



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE:		TRÁMITE:		SERVICIO: X	
Recepción de quejas.					
DESCRIPCIÓN:		Código de la Cédula		TIAL/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 36 volumen 1, de fecha 12 de agosto de 2025			
DOCUMENTO A OBTENER:		N/A		VICENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER: N/A	
¿SE REALIZA EN LINEA?:		S I NO		DIRECCIÓN WEB 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 ESTA SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA		N/A			
REQUISITOS:		ORIGINAL anotar la palabra SI o NO		COPIAS anotar con número la cantidad de copias	
FUNDAMENTO JURIDICO-ADMINISTRATIVO.					
PERSONAS FÍSICAS					
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección (calle, número oficial y colonia). ➤ Breve descripción de su queja.		No		No	
				Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS					
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección (calle, número oficial y colonia). Breve descripción de su queja.		No		No	
				Artículo 8 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1.8 del Código Administrativo del Estado de México	
INSTITUCIONES PÚBLICAS					
➤ Nombre completo. ➤ Número telefónico. ➤ Dirección (calle, número oficial y colonia). Breve descripción de su queja.		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).			



REALIZAR CIUDADANO	EL	2. Mensaje de WhatsApp al número 55 30 08 16 03. 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 Inmediatamente después de recibir su Queja se dará seguimiento con el Área administrativa competente del OPDM.						
PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA	4 minutos							
COSTO:	N/A		Fundamento Jurídico N/A					
FORMA DE PAGO:	EFFECTIVO	N / A	TARJETA DE CRÉDITO	N / A	TARJETA DE DÉBITO	N / A	EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)	N / A
DÓNDE PODRA PAGARSE:	N/A							
OTRAS ALTERNATIVAS:	N/A							
CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE	N/A							
APLICACION DE LA AFIRMATIVA FICTA	N/A							

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



GOBIERNO DEL
ESTADO DE
MÉXICO



LADA:	TELÉFONOS:	EXTS.:	FAX:	CORREO ELECTRONICO:
55	55 5714 16 68	1518	N/A	N/A
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A			
INFORMACIÓN ADICIONAL				
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿En cuánto tiempo se presentará el personal a dar la atención?			
RESPUESTA:	Los tiempos de respuesta los determinan las áreas competentes que integran este Organismo.			
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿Cómo puedo dar seguimiento a mi queja?			
RESPUESTA:	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 11 volumen 1, de fecha 13 de marzo de 2025			
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿A qué número puedo dar seguimiento a mi Queja?			
RESPUESTA:	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			
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS				
N/A				

OPDM Tlalnepantla ÁREA DE ATENCIÓN CIUDADANA ELABORÓ: Ing. Israel de Jesús Chávez Durán Titular de la Coordinación de Atención Ciudadana del OPDM	OPDM Tlalnepantla DIRECCIÓN GENERAL Ing. Alberto de Jesús Chávez Director General del OPDM	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 26/08/2025.
---	--	--