Octubre 4 de 2022

Señor
LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ
Gerente
RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

Asunto: Informe Consolidado de PQRSD Tercer 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. 067 de 2022, 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 julio a septiembre del año 2022, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

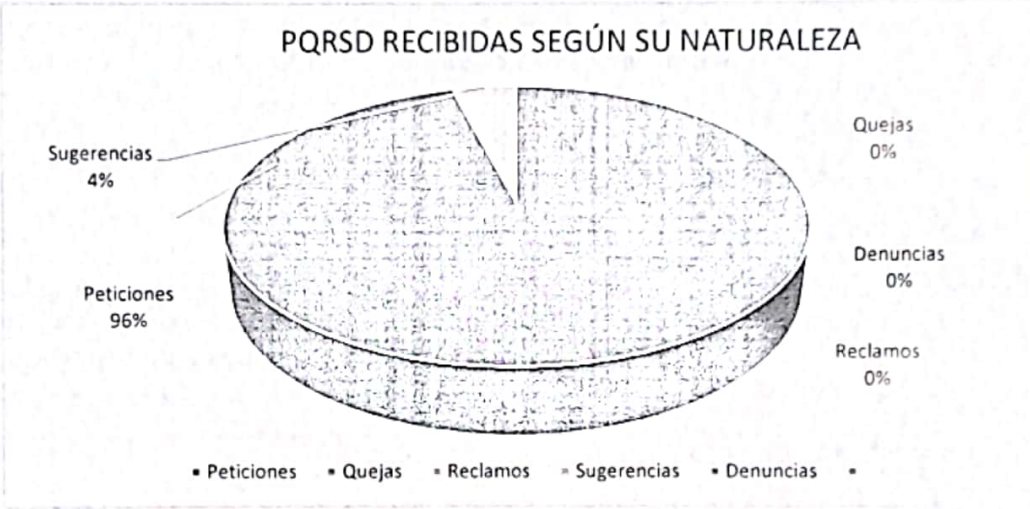
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	Lunes – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co	
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo
Armenia - Quindío - Teléfono 57 (6) 7390747
@RapEjeCafetero
www.ejecafeterorap.gov.co

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

Tercer Trimestre de 2022

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	32	96%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	32	**100%**



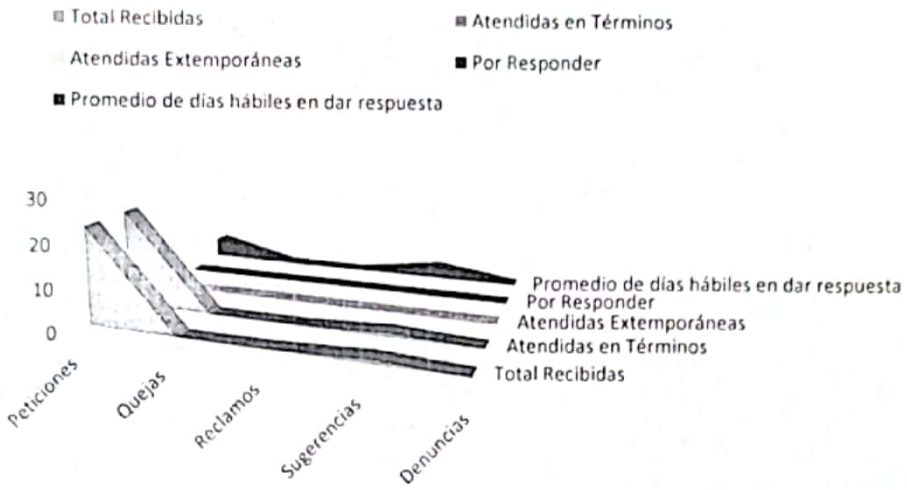
ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al tercer trimestre de 2022 de las PQRSD 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 dias hábiles en dar respuesta
Peticiones	32	31	1	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	32	**31**	**1**	**0**	**0**

Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo
Armenia - Quindío - Teléfono 57 (6) 7390747
@RapEjeCafetero

ATENCION A PQRSD RECIBIDAS



PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

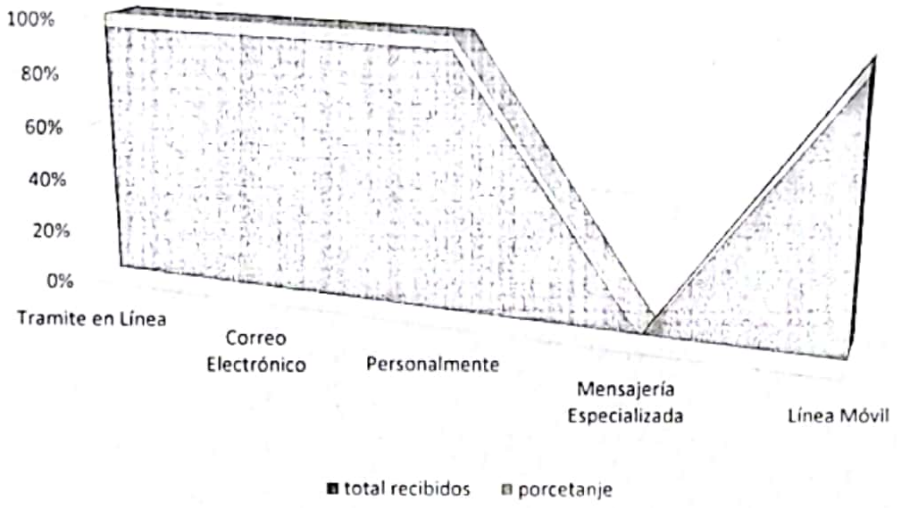
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total Mes
Julio	11	0	0	0	0	11
Agosto	9	0	0	0	0	9
Septiembre	12	0	0	0	0	12
Total	32	0	0	0	0	32

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Linea	1	10%
Correo Electrónico	20	60%
Personalmente	10	20%
Mensajeria Especializada	0	0%
Línea Móvil	1	10%
TOTAL	**32**	**100%**

Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo
Armenia - Quindío - Teléfono 57 (6) 7390747
@RapEjeCafetero
www.ejecafeterorap.gov.co

PQRSD RECIBIDAS SEGUN EL CANAL DE COMUNICACIONES



CONCLUSIÓN

Durante el periodo comprendido entre julio a septiembre del año 2022, 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.

Atentamente,

LUIS ERNESTO SALAZAR JIMENEZ
Subgerente Administrativo y Financiero
RAP Eje cafetero

Elaboró: Johana Vanessa Herrera Álzate
Reviso: Natalia Andrea Salcedo Agudelo

Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo
Armenia - Quindío - Teléfono 57 (6) 7390747
@RapEjeCafetero
www.ejecafeteroraps.gov.co