

Armenia, diciembre 07 de 2023

Ingeniero  
**LUIS GUILLERMO AGUDELO RAMIREZ**  
 Gerente  
 RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

**Asunto:** Informe Consolidado de Encuestas de Satisfacción II Semestre 2023

De acuerdo con lo establecido en la acción No 17 del Plan de Acción Institucional vigencia 2023, me permito entregar dicho informe consolidado.

### INFORME PORMENORIZADO

Durante este periodo se continuó con la implementación de la encuesta a través del enlace publicado en la página Web de la entidad, fueron diligenciadas dieciocho (18) encuestas que equivalen a un porcentaje del 35% de las cincuenta y dos (52) PQRSD recibidas en este período, todas corresponden a los usuarios que solicitaron certificados de contratos de prestación de servicios, en su totalidad las respuestas a cada una de las preguntas fueron satisface y excelente.

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 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 6:00 pm
<b>Telefónico</b>	Línea Móvil	3005244390	Viernes 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5:00 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>	

Relación de las Encuestas diligenciadas por parte de los usuarios:

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↪️ ⋮  
Jue 06/07/2023 15:45

**Nombre** Didier  
**Apellido** mesa  
**Correo Electrónico** didiermesa22@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3046770038  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico  
**Observaciones**

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder    ↪️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↪️ ⋮  
Jue 27/07/2023 15:24

**Nombre** JENNIFER JULIET  
**Apellido** ALVAREZ LINERO  
**Correo Electrónico** jennalvarez70@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3113708552  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico  
**Observaciones**

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder    ↪️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↪️ ⋮  
Jue 27/07/2023 15:46

**Nombre** Marco Horacio  
**Apellido** García Castaño  
**Correo Electrónico** turismo.rapejecafetero@gmail.com  
**Tipo de Población** Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales, Palenqueras - NARP  
**Teléfono** 3007909748  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Redes Sociales  
**Observaciones**

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder    ↪️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↪️ ⋮  
Lun 31/07/2023 15:19

**Nombre** Beatriz elena  
**Apellido** Gil garsvito  
**Correo Electrónico** beatrizelenagil27@gmsil.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3148217956  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Presencial  
**Observaciones**

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder    ↪️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Vie 17/11/2023 10:29

**Nombre** Alejandro  
**Apellido** Arias Díaz  
**Correo Electrónico** alejandro.arias5660@ucaldas.edu.co  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3128806100  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Lun 20/11/2023 12:32

**Nombre** David Santiago  
**Apellido** Ramos Ruiz  
**Correo Electrónico** davidramos97@hotmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3155575585  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Mar 12/12/2023 16:37

**Nombre** Deiby Andres  
**Apellido** Bedoya Arias  
**Correo Electrónico** bedoyaarias.deiby@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3122299290  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Mar 12/12/2023 17:17

**Nombre** MAIRA ALEJANDRA  
**Apellido** RODRIGUEZ PATIÑO  
**Correo Electrónico** mayalropa30@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3195497073  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Miércoles 13/12/2023 10:59

**Nombre** Yeison Andrés  
**Apellido** Ciro Calderón  
**Correo Electrónico** yeisonciro73@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 321 8459609  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicación** Presencial

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Miércoles 13/12/2023 11:01

**Nombre** Viviana  
**Apellido** Trejos Carvajal  
**Correo Electrónico** viviana.trejos@correounivalle.edu.co  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3014355713  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicación** Correo Electrónico

**Observaciones** Siempre muy prestos a las solicitudes.  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Miércoles 13/12/2023 15:23

**Nombre** Gonzalo  
**Apellido** Cardona Gaviria  
**Correo Electrónico** cardona.gonzalo@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3113213265  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicación** Correo Electrónico

**Observaciones** Muy bien  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Miércoles 13/12/2023 15:51

**Nombre** Alciber Francisco  
**Apellido** Salas Gómez  
**Correo Electrónico** dynamicweb@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 30023232323  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicación** Presencial

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↶️ ↷️ ⋮  
Jue 14/12/2023 6:34

**Nombre** Carolina  
**Apellido** Palacio mejia  
**Correo Electrónico** carolina.palacio15@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3207248784  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder ↷️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↶️ ↷️ ⋮  
Jue 14/12/2023 9:43

**Nombre** David Santiago  
**Apellido** Ramos Ruiz  
**Correo Electrónico** davidramos97@hotmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3155575585  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones** Se respondió a la solicitud con rapidez.  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder ↷️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↶️ ↷️ ⋮  
Mié 13/12/2023 15:23

**Nombre** Gonzalo  
**Apellido** Cardona Gaviria  
**Correo Electrónico** cardona.gonzalo@gmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3113213265  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones** Muy bien  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder ↷️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

😊 ↩️ ↶️ ↷️ ⋮  
Lun 20/11/2023 12:32

**Nombre** David Santiago  
**Apellido** Ramos Ruiz  
**Correo Electrónico** davidramos97@hotmail.com  
**Tipo de Población** No Aplica  
**Teléfono** 3155575585  
**Satisfacción** Si  
**Claridad** Excelente  
**Gradoamabilidad** Excelente  
**Mediocomunicacion** Correo Electrónico

**Observaciones**  
**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

↩️ Responder ↷️ Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Mié 13/12/2023 15:51

<b>Nombre</b>	Alciber Francisco
<b>Apellido</b>	Salas Gómez
<b>Correo Electrónico</b>	dynamicweb@gmail.com
<b>Tipo de Población</b>	No Aplica
<b>Teléfono</b>	30023232323
<b>Satisfacción</b>	Si
<b>Claridad</b>	Excelente
<b>Gradoamabilidad</b>	Excelente
<b>Mediocomunicacion</b>	Presencial
<b>Observaciones</b>	

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

Asistente de Gerencia  
Para: Asistente de Gerencia

Vie 15/12/2023 13:40

<b>Nombre</b>	RUBEN DARIO
<b>Apellido</b>	ARIAS SALAZAR
<b>Correo Electrónico</b>	ruben.0109@hotmail.com
<b>Tipo de Población</b>	No Aplica
<b>Teléfono</b>	3117759366
<b>Satisfacción</b>	Si
<b>Claridad</b>	Buena
<b>Gradoamabilidad</b>	Excelente
<b>Mediocomunicacion</b>	Correo Electrónico
<b>Observaciones</b>	

**Autorización Para El Tratamiento De Información** \* He leído y acepto la Política de tratamiento de datos dispuestas por la RAP Eje Cafetero.

Responder Reenviar

## CONCLUSIÓN

Durante el segundo semestre de 2023, en las dieciocho (18) encuestas diligenciadas correspondientes al 35% de las PQRSD recibidas, se puede evidenciar que diecisiete (17) fueron calificados excelente los ítems (claridad y grado de amabilidad), lo que representa un alto grado de satisfacción por parte de nuestros usuarios.

Atentamente,



**LUIS ERNESTO SALAZAR JIMENEZ**  
Subgerente Administrativo y Financiero  
RAP Eje cafetero

**Proyecto:** Natalia Andrea Salcedo Agudelo – Contratista