

# 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 Regulatoras

Ley del Agua para el Estado de México y Municipios Artículos 42. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig002.pdf>

Ley de Aguas Nacionales Artículo 3 fracc. L, Artículo 7 Bis III, y Artículo 112 Bis. [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/16\\_060120.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/16_060120.pdf)

Ley de Ingresos de los Municipios del Estado de México para el Ejercicio Fiscal del año 2021. Artículos 8, 10, 20. <http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig262.pdf>

Código Financiero del Estado de México y Municipios. Artículo. 129. <https://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/cod/vig/codvig007.pdf>

Norma Oficial Mexicana NOM-001-CONAGUA-2011 <http://www.conagua.gob.mx/CONAGUA07/Contenido/Documentos/NOM-001-CONAGUA-2011.pdf>

# 11 Unidad Administrativa Responsable

El OPDAPAS es un Organismo Descentralizado de la Administración Municipal, que tiene como atribuciones más importantes:

• 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

 7222083838 Ext.230

 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:

Pago de Derechos por Suministro de Agua

Esta carta compromiso con el ciudadano ha sido aprobada el día 13 de julio 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

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 el pago del servicio a los ciudadanos y/o usuarios de manera oportuna, eficaz y objetiva, 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

Es el pago que los contribuyentes realizan por los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento, lo cual permite realizar obras hidráulicas que benefician el desarrollo del Municipio y facilitan el suministro de agua.

## 04 Derechos y Obligaciones

### Derechos:

A recibir información y orientación sobre el monto a cubrir. Consultar su estado de cuenta directamente sin filas en la página web.

Realizar su pago en línea; deberá contar con una tarjeta de crédito o débito (Visa, Master Card o American Express).

Disponer de los beneficios de las condiciones adecuadas de seguridad e higiene del inmueble del OPDAPAS en caso de contingencia, al estar realizando el trámite.

Obtener su factura en línea; deberá contar con el código de facturación impreso en su recibo; solo estará disponible el mismo día de pago hasta las 20 horas, no olvidando sus datos fiscales para evitar errores.

Para usuarios que cuentan con medidores de autogestión marca IUSA; el titular de la cuenta puede adquirir la Tarjeta IUSA para lectura de consumo, de requerirla un tercero deberá contar con carta poder del titular para dicha adquisición.

### Obligaciones:

Tener a la mano su estado de cuenta o liquidación (ticket SIAC).

Contar con la tarjeta inteligente, la cual deberá contar con la lectura correspondiente, misma que no debe reflejar consumo "cero" (Tarjeta IUSA) hacer hincapié del como:

Realizar su pago (efectivo, tarjeta, cheque). Contar con correo electrónico.

## 05 Compromisos de Calidad

- El tiempo promedio de atención para el pago por suministro de agua será menor o igual a 15 minutos de todos los usuarios.
- La atención del solicitante respecto al trámite prestado será satisfactorio de 8 sobre 10.
- Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas en menos o igual a 15 días hábiles en su correo electrónico.
- El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en el módulo de turnos mediante el ordenador.

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 la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.
- Porcentaje de personas satisfechas con el trámite de pago de derechos por suministro de agua.
- Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas.
- Tiempo de atención para la 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 ciudadano, comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación a la deficiencia observada.

El Departamento de Ingresos como responsable de la prestación del servicio entregará el comprobante de pago y/o factura en el correo electrónico que el contribuyente haya registrado, 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:

Formulación de quejas, sugerencias o felicitaciones conforme a lo previsto en esta Carta de Compromiso con el Ciudadano.

Escritos dirigidos al titular del OPDAPAS.

