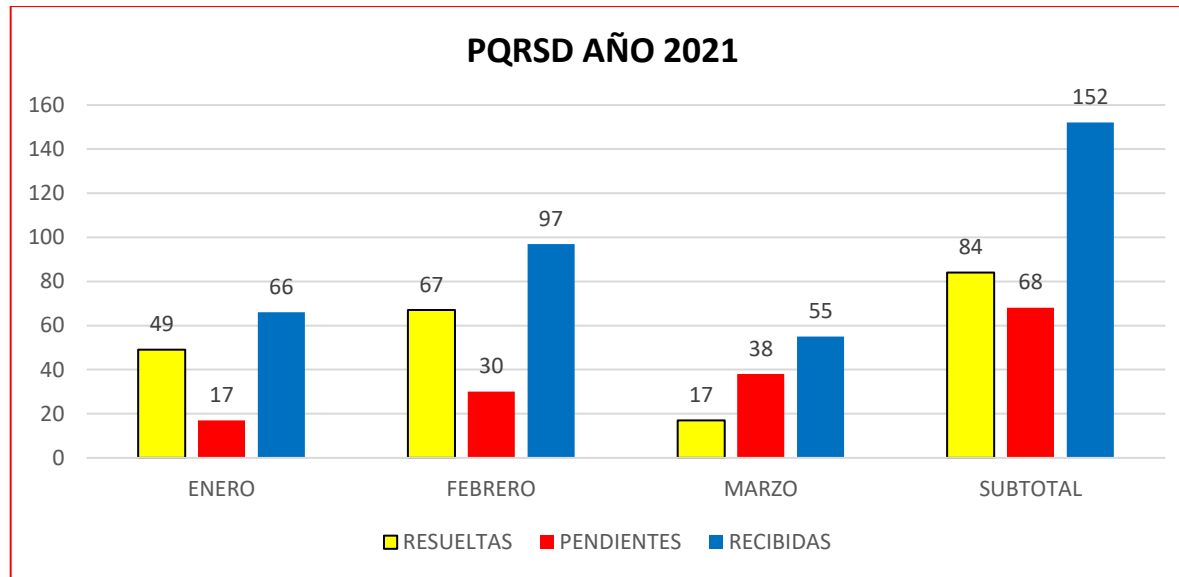


**INFORME DE PQRSY QUE INGRESARON POR MODULO DE PQRSY PAGINA WEB
 ALCALDIA DE RICAURTE CUNDINAMARCA 2021
 CORTE A 31 DE MARZO**

