

Armenia, enero 24 de 2024

Señor
LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ
Gerente
RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

Asunto: Informe Consolidado de PQRSD Anual de 2023.

De acuerdo en lo establecido en el plan de acción para la vigencia 2024, cumpliendo en ese mismo sentido con el contrato de prestación de servicios de apoyo a la gestión No.004 de 2024, me permito entregar dicho informe consolidado.

INFORME PORMENORIZADO

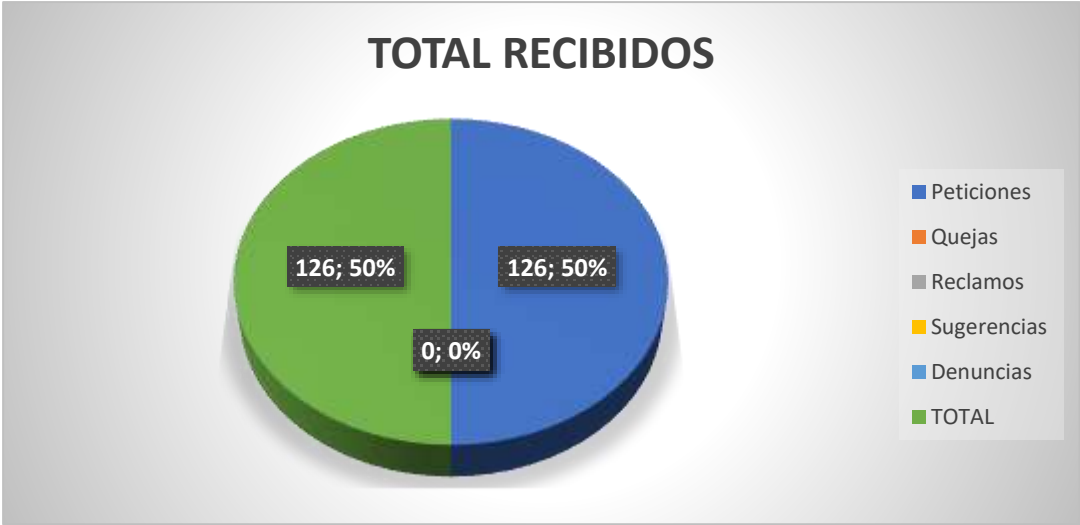
El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas a la RAP Eje Cafetero, durante los periodos comprendidos entre enero a diciembre del año 2023, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes – Jueves 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 6:00 pm Viernes 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5:00 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co	
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Informe Anual de 2023

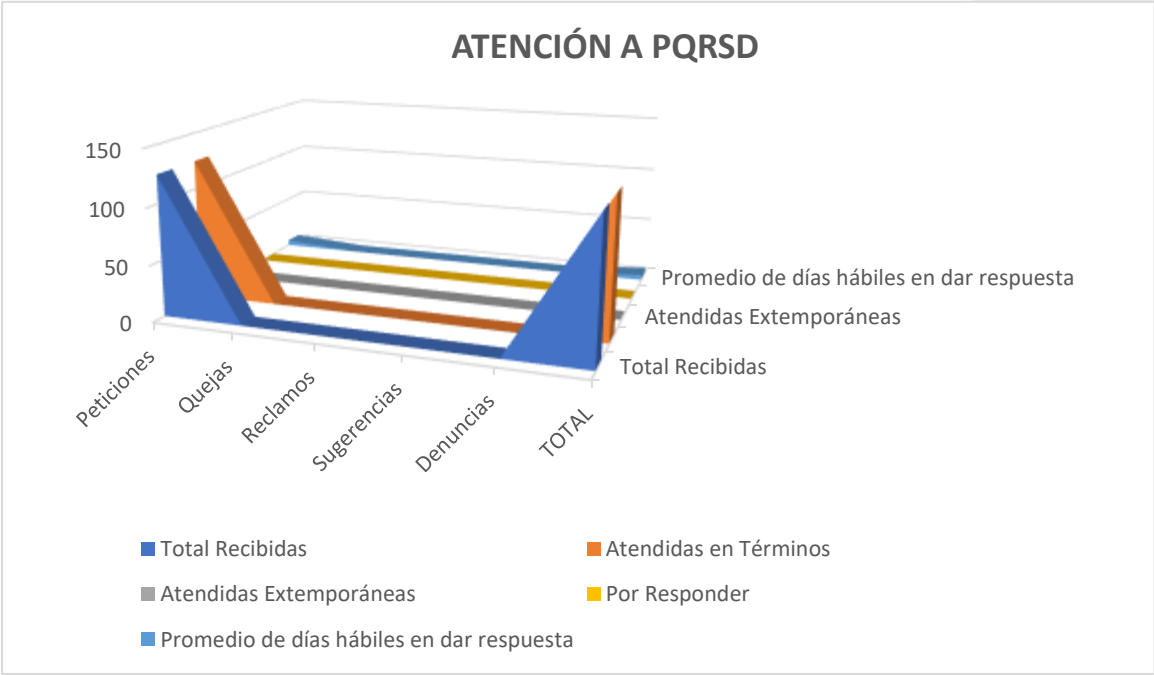
CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	126	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	126	100%



