

## 1. IDENTIFICACIÓN

<b>TEMA DE SEGUIMIENTO</b>	Informe de seguimiento de gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
<b>PERÍODO DEL INFORME</b>	1 de enero al 30 de junio de 2023
<b>DEPENDENCIA</b>	Secretaría General
<b>RESPONSABLE DE LA DEPENDENCIA</b>	Johanna Mateus Díaz
<b>AUDITORES OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	Gina Yameth Loaiza Rivera
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de la gestión de las PQRS (Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas por la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte, de conformidad con lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 y demás normativa vigente relacionada con el objeto del seguimiento, así como la resolución 076 del 25 de mayo del 2023 “Por la Cual se adopta el Manual de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte”.
<b>ALCANCE</b>	El seguimiento y monitoreo abarcará la gestión realizada por la Secretaría General en relación con las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias durante el primer semestre de 2023, se utilizará la información consolidada con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2023.

## 2. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23. "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución ... "
- Ley 87 de 1993, Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- La ley 1437 del 18 de enero de 2011, en sus articulas 7,14,16 establece los deberes de las, autoridades en la atención al público, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, su presentación y radicación, y el contenido de las peticiones que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Ley 1755 del 30 de junio 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" Esta normatividad está concebida para que las entidades públicas tengan un manejo adecuado de la información solicitada por sus usuarios internos y externos, la cual contribuye a evitar posibles actos de corrupción.
- Ley 2080 del 25 de enero de 2021 "Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la Jurisdicción (artículo 5º).
- Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011".
- Decreto 491 del 28 de marzo 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 Ecológica."

- Decreto 1166 de 2016 “Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.
- Resolución 076 del 25 de mayo de 2023 “Por la Cual se adopta el Manual de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte”

### 3. JUSTIFICACIÓN DEL SEGUIMIENTO Y MONITOREO

La Oficina de Control Interno, en el artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos *“...la Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios”*

Lo anterior la Oficina de Control Interno será responsable de realizar el seguimiento y monitoreo de la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas en la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte, en consonancia con los principios de oportunidad y transparencia.

Este informe tiene como propósito cumplir con la normativa vigente y proporcionar conocimiento tanto a los beneficiarios directos como a la ciudadanía en general, sobre la gestión realizada por la Entidad durante el primer semestre de 2023. La información consolidada en este informe estará consolidada con corte del 01 de enero al 30 de junio de 2023, en cumplimiento de las PQRSD.

### 4. DESARROLLO DEL INFORME

La oficina de Control Interno efectúa el seguimiento semestral a la Gestión de PQRSD, basado en la información proporcionada por la Secretaria General, la cual se obtiene finalmente de una relación consolidada denominada “Peticiones recibidas del 1 de enero al 30 de junio de 2023”. Esta información se encuentra compartida en una carpeta de SharePoint a través del siguiente enlace [https://upitgov-my.sharepoint.com/personal/gina\\_loaiza\\_upit\\_gov\\_co/\\_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fgina%5Floaiza%5Fupit%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPQRS%20ENERO%20A%20JUNIO%202023&ga=1](https://upitgov-my.sharepoint.com/personal/gina_loaiza_upit_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fgina%5Floaiza%5Fupit%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FPQRS%20ENERO%20A%20JUNIO%202023&ga=1) que se identifica como **“PQRS ENERO A JUNIO 2023”**.

La información necesaria para llevar a cabo el respectivo seguimiento en el marco de este informe fue remitida mediante el memorando 2023-RI-150-210-3 con fecha del 14 de julio de 2023.

A continuación, se presenta la siguiente información:

De acuerdo con lo informado por la Secretaria General, el ciudadano en general puede acceder a los siguientes canales de atención para radicar una PQRSD a nivel nacional.