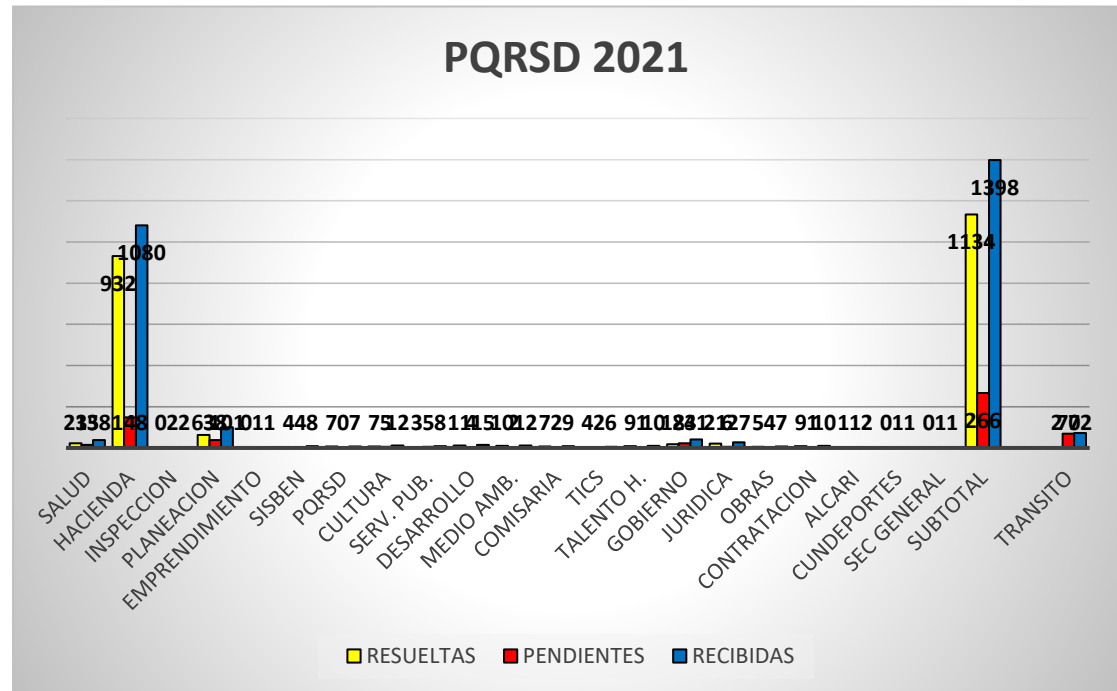


MES	RESUELTAS	PENDIENTES	RECIBIDAS
ENERO	49	17	66
FEBRERO	68	30	98
MARZO	17	38	55
SUBTOTAL	85	134	219

**INFORME DE PQRSY QUE INGRESARON POR BUZON DE CONTACTENOS
 ALCALDIA DE RICAURTE CUNDINAMARCA 2021
 CORTE A 31 DE MARZO**

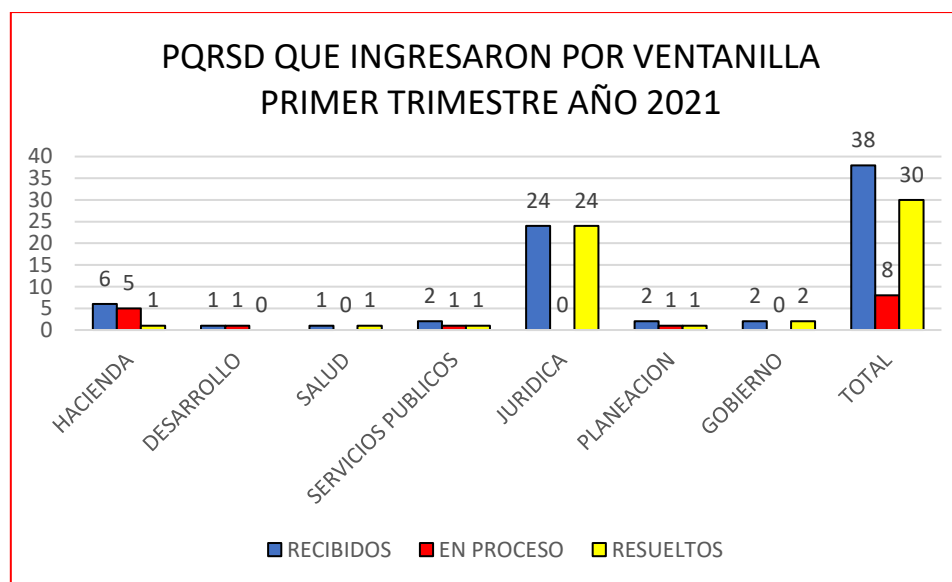
DEPENDENCIA	RESUELTAS	PENDIENTES	RECIBIDAS
SALUD	23	15	38
HACIENDA	932	148	1080
INSPECCION	0	2	2
PLANEACION	63	38	101
EMPENDIMIENTO	0	1	1
SISBEN	4	4	8
PQRSY	7	0	7
CULTURA	7	5	12
SERV. PUB.	3	5	8
DESARROLLO	11	4	15
MEDIO AMB.	10	2	12
COMISARIA	7	2	9
TICS	4	2	6
TALENTO H.	9	1	10
GOBIERNO	18	23	41
JURIDICA	21	6	27
OBRAS	5	4	7
CONTRATACION	9	1	10
ALCARI	1	1	2
CUNDEPORTES	0	1	1
SEC GENERAL	0	1	1
SUBTOTAL	1134	266	1398

