

MUNICIPIO DE SAN PEDRO CHOLULA

NOMBRE DEL SERVICIO	Quejas sobre el servicio de limpia (recolección)		
DESCRIPCION DEL SERVICIO	Recepción y atención de reportes sobre la recolección del servicio limpia		
QUIEN PUEDE SOLICITAR EL SERVICIO	Cualquier persona que pertenezca al Municipio de San Pedro Cholula		
CASOS EN QUE DEBE PRESENTARSE EL SERVICIO	No Aplica	BENEFICIO DEL SERVICIO (EN SU CASO)	Mejorar el servicio de recolección limpia
MODALIDAD	presencial /telefónica/ correo electrónico	TIPO DE SERVICIO	Directo/Indirecto
REQUIERE CITA	No	TELÉFONO PARA REALIZAR CITA	No Aplica
PLAZO PARA PREVENIR AL SOLICITANTE	No Aplica	PLAZO PARA CUMPLIR LA PREVENCIÓN	No Aplica
REQUIERE INSPECCIÓN	No	ÁREA QUE REALIZA LA INSPECCIÓN	No Aplica
OBJETIVO DE LA INSPECCIÓN	No Aplica		
INFORMACIÓN QUE DEBE CONSERVAR EL SOLICITANTE PARA ACREDITACIÓN	Ninguna		
PLAZO PARA LA CONCLUSIÓN DEL SERVICIO	24 horas	APLICA AFIRMATIVA FICTA	No
REQUISITOS PARA OBTENER EL SERVICIO			
1.-Pertener al Municipio de San Pedro Cholula.			
2.-Estar al corriente en sus pagos de limpia			
3.-PRESENCIAL: Oficio de solicitud sobre la queja y evidencia fotográfica (en su caso) dirigido al Presidente Municipal el Dr. Luis Alberto Arriaga Lila			
4.-VÍA TELEFÓNICA: Llamar a la oficina de Sistema Operador de Limpia al teléfono (222) 7772900 ext. 2907 ó ext. 6904 de Servicios Públicos Generales para levantar el reporte de la queja.			
5.-ELECTRÓNICAMENTE: Especificar la dirección y entre que calles se encuentra lo reportado, evidencia fotográfica (en su caso)			
DOCUMENTOS DE FORMA PRESENCIAL			
PRESENCIAL: Oficio de solicitud sobre la queja y evidencia fotográfica (en su caso) dirigido al Presidente Municipal el Dr. Luis Alberto Arriaga Lila			
PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER EL SERVICIO PRESENCIAL			
1.-Presentar oficio de solicitud en la oficina de Secretaría del Ayuntamiento (con dirección portal guerrero no. 3, colonia Centro planta alta) con los documentos antes mencionados, una vez que es entregado el oficio de solicitud es remitido a la oficina de Sistema Operador de Limpia por parte de Secretaría del Ayuntamiento			
2- Se entrega copia de oficio de solicitud al Supervisor de Limpia para su atención inmediata			
3.-El supervisor realiza llenado de bitácora y solicita firma al ciudadano de que se atendió la queja (en su caso)			

4.-Por último el supervisor informa al Sistema Operador de Limpia y la Dirección de Servicios Públicos Generales que se brindo la atención correspondiente, mandando evidencia fotografica del reporte atendido (en su caso)

PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER EL SERVICIO VÍA TELEFÓNICA

1.-Llamar al telefono 222 777 20 00 ext. 2907 (Sistema Operador de Limpia) o 222 777 20 00 ext. 6904 (Dirección de Servicios Públicos Generales)

2.-Se solicitan datos del ciudadano para levantar el reporte los cuales son los siguientes:

Nombre de quien Reporta

Junta Auxiliar o Barrio

Dirección del reporte

Número de teléfono de quien reporta

Se toma nota de la Queja del reporte

3- Se entrega reporte de solicitud al Supervisor de Limpia para su atención inmediata

4.-El supervisor realiza llenado de bitácora y solicita firma al ciudadano de que se atendió la queja (en su caso)

