

"2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México".

Toluca, Estado de México a 30 de noviembre 2021

Folio: 117.

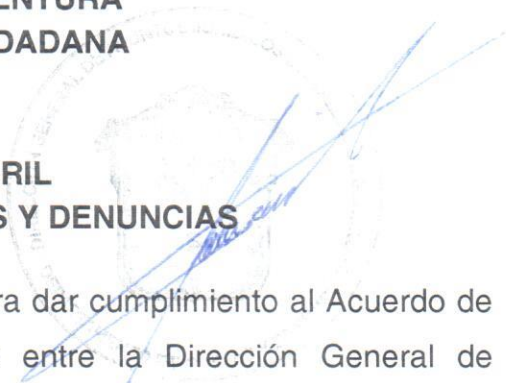
NOTA INFORMATIVA

PARA: LIC. LINDA ESMERALDA SOMILLED A VENTURA
SUBDIRECTORA DE VINCULACIÓN CIUDADANA
DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS


DE: M. en D.H. LAURA ELISA PEREA BECERRIL
JEFA DEL DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

Por este conducto le envío un cordial saludo y para dar cumplimiento al Acuerdo de Orientación e Información FO-RAC-02, firmado entre la Dirección General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género de la Secretaría de Movilidad y la Dirección General de Innovación de la Secretaría de Finanzas, celebrado el 21 de enero de la presente anualidad, en el cual en los compromisos adquiridos puntualizando en el número cuatro establece: 4.- "Informará al CATGEM, al término o durante la vigencia del presente Acuerdo, a través del correo electrónico catgem@edomex.gob.mx, sobre la calidad del servicio proporcionado, respecto a quejas, sugerencias o felicitaciones de las que tengan conocimiento por parte de la población usuaria, derivado de la información que se brinda a través del Centro referido y, en caso de no haber, informarlo al finalizar el presente Acuerdo"... (SIC).

En atención a este punto le informo que, se han seguido implementado acciones para mejorar el servicio que se brinda a la población usuaria, como el realizar asesorías virtuales por parte de esta unidad administrativa el día 22 de octubre de 2021, una a las 11:00 horas y otra a las 16:00 horas, con el propósito de unificar criterios para una óptima recepción de quejas, llenar de forma correcta los datos solicitados que son esenciales para su atención, filtrar de manera adecuada tipo de queja, entre otros aspectos importantes como rubros de Violencia de Género y Contingencia; de igual forma familiarizarse más con el sistema electrónico con el que se cuenta.



SECRETARÍA DE FINANZAS
SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE INNOVACIÓN
SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA
SECRETARÍA DE MOVILIDAD
DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS

RECIBIDO POR: 

HORA: 10 08 FECHA: 09/12/2021

“2021. Año de la Consumación de la Independencia y la Grandeza de México”.

Se realizaron de manera exitosa las asesorías virtuales para el personal del Centro de Atención Telefónica del Gobierno del Estado de México (CATGEM) por parte de esta Secretaría el jueves 14 y viernes 15 de octubre de 2021, iniciando a las 11:00 horas y terminándose a las 16:00 horas ambo días, con una asistencia aproximada de 50 personas, en donde se explicó los temas de interés, servicios y trámites que se efectúan por parte de esta dependencia, así como la nueva normatividad aplicada para nuestro sector.

En ese tenor, es importante resaltar los **resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en el año 2021** a las y los usuarios que utilizan el Transporte Público en la entidad, donde califican hasta el momento **el trato que se brinda** para interponer su queja como bueno, **la actitud** buena, **conocimiento y asistencia** buenas, el trabajo realizado bueno, **la calidad en el servicio** buena, en el cual ellos **recomendarían el servicio**, considerando un rango de calificación como: muy buena, buena, regular y mala, en resumen de **modo general** es bueno a muy bueno, no obstante se reitera el compromiso de seguir brindando un servicio de calidad considerando lo visto en las asesorías brindadas.

Así mismo, las y los usuarios agradecen la atención y alientan a seguir trabajando de esa manera.

Por otra parte, se reconoce la disposición y el apoyo en toda solicitud, así también ante esta situación causada por virus SARS-COV2 que se ha recibido por parte de su área, para cumplir nuestras responsabilidades designadas.

Sin otro particular, tengo a bien despedirme de usted, no sin antes reiterarle las seguridades de mi consideración distinguida y agradecerle todas sus atenciones.

C.c.p.- LIC. MARIO OCTAVIO URIBE CAMARILLO. - Director General de Asuntos Jurídicos e Igualdad de Género.
LIC. CARLOS RAMÍREZ SALAZAR. - Director Consultivo.
Archivo/Minutario
MOUC/CRS/LEPB*

**SECRETARIA DE MOVILIDAD
DEPARTAMENTO DE QUEJAS Y DENUNCIAS**