Marzo 31 de 2023, Armenia

Ingeniero
LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ
Gerente
RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

Asunto: Informe Consolidado de PQRSD Primer Trimestre de 2023.

De acuerdo en lo establecido en la acción No.15 del Plan de Acción para la vigencia 2023, cumpliendo en ese mismo sentido con el Contrato de Prestación de Servicio de Apoyo a la Gestión No. 005 de 2023, 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 2023, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

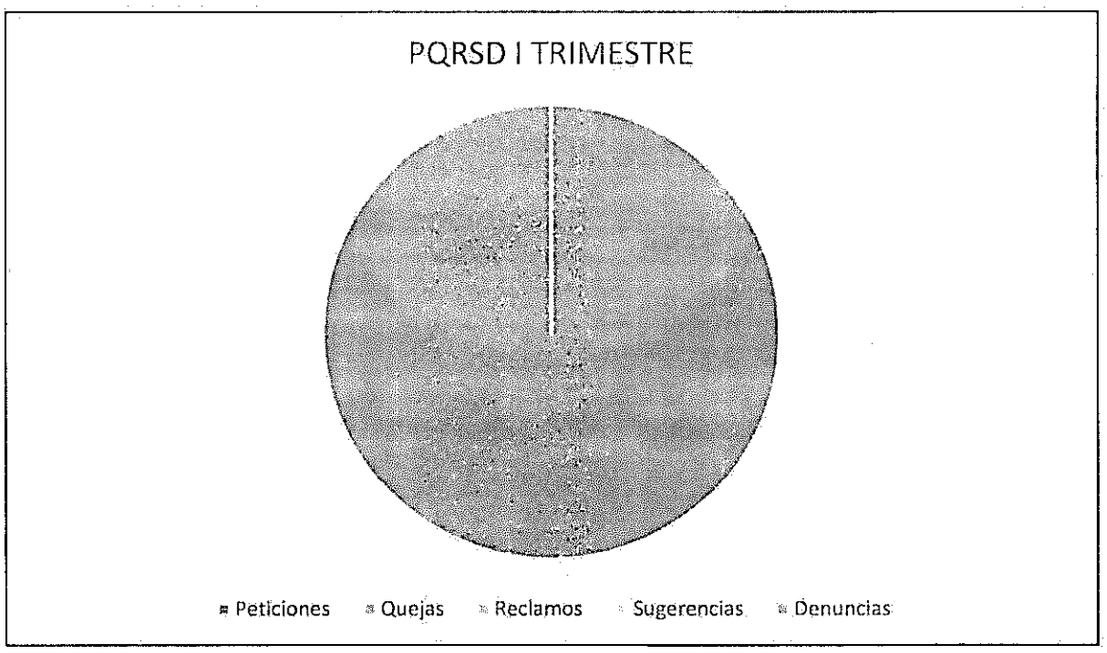
Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	Lunes – Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5:30 pm
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co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

Primer Trimestre de 2023

CONCEPTO	TOTAL RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	42	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	42	**100%**

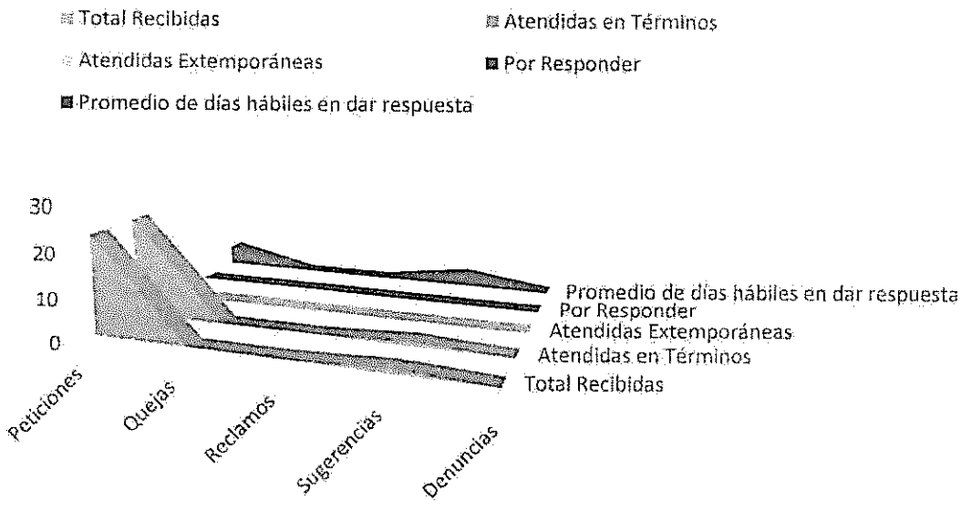


ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al primer trimestre de 2023 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 días hábiles en dar respuesta
Peticiones	42	42	0	0	4
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	**42**	**42**	**0**	**0**	**0**

ATENCION A PQRSD RECIBIDAS



PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

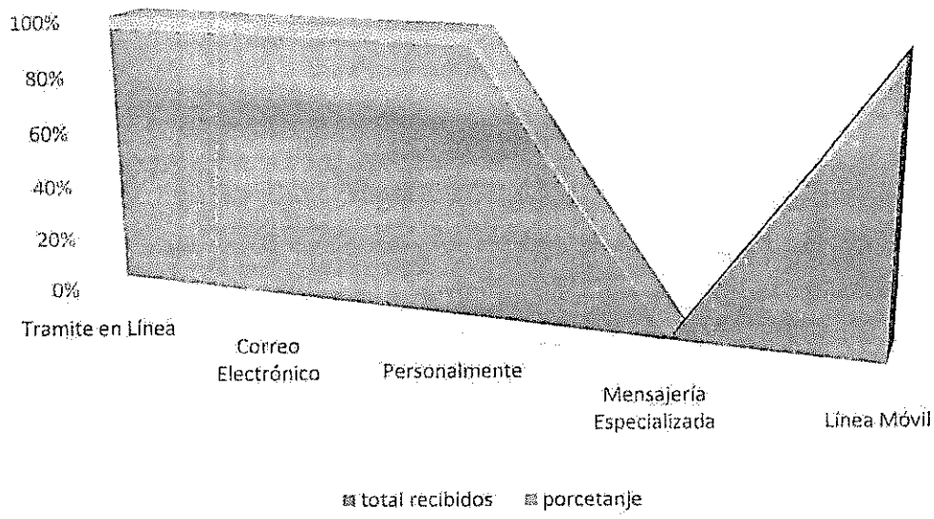
Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total Mes
Enero	26	0	0	0	0	26
Febrero	11	0	0	0	0	11
Marzo	5	0	0	0	0	5
Total	42	0	0	0	0	42

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Línea	4	10%
Correo Electrónico	19	43%
Personalmente	10	30%
Mensajería Especializada	0	0%
Línea Móvil	9	17%
TOTAL	42	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 enero a marzo del año 2023, se refleja la clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas en el procedimiento de PQRSD establecido por la Subgerencia Administrativa y Financiera para la recepción, clasificación y respuesta de fondo y dentro de la oportunidad legal establecida de las solicitudes de documentos recibidos por la RAP Eje Cafetero.

Atentamente,

Luis Ernesto Salazar Jiménez
Subgerente Administrativo y Financiero
RAP Eje Cafetero

Elaboró: Natalia Andrea Salcedo Agudelo – Contratista

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