



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: <input checked="" type="checkbox"/>	
Recepción de quejas.					
DESCRIPCIÓN:			Código de la Cédula		TLAL/OPDM/03
Consiste en recibir quejas sobre la atención de los servidores públicos, los servicios o trámites que ofrece el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México y remitirla de manera inmediata a las unidades administrativas competentes de este Organismo para su atención y efectos administrativos a que haya lugar, de acuerdo a las atribuciones descritas en el Reglamento Interno del OPDM.					
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 45 fracción I y X de la Ley de Agua del Estado de México y Municipios, publicada en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno" el 22 de febrero de 2013. Última reforma POGG 05 de abril de 2024. Artículo 31 Fracciones I y II del Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México publicado en la Gaceta Municipal número uno volumen uno, de fecha 01 de enero de 2025			
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	
				N/A	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		S	NO	DIRECCIÓN WEB	
		I		N/A	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando una persona requiera manifestar su queja por un servicio y/o trámite que presta el Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		N/A			
REQUISITOS:		ORIGINA L anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre completo.</li> <li>➤ Número telefónico.</li> <li>➤ Dirección (calle, número oficial y colonia).</li> <li>➤ Breve descripción de su queja.</li> </ul>		No	No	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre completo.</li> <li>➤ Número telefónico.</li> <li>➤ Dirección (calle, número oficial y colonia).</li> <li>Breve descripción de su queja.</li> </ul>		No	No	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Nombre completo.</li> <li>➤ Número telefónico.</li> <li>➤ Dirección (calle, número oficial y colonia).</li> <li>Breve descripción de su queja.</li> </ul>		No	No	Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE		El ciudadano puede realizar su Queja a través de:			
		1. Vía telefónica al (55 5321 08 40 zona poniente y 55 5714 16 68 zona oriente).			

<b>REALIZAR CIUDADANO</b>	EL	<p>2. Mensaje de WhatsApp al número 55 30 08 16 03.</p> <p>3. De forma presencial en la ventanilla de Atención Ciudadana de la Zona poniente, ubicada en la planta baja del edificio del OPDM y en el módulo de Atención Ciudadana Zona Oriente, ubicado en las oficinas de Zona Oriente del OPDM</p> <p>Inmediatamente después de recibir su Queja se dará seguimiento con el Área administrativa competente del OPDM.</p>								
<b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>		4 minutos								
<b>COSTO:</b>	N/A	Fundamento Jurídico N/A								
<b>FORMA DE PAGO:</b>	<table border="1"> <tr> <td>EFFECTIVO</td> <td>N / A</td> <td>TARJETA DE CRÉDITO</td> <td>N / A</td> <td>TARJETA DE DÉBITO</td> <td>N / A</td> <td>EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)</td> <td>N / A</td> </tr> </table>	EFFECTIVO	N / A	TARJETA DE CRÉDITO	N / A	TARJETA DE DÉBITO	N / A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N / A	
EFFECTIVO	N / A	TARJETA DE CRÉDITO	N / A	TARJETA DE DÉBITO	N / A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N / A			
<b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>		N/A								
<b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>		N/A								
<b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE</b>		N/A								
<b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA</b>		N/A								

<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>				<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>			
Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México				Área de Atención Ciudadana			
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>		Ing. Alberto Valdés Rodríguez Director General					
<b>DOMICILIO :</b>	<b>CALLE:</b>	Riva Palacio	<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	8			
<b>COLONIA:</b>	Tlanepantla Centro		<b>MUNICIPIO:</b>	Tlalnepantla de Baz			
<b>C.P.:</b>	54000	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábado de 9.00 a 13:00 hrs.				
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>	<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>			
55	55 5321 08 40	1014, 1015, 1016, 1017 Y 1018	N/A	N/A			
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>							
<b>OFICINA:</b>	Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México, Zona Oriente (Módulo de Atención Ciudadana).						
<b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:</b>	Israel de Jesús Chávez Durán						
<b>DOMICILIO :</b>	<b>CALLE:</b>	Guillermo Prieto	<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	25			
<b>COLONIA:</b>	San Juan Ixhuatepec		<b>MUNICIPIO:</b>	Tlalnepantla de Baz			
<b>C.P.:</b>	54180	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>	Lunes a viernes de 8:00 a 17:00 hrs. Sábado de 9.00 a 13:00 hrs.				



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE  
MÉXICO




ESTADO DE  
MÉXICO  
¡El poder de servir!



Tlalnepantla  
nuestra ciudad  
2025 · 2027

LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	55 5714 16 68	1518	N/A	N/A
<b>FORMATO(S) DESCARGABLES</b>	N/A			
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>				
<b>PREGUNTA FRECUENTE 1:</b>	¿En cuánto tiempo se presentará el personal a dar la atención?			
<b>RESPUESTA:</b>	Los tiempos de respuesta los determinan las áreas competentes que integran este Organismo.			
<b>PREGUNTA FRECUENTE 2:</b>	¿Cómo puedo dar seguimiento a mi queja?			
<b>RESPUESTA:</b>	En el área competente de acuerdo a las atribuciones descritas en el Reglamento Interno del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Tlalnepantla, México publicado en la Gaceta Municipal número uno volumen uno, de fecha 01 de enero de 2025			
<b>PREGUNTA FRECUENTE 3:</b>	¿A qué número puedo dar seguimiento a mi Queja?			
<b>RESPUESTA:</b>	Al teléfono del conmutador Zona Poniente 55 5321 08 40, y solicitar la extensión del área competente.: Al teléfono del conmutador Zona Oriente 55 5714 16 68 y solicitar la extensión del área competente			
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>				
N/A				

 <p>LABORÓ: <i>[Signature]</i> de Jesús Chávez Durán Título de Coordinación de Atención Ciudadana del OPDM</p>	<p style="text-align: center;">N/A</p> <p style="text-align: center;">VISTO BUENO: <i>[Signature]</i> Ing. Alberto Valdés Rodríguez Director General del OPDM</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 13/03/2025.</p>
--	---	--