TRANSITO	2	70	72
----------	---	----	----



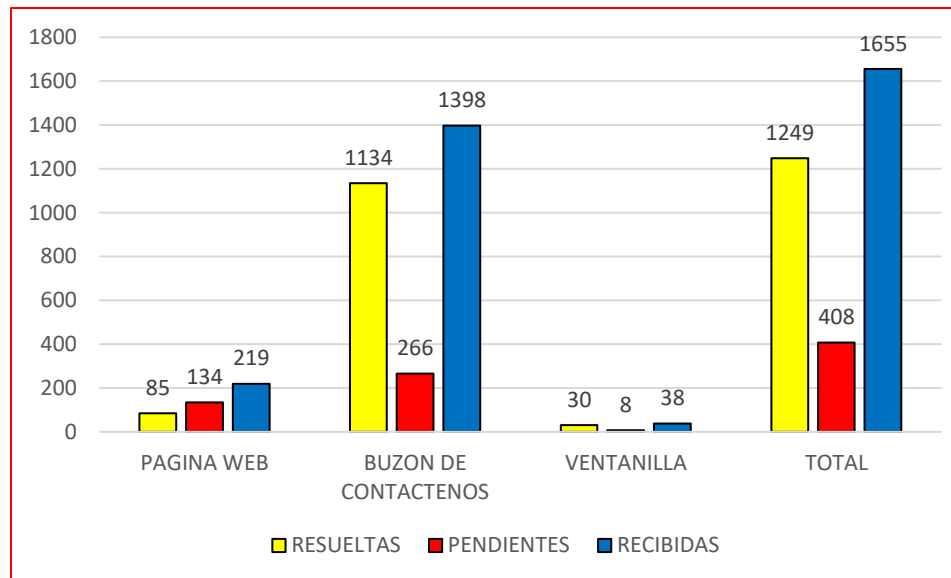
**INFORME DE PQRSY QUE INGRESARON POR VENTANILLA
ALCALDIA DE RICAURTE CUNDINAMARCA 2021
CORTE A 31 DE MARZO**

DEPENDENCIA	RECIBIDOS	PENDIENTES	RESUELTOS
HACIENDA	6	5	1
DESARROLLO	1	1	0
SALUD	1	0	1
SERVICIOS PUBLICOS	2	1	1
JURIDICA	24	0	24
PLANEACION	2	1	1
GOBIERNO	2	0	2
TOTAL	38	8	30



**INFORME DE PQRSY QUE INGRESARON EN EL PRIMER TRIMESTRE 2021
 A LA ALCALDIA MUNICIPAL DE RICAURTE
 CORTE A 31 DE MARZO**

MEDIO	RESUELTAS	PENDIENTES	RECIBIDAS
PAGINA WEB	85	134	219
BUZON DE CONTACTENOS	1134	266	1398
VENTANILLA	30	8	38
TOTAL	1249	408	1655



CONCLUSIONES

1. Por la página web, módulo PQRD ingresaron durante el trimestre en total 219 peticiones de las cuales se respondieron 85 y hay en curso de respuesta 134.
2. Por correo de contáctenos ingresaron durante el trimestre 1398 peticiones de las cuales se respondieron 1134, y hay en curso de respuesta 266
3. Se destaca que para la secretaria de hacienda en el trimestre se recibieron 1080, de las cuales se respondieron 932 y hay en curso de respuesta 142. Las peticiones más comunes fueron:
 - No pueden pagar por PSE
 - Que se cobran impuestos del año 2019 y 2020 que ya se pagaron
 - Que el código de barras al leerlo da un valor diferente al que hay que pagar
 - Que la tarifa no corresponde porque cobran por lote y es apto o casa
 - Que los datos no están actualizados
 - Que el nombre o el apellido están mal
 - Que la cédula catastral no corresponde
 - Que la dirección está mal
 - Que el número de metros de construcción no corresponde
 - Que han tenido que hacer hasta tres solicitudes para que les den respuesta
4. Para la secretaria de tránsito de recibieron 72 peticiones, que se reenvían a esta secretaria y se le comunica al usuario que la secretaria de tránsito no depende de la alcaldía municipal, depende de la gobernación de Cundinamarca.
5. Por ventanilla única se recibieron 38 peticiones, se dio respuesta a 30 y están en curso de respuesta 8.
6. En total se recibieron en el trimestre 1655 peticiones, se resolvieron 1249 y hay en curso de respuesta 408



NELSON ROMERO ROMERO
DIRECTOR DE ATENCION AL USUARIO Y PQRSY



ING. ANA MILENA RICARDO CORTES
ENCARGADA DEL BUZON DE CONTACTENOS Y MODULO DE PQRSY



**DIRECCION DE PQRSY
ATENCION AL USUARIO**
ALCALDIA DE RICAURTE
CUNDINAMARCA

**INFORME DEL PRIMER TRIMESTRE DE LA DIRECCION DE
ATENCION AL USUARIO Y PQRSY AÑO 2021, DE LAS
PETICIONES QUE INGRESARON POR PAGINA WEB, POR
CORREO CONTÁCTENOS Y VENTANILLA ÚNICA.**