

REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS
CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE		Diversos
Atención, Orientación y Canalización de Reportes Ciudadanos y Quejas.		SERVICIO		X
DESCRIPCIÓN				
<p>En la Oficina de Atención a la Ciudadanía te ayudamos a resolver dudas sobre tus trámites y recibimos tus reportes de servicios públicos (como fugas de agua, baches, falta de alumbrado o recolección de basura). También atendemos tus quejas si no estás conforme con la atención recibida en alguna oficina municipal. Puedes contactarnos por WhatsApp, Facebook, por teléfono o acudir a cualquiera de nuestros 5 módulos de atención. Al finalizar, te daremos un número de folio para que puedas dar seguimiento a tu petición hasta que se resuelva.</p>				
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	CHIM/OAC/001/2026			
FUNDAMENTO JURÍDICO	<p>Bando de Policía y Buen Gobierno del H. Ayuntamiento de Chimalhuacán 2025-2027, publicado el 5 de febrero de 2026, donde se establece la creación y atribuciones de la Oficina de Atención a la Ciudadanía como el vínculo directo de gestión entre la población y la administración pública municipal.</p> <p>Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos, Artículos 1, 15 fracción III, 51, 52, 53 y 54, que obligan a las autoridades a registrar y transparentar sus servicios en el Portal Ciudadano Único.</p> <p>Decreto Número 261 del Poder Ejecutivo del Estado de México, relativo a la Mejora Regulatoria y la simplificación administrativa.</p>			
DOCUMENTO A OBTENER	Papeleta de Registro con Número de Folio y Seguimiento.	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER		No aplica (es un servicio de atención inmediata).
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)	
	https://www.facebook.com/profile.php?id=100077758069622	X		
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	<p>Cuando la ciudadanía requiera reportar fallas en los servicios públicos municipales, solicitar orientación sobre trámites administrativos o presentar una inconformidad por la atención recibida. Los casos principales incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicios Públicos: Reporte de baches, luminarias descompuestas, falta de recolección de basura o limpieza de áreas públicas. • Agua y Saneamiento: Fugas de agua potable, falta de suministro, petición de pipas y coladeras destapadas o bloqueadas. • Seguridad y Orientación: Peticiones de vigilancia y asesoría sobre a qué dependencia acudir para realizar trámites específicos. • Otros 			
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTA SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN	NO. Este servicio no está sujeto a inspección o verificación domiciliaria previa para su atención. Se trata de un servicio de recepción de reportes y canalización administrativa. La verificación de la solución del reporte queda a cargo de la unidad operativa correspondiente (Agua, Obras o Servicios Públicos), sin que esto constituya una inspección administrativa para el ciudadano.			



OBJETIVO DE LA MISMA			
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NUMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificado)	FUNDAMENTO JURÍDICO - ADMINISTRATIVO (Para cada requisito)
PERSONAS FÍSICAS			
1. Nombre completo y teléfono de contacto.	SI	0	Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
2. Ubicación exacta del reporte (Calle, número y colonia).	SI	0	Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
3. Evidencia fotográfica o descripción del problema.	SI	0	Manual de Operación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
PERSONAS JURÍDICAS COLECTIVAS			
1. Nombre completo y teléfono de contacto.	SI		Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
2. Ubicación exacta del reporte (Calle, número y colonia).	SI		Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
3. Evidencia fotográfica o descripción del problema.	SI		Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.

