

Abril 05 de 2022, Armenia

Ingeniero
LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ
Gerente
RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

Asunto: Informe Consolidado de PQRSD Primer Trimestre de 2022.

De acuerdo en lo establecido en la acción No.16 del Plan de Acción para la vigencia 2022, cumpliendo en ese mismo sentido con la obligación No 2 del Contrato de Prestación de Servicio de Apoyo a la Gestión No. 004 de2022, 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 el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2022, 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 – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	Lunes – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co	
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

PQRS RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Primer Trimestre de 2022

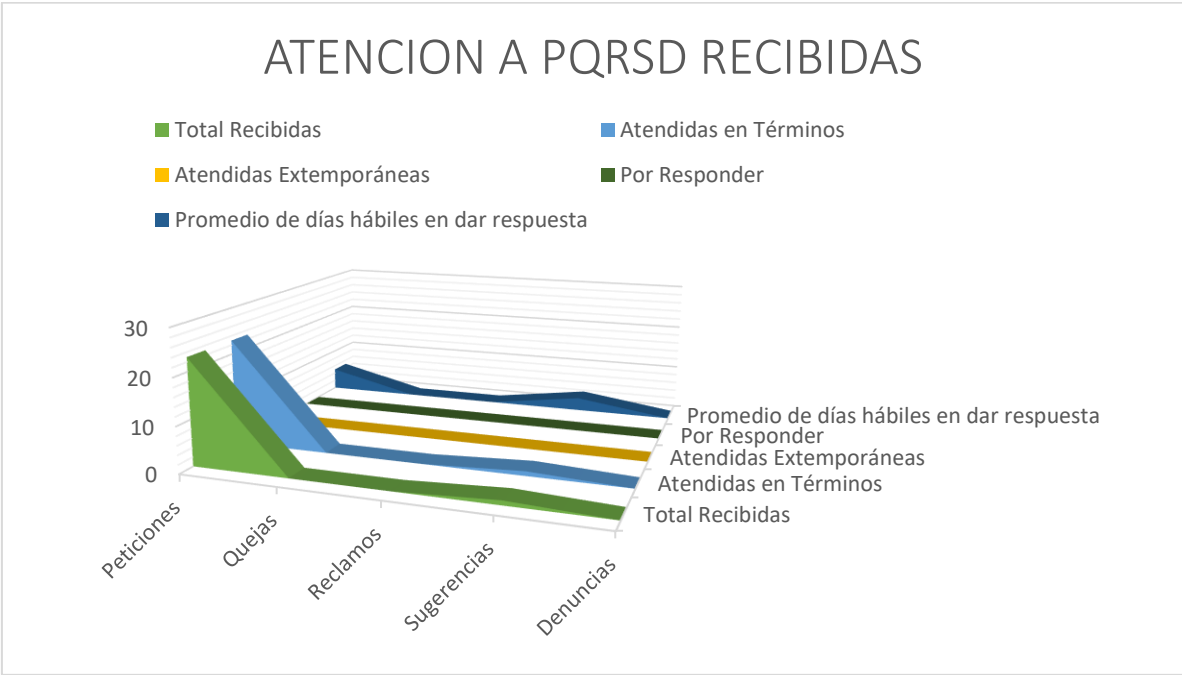
CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	22	96%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	1	4%
Denuncias	0	0%
TOTAL	23	100%



ATENCIÓN A PQRS RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al primer trimestre de 2022 de las PQRS 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	22	22	0	0	5
Quejas	0	0	0	0	0
Reclamos	0	0	0	0	0
Sugerencias	1	1	0	0	3
Denuncias	0	0	0	0	0
TOTAL	23	23	0	0	0

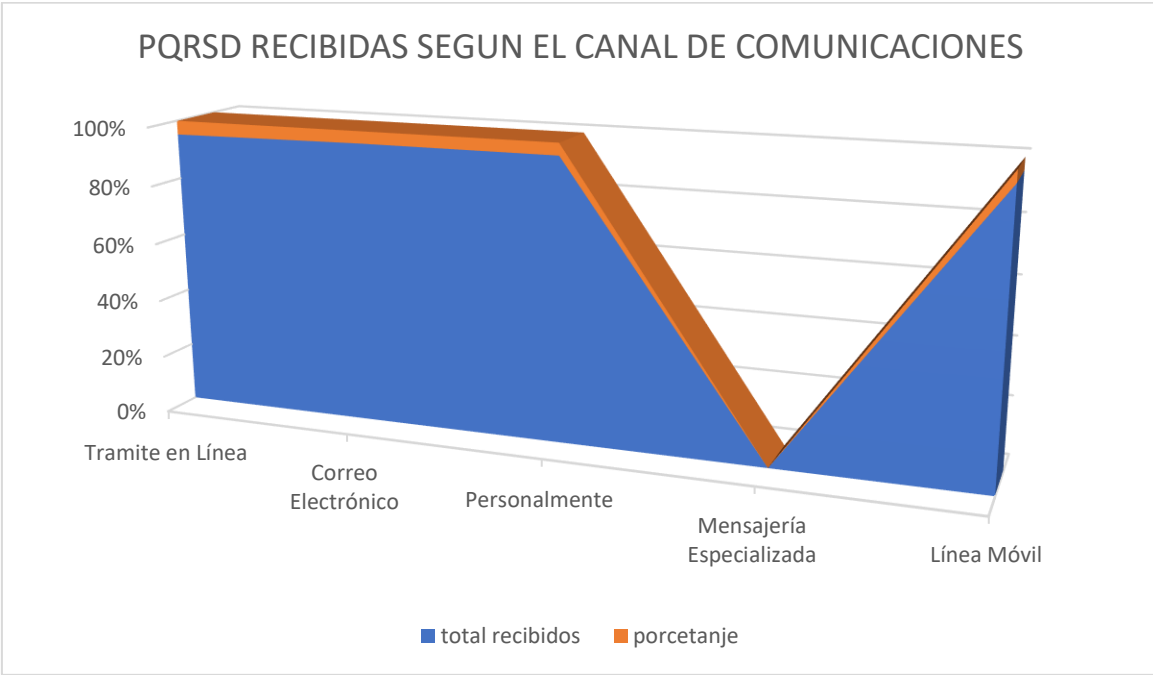


PQRSRD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total Mes
Enero	11	0	0	0	0	11
Febrero	9	0	0	1	0	10
Marzo	2	0	0	0	0	2
Total	22	0	0	1	0	23

PQRSRD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Línea	2	10%
Correo Electrónico	7	30%
Personalmente	10	43%
Mensajería Especializada	0	0%
Línea Móvil	4	17%
TOTAL	23	100%



CONCLUSIÓN

Durante el periodo comprendido entre enero a marzo del año 2022, se refleja una óptima 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.

Atentamente,

Natalia Salcedo

NATALIA ANDREA SALCEDO AGUDELO

Contratista

RAP Eje cafetero

Reviso: Luis Ernesto Salazar Jiménez – Contratista