RAP EJE CAFETERO
Región Administrativa y de Planificación

RAP-EC-ADM-025

Armenia, abril 07 de 2025

Doctor
HUMBERTO TOBON
Gerente
RAP Eje Cafetero

Asunto: Informe de Seguimiento – procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) primer trimestre – vigencia 2025. Región Administrativa y de Planeación RAP Eje Cafetero

Cordial Saludo,

OBJETIVO DEL INFORME:

El presente informe tiene como objetivo documentar el seguimiento al procedimiento de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondiente al primer trimestre del año 2025, como parte del compromiso institucional con la atención ciudadana y la mejora continua.

Esta acción se enmarca en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad, orientados a fortalecer la transparencia, la participación ciudadana, la eficiencia administrativa y la consolidación de un sistema efectivo de respuesta a los requerimientos de la comunidad.

El seguimiento realizado permite identificar avances, alertas y oportunidades de mejora en la recepción, trámite y respuesta de las solicitudes ciudadanas, en concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la normatividad vigente en materia de servicio al ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA ENTIDAD

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Presencial	Punto de Atención al Ciudadano	Carrera 12 No. 22-37 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2	lunes – jueves 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 6:00 p.m.
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	viernes 7:30 a.m. a 12 m. y de 1:30 p.m. a 5 p.m.
Electrónico	Página Web	www.ejecafeterorap.gov.co	
	Enlace para PQRSD	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

ANALISIS DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQRSD PRIMER TRIMESTRE - 2025

Durante el primer trimestre 2025, se registraron un total de cuatro (4) solicitudes, clasificadas exclusivamente bajo el concepto de **Peticiones**. No se registraron quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

Concepto	Total, recibidos	Porcentaje
Peticiones	4	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	**4**	**100%**

INDICADORES DE SEGUIMIENTO:

- ✓ Tasa de respuesta oportuna (indicador cualitativo):
  Las 4 peticiones fueron debidamente clasificadas y tramitadas por los canales correspondientes sin reprocesos.

- ✓ Índice de clasificación correcta de PQRSD:
  100%. No se identificaron errores en la tipificación de las solicitudes.

0%. No se registraron inconformidades formales, lo cual sugiere percepción positiva o bajo volumen de interacción aún en fase de consolidación del canal.

CONCLUSIÓN

Durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se evidencia un resultado positivo como consecuencia de las acciones adoptadas por la Subgerencia Administrativa y Financiera, orientadas a garantizar una clasificación adecuada de los documentos recibidos a través de los diferentes mecanismos de comunicación institucional.

El 100% de las PQRSD fueron correctamente registradas y tramitadas sin reprocesos, lo cual evidencia el funcionamiento eficiente del canal institucional de atención al ciudadano.

No obstante, se recomienda fortalecer la estrategia de divulgación y cultura de servicio al ciudadano, con el propósito de incentivar el uso de los canales habilitados, especialmente los medios electrónicos.

Atentamente,

DAIRO ENRIQUE VALDERRAMA CASTRO
Subgerente Administrativo y Financiero
RAP Eje cafetero

Elaboró y proyectó: Alejandra Garcia Cañón– Contratista