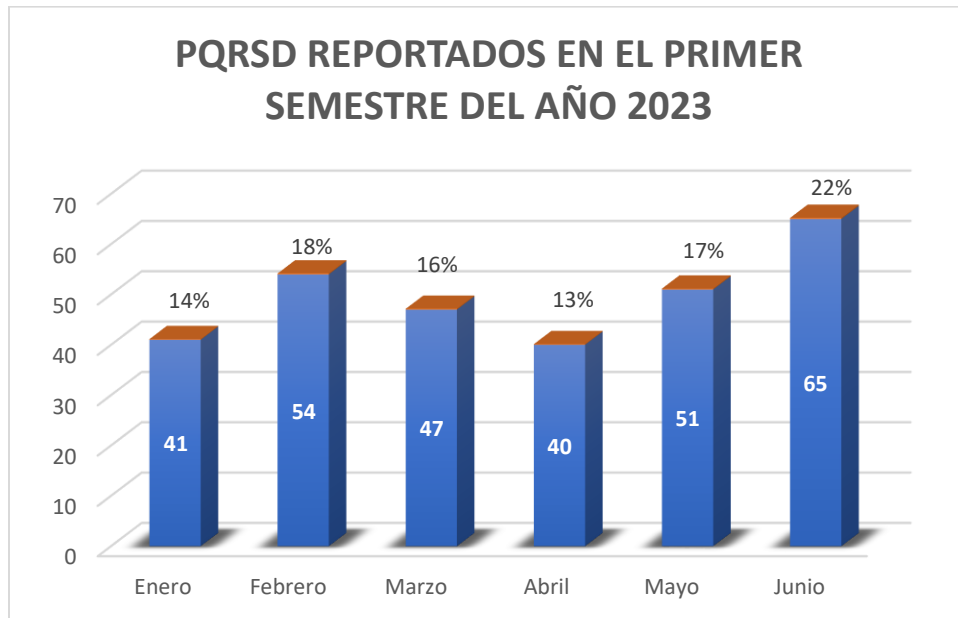
1. Correo Electrónico
2. Radicación presencial en las instalaciones de la UPIT en Bogotá.

Durante este período, La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT solo recibió solicitudes a través del canal del correo electrónico. A continuación, se presenta la relación de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias radicadas por mes.

**RADICADOS EN LA ENTIDAD POR MES**

<b><u>PQRSD REPORTADOS EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023</u></b>		
<b><u>MES</u></b>	<b><u>PQRSD</u></b>	<b><u>%</u></b>
<b><u>Enero</u></b>	<b><u>41</u></b>	<b><u>14%</u></b>
<b><u>Febrero</u></b>	<b><u>54</u></b>	<b><u>18%</u></b>
<b><u>Marzo</u></b>	<b><u>47</u></b>	<b><u>16%</u></b>
<b><u>Abril</u></b>	<b><u>40</u></b>	<b><u>13%</u></b>
<b><u>Mayo</u></b>	<b><u>51</u></b>	<b><u>17%</u></b>
<b><u>Junio</u></b>	<b><u>65</u></b>	<b><u>22%</u></b>
<b><u>Total</u></b>	<b><u>298</u></b>	<b><u>100%</u></b>

**Tabla N 1. PQRSD REPORTADOS EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**



**Gráfica N 1. PQRSD REPORTADOS EN EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2023**

Basado en la información reportada en la matriz **“Peticiónes recibidas del 1 de enero al 30 de junio de 2023”** se observa en la Tabla N. 1 la cantidad de solicitudes recibidas por mes en el primer semestre del año 2023, junto con el porcentaje correspondiente a cada uno de ellos. En ese contexto, se puede analizar lo siguiente:

- Se registraron un total de 298 solicitudes durante el período.
- La mayor cantidad de solicitudes se presentó en febrero con 54 solicitudes, mayo con 51 y junio con 65, que representa un 57% del total de solicitudes.
- De las 298 solicitudes, solamente 17 fueron peticiónes realizadas por las siguientes entidades:
  - ✓ Avellaneda y asociados
  - ✓ Ministerio de transporte
  - ✓ Contraloría delegada para el sector infraestructura
  - ✓ Federación Colombiana de Ganaderos - FEDEGAN

Se evidencio que durante el primer semestre de 2023, todas las PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) recibidas por la Unidad de Planeación de Infraestructura fueron atendidas y respondidas por estricto y/o correo electrónico en cumplimiento de los plazos establecidos por la Ley y de la resolución 076 del 25 de

mayo del 2023 “Por la Cual se adopta el Manual de Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte”.

Todas las solicitudes fueron gestionadas con oportunidad y transparencia, asegurando una respuesta adecuada a cada una de ellas y cumpliendo con los derechos de los usuarios tanto internos como externos, en línea con el compromiso de brindar un servicio de calidad por parte de la UPIT.

