



## MUNICIPIO DE CIRCASIA QUINDIO

NIT: 890.001.044-8

Circasia Quindío, 28 de Junio de 2024

Doctora  
**SANDRA MILENA DÍAZ MORALES**  
**OFICINA ASESORA ADMINISTRATIVA**  
Alcaldía Municipal  
Circasia, Q

|   |                      |
|---|----------------------|
|   |                      |
| <b>VENTANILLA ÚNICA</b><br>ALCALDIA DE CIRCASIA |                      |
| Recibido por:                                   | <i>Dany Ceballos</i> |
| Fecha:  | <i>07-04-2024</i>    |
| Hora:   | <i>10:13</i>         |
| N° Radicado:                                    | <i>2024-007-0156</i> |

**Asunto:** Informe de ventanilla única virtual, hasta la fecha 28 de junio de 2024.

Por medio del presente documento, se relaciona el informe correspondiente a lo registrado en la ventanilla única (<https://ventanillaunicavirtualcircasia.gov.co>):

El total de PQRs de todas las dependencias desde el 1 de enero de 2024 hasta la fecha 28 de junio son 2060.

El total de las PQRs vencidas de todas las dependencias desde el primero de enero hasta 28 de junio son 528, así:

| Todas la dependencias             | 528 |
|-----------------------------------|-----|
| Comisaría de familia              | 11  |
| Control interno                   | 1   |
| Despacho                          | 10  |
| Inspección de Policía             | 48  |
| Planeación y Desarrollo municipal | 44  |
| Administrativa                    | 22  |
| Gobierno y Desarrollo Social      | 189 |
| Infraestructura                   | 137 |
| Financiera                        | 66  |
| Umata                             | 0   |

Teniendo en cuenta el registro de las PQRs vencidas desde enero hasta junio comparada con el informe anterior del mes de mayo, se evidencia un aumento de 67, al pasar de 461 a 528 en todas las dependencias, presentándose además aumentos en la dependencias de comisaría de familia al pasar de 6 a 11, en la inspección

*Rto. Eula*  
*12/07/2024*  
*A. Z. SP*



## MUNICIPIO DE CIRCASIA QUINDIO

NIT: 890.001.044-8

aumentó una, en planeación aumentó 4, en administrativa paso de 14 a 22, gobierno pasó de 177 a 189, infraestructura pasó de 106 a 137, financiera de 60 a 66.

Es de anotar que las PQRs vencidas en realidad se respondieron a tiempo, pero se ha presentado dificultades por desinformación en el manejo de la plataforma desde la recepción de ventanilla única, en la cual se radicaron como PQR lo que en realidad eran informes, o respuestas recibidas, en el caso de la dependencia de Administrativa en realidad no hay PQRs vencidas, lo cual se puede demostrar en los adjuntos de las mismas.

Por ejemplo, el radicado 2024PQR630624 aparece como una PQR vencida pero en realidad son facturas de servicios públicos que se recibieron. Así mismo, la 2024PQR143219, es un informe sobre el contrato de prestación de servicios sobre el soporte, actualización y mantenimiento de la plataforma web ventanilla única virtual de Circasia, lo que muestra que en realidad no es una PQR.

En los demás casos que aparecen como finalizados vencidos en realidad se respondieron a tiempo, lo que se evidencia en las fechas de las respuestas.

Sin embargo, desde la Oficina Asesora Administrativa se ha hecho gestión con el proveedor de la plataforma de Ventanilla Única, a través de capacitaciones, visitas y llamadas telefónicas para ir corrigiendo en tiempo real estas inconsistencias.

Atentamente,

*Diany Shirley Ceballos M.*  
**DIANY SHIRLEY CEBALLOS MEDINA**  
Auxiliar administrativo  
Ventanilla única  
Alcaldía de Circasia Quindío.

Copia: Oficina Control Interno

Administración 2024 -2027

Alcaldía Municipal - Dirección: Carrera 14 Nro. 6 - 37 -CAM- Plaza de Bolívar

Teléfonos: PBX: (6) 758 40 24 FAX: (6) 758 54 32

[www.circasia-quindio.gov.co](http://www.circasia-quindio.gov.co) E-mail: [alcaldia@circasia-quindio.gov.co](mailto:alcaldia@circasia-quindio.gov.co)