Armenia, diciembre 07 de 2023

Ingeniero
LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ
Gerente
RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

Asunto: Informe Consolidado de PQRSD Cuarto 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 servicios de apoyo a la gestión No.089 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 octubre 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 CAD 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
Cuarto Trimestre de 2023

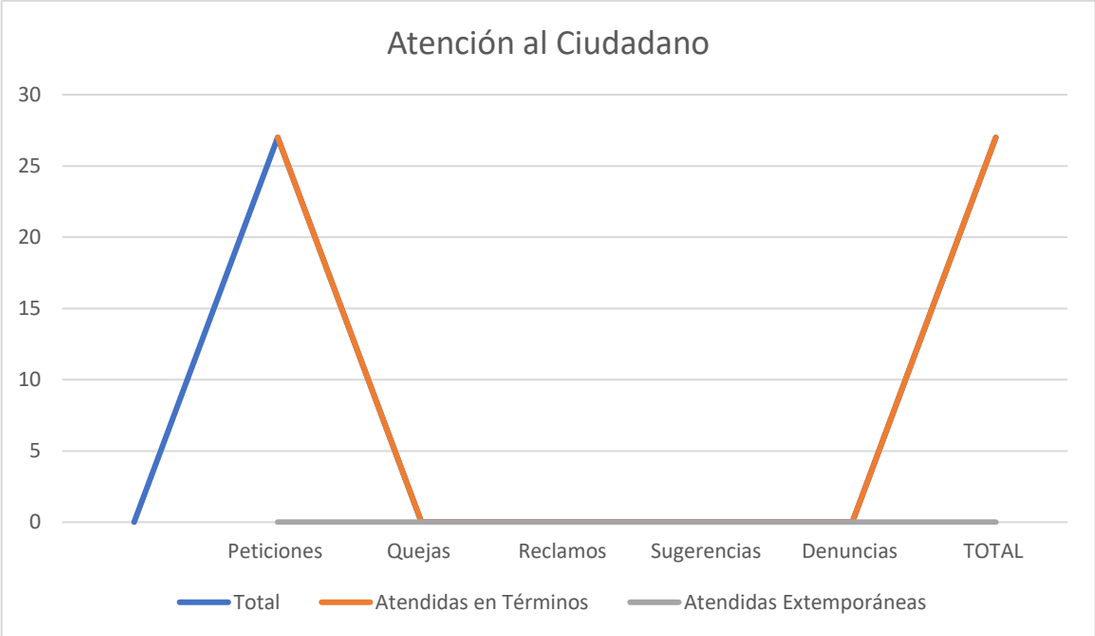
CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
Peticiones	28	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	28	**100%**

ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al cuarto 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	28	28	0	0	3
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	**28**	**28**	**0**	**0**	**3**

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

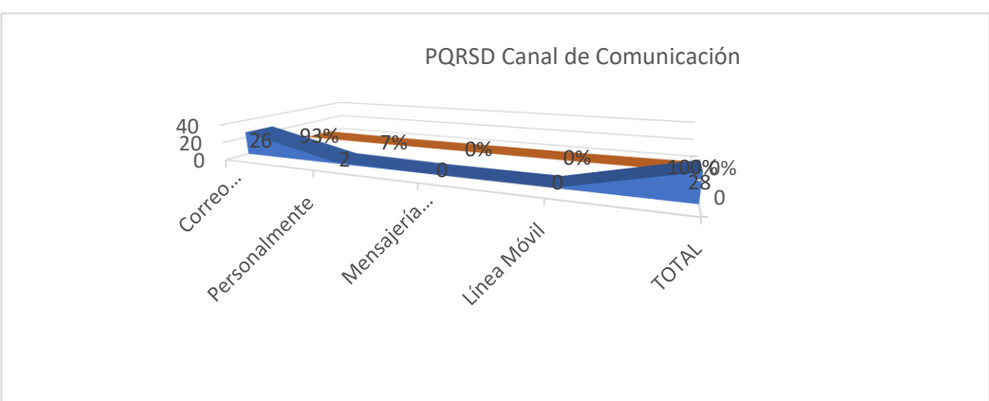


PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total Mes
Octubre	13	0	0	0	0	13
Noviembre	11	0	0	0	0	11
Diciembre	4	0	0	0	0	4
Total	28	0	0	0	0	28

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Línea	0	0%
Correo Electrónico	26	93%
Personalmente	2	7%
Mensajería Especializada	0	0%
Línea Móvil	0	0%
TOTAL	**28**	**100%**



CONCLUSIÓN

Durante el periodo comprendido entre octubre a diciembre del año 2023, se refleja una óptima clasificación de los documentos recibidos a través de los diferentes canales de comunicación, como resultado de las medidas adoptadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera para la correcta clasificación de los documentos recibidos por la RAP Eje Cafetero, evitando reprocesos en la asignación de estas y dando la respuesta de fondo y dentro de la oportunidad establecida.

Atentamente,

LUIS ERNESTO SALAZAR JIMENEZ
Subgerente Administrativo y Financiero
RAP Eje cafetero

Proyecto: Natalia Andrea Salcedo Agudelo – Contratista