



REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES Y SERVICIOS CÉDULA DE INFORMACIÓN

NOMBRE DEL TRÁMITE		TRÁMITE:	
ATENCIÓN A QUEJAS CIUDADANAS POR VÍA TELEFÓNICA.		SERVICIO:	X
DESCRIPCIÓN			
CONSISTE EN RECIBIR QUEJAS VÍA TELEFÓNICA DE LOS CIUDADANOS SOBRE ALGÚN ACTO O HECHO QUE GENEREN ACTOS DE MOLESTIA O DE ALGÚN RIESGO, SE CANALIZA Y SE DA TRÁMITE.			
CLAVE DE IDENTIFICACIÓN	DG001/2026		
FUNDAMENTO JURIDICO	<ul style="list-style-type: none"> ARTÍCULO 139, 140, 141, 142 Y 143 DEL BANDO MUNICIPAL 2026. Y DEMÁS ORDENAMIENTOS LEGALES APLICABLES. 		
DOCUMENTO A OBTENER	N/A	VIGENCIA DEL DOCUMENTO A OBTENER:	N/A
MODALIDAD	HÍBRIDO (ANEXAR LINK)	PRESENCIAL	DE PUNTA A PUNTA (ANEXAR LINK)
	N/A	N/A	X
CASOS EN LOS QUE EL TRÁMITE DEBE REALIZARSE	AL RECIBIR LA LLAMADA DEL CIUDADANO DANDO A CONOCER SU QUEJA.		
ESPECIFICAR SI ESTE TRÁMITE O SERVICIO ESTÁ SUJETO A INSPECCIÓN O VERIFICACIÓN Y OBJETIVO DE LA MISMA	SUJETO A INSPECCIÓN PARA VERIFICAR LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA.		
REQUISITOS	ORIGINAL ANOTAR LA PALABRA SI O NO	COPIAS ANOTAR CON NÚMERO LA CANTIDAD DE COPIAS (simple, notarial, certificada)	FUNDAMENTO JURIDICO - ADMINISTRATIVO
PERSONAS FÍSICAS			
1.- PRESENTAR PETICIÓN POR ESCRITO, EN FORMA PERSONAL	SI	1	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN VIGENTE.
2.- IDENTIFICACIÓN OFICIAL	SI	1	
3.- EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	SI	1	
4.-PRESUPUESTO	SI	1	
PERSONAS JURÍDICO-COLECTIVAS			
N/A	N/A	N/A	N/A

INSTITUCIONES PÚBLICAS				
N/A		N/A		N/A
PASOS A SEGUIR QUE DEBE DE REALIZAR EL CIUDADANO		<ul style="list-style-type: none"> SE RECIBE LA QUEJA MEDIANTE LLAMADA. SE RECOPILA LA INFORMACIÓN NECESARIA COMO NOMBRE, UBICACIÓN, NÚMERO DE CONTACTO. SE ESCUCHA LA PROBLEMÁTICA, ORIENTANDO AL CIUDADANO/A SE CANALIZA LA QUEJA AL AREA CORRESPONDIENTE. 		
PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA		02 DÍAS HÁBILES A PARTIR DE LA LLAMADA		
COSTO		GRATUITO	FUNDAMENTO JURIDICO	N/A
FORMA DE PAGO		EFFECTIVO	TARJETA DE CREDITO	TARJETA DE DÉBITO
		N/A	N/A	N/A
¿DONDE PODRA PAGARSE?		N/A		
OTRAS ALTERNATIVAS		N/A		
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				
LA DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN CONTARÁ CON UN PLAZO DE 2 DÍAS HÁBILES PARA PREVENIR AL SOLICITANTE. UNA VEZ NOTIFICADO MEDIANTE LLAMADA, EL SOLICITANTE DISPONDRÁ DE 2 DÍAS HÁBILES PARA SUBSANAR LA PREVENCIÓN. TRANSCURRIDO ESTE PLAZO SIN RESPUESTA, EL TRÁMITE SE TENDRÁ POR NO PRESENTADO.				
CRITERIOS DE RESOLUCIÓN DEL TRÁMITE		<p>MOTIVOS POR LOS CUALES NO SE PODRÁ OTORGAR APOYO</p> <ul style="list-style-type: none"> CUANDO EL CIUDADANO NO TENGA INFORMACIÓN PRECISA DE QUE ES LO QUE SOLICITA. <p>MOTIVOS POR EL CUALES SE OTORGA APOYO:</p> <ul style="list-style-type: none"> CUANDO EL CIUDADANO ES CLARO Y CONCISO PARA SOLICITAR LA INFORMACIÓN 		
APLICACIÓN DE LA AFIRMATIVA O NEGATIVA FICTA		N/A		
DEPENDENCIA U ORGANISMO			UNIDAD ADMINISTRATIVA RESPONSABLE	
DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN			GOBERNACIÓN MUNICIPAL	
TITULAR DE LA DEPENDENCIA		LIC. EDGAR LARA CASTRO		
DOMICILIO				
CALLE	PLAZA JUAREZ S/N		NO. INT. Y EXT.	S/N
COLONIA	BARRIO SAN JUAN		MUNICIPIO	ZUMPANGO
C.P.	55600	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	LUNES A VIERNES DE 9:00 AM A 6:00 PM Y SÁBADOS DE 9:00 A 1:00 PM.	
LADA	TELEFONOS		EXT	CORREO ELECTRÓNICO:
591	9175141		N/A	direccion.gobernacion@zumpango.gob.mx
N/A	N/A		N/A	N/A
OTRAS OFICINAS QUE PRESTAN EL SERVICIO				
OFICINA	N/A			
NOMBRE DEL TITULAR DE LA OFICINA	N/A			
DOMICILIO				

CALLE	N/A			NO. INT. Y EXT.	N/A
COLONIA	N/A		MUNICIPIO	N/A	
C.P.	N/A	HORARIO Y DÍAS DE ATENCIÓN	N/A		
LADA	TELÉFONOS		EXT.	CORREO ELECTRÓNICO:	
N/A	N/A		N/A	N/A	
FORMATO(S) DESCARGABLES	N/A				
INFORMACIÓN ADICIONAL					
PREGUNTA FRECUENTE	¿EXISTE OTRO FORMA PARA INTERPONER MI QUEJA?				
RESPUESTA:	POR VÍA TELEFONICA				
PREGUNTA FRECUENTE	¿ES NECESARIO CONTAR CON INE DE ZUMPANGO?				
RESPUESTA:	NO, CUALQUIER CIUDADANO PUEDE INTERPONER UNA QUEJA				
PREGUNTA FRECUENTE	¿TENGO QUE INGRESAR OFICIO DE MI QUEJA?				
RESPUESTA:	NO, CON LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA ES SUFICIENTE.				
TRÁMITES O SERVICIOS RELACIONADOS CON LINK					
N/A					

<p>ELABORÓ:</p>  <p>C. MILAGROS MARISOL VELAZQUEZ VITAL ENLACE DE SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE GOBERNACIÓN</p>	<p>VISTO BUENO:</p>  <p>GOBIERNO MUNICIPAL DE ZUMPANGO</p>  <p>LIC. EDGAR LARA CASTRO DIRECTOR DE GOBERNACIÓN</p> <p>DIRECCION DE GOBERNACION</p>	<p>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</p> <p>15 / 04 / 2026</p>
---	---	--