

## REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS

### CÉDULA DE INFORMACIÓN

<b>NOMBRE:</b>				<b>TRÁMITE:</b>		<b>SERVICIO:</b>	X
Recepción de queja							
<b>DESCRIPCIÓN:</b>				<b>CÓDIGO DE LA CÉDULA</b>		DDHH/05	
Consiste en auxiliar al agraviado para el llenado del formato de queja, mismo que se remite a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de México por conducto de la Visitaduría General Sede Chalco.							
<b>FUNDAMENTO LEGAL:</b>							
Artículo 147 K Fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado De México.							
<b>DOCUMENTO A OBTENER:</b>				No Aplica		<b>VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:</b>	
				No Aplica		No Aplica	
<b>¿SE REALIZA EN LÍNEA?:</b>		Si	No	X	<b>DIRECCIÓN WEB</b>		No Aplica
<b>CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:</b>		Cuando la o el ciudadano considere que sus derechos humanos fueron vulnerados por algún servidor público en el ejercicio de sus funciones.					
<b>ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA</b>		No Aplica					
<b>REQUISITOS:</b>		<b>ORIGINAL anotar la palabra SI o NO</b>		<b>COPIAS anotar con número la cantidad de copias</b>		<b>FUNDAMENTO JURÍDICO-ADMINISTRATIVO</b>	
<b>PERSONAS FÍSICAS</b>							
1.-Acudir a la oficina de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos, a presentar su queja de manera verbal.		No Aplica		No Aplica		Artículo 147 K Fracción I de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Artículo 9 Fracción II Y VIII, Título Segundo, Capítulo II, del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Defensorías Municipales de Derechos Humanos. Manual de Procedimientos de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos.	
2.-Identificación oficial vigente		Si		0			
<b>PERSONAS JURÍDICO COLECTIVAS</b>							
No Aplica		No		No Aplica		No Aplica	
<b>INSTITUCIONES PÚBLICAS</b>							
No Aplica		No		No Aplica		No Aplica	
<b>PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO</b>							
<b>MODALIDAD PRESENCIAL</b>		<b>MODALIDAD EN LÍNEA</b>			<b>MODALIDAD TELEFÓNICA</b>		

1. Acudir a las oficinas de la Defensoría Municipal de Derechos Humanos a presentar su queja de manera verbal.		No Aplica		No Aplica	
2. Presentar credencial de elector.					
3. Anotar sus datos personales en el libro de registro de atención.					
4. Proporcionar sus datos personales al servidor público para el llenado del formato de queja.					
5. Corroborar que la información esté correcta.					
6. Firmar al margen y calce el formato de queja, así como el aviso de privacidad.					
7. Entrega el formato de queja al servidor público.					
8.- Requisar el formato de evaluación del servicio recibido.					
<b>PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA</b>		No Aplica			
<b>COSTO:</b>		No Aplica		<b>FUNDAMENTO JURÍDICO</b>	
				No Aplica	
<b>FORMA DE PAGO:</b>	EFFECTIVO	No	TARJETA DE CRÉDITO	No	TARJETA DE DÉBITO
					EN LÍNEA (PORTAL DE PAGOS)
					No
<b>DÓNDE PODRÁ PAGARSE:</b>		No Aplica			
<b>OTRAS ALTERNATIVAS:</b>		No Aplica			
<b>CRITERIOS DE RESOLUCION DEL TRAMITE</b>		En caso de no cumplir con los requisitos, o en caso de que la Defensoría Municipal de Derechos Humanos no cuente con personal especializado, no se podrá otorgar el servicio de recepción de queja. -Si se cumplen con los requisitos y la Defensoría Municipal de Derechos Humanos cuenta con personal especializado, se brindará el servicio de recepción de queja.			
<b>APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA FICTA</b>		No Aplica			
<b>DEPENDENCIA U ORGANISMO:</b>			<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:</b>		
Defensoría Municipal de los Derechos Humanos			Defensoría Municipal de Derechos Humanos		
<b>TITULAR DE LA DEPENDENCIA:</b>		Lic. en D. Avelino Corona Contreras			
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	Enseñanza Técnica, Altos del Mercado Acapol		<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	Sin Número
<b>COLONIA:</b>	Centro, Chalco	<b>MUNICIPIO:</b>	Chalco		
<b>C.P.:</b>	56600	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>		Lunes a viernes de 09:00 a 16:00 horas	
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>	<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	
55	30921534	No Aplica		derechoshumanos@chalco.gob.mx	
<b>OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO</b>					
<b>OFICINA:</b>	No Aplica				

<b>NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA:</b>	No Aplica			
<b>DOMICILIO:</b>	<b>CALLE:</b>	No Aplica	<b>NO. INT. Y EXT.:</b>	No Aplica
<b>COLONIA:</b>	No Aplica	<b>MUNICIPIO:</b>	No Aplica	
<b>C.P.:</b>	No Aplica	<b>HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN:</b>	No Aplica	
<b>LADA:</b>	<b>TELÉFONOS:</b>	<b>EXTS.:</b>	<b>FAX:</b>	<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>
No Aplica	No Aplica	No Aplica		No Aplica

**FORMATO(S) DESCARGABLES**

No

**INFORMACIÓN ADICIONAL**

**PREGUNTA FRECUENTE 1:**

¿Qué es una queja?

**RESPUESTA:**

Solicitud que una persona realiza, para que la Comisión De Derechos Humanos del Estado de México (CODHEM) Investigue la presunta violación a derechos humanos, por actos u omisiones de naturaleza administrativa de Autoridades o Servidores Públicos Estatales y Municipales.

**PREGUNTA FRECUENTE 2:**

¿Quién puede presentar una queja?

**RESPUESTA:**

Cualquier persona por la probable violación a sus derechos humanos

**PREGUNTA FRECUENTE 3:**

¿Cuál es el plazo para presentar una queja?

**RESPUESTA:**

Un año a partir de que se cometió la probable violación a los derechos humanos; Sin embargo, tratándose de violaciones graves, puede presentarse en cualquier momento.

**TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS**

No Aplica

**PROTESTA CIUDADANA**

¿Te negaron injustificadamente tu trámite o servicio? ¿Te solicitaron requisitos adicionales a los que están establecidos en esta ficha de trámites o servicio? ¿Tienes alguna queja del servidor Público que te atendió?

Presenta una **PROTESTA CIUDADANA**

**Presencial:** En la Coordinación General Municipal de Mejora Regulatoria, Planta Alta del Palacio Municipal, Reforma 4, Col. Centro, Chalco, Estado de México, C.P. 56600

**Telefónica:** 55 59 72 82 80 Ext. 2269

**Electrónica:** En el microsítio de Mejora regulatoria

<https://gobiernodechalco.gob.mx/protesta-ciudadana>

**QUEJAS O DENUNCIAS**

Ante el **Órgano Interno de Control Municipal**

Cerro el Coletto Mz 79 Lt I, Zona 6, Conj. Urbano Los Héroes Chalco, C.P. 56644

Tel. 55 59 73 04 22

[organointernodecontrol@chalco.gob.mx](mailto:organointernodecontrol@chalco.gob.mx)

**ELABORÓ:**

Jazmin Margoth Martínez Aguila  
ENLACE DE LA DEPENDENCIA



**DEFENSORÍA MUNICIPAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**  
VISTO BUENO  
GOBIERNO DE CHALCO  
2025-2027  
Lic. en D. Avelino Corona Contreras  
TITULAR DE LA DEPENDENCIA

**FECHA DE ACTUALIZACIÓN:**

2025-11-28