

<b>UNIDAD DE PLANEACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE - UPIT</b>  <b>SECRETARIA GENERAL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN SEGUIMIENTO A: QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	
OBJETIVO	Verificar la oportunidad en la atención de quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con temas de competencia de La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT, de conformidad con la normatividad vigente.
ALCANCE	Quejas, reclamos y sugerencias recibidas del 1° de enero de 2022 al 30 de junio de 2022, de acuerdo al reporte generado y suministrado por la Secretaría General, correspondientes a Estadísticas de PQRS.
METODOLOGÍA	Análisis de seguimiento por bases de datos de producción documental de la entidad
FECHA DE CORTE	Junio 30 de 2022

## 1. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte- UPIT, es una entidad creada mediante el Decreto Ley 946 de 2014, como una Unidad Administrativa Especial, la cual forma parte del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional, con personería jurídica patrimonio propio, autonomía administrativa, financiera y técnica, adscrita al Ministerio de Transporte. Sin embargo, la entidad entró en ejecución el 31 de agosto de 2021 con el nombramiento del Director General mediante Resolución No. 1018 del 27 de agosto de 2021.

Ahora bien, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT, a través de los procesos que viene implementando en la presente vigencia 2022 de Atención al Ciudadano, Asesoría y Asistencia Técnica, debe garantizar la atención de las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen, conforme a lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política, Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *”Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y de efectividad del control de la gestión”*, Ley estatutaria 1755 de 2015, *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

Igualmente, se debe tener en cuenta el estado de emergencia económica, social y ecológico generado por el coronavirus COVID-19 situación atípica que nos obligó al aislamiento obligatorio e iniciar el trabajo en casa, debido a esta situación se expidieron por parte del Gobierno Nacional las normas para afrontar la emergencia entre ellos el Decreto 491 de 2020 *“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológico”*, donde se ampliaron y suspendieron los términos administrativos, entre ellos frente al término de 20 días para dar trámite al derecho de petición.

Así pues, la Secretaría General de la UPIT en el ejercicio de sus funciones, y acatando lo indicado, radica,

Informe de Seguimiento a Quejas, Reclamos y Sugerencias al 30-06-2022

clasifica, asigna y monitorea a través del buzón de correo [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co), de esta manera responde las PQRS de primer nivel o direcciona según el caso. La atención de las peticiones se genera a través de oficios de salida o correo electrónico según se requiera.

Por su parte, La unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte se encuentra en la implementación de su Sistema de Gestión Documental por medio del código fuente de Orfeo que se encuentra en ambiente de producción en el Ministerio de Transporte y la estructura de base de datos de este mismo ambiente. Así mismo, se encuentra adelantando el proceso de contratación del profesional que realice la administración de este Sistema de Gestión Documental Orfeo.

Ahora bien, la Entidad tiene como medio de recepción de las PQRS a nivel Nacional dos medios de recepción:

- Radicación por medio de correo electrónico: [servicioalciudadano@upit.gov.co](mailto:servicioalciudadano@upit.gov.co), a los cuales se asigna un número de consecutivo para comunicaciones oficiales de entrada a la entidad con el fin de llevar control de la respectiva asignación al área correspondiente
- Radicación física en las instalaciones de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte ubicada en la Avenida Calle 26 número 57-83 Torre 7 oficina 502 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo

**1.1. Seguimiento correos electrónicos buzón de servicio al ciudadano**

Esta labor es llevada a cabo por parte de funcionaria del grupo de Secretaría General:

Concepto	Primer semestre 2022		
	Recibidos	radicados	%
Correo electrónico se recibieron	103	103	100
Radicación física	2	2	100

Información reportada por funcionaria de Secretaría General frente Peticiones, Quejas y Reclamos.

Respecto a las solicitudes a través de la radicación física indicamos que fueron escasas, ya que se trata de una entidad nueva que se encontraba en la adecuación de sus instalaciones.

**1.2. De acuerdo a la Resolución 588 de 2020 y a lo dispuesto en el Estatuto Anticorrupción en su art. 76; Ley 1755 de 2015 art. 14, se procedió a tomar una muestra de los radicados relacionados en la base de control de comunicaciones de 2022.**

Según el reporte de seguimiento presentado por la Secretaría General en cumplimiento de su función de recepción y gestión de las comunicaciones y la producción documental, y de acuerdo al seguimiento del primer semestre 2022, ha venido realizando el análisis de la productividad, con respecto a las PQRS, estableciendo compromisos y acciones de mejoramiento.

**1.2.1. Seguimiento PQRS**


Se expide la Circular 002 del 4 de marzo de 2022, por medio de la cual se establece el esquema de gestión documental y

**Informe de Seguimiento a Quejas, Reclamos y Sugerencias al 30-06-2022**

las medidas transitorias de control y atención de PQR y las demás relacionadas con el tema de producción documental, así como también se crea base de control de comunicaciones de la vigencia 2022.

Se hace la salvedad, el presente informe se expide desde la Secretaría General de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT, ya que a la fecha no se cuenta con área de Control Interno.

  
**CLAUDIA MARCELA PINILLA**  
**SECRETARIA GENERAL**

Elaboro: Sandra Lucia López E.   
Secretaria Ejecutiva