



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



Informe consolidado

**Seguimiento a la Gestión de PQRSD
y de Acceso a la Información.**

Tercer trimestre - 2024



Introducción

El presente documento corresponde al Informe consolidado de seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) recibidas y atendidas por las dependencias de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte durante el periodo comprendido entre el 1° de julio al 30 de septiembre de 2024.

Buscamos determinar la oportunidad de las respuestas, la materialización de la política de servicios al ciudadano y la prevención del daño antijurídico, adicionalmente formular recomendaciones a la alta dirección, responsables de los procesos y en general a todos los colaboradores, para el mejoramiento continuo de la interacción con los grupos de valor por parte de la Entidad.

En cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Unidad también socializa su informe respecto de las solicitudes de acceso a la información correspondiente al tercer trimestre de la presente vigencia.

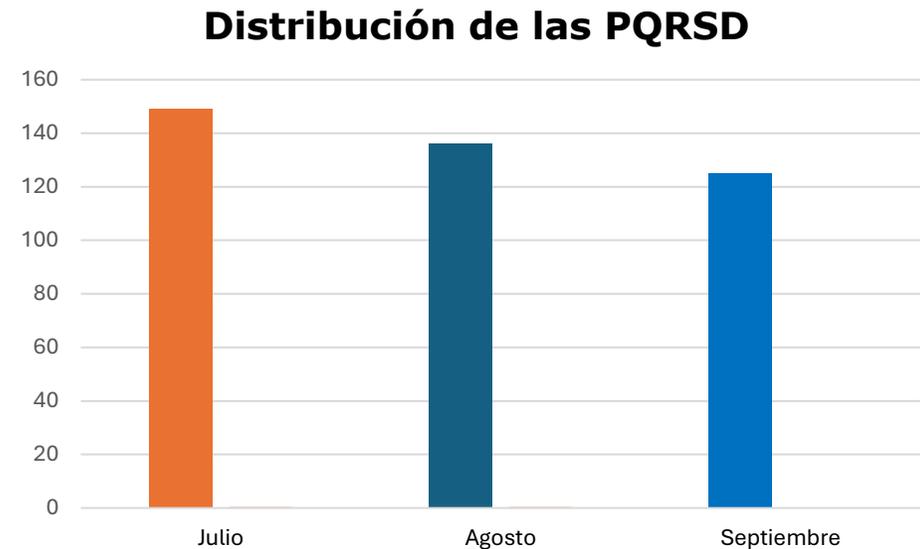
Nos corresponde entonces socializar cada tres meses en la página web de la entidad el presente informe, el cual se sustenta en la información registrada en el aplicativo para la administración y control de las comunicaciones oficiales «ControlDoc», y en el registro, seguimiento y análisis que adelanta la Secretaría General-Relacionamiento con la Ciudadanía.

En desarrollo de nuestro «Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público 2024» 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 a los interesados, que en el portal web a través del enlace www.upit.gov.co, se encuentra disponible la información para consulta de los grupos de valor.



1. Solicitudes escritas recibidas en el tercer trimestre

Distribución de las solicitudes		
<u>MES</u>	<u>PQRSD</u>	<u>%</u>
Julio	149	36,34%
Agosto	136	33,17%
Septiembre	125	30,49%

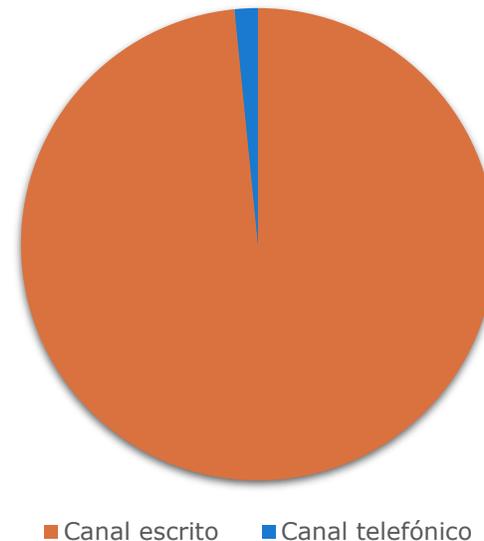


De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el tercer trimestre del año 2024, se recibieron 410 solicitudes.