				Manual de Operación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
INSTITUCIONES PÚBLICAS				
1. Nombre completo y teléfono de contacto.	SI			Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
2. Ubicación exacta del reporte (Calle, número y colonia).	SI			Artículo 54 de la Ley Nacional para Eliminar Trámites Burocráticos.
3. Evidencia fotográfica o descripción del problema.	SI			Manual de Operación de la Oficina de Atención a la Ciudadanía.
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO	<ol style="list-style-type: none"> Elección del canal: El ciudadano elige contactar por WhatsApp, Facebook Messenger, llamada telefónica o acudir a uno de los 5 módulos. Aportación de datos: Proporciona su nombre, teléfono y la ubicación exacta del problema. Recepción de Folio: El personal le entrega su número de folio (papeleta) para seguimiento. Seguimiento: El ciudadano puede consultar el estatus de su reporte con el folio asignado. 			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	Inmediata para la atención y recepción del reporte, máximo 24 horas hábiles para la canalización formal a la dependencia correspondiente y entrega de número de folio.			
COSTO	TOTAL MENTE GRATUITO.	FUNDAMENTO JURÍDICO	Los servicios de orientación, recepción de reportes y canalización de la Oficina de Atención a la Ciudadanía no generan ningún derecho, aprovechamiento o costo para el usuario.	
FORMA DE PAGO	EFFECTIVO	TARJETA DE CRÉDITO	TARJETA DE DÉBITO	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
¿DÓNDE PODRÁ PAGARSE?				

OTRAS ALTERNATIVAS	
PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SUJETO OBLIGADO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE, Y EL PLAZO CON EL QUE CUENTA ESTE ÚLTIMO PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN	
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRAMITE	*1. Que la petición o reporte corresponda a los servicios públicos brindados por el municipio de Chimalhuacán. 2. Que el ciudadano proporcione los datos de contacto y la ubicación exacta del incidente para su localización. 3. Que el reporte sea validado por el personal de la oficina y se le asigne un número de folio oficial.
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA	No aplica
DEPENDENCIA U ORGANISMO	
Presidencia Municipal	UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE
	Oficina de Atención a la Ciudadanía
TITULAR DE LA DEPENDENCIA	Xóchitl Flores Jiménez
DOMICILIO	
CALLE	Calle Ignacio Zaragoza, NO. INT. Y EXT. Sin número
COLONIA	Colonia Cabecera Municipal MUNICIPIO Chimalhuacán, Estado de México
C.P.	56330 HORARIO Y DIAS DE ATENCIÓN Lunes a viernes de 9 a 16 hrs. y sábado de 9 a 14 hrs.
LADA	TELÉFONOS EXT. CORREO ELECTRÓNICO
	5592086276 atenciudadana.chimal2022.2024@gmail.com
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO	
OFICINA	
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	
DOMICILIO	
CALLE	NO. INT. Y EXT.
COLONIA	MUNICIPIO
C.P.	HORARIO Y DIAS DE ATENCIÓN
LADA	TELÉFONOS EXT. CORREO ELECTRÓNICO
ARCHIVOS DESCARGABLES	
INFORMACIÓN ADICIONAL	
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué necesito para reportar un problema como una fuga de agua o un bache?



Actualización año 2026



RESPUESTA:	Solo necesitas proporcionar tu nombre, un número telefónico de contacto y la ubicación exacta de la falla (calle, número y colonia). No es necesario presentar documentos oficiales para iniciar el reporte.
PREGUNTA FRECUENTE	¿Cómo puedo saber si ya están atendiendo mi petición?
RESPUESTA:	Al momento de realizar tu reporte, se te entregará un número de folio único. Con ese número, puedes llamar a nuestras oficinas o enviarnos un mensaje de WhatsApp para que te informemos en qué etapa se encuentra la solución a tu problema.
PREGUNTA FRECUENTE	¿Qué tipo de problemas puedo reportar en esta oficina?
RESPUESTA:	Puedes reportar fallas en servicios públicos como fugas de agua, falta de alumbrado, baches, coladeras destapadas y problemas con la recolección de basura. También recibimos quejas si recibiste una mala atención en cualquier otra dependencia del Ayuntamiento
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK	

ELABORÓ: Mtro. Julio Ibarra Moedano NOMBRE COMPLETO	VISTO BUENO: Mtro. Julio Ibarra Moedano NOMBRE COMPLETO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 20 / febrero / 2026
---	---	--

