

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 Viernes 7:30 am a 12 m y de 1:30 pm a 5 pm
Telefónico	Línea Móvil	3005244390	
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
Trámite 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.