



## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X	
Reporte de Atención Ciudadana					
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula		TLAL/SIT/01	
Servicio mediante el cual se recibe, canaliza ante las instancias correspondientes y da seguimiento a las peticiones, propuestas o solicitudes formuladas por personas físicas y morales o autoridades auxiliares, en sus distintas modalidades (presencial, vía telefónica, WhatsApp y correo electrónico).					
FUNDAMENTO LEGAL:		Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Artículo 40 y 41 Bando Municipal Tlalnepantla de Baz, Estado de México (2025) Artículo 184 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México			
DOCUMENTO A OBTENER:		Número de reporte		VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A	
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:		SI	NO X	DIRECCIÓN WEB: No aplica	
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		Cuando los Ciudadanos requieran presentar o dar seguimiento a solicitud, queja, sugerencia, reporte y/o propuesta formulada a una dependencia de la administración pública municipal.			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		No aplica			
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO	COPIAS anotar con número la cantidad de copias	FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO,	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>					
<b>Presencial:</b> Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.		No	0		
<b>Vía Telefónica:</b> Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.		No	0	Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	
<b>WhatsApp:</b> Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.		No	0	Artículo 40 y 41 Bando Municipal Tlalnepantla de Baz, Estado de México (2025)	
<b>Correo electrónico:</b> Enviar un correo electrónico a <a href="mailto:atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a> , mediante el cual proporcionen nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.		No	0	Artículo 184 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México	



PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS															
<p><b>Presencial:</b> Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>Vía Telefónica:</b> Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>WhatsApp:</b> Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>Correo electrónico:</b> Enviar un correo electrónico a <a href="mailto:atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a>, mediante el cual proporcionen nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p>	No	0	<p>Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</p> <p>Artículo 40 y 41 Bando Municipal Tlalnepantla de Baz, Estado de México (2025)</p> <p>Artículo 184 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México</p>												
	No	0													
	No	0													
	No	0													
INSTITUCIONES PÚBLICAS															
<p><b>Presencial:</b> Presentarse en la oficina de Atención Ciudadana, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>Vía Telefónica:</b> Realizar llamada telefónica al número 5553664450, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>WhatsApp:</b> Enviar mensaje vía WhatsApp al número 5614187079, proporcionar nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p> <p><b>Correo electrónico:</b> Enviar un correo electrónico a <a href="mailto:atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a>, mediante el cual proporcionen nombre completo, teléfono, dirección y descripción de solicitud.</p>	No	0	<p>Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</p> <p>Artículo 40 y 41 Bando Municipal Tlalnepantla de Baz, Estado de México (2025)</p> <p>Artículo 184 del Reglamento Interior de la Administración Pública Municipal de Tlalnepantla de Baz, Estado de México</p>												
	No	0													
	No	0													
	No	0													
<p><b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Acudir a los módulos de atención ciudadana, comunicarse al número telefónico 5553664450, enviar whatsapp al teléfono 5614187079 o correo electrónico <a href="mailto:atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx">atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx</a>.</li> <li>El asesor atiende al ciudadano, orienta y genera número de reporte de acuerdo al medio de contacto y a la solicitud del ciudadano.</li> <li>El ciudadano proporciona la información completa para generar reporte.</li> <li>El asesor le brinda número de reporte para su seguimiento y atención.</li> </ol>															
	<p><b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b></p> <p>Presencial: (lunes a viernes de 9:00 a 18:00) 1 hora hábil  Vía telefónica: (lunes a domingo de 9:00 a 18:00) 1 hora hábil  WhatsApp: (lunes a domingo de 9:00 a 18:00) 1 hora hábil  Correo Electrónico: (lunes a viernes de 9:00 a 18:00) 5 días hábiles</p>														
	<p><b>COSTO:</b></p> <p>Gratuito</p>		<p>Fundamento Jurídico: No aplica</p>												
	<p><b>FORMA DE PAGO:</b></p> <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)
EFFECTIVO	N/A	TARJETA DE CRÉDITO	N/A	TARJETA DE DÉBITO	N/A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N/A								
<p><b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b></p> <p>No aplica</p>															
<p><b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b></p> <p>No aplica</p>															



CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE	En caso de que la persona física o moral se niega a proporcionar su nombre, teléfono y ubicación donde se requiere el trámite o servicio. No procederá la atención a este servicio. En el caso de Instituciones Publicas únicamente se recibirán oficios en giras del Presidente Municipal, en caso contrario deberá presentarse en Oficialía de Partes.
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA	No aplica

DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:		
Secretaría de Integración Territorial		Área de Atención Ciudadana		
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:		C. Iván Moisés Gatica López		
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada	NO. INT. Y EXT.:	s/n
COLONIA:	Tlalnepantla Centro	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz	
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: Vía Telefónica y WhatsApp de lunes a domingo 9:00 a 18:00 horas. Presencial y correo electrónico lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	5553663800	3046	No aplica	atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>				
OFICINA:		Área de Atención Ciudadana (Call Center)		
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:		Mtra. Priscila Galindo Palacios		
DOMICILIO:	CALLE:	Plaza Cívica Dr. Gustavo Baz Prada	NO. INT. Y EXT.:	s/n
COLONIA:	Tlalnepantla Centro	MUNICIPIO:	Tlalnepantla de Baz	
C.P.:	54000	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN: Vía Telefónica y WhatsApp de lunes a domingo 9:00 a 18:00 horas. Presencial y correo electrónico lunes a viernes de 9:00 a 18:00 horas		
LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	53663800	4507	No aplica	No aplica
FORMATO(S) DESCARGABLES	No aplica			
<b>INFORMACIÓN ADICIONAL</b>				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿Atención ciudadana atiende mi solicitud?			
RESPUESTA:	No, atención ciudadana canaliza su solicitud a la dependencia correspondiente, quien será la encargada de atender su solicitud y darle respuesta.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Si quiero hacer una solicitud de Presidencia Municipal a donde acudo?			
RESPUESTA:	A las oficinas de atención ciudadana pero también lo puedes hacer vía telefónica y mediante medios electrónicos como WhatsApp y correos electrónicos, con un horario de 9:00 a 18:00 hrs. WhatsApp Tel. 5614187079 Atención Call Center Tel. 5553664450 Correo Electrónico: atencionciudadana@tlalnepantla.gob.mx			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿Atención ciudadana puede ayudarme con cualquier tema?			
RESPUESTA:	En Atención Ciudadana recibirás la asesoría que necesitas y la guía para realizar tu solicitud en el área correspondiente.			
<b>TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS</b>				

ELABORÓ: Mtra. Priscila Galindo Palacios Atención Ciudadana	VISTO BUENO de Integración Territorial C. Iván Moisés Gatica López Secretario de Integración Territorial	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 13 / 02 / 2025
---	--	---