	NOMBRE		CÓDIGO	
	Atención a peticiones ciudadanas		GUA- SOS – 01 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	X
	Dirección General de Desarrollo Social y Humano		Proceso	

OBJETIVO
Orientar y canalizar a los habitantes del Municipio para dar seguimiento a las solicitudes de los Trámites y Servicios que necesiten realizar.

DESCRIPCIÓN
Las personas acuden debido a que necesitan realizar un trámite o servicio en alguna Dependencia del Gobierno Municipal, para lo cual el personal les proporciona información acerca de los requisitos que deben presentar y en algunos casos los reciben directamente para canalizarlos y darles el seguimiento, proporcionando posteriormente la respuesta de acuerdo a los tiempos de respuesta que manejen, informando al solicitante para que pase a recogerlo.

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

DEPENDENCIA RESPONSABLE	
Oficina receptora	Dirección General de Desarrollo Social y Humano
Oficina resolutora	Dirección General de Desarrollo Social y Humano
Domicilio: Calle ex Estacion del Ferrocarril s/n C.P. 36000	Municipio: Guanajuato
Teléfono: 01 473 73 2 4363; 73 2 9492	Horario de atención: 09 a.m. a 03:30 p.m.
Fax: No aplica	Correo electrónico: marco.campos@guanajuato.gob.mx


FUNDAMENTO JURÍDICO		
	Disposición	Artículos
1	Apegado a las diferentes dependencias administrativas.	

REQUISITOS			
	Requisitos	Especificaciones o condiciones	Original Copia
1	Realizar la solicitud.	Escrito libre o verbal	1

TIEMPO DE RESOLUCIÓN	COSTO	FUNDAMENTO JURÍDICO
De acuerdo a los tiempos oficiales que manejen las Dependencias o Entidades del gobierno Municipal	No aplica	No aplica

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

SALIDA O DOCUMENTO QUE SE EXPIDE		
Descripción	Especificaciones	Vigencia

	NOMBRE		CÓDIGO	
	Atención a peticiones ciudadanas		GUA- SOS – 01 – A	
	DEPENDENCIA RESPONSABLE		Trámite/servicio	X
	Dirección General de Desarrollo Social y Humano		Proceso	

Información, vinculación o canalización para seguimiento; oficio de respuesta.	No aplica	única
--	-----------	-------

SANCIONES
No aplica

INDICADORES DE MEDICIÓN			
Descripción	Fórmula	Periodo de medición	Meta
Atención de solicitudes	(Solicitudes atendidas / solicitudes recibidas) * 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
No aplica

FECHA	12 de agosto de 2019	RESPONSABLE	Director de Desarrollo Social y Humano
-------	----------------------	-------------	--