

NOMBRE:		CÓDIGO:	TRÁMITE/SERVICIO:
ATENCIÓN CIUDADANA ODAPAS		ODA/01	SERVICIO
DESCRIPCIÓN			
ATENCIÓN DE LOS REPORTES QUE LOS CIUDADANOS EMITEN POR MEDIO ELECTRÓNICO, TELEFÓNICO, IMPRESO O PERSONAL AL ORGANISMO CUANDO SE OMITAN OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS, TALES COMO TOMAS CLANDESTINAS, USO IRRACIONAL DEL AGUA, FUGAS Y CUALQUIER OTRO QUE PUEDA AFECTAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.			
FUNDAMENTO LEGAL:		ARTÍCULOS 37 Y 44 DE LA LEY DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS; ART. 16 FRAC. XIII DEL BANDO MUNICIPAL	
DOCUMENTOS A OBTENER:	NINGUNO	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	NO APLICA
¿SE REALIZA EN LÍNEA?:	SI	DIRECCIÓN WEB:	FACEBOOK
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE:		EN EL MOMENTO QUE SE DETECTA UNA AFECTACIÓN A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL ORGANISMO	
COSTO:	GRATUITO	FUNDAMENTO LEGAL PARA SU COBRO:	ARTÍCULO 37 Y 44 DE LA LEY DEL AGUA DEL ESTADO DE MÉXICO ART. 1 Y 9 DEL CÓDIGO FINANCIERO DEL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS
FORMA DE PAGO:	NO APLICA		
DÓNDE PODRÁ PAGARSE:	NO APLICA		
OTRAS ALTERNATIVAS:	NO APLICA		
REQUISITOS:	PRESENTACIÓN DEL REQUISITO:	FUNDAMENTO LEGAL PARA LA SOLICITUD:	
PERSONAS FÍSICAS			
1.-NOMBRE DE QUIEN REPORTA 2.- DIRECCIÓN DONDE SE ENCUENTRA LA AFECTACIÓN AL SERVICIO 3.-TELÉFONO DE QUIEN REPORTA.	NO APLICA		ART. 16 FRACC. XIII DEL BANDO MUNICIPAL
PERSONAS JURÍDICO COLECTIVA			
1.-NOMBRE DE QUIEN REPORTA 2.- DIRECCIÓN DONDE SE ENCUENTRA LA AFECTACIÓN AL SERVICIO 3.-TELÉFONO DE QUIEN REPORTA	NO APLICA		ART. 16 FRACC. XIII DEL BANDO MUNICIPAL
INSTITUCIONES PÚBLICAS			
1.-NOMBRE DE QUIEN REPORTA 2.- DIRECCIÓN DONDE SE ENCUENTRA LA AFECTACIÓN AL SERVICIO 3.-TELÉFONO DE QUIEN REPORTA	NO APLICA		ART. 16 FRACC. XIII DEL BANDO MUNICIPAL
FORMATO(S) PARA LA GESTIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO			
NOMBRES(S) DEL FORMATO(S) PARA LA GESTIÓN DEL TRÁMITE O SERVICIO	FECHA DE PUBLICACIÓN	LINK DE DESCARGA	
NO APLICA	2025-03-07	NO APLICA	
¿EL TRÁMITE O SERVICIO SE PRESENTA MEDIANTE ESCRITO?	INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER EL ESCRITO LIBRE		
NO	NO APLICA		
PLAZOS PARA LA CONCLUSIÓN DEL TRÁMITE Y/O SERVICIO			
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA	PLAZO CON EL QUE CUENTA EL ÁREA RESPONSABLE PARA PREVENIR AL SOLICITANTE EN EL CASO DE QUE SE REQUIERA	PLAZO CON EL QUE CUENTA EL SOLICITANTE PARA CUMPLIR CON LA PREVENCIÓN	
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	

