



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



Informe consolidado

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

Cuarto trimestre - 2024



ÍNDICE



Introducción

Solicitudes escritas recibidas en el cuarto trimestre

Solicitudes recibidas por canal de atención

Solicitudes asignadas por dependencias

Tiempo promedio de respuesta por dependencia

Acceso a la información pública

Conclusiones

Recomendaciones

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 octubre al 31 de diciembre 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.

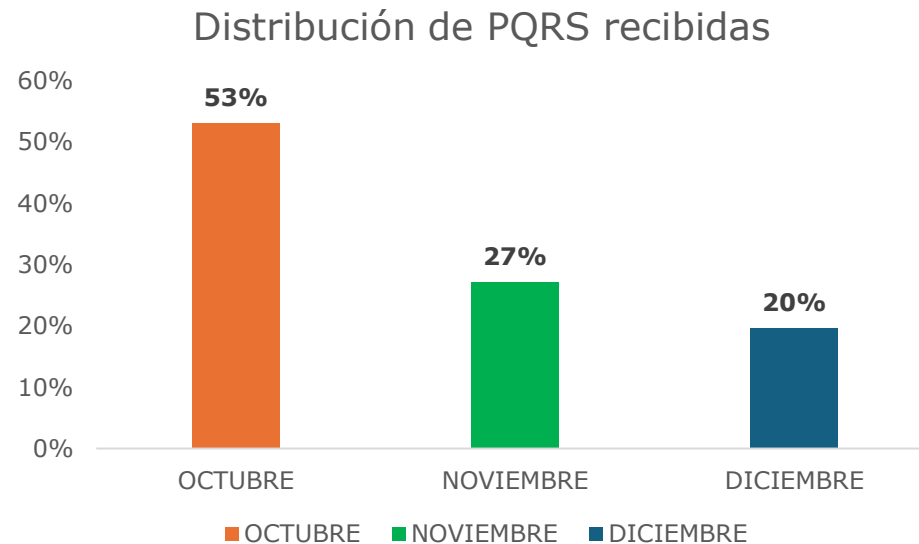
En cumplimiento de lo ordenado por el artículo 52 del Decreto 103 de 2015, que reglamentó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, la Unidad también socializa su informe respecto de las solicitudes de acceso a la información correspondiente al cuarto trimestre del año 2024.

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 cuarto trimestre

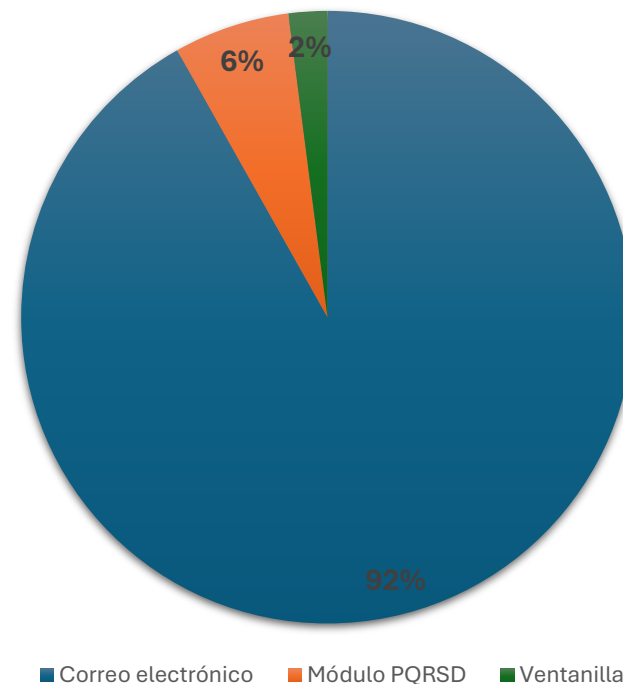
| Distribución de las solicitudes | | |
|---------------------------------|-------|-----|
| MES | PQRSD | % |
| Octubre | 78 | 53% |
| Noviembre | 40 | 27% |
| Diciembre | 29 | 20% |



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el cuarto trimestre del año 2024, se recibieron 147 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 con un total 135, es decir el 92%, seguidamente del módulo dispuesto en la pagina web de la UPIT con un total de 9, lo que corresponde al 6% y finalmente en la ventanilla se recibieron un total 3 de solicitudes, es decir el 2%, que fueron radicados PQRS y se tramitaron desde el canal escrito.

