	NOMBRE		CÓDIGO	
	Atención de reportes de Alumbrado Público		GUA- ALU – 03 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	X
	Dirección General de Servicios Públicos		Proceso	

OBJETIVO
Brindar una atención oportuna e inmediata a las quejas y/o reportes de los ciudadanos en referencia al alumbrado público.

DESCRIPCIÓN
Este es un servicio de atención a los reportes y/o quejas que los ciudadanos realizan de manera telefónica, personalmente, o por Internet, para lo que se dará respuesta oportuna en el mantenimiento del alumbrado público en lugares públicos, a fin de brindar una mejor imagen de la ciudad.

ÁMBITO DE APLICACIÓN	Ciudadano	X	Personas físicas	X	Personas morales	X
----------------------	-----------	---	------------------	---	------------------	---


DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Oficina receptora	Dirección General de Servicios Públicos
Oficina resolutora	Dirección General de Servicios Públicos
Domicilio: Calle Plaza de la Paz 12 C.P. 36000	Municipio: Guanajuato
Teléfono: 01 473 73 2 51 98; 73 4 20 03	Horario de atención: 09 a.m. a 03:30 p.m.
Fax: No aplica	Correo electrónico:

FUNDAMENTO JURÍDICO	
	Disposición
1	Reglamento de Alumbrado Público.

REQUISITOS			
	Requisitos	Especificaciones o condiciones	Original
1	Realizar el reporte de manera telefónica, por Internet o personalmente, acudiendo a la Dirección General de Servicios Públicos Municipales o la Dirección de Atención Ciudadana.	Ninguna.	1

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	COSTO	FUNDAMENTO JURÍDICO
48 minutos	No aplica	No está contemplado en la normatividad aplicable a cobro de trámites y servicios del Municipio.

FORMATO(S)							
¿Tiene formato la solicitud?	Si	No	X	Clave		Se anexa	
¿Tiene formato el documento?	SÍ	No	X	Clave		Se anexa	

	NOMBRE		CÓDIGO	
	Atención de reportes de Alumbrado Público		GUA- ALU – 03 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	X
	Dirección General de Servicios Públicos		Proceso	

SALIDA O DOCUMENTO QUE SE EXPIDE		
Descripción	Especificaciones	Vigencia
Número de folio	No aplica	única

SANCIONES
No aplica

INDICADORES DE MEDICIÓN			
Descripción	Fórmula	Periodo de medición	Meta
Atención de reportes	(Reportes atendidos / reportes recibidos) * 100	Anual	

PERIODO DE MAYOR DEMANDA
Todo el año.

RIESGOS IDENTIFICADOS	PROPUESTAS DE MITIGACIÓN
No aplica.	No aplica.

SUGERENCIAS DE MEJORA	MOTIVO
No aplica	No aplica.

OBSERVACIONES ADICIONALES
Es necesario informar al reportante, el número de folio de su reporte, para posterior seguimiento, además de que al término de las acciones realizadas el ciudadano deberá verificar la atención, para así firmar de conformidad..

FECHA	12 de agosto de 2019	RESPONSABLE	Director de Alumbrado Público
-------	----------------------	-------------	-------------------------------