ATENCIÓN A PQRS D RECIBIDAS

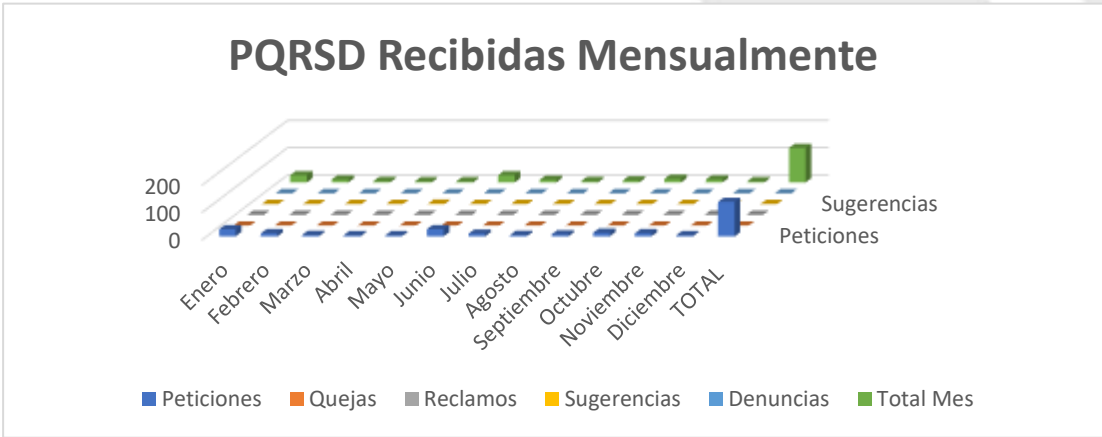
El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al informe anual de 2023 de las PQRS D recibidas en la Región Administrativa y de Planificación RAP – Eje Cafetero, se muestra en el siguiente cuadro.

Concepto	Total Recibidas	Atendidas en Términos	Atendidas Extemporáneas	Por Responder	Promedio de días hábiles en dar respuesta
Peticiones	126	126	0	0	5
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	0	0	0	0	0
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	126	126	0	0	5



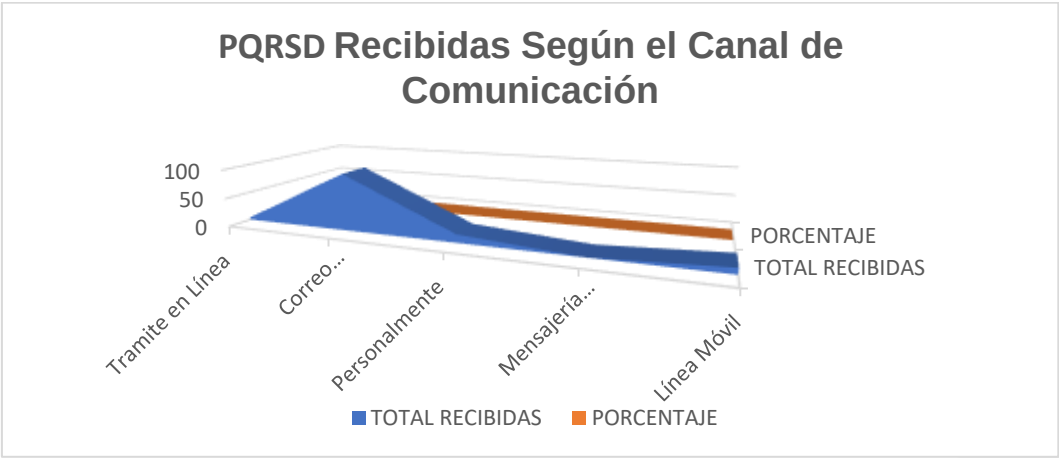
PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total Mes
Enero	26	0	0	0	0	26
Febrero	11	0	0	0	0	11
Marzo	5	0	0	0	0	5
Abril	4	0	0	0	0	4
Mayo	4	0	0	1	0	4
Junio	26	0	0	0	0	26
Julio	10	0	0	0	0	10
Agosto	5	0	0	0	0	5
Septiembre	7	0	0	0	0	7
Octubre	13	0	0	0	0	13
Noviembre	11	0	0	0	0	11
Diciembre	4	0	0	0	0	4
TOTAL	126	0	0	0	0	126



PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Línea	4	3%
Correo Electrónico	98	78%
Personalmente	14	11%
Mensajería Especializada	0	0%
Línea Móvil	10	8%
TOTAL	126	100%



CONCLUSIÓN

Durante el periodo comprendido entre enero a diciembre del año 2023, se refleja una buena clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por Subgerencia Administrativa y Financiera para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la RAP Eje Cafetero, evitando reprocesos en la asignación de estas, habiendo sido contestadas de fondo y en el término estipulado.

Atentamente,



LUIS ERNESTO SALAZAR JIMENEZ
Subgerente Administrativo y Financiero
RAP Eje cafetero

Elaboró: Natalia Andrea Salcedo Agudelo/ Contratista