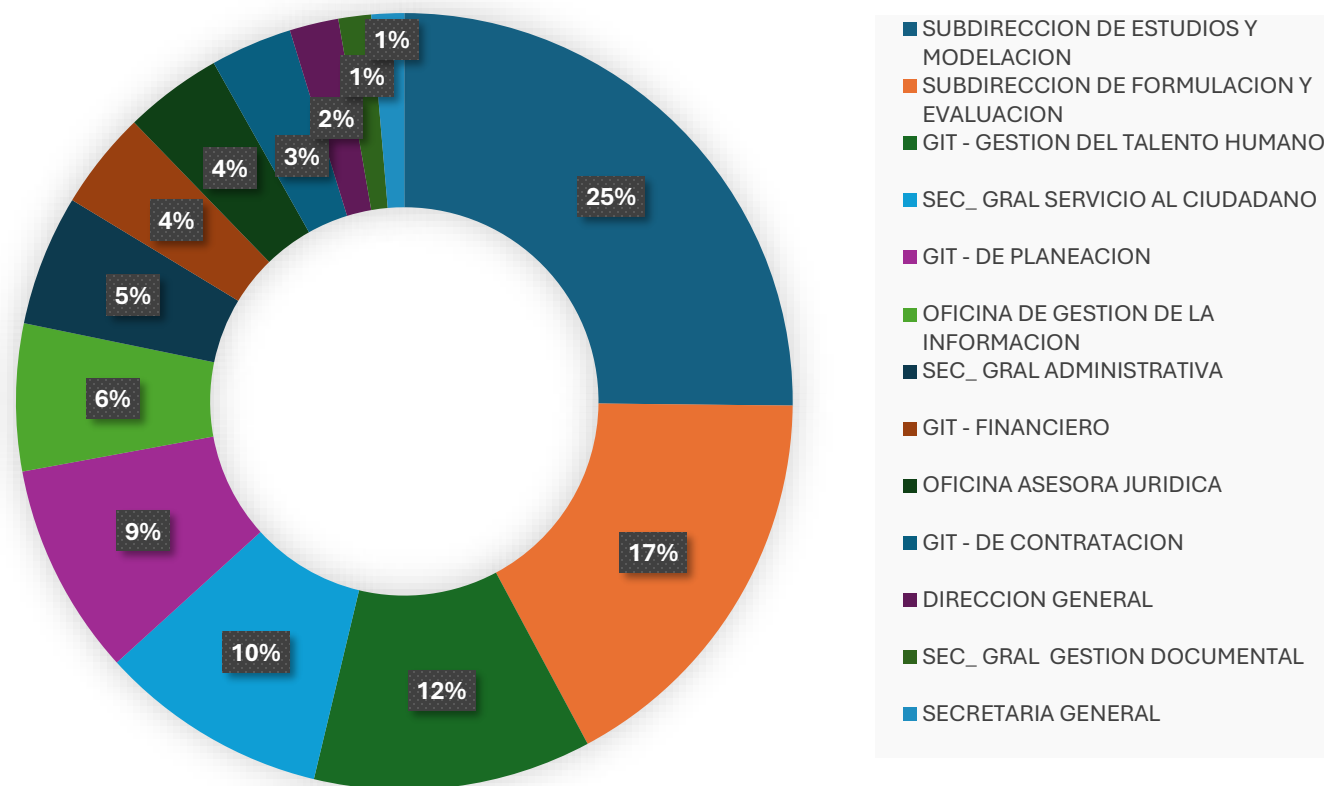


3. Solicitudes asignadas por dependencias

DISTRIBUCION DE PQRS POR DEPENDENCIAS

| DEPENDENCIAS | CANTIDAD PQRS | CANTIDAD PQRS |
|--|---------------|---------------|
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN | 37 | 25% |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN | 25 | 17% |
| GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | 17 | 12% |
| SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO | 14 | 10% |
| GIT - DE PLANEACIÓN | 13 | 9% |
| OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN | 9 | 6% |
| SEC_ GRAL ADMINISTRATIVA | 8 | 5% |
| GIT - FINANCIERO | 6 | 4% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 6 | 4% |
| GIT - DE CONTRATACIÓN | 5 | 3% |
| DIRECCIÓN GENERAL | 3 | 2% |
| SEC_ GRAL GESTIÓN DOCUMENTAL | 2 | 1% |
| SECRETARÍA GENERAL | 2 | 1% |
| TOTAL PQRS RECIBIDAS | 147 | 100% |

CANTIDAD PQRS



4. Tiempo promedio de respuesta por dependencia

En la siguiente tabla se relaciona el total de días promedios en que cada una de las dependencias y grupos de trabajo de la UPIT se toman para dar respuesta a las PQRSD radicadas ante la entidad:

