

1. Introducción

El presente documento corresponde al Informe unificado de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte y la percepción de los trámites y servicios evaluados por los grupos de valor durante el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2024. El propósito del informe es determinar la oportunidad de las respuestas y en el evento de ser necesario, formular recomendaciones a la alta dirección y a los responsables de los procesos, para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio a los usuarios por parte de la Entidad.

2. Acceso a la información pública

En desarrollo del Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público 2024 del Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte y de conformidad con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, «Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», se informa que en el portal web a través del enlace www.upit.gov.co, se encuentra disponible la información a la que se refiere la mencionada ley, para que los usuarios consulten los temas de su interés.

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2024, se recibieron 293 PQRSD.

No se negó el acceso a ninguna petición, conforme a lo informado por las dependencias a las cuales les fueron asignadas las mismas. La Secretaría General atendió aproximadamente el 53% de solicitudes que ingresaron por el canal escrito de la entidad, de información y el 100% de las llamadas registradas a la línea de contacto institucional 3194014110.

3. PQRSD escritas recibidas en el primer trimestre

PQRSD REPORTADOS EL PRIMER SEMESTRE AÑO 2024		
MES	PQRSD	%
Enero	96	32.88
Febrero	114	39.04
Marzo	82	28.08

4. PQRSD recibidas por canal de atención

A continuación, se detalla el medio de recepción que prefieren los grupos de valor para el envío de las PQRs. El medio más usado durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el primer lugar y se tramita desde el canal escrito, el segundo medio es el canal telefónico con un reporte de cinco (5) llamadas que corresponde al 1.93%



5. PQRSD asignadas por dependencias

PQRSD POR DEPENDENCIA	No de Registros	%
Dirección General	26	9,25
Oficina de Gestión de la Información	4	1,37
Oficina Asesora Jurídica	1	0,34
Subdirección de Estudios y Modelación	40	13,7
Subdirección de Formulación y Evaluación	64	21,58
Secretaría General	156	53,42
Planeación	2	0,68
TOTAL	293	100%

6. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

Tipo petición	Dirección General	OGI	Formulación Evaluación	Estudios y Modelación	Secretaría General	Planeación	OAJ
Tiempos promedios de respuesta (por días)	4,4	-	4,2	-	3,8	-	6

Nota: Los tiempos promedio de respuesta son tomados de un universo correspondiente a 82 radicados de entrada, cuyo sistema registra que se encuentran asociados a un ID de salida. Las dependencias que para efectos de este reporte no tienen medición del promedio de tiempos de respuesta, su justificación, es que del universo de la matriz reportada o no se

ubicó (caso Oficina Asesora de Planeación) o solo tiene un único registro (respecto de varias ID que les fueron asignados).

7. CONCLUSIONES

1. Durante el primer trimestre de 2023, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) demostró un buen manejo de las peticiones recibidas. Los registros gestionados por la Secretaría General-Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ControlDoc evidencian que todas las solicitudes ingresadas a la entidad fueron atendidas oportunamente y en su totalidad, cumpliendo así con los plazos establecidos por la Ley.
2. La Secretaría General ha concentrado la mayor cantidad de solicitudes, con un 53,42% del total. Se destacan solicitudes correspondientes a la expedición de certificaciones laborales, certificaciones de ejecución contractual, certificaciones de ingresos y retenciones, solicitudes de situaciones administrativas y peticiones correspondientes al primer nivel de servicio.
3. La mayoría de las solicitudes presentadas que requieren respuesta son remitidas por entidades públicas así:

No	Entidad Pública	Tiempos respuesta
1	Ministerio de Transporte	14
2	Agencia Nacional de Infraestructura	8
3	Ministerio de Hacienda	7
4	INVIAS	7
5	ANLA	3
6	DAFP	3
7	Congreso de la República	2

4. La Subdirecciones de Estudios y Modelación y Subdirección de Formulación y Evaluación reciben un número representativo de solicitudes que ingresan a la Unidad

y no requieren respuesta. Se tratan de oficios de respuestas por parte de entidades públicas del sector y reportes de interventoría.

8. RECOMENDACIONES

1. Monitorear de manera permanente y oportuna la asignación de tablas de retención documental al momento de la radicación; esta acción puede contribuir a implementar mejoras en el procedimiento de asignación de las solicitudes a las distintas dependencias.
2. Intensificar los 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.
4. Hacer difusión masiva entre los colaboradores de la necesidad de asociar las respuestas generadas por las distintas dependencias a un radicado y/o ID de entrada; esta acción permitirá una mejor medición de tiempos de respuesta y seguimiento de las peticiones asignadas.
5. Adoptar y difundir los acuerdos de nivel de servicios entre los colaboradores de la Unidad; esta acción permitirá generar conciencia en la necesidad de priorizar las respuestas y disminuir los tiempos de atención de solicitudes escritas.