2. Solicitudes recibidas por canal de atención

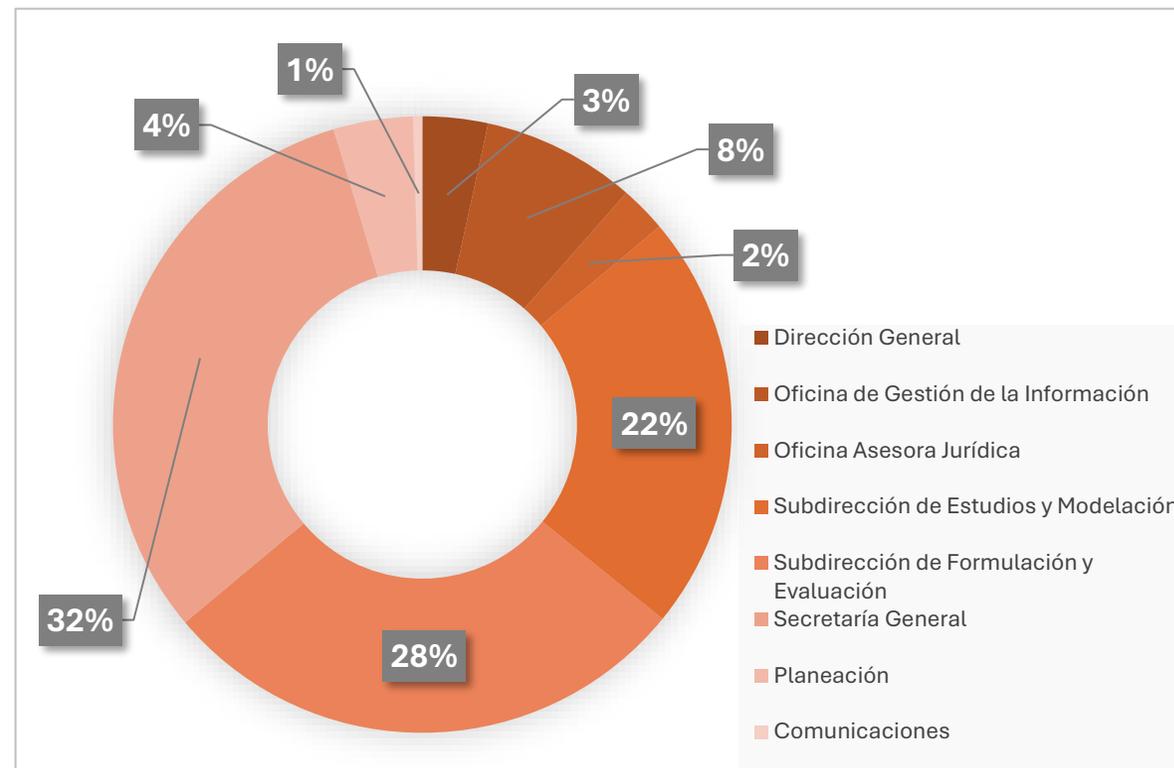
A continuación, se detalla el medio de recepción que prefieren los grupos de valor para el envío de las PQRS. El medio más usado durante este periodo fue el correo electrónico que ocupa el primer lugar y se tramita desde el canal escrito, el segundo medio es el canal telefónico con un reporte de cinco (5) llamadas que corresponde al 1,2% del total de solicitudes allegadas a la Unidad.