5.-Por último el supervisor informa al Sistema Operador de Limpia y la Dirección de Servicios Públicos Generales que se brindo la atención correspondiente, mandando evidencia fotografica del reporte atendido (en su caso)

PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA OBTENER EL SERVICIO CORREO ELECTRÓNICO

1.- Mandar reporte vía correo electrónico a (carolinar.limpia@gmail.com) Sistema Operador de Limpia ò (gerardo.gallegos@cholula.gob.com) Dirección de Servicios Públicos Generales

2.-Especificar la dirección y entre que calles se encuentra lo reportado, evidencia fotográfica (en su caso)

3- Se envía el reporte vía correo electrónico o WhatsApp al Supervisor de Limpia para su atención inmediata

4.-El supervisor realiza llenado de bitácora y solicita firma al ciudadano de que se atendió la queja (en su caso)

5.-Por último, el supervisor informa al Sistema Operador de Limpia y la Dirección de Servicios Públicos Generales que se brindó la atención correspondiente, mandando evidencia fotográfica del reporte atendido al correo electrónico donde nos fue solicitado el servicio (en su caso)

CRITERIOS DE RESOLUCIÓN

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL SERVICIO	1.-Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art. 115.-fracción III 2.-Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla Art. 104, Fracc. B
---	--

FUNDAMENTO JURÍDICO DE LA INSPECCIÓN	1.-Ley Orgánica Municipal de Puebla (Capitulo XXI.- Art.199) 2.-Reglamento de residuos sólidos del Municipio de San Pedro Cholula, Puebla, Del Concesionario de la Disposición Final de los Residuos Sólidos Artículos Artículos 34, 35, 36, 37 y 38
---	---

FUNDAMENTO JURÍDICO DEL COBRO	No Aplica
--------------------------------------	-----------

UNIDAD RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA	Dirección de Servicios Públicos Generales (Sistema Operador de Limpia)		
------------------------------	--	--	--

DOMICILIO	Calle 3 Poniente #704 planta alta, Col. Centro San Pedro Cholula	HORARIO DE ATENCIÓN	De: lunes a viernes 9:00 A:15:30 Hrs.
------------------	--	----------------------------	---------------------------------------

CORREO ELECTRÓNICO	carolinar.limpia@gmail.com gerardo.gallegos@cholula.gob.com	TELÉFONO	(222) 777-29-00 Ext. 2907 y 6904
---------------------------	--	-----------------	----------------------------------

COSTO	Gratis	VIGENCIA DEL DOCUMENTO	No Aplica
--------------	--------	-------------------------------	-----------

LUGAR DE PAGO	No aplica		
----------------------	-----------	--	--

FORMA DE PAGO	No aplica		
----------------------	-----------	--	--

HIPERVÍNCULO A LOS FORMATOS QUE APLICAN

No aplica

QUEJAS Y DENUNCIAS

Si el servidor público que atendió la solicitud del servicio niega la gestión sin causa justificada, altera o incumple con la información requerida en el registro de SERVICIOS y servicios, presenta tu protesta ciudadana en la Contraloría Municipal de San Pedro Cholula

DOMICILIO Portal Guerrero N° 3 planta alta, Colonia Centro, C.P. 72760, San Pedro Cholula

CORREO ELECTRÓNICO contraloria@cholula.gob.mx **TELÉFONO** 222 777 29 20 ext 2920

TITULAR DE LA DEPENDENCIA Lic. Enrique Alfonso Rincón Domínguez

ÁREA RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN

UNIDAD ADMINISTRATIVA Dirección de Servicios Públicos Generales (Sistema Operador de Limpia)

DOMICILIO Calle 3 Poniente #704 planta alta, Col. Centro San Pedro Cholula

CORREO ELECTRÓNICO carolinar.limpia@gmail.com
gerardo.gallegos@cholula.gob.com **TELÉFONO** (222) 777-29-00 Ext. 2907 y 6904

TITULAR DE LA DEPENDENCIA C. Gerardo Gallegos Guerra

EJERCICIO 2021