La complementación de cuestionarios de satisfacción. 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**  
Pago de Derechos por  
Suministro de Agua



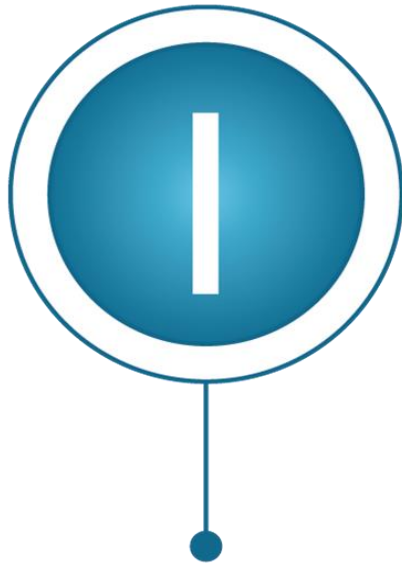
● **HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN**  
Turnador  
Encuesta de Satisfacción  
Formato Sugerencias, quejas y  
reclamaciones



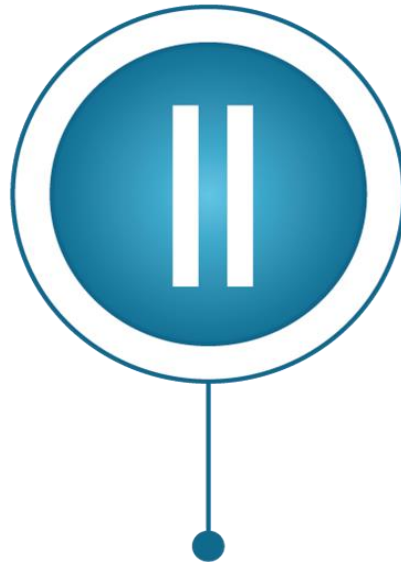
● **BENEFICIARIOS**  
26,341

# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

JULIO- SEPTIEMBRE



Tiempo de atención para la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.



Porcentaje de personas satisfechas con el trámite de pago de derechos por suministro de agua.



Total de sugerencias, recomendaciones y observaciones atendidas



Tiempo de atención para la asesoría de la creación del correo electrónico.



Tiempo de atención para la resolución de un trámite de pago por suministro de agua.

# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 1° COMPROMISO

El tiempo promedio de atención para el pago por suministro de agua será menor o igual a 15 minutos de todos los usuarios.

SATISFACCIÓN	RESUMEN	%
5 Minutos	3636	14%
10 Minutos	21368	81%
15 Minutos	1337	5%
TOTAL	26341	100%

De un total de 26,341 atendidos en las instalaciones del OPDAPAS del Municipio de Metepec, de lunes a viernes en el periodo comprendido del 01 de julio al 26 de septiembre del 2022; el 81% se atendió en 10 minutos, el 5% se atendió en 15 minutos y 14% en 5 minutos.

Tiempo de Atención para el Trámite de Pago de Derechos por Suministro de Agua



Porcentaje de personas  
satisfechas con el trámite de  
pago de derechos por suministro  
de agua.

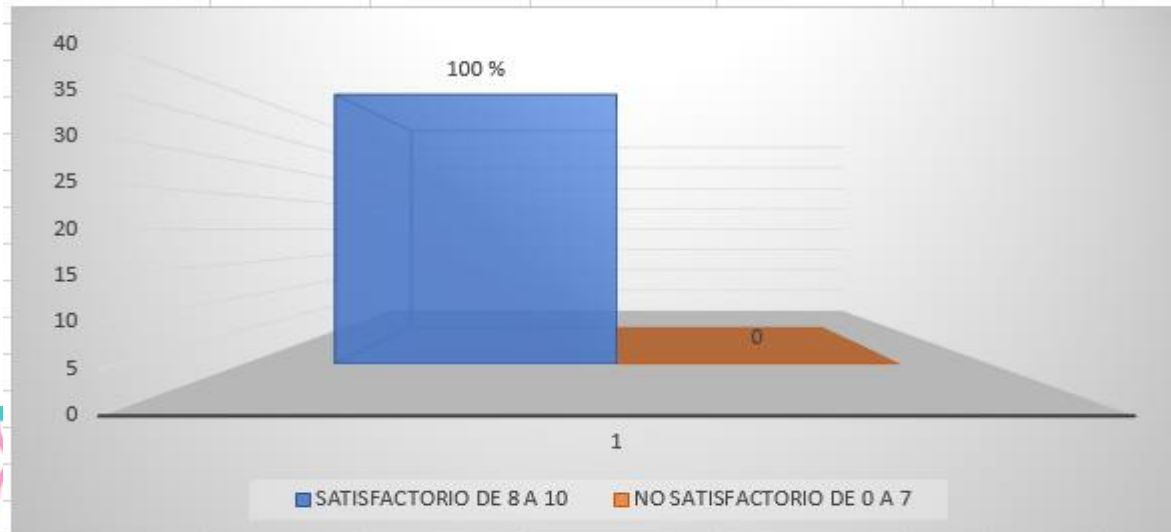
# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 2° COMPROMISO