Solicitudes por canal



3. Solicitudes asignadas por dependencias

PQRSD POR DEPENDENCIA	Número de Registros
Dirección General	14
Oficina de Gestión de la Información	33
Oficina Asesora Jurídica	10
Subdirección de Estudios y Modelación	90
Subdirección de Formulación y Evaluación	115
Secretaría General	129
Planeación	17
Comunicaciones	2
TOTAL	410



4. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte consorcios o personas jurídicas dirigidas a las Subdirecciones se resumen de la siguiente manera:

Tipo petición	Dirección General	OGI	Formulación Evaluación	Estudios y Modelación	Secretaría General	Planeación	OAJ
Tiempos promedios de respuesta (por días)	13.5	10.5	5.68	9.47	4.11	9.3	13.2

Nota: Los tiempos promedio de respuesta son tomados de un universo correspondiente a 139 radicados de entrada, cuyo sistema registra que se encuentran asociados a un ID de salida.

5. Acceso a la información pública

En aplicación del artículo 2.1.1.6.2., del Decreto 1081 de 2015, que hace referencia a los informes de solicitudes de acceso a la información, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte se permite comunicar a sus grupos de valor lo siguiente:

a) El número de solicitudes recibidas desde el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2024:

Tipo de solicitud	Cantidad
Quejas, reclamos o sugerencias.	0
Solicitudes de información y/o documentos.	205
Solicitud de conceptos, consultas o comunicaciones dirigidas a las áreas misionales	205

- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, porque no son competencia de la UPIT, entre el 1 de julio al 30 de septiembre de 2024; las cuales se resumen en 23 solicitudes enviadas a otras entidades.
- c) El tiempo de respuesta promedio a las solicitudes.

Tipo de solicitud	Promedio días
Quejas, reclamos o sugerencias.	-
Solicitudes de información y/o documentos.	8.76 días

- d) Número de solicitudes en las que se negó el acceso, a la información.

Durante este período evaluado, no se negó ninguna solicitud de acceso a la información

