

Armenia, 25 de enero del 2025

Doctor  
**HUMBERTO TOBON**  
Gerente  
RAP Eje Cafetero

**Asunto:** Informe Consolidado Anual de PQRSD de 2024.

Cordial Saludo,

Este informe tiene como propósito proporcionar una visión detallada y comprensiva de las inquietudes y expectativas expresadas durante el 2024, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.

### INFORME PORMENORIZADO

El presente informe corresponde a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias, recibidas a la RAP Eje Cafetero, durante el 2024, a través de los siguientes mecanismos de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

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 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>	

### PQRSD RECIBIDAS SEGÚN SU NATURALEZA

2024:

CONCEPTO	TOTAL, RECIBIDOS	PORCENTAJE
<b>Peticiones</b>	118	100%
<b>Quejas</b>	0	0%
<b>Reclamos</b>	0	0%
<b>Sugerencias</b>	0	0%
<b>Denuncias</b>	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

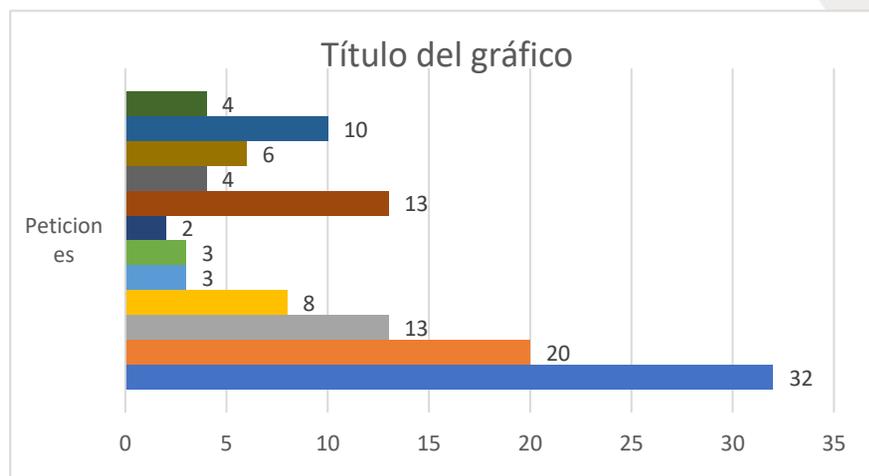
## ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al año 2024 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	118	118	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
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

## PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

Mes	Peticiones	Quejas	Reclamos	Sugerencias	Denuncias	Total, Mes
Enero	32	0	0	0	0	32
Febrero	20	0	0	0	0	20
Marzo	13	0	0	0	0	13
Abril	8	0	0	0	0	8
Mayo	3	0	0	0	0	3
Junio	3	0	0	0	0	3
Julio	2	0	0	0	0	2
Agosto	13	0	0	0	0	13
Septiembre	4	0	0	0	0	3
Octubre	6	0	0	0	0	6
Noviembre	10	0	0	0	0	10
Diciembre	4	0	0	0	0	4
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>118</b>



## PQRS RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

CANAL DE COMUNICACIÓN	TOTAL, RECIBIDAS	PORCENTAJE
Tramite en Línea	13	0%
Correo Electrónico	99	100%
Personalmente	6	0%
Mensajería Especializada	0	0%
Línea Móvil	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>	<b>100%</b>

## CONCLUSIÓN

Durante el año 2024, se refleja una óptima 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.