| Tiempos promedio de respuesta (por días) | DIRECCIÓN GENERAL | GIT CONTRATACIÓN | GIT - DE PLANEACIÓN | GIT - FINANCIERO | GIT - TALENTO HUMANO | OFICINA ASESORA JURÍDICA | OGI | SEC_ GRAL ADMINISTRATIVA | SEC_ GRAL DOCUMENTAL | SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO | SECRETARIA GENERAL | SUB. ESTUDIOS Y MODELACION | SUB. FORMULACION Y EVALUACION |
|--|-------------------|------------------|---------------------|------------------|----------------------|--------------------------|-----|--------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------------|----------------------------|-------------------------------|
| | 8,3 | 3,2 | 4,8 | 1,7 | 9,5 | 1,9 | 6,5 | 4,0 | 27,5* | 7,1 | 1 | 5,8 | 5,6 |

Nota: *Los tiempos de las solicitudes que fueron radicadas para trámite de Gestión Documental, corresponde a requerimientos del Archivo General de la Nación los cuales fueron atendidos dentro de los términos previstos en el requerimiento

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 octubre hasta el 31 de diciembre de 2024:

| Tipo de solicitud | Cantidad |
|--|----------|
| Quejas, reclamos o sugerencias. | 0 |
| Solicitudes de información y/o documentos. | 147 |

- b) El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, porque no son competencia de la UPIT, entre el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2024; las cuales se resumen en 3 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. | 5,8 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

