

Armenia, julio 02 de 2024

Doctor  
**HUMBERTO TOBON**  
 Gerente  
 RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

**Asunto:** Informe Consolidado de encuestas de satisfacción I Semestre 2024.

De acuerdo en lo establecido en la acción No.16 del Plan de Acción para la vigencia 2024, según la revisión y mejora continua en el servicio prestado, de igual manera al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG adoptado por la institución mediante Resolución No 007 del 2021, por medio de una encuesta de satisfacción se plantea como objetivo principal realizar el seguimiento de las percepciones, en referencia a la claridad y eficiencia en las respuestas.

### INFORME PORMENORIZADO

Durante este periodo en el enlace publicado en la página Web de la entidad, fueron diligenciadas catorce (14) encuestas que equivalen al seis (6%) de ochenta (80) PQRSD recibidas en este período, el bajo porcentaje de dichas encuestas es debido a que la página de la entidad se encuentra en mantenimiento y por ahora el enlace se encuentra deshabilitado.

A partir del análisis de los resultados de satisfacción se podrán evidenciar las debilidades y las buenas prácticas implementadas durante el primer semestre de la vigencia 2024, permitiendo conocer el nivel de satisfacción y la experiencia para identificar áreas y aspectos que necesiten atención y de esta manera fortalecer los propósitos misionales teniendo en cuenta el marco estratégico de la entidad en el mejoramiento continuo de los procesos institucionales, con el fin de aumentar la competitividad, eficiencia, eficacia, calidad y la satisfacción de la comunidad.

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
<b>Presencial</b>	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	Lunes – jueves 8 am a 12 m y de 2 pm a 6:30 pm
<b>Telefónico</b>	Línea Móvil	3005244390	Viernes 8 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm
<b>Electrónico</b>	Página Web	<a href="http://www.ejecafeterorap.gov.co">www.ejecafeterorap.gov.co</a>	
	Enlace para PQRSD	<a href="http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/">http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/</a>	
	Correo Institucional	<a href="mailto:contacto@ejecafeterorap.gov.co">contacto@ejecafeterorap.gov.co</a>	

**CUMPLIMIENTO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LAS PREGUNTAS**

Pregunta No. 1	Opción de Respuesta		Satisfacción
¿Está satisfecho con la respuesta recibida por parte de la RAP – Eje Cafetero en su "Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD)?	Si	No	100%
	14	0	

Pregunta No. 2	Opción de Respuesta		Satisfacción
¿La claridad en la información entregada en la respuesta a su " Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD) fue?	Excelente	14	100%
	Buena	0	
	Deficiente	0	
	Regular	0	

Pregunta No. 3	Opción de Respuesta		Satisfacción
¿El grado de amabilidad y cortesía de la respuesta brindada por la entidad a su " Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD) fue?	Excelente	14	100%
	Buena	0	
	Deficiente	0	
	Regular	0	

Pregunta No. 4	Opción de Respuesta		Satisfacción
¿Cuál fue el medio de comunicación por el cual radicó su "Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y/o Denuncia (PQRSD)?	Presencial	4	29%
	Telefónica	0	0%
	Página Web	0	0%
	Redes Sociales	0	0%
	Correo Electrónico	10	71%

- Destacamos el buen nivel que reflejaron las preguntas número 1, 2 y 3, en las cuales evidenciamos el buen nivel de satisfacción de la entidad.
- Se evidencia la necesidad de una acción de mejora para reforzar en una mayor cantidad de respuestas ya que el porcentaje de respuestas de PQRSD fue muy bajo.
- De igual manera se debe realiza una acción de mejora ya que por actualización de la página el link de encuestas de satisfacción se encentra deshabilitado.

Los resultados de esta encuesta serán publicados en la página institucional y los podrán consultar con el link: <https://ejecafeterorap.gov.co/transparencia/>

Atentamente,



**LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ**  
Subgerente Administrativo y Financiero  
RAP Eje Cafetero

Proyecto: Natalia Andrea Salcedo Agudelo – Contratista