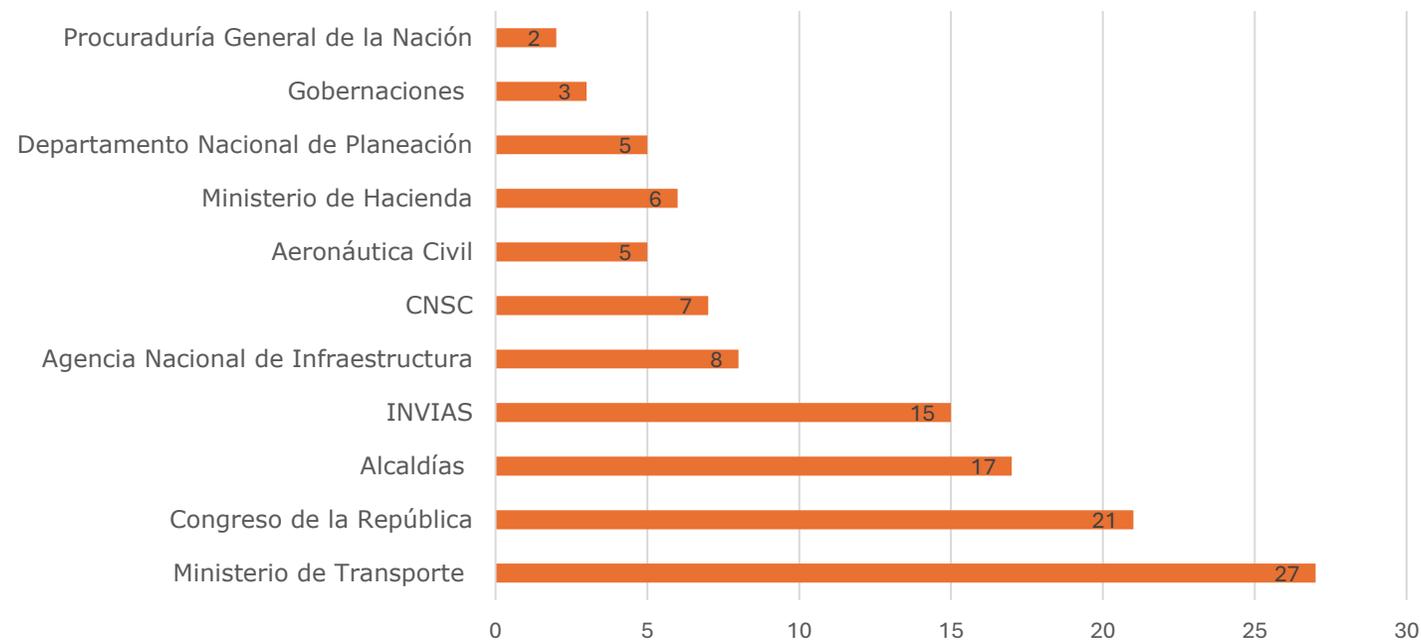
6. Conclusiones

- a) Durante el tercer trimestre del año 2024, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) evidenció un incremento en el número de solicitudes radicadas en comparación con los dos periodos anteriores; es así como en comparación con el primer trimestre se refleja un incremento del 39,93 % y un 31,41% respecto de la medición del periodo inmediatamente anterior.
- b) Los registros gestionados por la Secretaría General-Servicio al Ciudadano y el Sistema de Gestión Documental ControlDoc evidencian que todas las solicitudes ingresadas y que requerían ser contestadas fueron atendidas oportunamente y en su totalidad, cumpliendo así con los plazos establecidos por la Ley.
- c) Por tercer periodo consecutivo, la Secretaría General concentró la mayor cantidad de solicitudes con un 32% del total radicados. 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.
- d) Subdirecciones de Estudios y Modelación con el 21,95% y Subdirección de Formulación y Evaluación con el 28,05 suman entre ambas la mitad de las solicitudes que ingresan a la Unidad.
- e) Durante el presente periodo, la Subdirección de Formulación y Evaluación atendió la mayor cantidad de solicitudes radicadas. La generalidad de estos escritos son comunicaciones remitidas por parte consorcios o personas jurídicas relacionados con reportes de interventoría y respuestas por parte de entidades públicas del sector.

f) Se evidencia que los colaboradores al momento de generar radicados de salida están asociando en un porcentaje mayor, las respuestas que son generadas desde los procesos, con los respectivos radicados de entrada.

El comportamiento de solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte entidades y corporaciones públicas se resume de la siguiente manera:

Cantidad solicitudes Entidades Públicas



Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte consorcios o personas jurídicas dirigidas a las Subdirecciones, se resumen de la siguiente manera:

	Personas jurídicas	Número de solicitudes
1	Unión Temporal Planes 24	59
2	Consortio Montes de María	15
3	Consortio POFPA 2023	11
4	Consortio CONARCON Consortio	7

Las solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte de personas naturales se resumen de la siguiente manera:

	Personas naturales	Número de solicitudes
1	Ciudadanos (Externos e Internos de la Unidad)	97

7. Recomendaciones

- a) Continuar con los informes semanales y en colaboración con la Dirección General realizar el seguimiento del trámite y atención de las solicitudes asignadas a las diferentes áreas.
- b) Socializar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con las PQRSD, para garantizar los derechos de nuestros Grupos de valor e Interés que nos contactan por los distintos canales.
- c) Atender las recomendaciones del Asesor de Control Interno, respecto de la implementación (con la colaboración de Gestión Documental), de mejoras orientadas a establecer herramientas de alertas y seguimientos a las PQRSD generadas desde el Sistema de Gestión Documental – ControlDoc.
- d) Realizar acompañamiento desde la Secretaría General- Relacionamiento con la Ciudadanía para implementar estrategias orientadas a la adopción de lineamientos de lenguaje claro, aplicables a la redacción de las respuestas escritas generadas por las distintas áreas de la Unidad.
- e) Hacer hincapié en la necesidad de que los tiempos de respuesta sean más reducidos acatando lo dispuesto en la Circular25-05-2024, toda vez que, por segundo periodo consecutivo, se evidencia un ligero incremento en los tiempos de respuesta.