	16	17	11
TOTAL	44		



En los módulos de atención dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 01 de julio al 26 de septiembre del 2022 (de lunes a viernes); fueron realizadas 44 encuestas de satisfacción por parte de los usuarios de manera aleatoria de las cuales el 100% fueron calificadas dentro de la escala de 8 a 10.

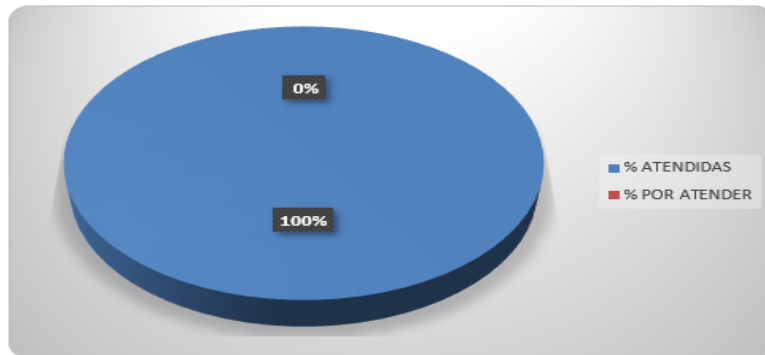
# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 3° COMPROMISO:

Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles.

	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
CANTIDAD RECIBIDA	0	1	0
CANTIDAD DE ATENDIDAS	0	0	0
% ATENDIDAS	0.00%	0.00%	0.00%
% POR ATENDER	0.00%	100.00%	0.00%



En los módulos de atención dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 01 de julio al 26 de septiembre del 2022 (de lunes a viernes); se registro solo 1 sugerencia mencionando que no se realice verificación al inmueble, misma que fue atendida dando respuesta de su consideración para ser analizada en tiempo y forma de acuerdo a lo establecido.



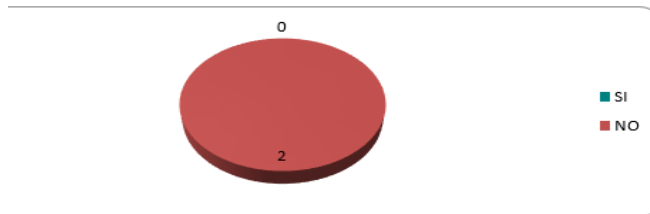
# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

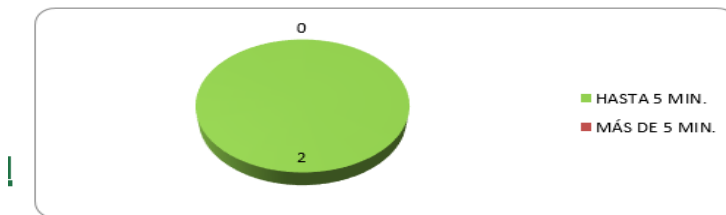
### 4° COMPROMISO:

El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en los módulos de atención, a solicitud expresa del usuario.

AUTORIZACIONES DE CREACIÓN DEL CORREO	SI	NO
	0	2



TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA CREACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO	HASTA 5 MIN.	MÁS DE 5 MIN.
	2	0



En los módulos de atención dentro de las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, en el periodo comprendido del 01 de julio al 26 de septiembre del 2022 (de lunes a viernes); se ofreció ayuda a 2 usuarios en la creación de su Correo electrónico, mismo que expresamente no autorizaron su realización.