

UNIDAD DE PLANEACIÓN DE INFRAESTRUTURA DE TRANSPORTE

Informe de gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos.

Segundo Semestre 2022

Elaborado por: Secretaría General



INTRODUCCIÓN

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.

Así pues, 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, el presente documento contiene el Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos (PQR) recibidas y atendidas por las dependencias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte - UPIT, durante en el segundo semestre, desde el 01 de julio al 31 de diciembre del año 2022.

INFORME DE LA GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DE LA UPIT.

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"

Por consiguiente, la Secretaría General de la UPIT en el ejercicio de sus funciones, y acatando lo indicado, radica, clasifica, asigna y monitorea a través del buzón de correo servicioalciudadano@upit.gov.co, de esta manera responde las PQRS de primer nivel o direcciona para la atención de la misma según la competencia de cada dependencia.

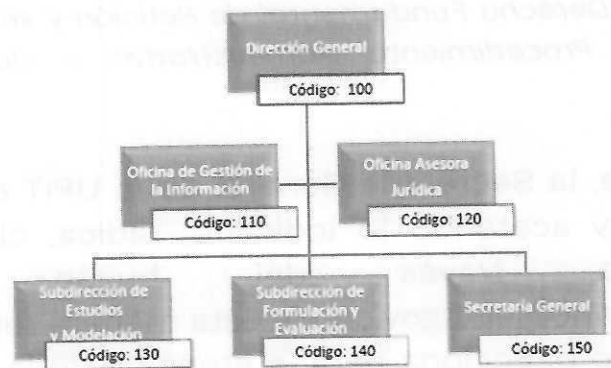
Las comunicaciones recibidas se registran en una base de correspondencia 2022 y allí esta detallada por cantidad de correos y documentos físicos del periodo mencionado, recibidos por el buzón de correo de servicioalciudadano@upit.gov.co y lo recibido en las instalaciones de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte ubicada en la Avenida Calle 26 número 57-83 Torre 7 oficina 502 Ciudad Empresarial Sarmiento Angulo, radicados de forma manual y acatando lo indicado en la Circular No. 002 de 2022 que define el esquema de Gestión Documental de la UPIT y las medidas transitorias frente a la producción documental de la entidad a la espera de la implementación del sistema de Gestión Documental.

La atención de las peticiones se genera a través de oficios de salida

o correo electrónico según se requiera, en el caso de los informes de actividades que generan una solicitud de pago, dichos trámites administrativos no requieren una respuesta ya que la trazabilidad se realiza a través de SIIF Nación.

Por otra parte, el proceso de radicación se lleva a cabo con la asignación un consecutivo diferencial según el tipo de documento y código de área, para las comunicaciones oficiales de entrada la terminación del radicado es (2) y para las comunicaciones oficiales de salida la terminación es (1).

Los códigos de las diferentes dependencias se identifican en la siguiente imagen:



Ejemplo: En el caso de un radicado para una comunicación oficial de entrada asignado a la dependencia de Secretaría General, se detalla la estructura del radicado: 2023-ER-150-019-2



20/01/2023 3:25 p. m.

No. Radicado: 2023-RE-150-019-2

Remitente: Organización Terpel S.A.

Asignación Interna: Lilian Magaly Olarte

Código Dependencia: 150

Folios: 1

Anexos: 4 PDF y Carpeta comprimida

Radicator: Sandra Lucia López E.

En cuanto al insumo con el que se elabora el presente documento fue el buzón de servicioalciudadano@upit.gov.co, el cual alimenta un



formato Excel (Matriz de correspondencia 2022) para manejo del análisis de la información donde se ingresa con los siguientes parámetros, por columna:

Número de radicado: indica el consecutivo asignado por área y tipo documental según su terminación Entrada (2), Salida (1), Interno (3)

Fecha: indica la fecha en la que se generó el radicado la cual es la misma de ingreso al buzón de servicio al ciudadano.

Mes: indica el mes en el que fue radicado.

Área responsable: Indica el código de área y el nombre de la dependencia de la UPIT a la cual se asigna la comunicación.

Tipo Documental: Indica el tipo de Comunicación Oficial Entrada (2), Comunicación Oficial Salida (1), Comunicación Oficial Interna (3)

Destinatario o Remitente: Identifica la persona a quien va dirigida o de la cual se recibe la comunicación.

Entidad: Identifica la entidad productora del documento.

Asignación Interna: Identifica el funcionario responsable de atender el trámite.

Dirección: Identifica la ubicación de la entidad productora del documento.

Medio de recepción o envío: determina el medio de recepción o envío de la solicitud, ya sea por correo electrónico o físico.

Teléfono: indica número telefónico de contacto de la entidad productora del documento.

Ciudad: indica la ciudad donde fue producido el documento.

Correo electrónico: Determina la dirección de correo electrónico del destinatario o remitente según el tipo de comunicación.

