

**CÉDULA DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS DEL MUNICIPIO DE CHALCO**

Nombre:		Trámite:	Servicio:	x
<b>Atención Reportes de la Ciudadanía</b>				
<b>Descripción:</b>				
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.				
<b>Fundamento Legal:</b>	Artículo 37 y 44 de la Ley del Agua del Estado de México			
<b>Documento a obtener:</b>	Ninguno		<b>Vigencia</b>	31-Dic-2019
<b>¿Se realiza en línea?:</b>	Si X	No	<b>Dirección web</b>	<a href="mailto:gch.dirgeneral@odapaschalco.gob.mx">gch.dirgeneral@odapaschalco.gob.mx</a>
<b>Casos en los que el trámite debe realizarse:</b>	En el momento que se detecta una afectación a la prestación de los servicios que presta el organismo.			
<b>Requisitos:</b>	Fundamento jurídico-administrativo, utilidad y destino del requisito:			
<b>Personas físicas</b>				
-Nombre de quien reporta, -Dirección donde se encuentra la afectación al servicio Teléfono de quien reporta.	Original	Copia(s)	Para ubicar, registrar y desahogar el reporte ciudadano.	
<b>personas Jurídica Colectiva</b>				
-Nombre de quien reporta, -Dirección donde se encuentra la afectación al servicio Teléfono de quien reporta.	Original	Copia(s)	Para ubicar, registrar y desahogar el reporte ciudadano.	
<b>Instituciones públicas</b>				
-Nombre de quien reporta, -Dirección donde se encuentra la afectación al servicio Teléfono de quien reporta.	Original	Copia(s)	Para ubicar, registrar y desahogar el reporte ciudadano.	
<b>Otros</b>				
	Original	Copia(s)		
<b>Duración del trámite:</b>	De 5 a 15 minutos		<b>Tiempo de respuesta:</b>	De 1 a 5 días Hábiles.
<b>Vigencia:</b>	31-Dic-2019			
<b>Costo:</b>	Ninguno			
<b>Forma de pago:</b>	Efectivo	Tarjeta de crédito	Tarjeta de débito	En línea (portal de pagos)
<b>Dónde podrá pagarse:</b>	No aplica			
<b>Otras alternativas:</b>				
<b>Criterios de resolución del trámite</b>	Se atenderá con gratuidad toda solicitud de atención emitida por el ciudadano siempre que la afectación sea en las líneas hidráulicas y sanitarias que estén en la vía pública.			

<b>Dependencia u organismo:</b>				<b>Unidad administrativa responsable:</b>	
El Organismo Público Descentralizado para la prestación de los Servicios de Agua Potable Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Chalco.				Alcantarillado	
<b>Titular de la dependencia:</b> Sergio Octavio Ramírez Hernández					
<b>Domicilio:</b>	<b>Calle:</b>	Blvd. Vicente Guerrero esq. San Juan	<b>No. Int. Y ext.:</b>	s / n	
<b>Colonia:</b>	Casco de San Juan	<b>Municipio:</b>	Chalco		
<b>C.P.:</b>	56600	<b>Horario y días de atención:</b>	Lunes a Viernes de 8:00 a 15:30/ Sábados de 9:00 A 12:30		
<b>Lada:</b>	<b>Teléfonos:</b>	<b>Exts.:</b>	<b>Fax:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
55	59751745 / 59751746 / 59751747	109 y 103		<a href="mailto:gch.dirgeneral@odapaschalco.gob.mx">gch.dirgeneral@odapaschalco.gob.mx</a>	
<b>Otras oficinas que prestan el servicio</b>					
<b>Oficina:</b>					
<b>Nombre del titular de la oficina:</b>					
<b>Domicilio:</b>	<b>Calle:</b>		<b>No. Int. Y ext.:</b>		
<b>Colonia:</b>		<b>Municipio:</b>			
<b>C.p.:</b>		<b>Horario y días de atención:</b>			
<b>Lada:</b>	<b>Teléfonos:</b>	<b>Exts.:</b>	<b>Fax:</b>	<b>Correo electrónico:</b>	
<b>Municipios que atiende:</b>	Chalco				

<b>Otros</b>	
<b>Pregunta frecuente 1:</b>	<b>¿En cuánto tiempo se cancela la toma clandestina o se supervisa el mal uso del agua?</b>
<b>Respuesta:</b>	En un tiempo máximo de 24 horas
<b>Pregunta frecuente 2:</b>	<b>¿A qué se hacen acreedores los usuarios que tengan toma clandestina o hagan mal uso del agua?</b>
<b>Respuesta:</b>	A 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.
<b>Pregunta frecuente 3:</b>	<b>¿Por qué no tengo agua ó cae más agua en la noche?</b>
<b>Respuesta:</b>	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.
<b>Pregunta frecuente 4:</b>	<b>¿Las reparaciones a las redes las tengo que pagar yo?</b>
<b>Respuesta:</b>	No, ningún reporte por fuga de agua o drenaje, o alguna verificación o supervisión, el tramite es gratuito; así como los materiales que se ocupen son a costa del Organismo
<b>Trámites o servicios relacionados</b>	

<b>Elaboró:</b>	<b>Visto bueno:</b>	<b>Fecha de actualización:</b>
Gpe. Violeta López Cortés	Sergio Octavio Ramírez Hernández	01 /Enero /19
Enlace Interno del O.D.A.P.A.S.	Director General	