

Armenia, 19 de enero del 2026

Doctor
HUMBERTO TOBON
Gerente
RAP Eje Cafetero

Asunto: Informe Consolidado Anual de PQRSD de 2025.

Cordial Saludo,

Este informe tiene como propósito proporcionar una visión detallada y comprensiva de las inquietudes y expectativas expresadas durante el 2025, 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 2025, 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 CDA Rodrigo Gómez Jaramillo piso 2 | Lunes – jueves 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 6:00 pm |
| Telefónico | Línea Móvil | 3005244390 | Viernes 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5 pm |
| 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

2025:

| CONCEPTO | TOTAL, RECIBIDOS | PORCENTAJE |
|-------------|------------------|------------|
| Peticiones | 71 | 100% |
| Quejas | 0 | 0% |
| Reclamos | 0 | 0% |
| Sugerencias | 0 | 0% |
| Denuncias | 0 | 0% |
| TOTAL | 71 | 100% |

ATENCIÓN A PQRSD RECIBIDAS

El consolidado correspondiente al comportamiento de atención acumulado al año 2025 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 | 71 | 71 | 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 | 71 | 71 | 0 | 0 | 3 |

PQRSD RECIBIDAS MENSUALMENTE

| Mes | Peticiones | Quejas | Reclamos | Sugerencias | Denuncias | Total, Mes |
|------------|------------|--------|----------|-------------|-----------|------------|
| Enero | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Febrero | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Marzo | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Abril | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Mayo | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Junio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Julio | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Agosto | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Septiembre | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Octubre | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| Noviembre | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Diciembre | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Total | 71 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 |

PQRSD RECIBIDAS SEGÚN EL CANAL DE COMUNICACIÓN

| CANAL DE COMUNICACIÓN | TOTAL, RECIBIDAS | PORCENTAJE |
|--------------------------|------------------|------------|
| Tramite en Línea | 3 | 0% |
| Correo Electrónico | 63 | 100% |
| Personalmente | 5 | 0% |
| Mensajería Especializada | 0 | 0% |
| Línea Móvil | 0 | 0% |
| TOTAL | 71 | 100% |

CONCLUSIÓN

Durante el año 2025, 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.