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

ESCALA DE SATISFACCIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
SATISFACTORIO DE 8 A 10	10	10	10
NO SATISFACTORIO DE 0 A 7	0	0	0
SUB - TOTAL	10	10	10
TOTAL	30		



En las cajas 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 30 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.

Total de sugerencias,  
recomendaciones y  
observaciones atendidas.

# 3<sup>er</sup> TRIMESTRE

## JULIO- SEPTIEMBRE

### 3° COMPROMISO

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

% PROMEDIO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES  
RECIBIDAS Y ATENDIDAS DURANTE EL TRIMESTRE (JUL-AGO-SEP)

■ % ATENDIDAS ■ % POR ATENDER

En las cajas 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); no se recibió ninguna observación por parte de los usuarios.

#### OBSERVACIONES:

1.- NO SE REPRESENTA GRÁFICA DEL PROMEDIO DEL CUMPLIMIENTO EN ATENCIÓN A SUGERENCIAS, RECOMENDACIONES DERIVADO A QUE EN EL TRIMESTRE NO SE RECIBIO NINGUNA OBSERVACIÓN POR PARTE DE LOS USUARIOS.

2.- NO EXISTIERON USUARIOS QUE AUTORIZARAN LA CREACIÓN DE CORREOS ELECTRONICOS EN ESTE PERIODO.

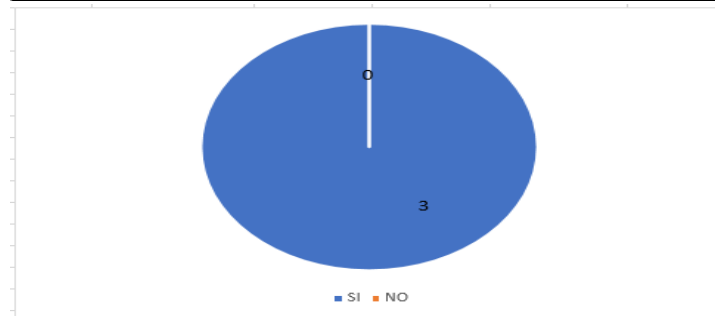


## 3<sup>er</sup> TRIMESTRE JULIO- SEPTIEMBRE

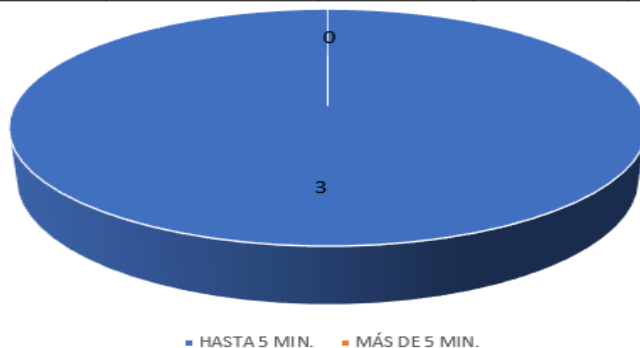
### 4° COMPROMISO

El Tiempo será menor o igual a 5 minutos para auxiliar al usuario en la creación de su correo electrónico en el módulo de turnos mediante el ordenador.

AUTORIZACIONES DE CREACIÓN DEL CORREO	SI	NO
	3	0



TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LA CREACIÓN DEL CORREO ELECTRÓNICO	HASTA 5 MIN.	MÁS DE 5 MIN.
	3	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 auxilio a 3 usuarios para la creación de su correo electrónico, mismos que expresamente si fueron autorizados para su realización, los cuales se atendieron en 5 minutos.