¿APLICA AFIRMATIVA FICTA?		¿APLICA NEGATIVA FICTA?	
NO		NO	
PASOS A SEGUIR SEGÚN LA MODALIDAD			
PRESENCIAL	EN LÍNEA	TELEFÓNICA	
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE			
PROCEDENTE CUANDO:		IMPROCEDENTE CUANDO:	
NO APLICA		NO APLICA	
¿EL TRAMITE REQUIERE INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISTA DOMICILIARIA?		¿CUAL ES EL OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN, VERIFICACIÓN O VISTA DOMICILIARIA?	
NO APLICA		NO APLICA	
¿QUÉ DOCUMENTOS SE DEBEN CONSERVAR PARA FINES DE LA ACREDITACIÓN, INSPECCIÓN Y VERIFICACIÓN DEL TRÁMITE?		HIPERVÍNCULO DEL REGISTRO MUNICIPAL DE VISTAS DOMICILIARIAS	
NO APLICA		NO APLICA	
ÁREA RESPONSABLE DEL TRÁMITE			
DEPENDENCIA U ORGANISMO:		UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE:	
O.D.A.P.A.S		SUBDIRECCIÓN COMERCIAL	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA:	LIC. JULIA CONSUELO RANGEL CORRAL	CARGO:	DIRECTORA GENERAL
SERVIDOR PÚBLICO QUE VALIDA LA INFORMACIÓN:	L.C. ANA LUISA MORENO GARCIA	CARGO:	ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO DE LA SUBDIRECCIÓN COMERCIAL
DOMICILIO:	CALLE: BLVD. VICENTE GUERRERO ESQ. SAN JUAN	NO. INT. Y EXT.:	NO APLICA
COLONIA:	CASCO DE SAN JUAN	MUNICIPIO:	CHALCO
CP:	56600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	LUNES A VIERNES DE 8:00 A 15:30 / SÁBADOS DE 9:00 A 12:30
LADA:	TELÉFONOS:	EXT.:	CORREO ELECTRÓNICO:
55	59751745	108	gch.dirgeneralodapas@gmail.com
OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO			
OFICINA:	NO APLICA		
DOMICILIO:	CALLE: NO APLICA	NO. INT. Y EXT.:	NO APLICA
COLONIA:	NO APLICA	MUNICIPIO:	NO APLICA
CP:	NO APLICA	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	NO APLICA
LADA:	TELÉFONOS:	EXT.:	CORREO ELECTRÓNICO:
NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO			
PREGUNTA FRECUENTE 1:	¿EN CUÁNTO TIEMPO SE CANCELA LA TOMA CLANDESTINA O SE SUPERVISA EL MAL USO DEL AGUA?		
RESPUESTA:	EN UN TIEMPO MÁXIMO DE 24 HORAS		
PREGUNTA FRECUENTE 2:	¿A QUÉ SE HACEN ACREEDORES LOS USUARIOS QUE TENGAN TOMA CLANDESTINA O HAGAN MAL USO DEL AGUA?		
RESPUESTA:	SANCIONES ECONÓMICAS. LA MULTA O MULTAS SE APLICAN DE ACUERDO A LA INFRACCIÓN REALIZADA QUE PARTEN DE DIEZ A DIEZ MIL DÍAS DE UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN (UMA) GENERAL VIGENTE DEL ÁREA GEOGRÁFICA DONDE SE COMETIÓ LA INFRACCIÓN.		
PREGUNTA FRECUENTE 3:	¿POR QUÉ NO TENGO AGUA Ó CAE MÁS AGUA EN LA NOCHE?		
RESPUESTA:	PORQUE NO HAY SUFICIENTE PRESIÓN EN LAS LÍNEAS DE CONDUCCIÓN, O EXISTE ALGÚN MANTENIMIENTO EN LAS REDES Y CAE MÁS EN LA NOCHE PORQUE LA PRESIÓN ES MÁS ALTA YA QUE MUCHOS USUARIOS NO OCUPAN EL AGUA Y ESTO HACE QUE LLEGUE CON MÁS PRESIÓN A NUESTROS DOMICILIOS.		
TRAMITES O SERVICIOS RELACIONADAS			
NO APLICA			

¿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: 55 597 28280 ext. 2133

Electrónica: En el microsítio de Mejora regulatoria
<https://gobiernodechalco.gob.mx/protesta-ciudadana>

Ante la Contraloría Municipal

Cerro el Coletto Mz 79 Lt I, Zona 6

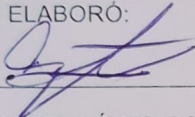
Conj. Urbano Los Héroes Chalco

C.P. 56644

Tel. 55 597 3 0422

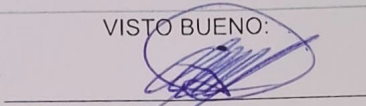
contraloriamunicipal@gobiernodechalco.gob.mx

ELABORÓ:



C. GPE. VIOLETA LÓPEZ CORTÉS

VISTO BUENO:



LIC. JULIA CONSUELO RANGEL CORRAL

FECHA DE ACTUALIZACIÓN:
2025-03-07



DIRECCIÓN
GENERAL