A continuación, se resume su contenido en ingreso de comunicaciones de entrada y salida por cada uno de los meses del segundo semestre de 2022:

Cuenta de Radicado Entrada, Salida	Etiquetas de columna	Comunicación Oficial de Salida	Total general
Etiquetas de fila	Comunicación Oficial de Entrada	Comunicación Oficial de Salida	Total general
Julio	37	20	57
Agosto	63	39	102
Septiembre	34	20	54
Octubre	34	29	63
Noviembre	51	29	80
Diciembre	83	44	127
Total general	302	181	483

Fuente: Base de control de correspondencia 2022

COMUNICACIONES RECIBIDAS EN LA VIGENCIA CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2022

Entre el 01 de julio y el 31 de diciembre de 2022, fueron recibidos un total de 302 radicados de entrada, de los cuales solo 10 de ellos se clasifica como PQR y 292 con otras categorías diferentes a la analizada en el presente informe que obedecen a trámites administrativos y de operatividad de la entidad.

A continuación, el detalle de los radicados recibidos con su respectivo radicado de respuesta:

Radicado Entrada, Salida	Fecha de Radicado	Mes	Asunto	Radicado Salida con radicado precedente	Fecha de radicado de salida	Área Responsable	Tipo Documental	Remitente / Destinatario	Entidad
2022-150-106-2	2/8/2022	Agosto	DERECHO DE PETICION-UPIT - EVENTO 525 ACUERDO MARCO CCE 280-AMP-2021	2022-150-065-1	3/8/2022	150-Secretaría General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	LILIANA PUENTES	GRAN IMAGEN

2022-100-011-2	2/8/2022	Agosto	Traslado por competencia Derecho de Petición del señor Kling Mathias	2022-100-017-1	4/8/2022	100- Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	KLING MATHIAS	KLING MATHIAS
2022-150-164-2	16/9/2022	Septiembre	Aviso de Incumplimiento Aportes SGSSS - Compensar EPS - Independientes- 30234054	2022-150-100-1	16/9/2022	150- Secretaría General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	COMPENSAR EPS	COMPENSAR EPS
2022-150-165-2	19/9/2022	Septiembre	DERECHO DE PETICION-UPIT- EVENTO 5187- ACUERDO MARCO CCE 280- AMP-2021	2022-150-103-1	20/9/2022	150- Secretaría General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	DIEGO MAURICIO LÓPEZ ORTÍZ	Representante Legal GRAN IMAGEN S.A.S.
2022-100-015-2	18/10/2022	Octubre	Derecho de petición solicitud información actualizada entidades adscritas o vinculadas a la UPIT	2022-100-004-1	18/12/2022	100- Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	DIANA MARIA PARRA CHAVARRO	JAHV MCGREGOR S.A.S
2022-100-018-2	3/11/2022	Noviembre	Derecho de petición Alcaldía de Malaga - Santander	2022-100-040-1	11/11/2022	100- Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	OSCAR MIGGUEL JOYA ARENALES	Alcaldía Municipal MUNICIPIO DE MALAGA, SANTANDER
2022-100-019-2	3/11/2022	Noviembre	Derecho de Petición de CONGRESISTA, ley 5 de 1992, para que en el término previsto en la norma se brinde respuesta de fondo a la petición	2022-100-033-1	3/11/2022	Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	Leonardo Gallego Arroyave	CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA
2022-100-024-2	11/11/2022	Noviembre	Petición - Carta convenio alianzas estratégicas	2022-RS-140-016-1	13/12/2022	Subdirección de Formulación y Evaluación	Comunicación oficial de Respuesta PQR	FEDERICO ANDRÉS SIERRA RODRIGUEZ	Corporación para el desarrollo y la cultura de Colombia
2022-100-025-2	15/11/2022	Noviembre	Petición dirigida a la UPIT SEGURIDAD VIAL CUIDA LAS VIAS	2022-100-042-1	15/11/2022	100- Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	GUILLERMO CASTILLO	GUILLERMO CASTILLO

2022-150-238-2	23/11/2022	Noviembre	Asignación radicado UPIT - 2022-RE-150-238-2 Solicitud Informe Contraloría	2022-RS-100-045-1	29/11/2022	100- Dirección General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	Carolina Sánchez Bravo	Dirección de Vigilancia Fiscal Contraloría Delegada para el Sector Infraestructura Contraloría General de la República
2022-130-005-2	29/11/2022	Noviembre	Apoyo en la definición y validación de la alternativa para la ejecución de los estudios de caso, en el marco de la ejecución del contrato de consultoría No PAF-ATUPIT-C-012-2022	2022-RS-130-015-1	1/12/2022	130- Subdirección de Estudios y Modelación	Comunicación oficial de Respuesta PQR	RODRIGO ALMEIDA MORA	FINDETER
2022-150-264-2	13/12/2022	Diciembre	Traslado por Competencia - Ministerio de Transporte - Queja Anónima	2023-RS-150-001-1	2/1/2023	150- Secretaría General	Comunicación oficial de Respuesta PQR	Anónimo	Ministerio de Transporte

Fuente: Base de Correspondencia 2022

En la actualidad, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte se encuentran estructurando las tablas de retención documental para la clasificación de la producción documental, con el fin de parametrizar el gestor documental que se logre implementar, por tanto, con el fin de clasificar los documentos entrantes y salientes de la entidad, de manera transitoria se identifica en la Base de Correspondencia la columna "Tipo Documental" que nos indica cuales de las comunicaciones allí registradas obedecen a una respuesta a una Petición, Queja o Reclamo.

Para finalizar, se precisa que los términos para la atención de las solicitudes se han cumplido a cabalidad conforme a lo señalado en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.


Johanna Mateus
 SECRETARÍA GENERAL

Elaboro: Sandra Lucia López E.
 Secretaria Ejecutiva