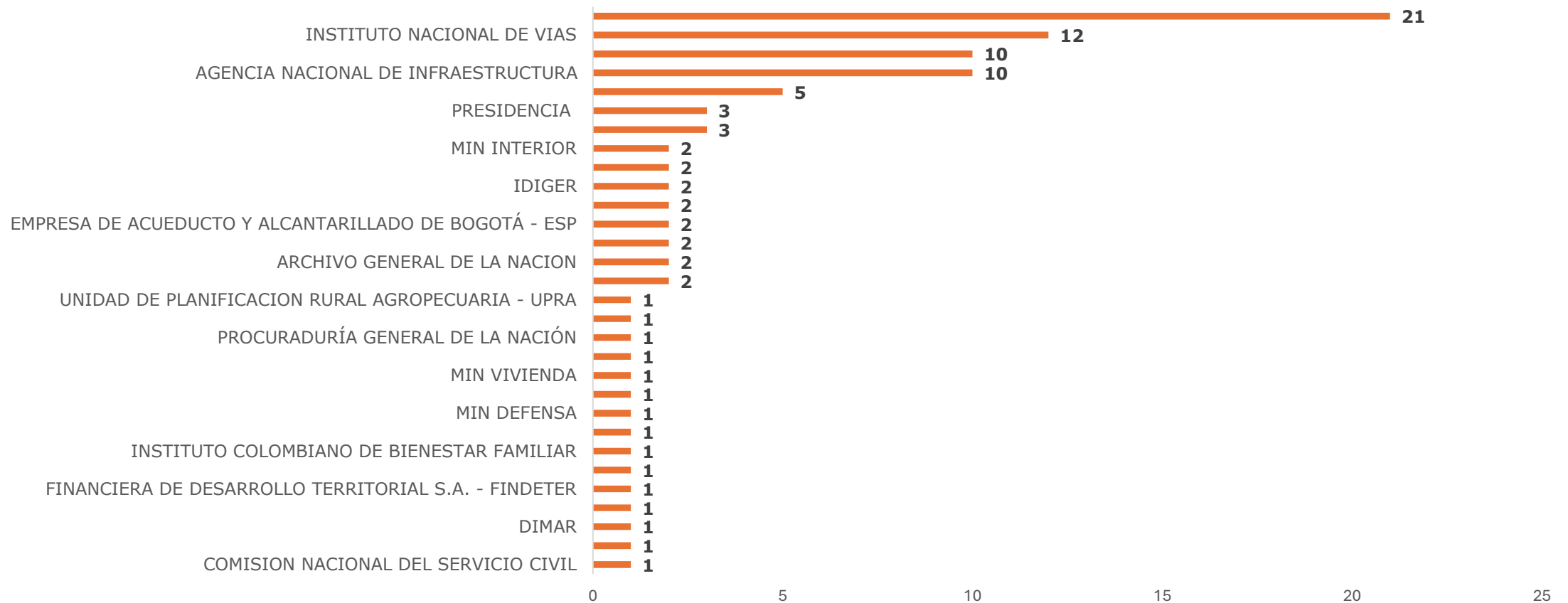
6. Conclusiones



- a) Durante el cuarto trimestre del año 2024, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) evidenció una disminución del 64% en el número de solicitudes radicadas en comparación con los tres periodos anteriores.
- 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 cuarto periodo consecutivo, la Secretaría General concentró la mayor cantidad de solicitudes con un 33% del total radicados.
- d) Subdirecciones de Estudios y Modelación con el 25% y Subdirección de Formulación y Evaluación con el 17% suman entre ambas la un 42% de las solicitudes que ingresaron a la Unidad durante el cuarto trimestre.
- e) 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 |
|-------------------------------------|-----------------------|
| AKUBADAURA | 1 |
| COMITE DE OBRAS JAC | 1 |
| ASOCIACION INDIGENA ASOUNUMA | 1 |
| CONSORCIO PREFACTIBILIDAD TUMACO | 1 |
| FYC CONSULTORES SAS | 1 |
| IPSOS – YOBIPLEX | 1 |
| PARTIDO VERDE OXÍGENO | 1 |
| SUMAMOS ASESORIAS PROFESIONALES | 1 |
| FUNDACIÓN TIERRA TOLIMENSE | 1 |
| FUNDACION NACIONAL DE DEPARTAMENTOS | 2 |
| UNION TEMPORAL PLANES 24 | 2 |
| CONSORCIO MONTES DE MARIA 2024 | 3 |

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

| Personas naturales | Número de solicitudes |
|---|-----------------------|
| Ciudadanos (Externos e Internos de la Unidad) | 36 |

7. Recomendaciones

- ✓ 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.
- ✓ Intensificar la estrategia de informes semanales y establecer enlaces permanentes con los distintos procesos, con el objetivo de realizar seguimientos al trámite y atención de las solicitudes.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Continuar con la 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