

## Acerca del trámite

### Acerca de

- Nombre: Atención telefónica- TEL Mujer
- Sujeto Obligado: Instituto Queretano de las Mujeres (IQM)
- Unidad Administrativa Responsable: IQM - DIRECCIÓN JURÍDICA
- Homoclave: TR-IQM-007
- Nombre del Trámite: Atención telefónica- TEL Mujer
- Señale si es trámite o servicio: Servicio
- Tipo de trámite o servicio: ASESORÍA
- Categoría: No capturado
- Comunidad: Mujeres
- ¿Quién puede solicitar el Trámite o Servicio? : Interesado
- Descripción Ciudadana: Se brinda vía telefónica asistencia u orientación útil para la toma de decisiones, proporcionándoles información sobre sus derechos y las instituciones que proporcionan apoyo a mujeres en situación de violencia de género
- Describa con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el Trámite o Servicio Se orienta, asiste e informa a toda la ciudadanía respecto de los servicios a los que pueden acudir las mujeres víctimas de violencia de género
- Describa los beneficios de Trámite o Servicio: Información útil para prevenir y atender la violencia de género
- Información que sea útil para que el interesado realice el trámite o servicio: Disponible las 24 horas- 442 2 16 47 57
- ¿Tiene Modalidades? : No

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico que da origen al trámite:  
Ley del Instituto Queretano de las Mujeres
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:  
Artículo: 6, fracción XVIII

### Estadísticas del Trámite

- Número de solicitudes realizadas (año anterior): 2091
- Número de solicitudes aceptadas 2024: 1395
- Número de solicitudes rechazadas 2024: 0

### Información Económica

- Sector al que va dirigido el trámite o servicio: Ciudadano
- El trámite o servicio, se realiza cuando una empresa se encuentra en: Ninguna de las anteriores

### Vigencia

- Medida de la vigencia: No aplica
- Número de la vigencia (entero): 0
- ¿La resolución es requisito de otro trámite o servicio?: No

## Requisitos

### Formato

- ¿Este trámite o servicio puede o debe presentarse mediante formato?: No

### Requisitos

- Número de requisitos totales: 0
- Número de requisitos que son parte del formato: 0
- Número de requisitos que NO son parte del formato: 0

## Casos o Supuesto

- ¿Es suficiente cumplir con la entrega de la totalidad de los requisitos, en tiempo y forma, para obtener una resolución favorable de este trámite o servicio?: Sí
- Señale la metodología para llevar a cabo la resolución del trámite o servicio: Al responder la llamada, se orienta, asiste e informa a toda la ciudadanía respecto de los servicios a los que pueden acudir las mujeres víctimas de violencia de género

## Como o dónde realizarlo

### Canales de atención

- Medios Alternativos

### Fundamento Jurídico

- Nombre del Fundamento Jurídico de los medios de Presentación: Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: artículo 19 fracción IV y 23.

### Vía Presencial

- ¿Es posible que se pueda agendar una cita de manera presencial?: No
- ¿Es posible agendar la cita en línea?: No

### Vía Internet

- ¿Existe una aplicación para presentar el trámite o servicio?: No
- ¿Existe un sitio web para presentar el trámite o servicio?: No
- ¿Es posible realizar el trámite o servicio completamente en línea sin acudir a oficinas gubernamentales?: No
- ¿Es posible cargar o subir documentos en línea?: No
- ¿Se puede dar seguimiento? es decir, mostrar a los interesados el estatus en que se encuentra el trámite o servicio, ya sea que se encuentre en proceso de resolución, revisión, rechazado o resuelto: No
- ¿Se puede enviar y recibir información por medios electrónicos con los correspondientes acuses de recepción de datos y documentos?: No
- ¿La resolución o respuesta oficial es por Internet?: No
- ¿Utiliza firma electrónica avanzada?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones en línea por información faltante?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre vencimiento de plazos de respuesta?: No
- ¿El trámite o servicio es de resolución inmediata?: No
- ¿Es posible realizar notificaciones sobre plazos de prevención?: No

### Vías Alternativas

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía telefónica?: Sí
- Número telefónico: 4422164757
- Pasos que se tiene que seguir por teléfono:

1 Llamar a la Línea Telmujer a solicitar el servicio

- ¿Es posible presentar el trámite o servicio vía mensajes de texto?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio en Kioscos u otras sedes alternativas?: No
- ¿Es posible presentar el trámite o servicio por otra vía?: No

## Responsables

### Contacto para atención, consulta y envío de información

| # | Nombre                         | Rol              | Correo                    |
|---|--------------------------------|------------------|---------------------------|
| 1 | Rocío Berenice Barrón González | Contacto oficial | rbarrong@queretaro.gob.mx |

- ¿Se pueden realizar consultas sobre este trámite vía chat o en línea? No

## Oficinas de atención

Oficina principal - IQM

### Descripción del modulo:

Oficina principal - IQM

### Domicilio

Calle José María Pino Suárez No. Exterior 229, Col. Centro, Querétaro, Querétaro, C.P. 76000

### Atención telefónica:

4422153404 , Ext. .

### Correo electrónico:

yestrella@queretaro.gob.mx

### Horario de Atención:

- de 08:00 a.m. a 15:30 p.m.

### Notas

No aplica

## Denuncia

### Costo

- Mínimo de unidad: 0.00
- Máximo de unidad: 0.00
- Monto (\$) Mínimo \$
- Monto (\$) Máximo \$

### Medios disponibles de pago

- ¿El(Los) formato(s) se puede enviar electrónicamente?: No
- Banco comercial: No
- En línea: No
- Comercios: No
- Otro: No

### Fundamento Jurídico

- Fundamento jurídico de la cantidad a pagar por la realización del trámite o servicio - Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro:

### Plazos

#### Plazo de resolución

- Unidad del Plazo: 0
- Medida del plazo: Inmediato
- Tipo de Ficta: No Aplica

### Fundamento Jurídico

- Fundamento Jurídico del Plazo de Resolución: Ley del Instituto Queretano de las Mujeres

- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: artículo 6, fracción XVIII

#### **Fundamento Jurídico Ficta**

- Fundamento Jurídico de la Ficta: Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: artículo 37 fracciones VII y VIII
- Fundamento Jurídico de la Ficta: Reglamento de la Ley Estatal de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
- Artículo/Fracción/Inciso/Párrafo/Número/Letra/Otro: artículos 18 y 19 fracción IV

#### **Prevención de autoridad**

- Medida del plazo: No aplica

#### **Respuesta a prevención**

- Medida del plazo: No aplica

## **Inspeccion Y Verificaciones**

- ¿Este trámite o servicio requiere inspección, verificación o visita domiciliaria?: No

## **Información Adicional**

- ¿Este trámite o servicio requiere conservar información para fines de acreditación, inspección y verificación con motivo del trámite o servicio?: No