### **PQRSD POR DEPENDENCIA**

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) es una entidad relativamente nueva, creada bajo el Decreto 946 de 2014. Actualmente, se encuentra en el proceso de implementación de mecanismos para la gestión efectiva de PQRSD (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y Denuncia), así como en la estructuración de los aspectos relacionados con el Servicio al Ciudadano. Con el objetivo de mejorar sus procesos, la entidad busca fortalecer los resultados de los autodiagnósticos de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Es importante señalar que, debido a su reciente creación, la UPIT ha recibido un número menor de PQRSD mayormente relacionados con solicitudes de tipo administrativo. A continuación, se presenta la información detallada de las PQRSD reportadas por cada dependencia.

<b>PQRSD POR DEPENDENCIA</b>	<b>No de Registros</b>	<b>%</b>
100- Dirección General	48	16%
110 -Oficina de Gestión de la Información	1	0%
120- Oficina Asesora Jurídica	15	5%
130- Subdirección de Estudios y Modelación	3	1%
140- Subdirección de Formulación y Evaluación	7	2%
150- Secretaría General	224	75%
<b>TOTAL</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>

**Tabla N 2. PQRSD POR DEPENDENCIA**

En la Tabla N. 2 se puede evidenciar que la Secretaría General concentra el mayor porcentaje de solicitudes, con un total de 224 solicitudes, lo que equivale al 75% del total. Es importante destacar que la Secretaría General es responsable de gestionar una amplia variedad de solicitudes administrativas, como certificados laborales, cuentas de cobro, permisos, facturas, entre otros.

Asimismo, se observa que la mayoría de las solicitudes presentadas en la entidad están relacionadas con trámites y procedimientos de carácter administrativo. Estas solicitudes se caracterizan por su naturaleza interna y su relevancia para la operación eficiente de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT). La tendencia hacia solicitudes administrativas resalta la importancia de la eficacia y agilidad en la gestión de estos procesos para garantizar una respuesta oportuna y satisfactoria a los requerimientos de funcionarios, usuarios y ciudadanos que interactúan con la entidad.

No obstante, se debe tener en cuenta que la entidad deberá contar con un aplicativo y/o sistema de gestión de PQRSD, lo que significa que aún no cuenta con un mecanismo que permita un seguimiento efectivo de las PQRS. Durante una consulta de prueba realizada el día 19 de julio del 2023, se observó que la información consolidada denominada 'Petición recibidas del 1 de enero al 30 de junio de 2023', es una matriz básica debido a la baja cantidad de PQRSD recibidas hasta el momento. Por ello, se sugiere que la entidad debe contar con un sistema de gestión de PQRSD que permita establecer alertas tempranas y garantizar el control necesario para responder eficientemente en caso de un aumento en la cantidad de solicitudes, manteniendo la oportunidad de respuesta que han tenido hasta la fecha.

## 5. CONCLUSIONES

1. Durante el primer semestre de 2023, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) demostró un buen manejo de las peticiones recibidas. Todas las solicitudes ingresadas a la entidad fueron atendidas oportunamente y en su totalidad, cumpliendo así con los plazos establecidos por la Ley y garantizando oportunidad, transparencia y calidad en la gestión de las PQRSD (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).
2. La Secretaria General ha concentrado la mayor cantidad de solicitudes, con un 75% del total. Esto resalta la importancia de su rol en la atención y en la gestión de solicitudes administrativas.
3. La mayoría de las solicitudes presentadas en la entidad están relacionadas procedimientos de carácter administrativo.

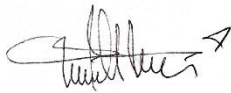
## 6. RECOMENDACIONES

1. Implementar un sistema de gestión de PQRSD que permita un seguimiento efectivo de las solicitudes y asegure una atención adecuada a medida que aumente la cantidad de PQRSD en la entidad.
2. Establecer controles o alertas tempranas para identificar posibles demoras en la respuesta a las solicitudes para que no afecte la atención en términos de oportunidad.
3. Continuar con el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con las PQRSD, para asegurar el respeto de los derechos de los beneficiarios directos, usuarios y ciudadanos.

## 7. FIRMAS

De acuerdo con la información presentada el informe cumple con su objetivo y alcance. En constancia, se procede a firmar el informe en señal de su conclusión y conformidad con los resultados y análisis presentados.

Para constancia, firman.



**GINA YAMET LOAIZA RIVERA**

**CONTRATISTA UPIT**