

Armenia, enero 19 de 2026

Doctor  
**HUMBERTO TOBON**  
Gerente  
RAP Eje Cafetero

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

Cordial Saludo,

#### **OBJETIVO DEL INFORME:**

Este documento presenta el análisis del comportamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas durante el cuarto trimestre del año 2025, como parte de las acciones de seguimiento institucional orientadas a optimizar la gestión de atención al ciudadano.

El ejercicio busca aportar a la consolidación de una administración pública transparente, participativa y eficaz, en línea con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y en cumplimiento de los marcos normativos vigentes en materia en servicio a la ciudadanía.

Al observar y analizar los datos obtenidos en este periodo, se obtienen elementos valiosos para reforzar buenas prácticas, anticipar necesidades y ajustar procesos que garanticen una atención de calidad, eficiente y oportuna.

#### **CANALES DE ATENCIÓN HABILITADOS POR LA ENTIDAD**

La Rap Eje Cafetero mantiene habilitados varios canales para asegurar al acceso ciudadano a los mecanismos de interacción institucional. Estos son:

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 PQRS	http://www.ejecafeterorap.gov.co/atencion-ciudadana/	
	Correo Institucional	contacto@ejecafeterorap.gov.co	

ANALISIS DE SOLICITUDES RECIBIDAS PQRS PRIMER TRIMESTRE - 2025

En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2025, la entidad registro un total de (27) solicitudes, todas ellas clasificadas bajo la categoría de Peticiones. Sin presentarse registros de quejas, reclamos, sugerencias ni denuncias.

Concepto	Total, recibidos	Porcentaje
Peticiones	27	100%
Quejas	0	0%
Reclamos	0	0%
Sugerencias	0	0%
Denuncias	0	0%
TOTAL	27	100%

INDICADORES DE SEGUIMIENTO:

- ✓ Tasa de respuesta oportuna (indicador cualitativo):  
Las 27 peticiones fueron gestionadas dentro de los tiempos establecidos, sin requerir correcciones ni reprocesos.
- ✓ Índice de clasificación correcta de PQRS:  
Se alcanzó un índice del 100% en la correcta categorización de las solicitudes, sin registros de errores en el proceso de tipificación

- ✓ Nivel de quejas ciudadanas:  
0%. No se recibieron quejas ni reclamos, lo que sugiere un manejo adecuado de las interacciones ciudadanas o una baja participación en el uso del canal.

## CONCLUSIÓN

El balance de este tercer trimestre muestra una continuidad en la respuesta eficiente a las solicitudes ciudadanas. La correcta canalización y resolución Durante el cuarto 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, a pesar del bajo volumen de interacción, se sugiere intensificar las acciones de promoción de los canales de atención, especialmente aquellos de tipo digital, con el fin de ampliar la participación ciudadana y acercar más la entidad a la comunidad de la región.

Atentamente,



**DAIRO ENRIQUE VALDERRAMA CASTRO**  
Subgerente Administrativo y Financiero  
RAP Eje cafetero

Elaboró y proyectó: Alejandra García Cañón— Contratista