



# Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



**Informe consolidado**

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

**Primer trimestre - 2025**



# ÍNDICE

---

**Introducción**

---

**Solicitudes escritas recibidas en el primer trimestre de 2025**

---

**Solicitudes recibidas por canal de atención**

---

**Solicitudes asignadas por dependencia**

---

**Tiempo promedio de respuesta por dependencia**

---

**Acceso a la información pública**

---

**Comportamiento de radicación por Grupos de Valor**

---

**Informe Encuestas de satisfacción**

---

**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 1º de enero y el 31 de marzo de 2025.

En este contexto, se busca determinar la oportunidad en las respuestas, la materialización de la política de servicios al ciudadano y la prevención del daño antijurídico. Asimismo, se formulan recomendaciones a la alta dirección, responsables de los procesos y a todos los colaboradores de la entidad, con el objetivo de promover el mejoramiento continuo de la interacción con los grupos de valor.

De acuerdo con el Artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, se informa que el presente informe será socializado trimestralmente en el portal web institucional, como parte del cumplimiento con los principios de transparencia y acceso a la información pública.

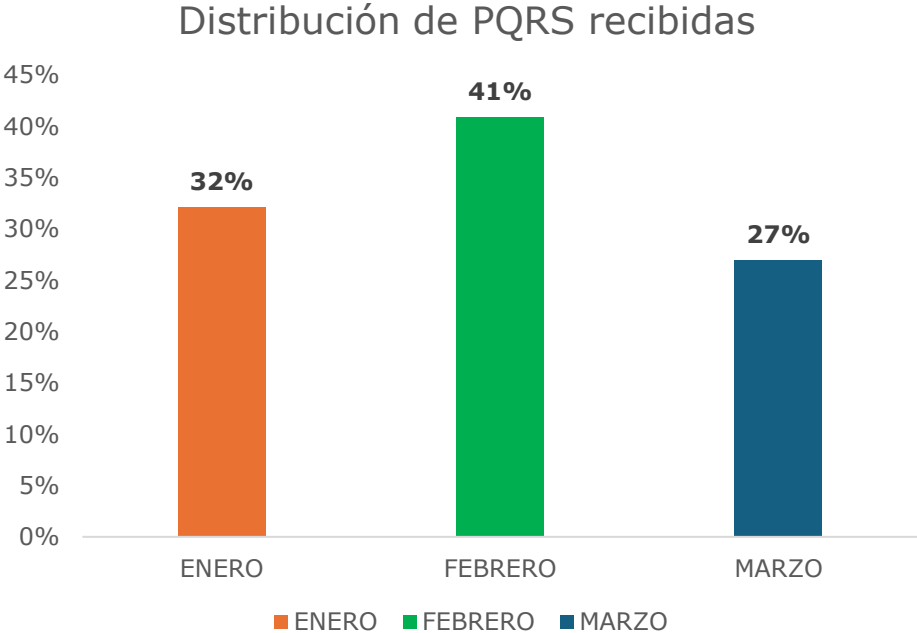
Este informe se sustenta en la información registrada en el aplicativo «ControlDoc» para la administración y control de las comunicaciones oficiales, así como en el registro, seguimiento y análisis realizado por la Secretaría General – Relacionamiento con la Ciudadanía.

En desarrollo de nuestro «Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público 2025» y en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, que establece la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, se informa a los interesados que la información está disponible para su consulta en el portal web de la entidad, a través del enlace [www.upit.gov.co](http://www.upit.gov.co).

# 1. Solicitudes escritas recibidas en el primer trimestre del 2025

| Distribución de las solicitudes |              |            |
|---------------------------------|--------------|------------|
| <u>MES</u>                      | <u>PQRSD</u> | <u>%</u>   |
| <b>Enero</b>                    | 81           | <b>32%</b> |
| <b>Febrero</b>                  | 103          | <b>41%</b> |
| <b>Marzo</b>                    | 68           | <b>27%</b> |

Fuente: ControlDoc, corte 01/04/25. Hora 08:00 a.m.



De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el primer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 252 solicitudes, de la cuales, 140 estaban relacionadas con solicitudes de certificaciones y 112 fueron tipificadas específicamente en el gestor documental como PQRS.

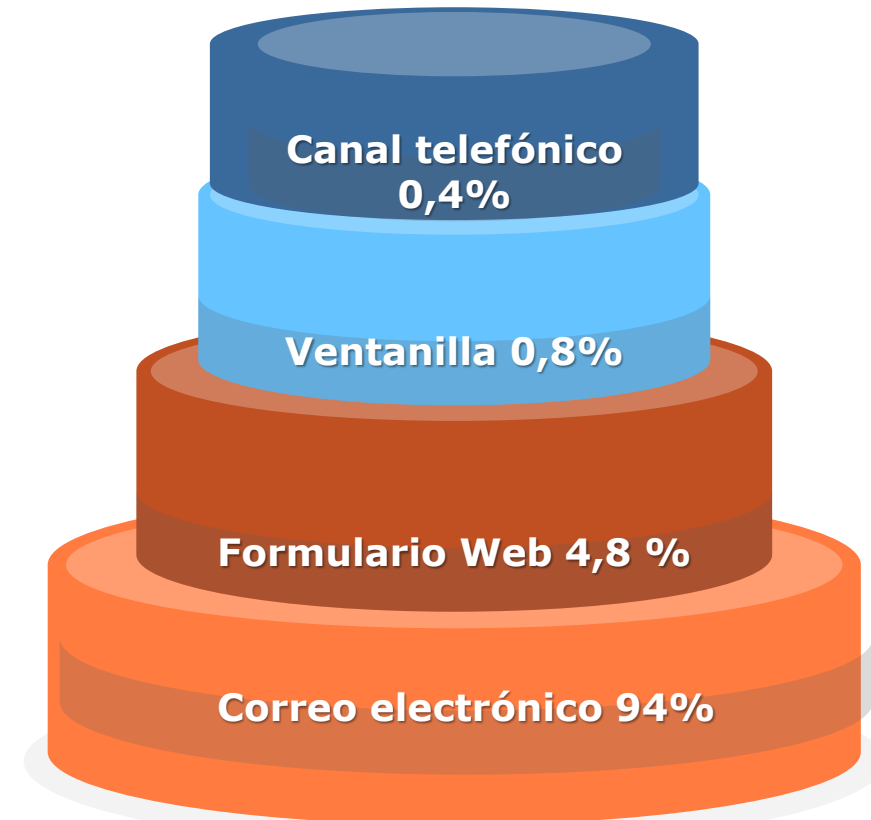
**\*Nota:** De las 252 solicitudes recibidas, 10 fueron clasificadas como informativas, por lo que no requieren respuesta. De otro lado, 13 solicitudes se encuentran en proceso de gestión y pendientes de respuesta (aún en términos de ley), a la fecha de corte del informe, y 140 fueron solicitudes que entraron a la entidad tipificadas como solicitudes de certificaciones (laborales, contractuales y/o tributarias).

Fuente: ControlDoc, corte 01/04/25. Hora 08:00 a.m.

## 2. Solicitudes recibidas por canal de atención

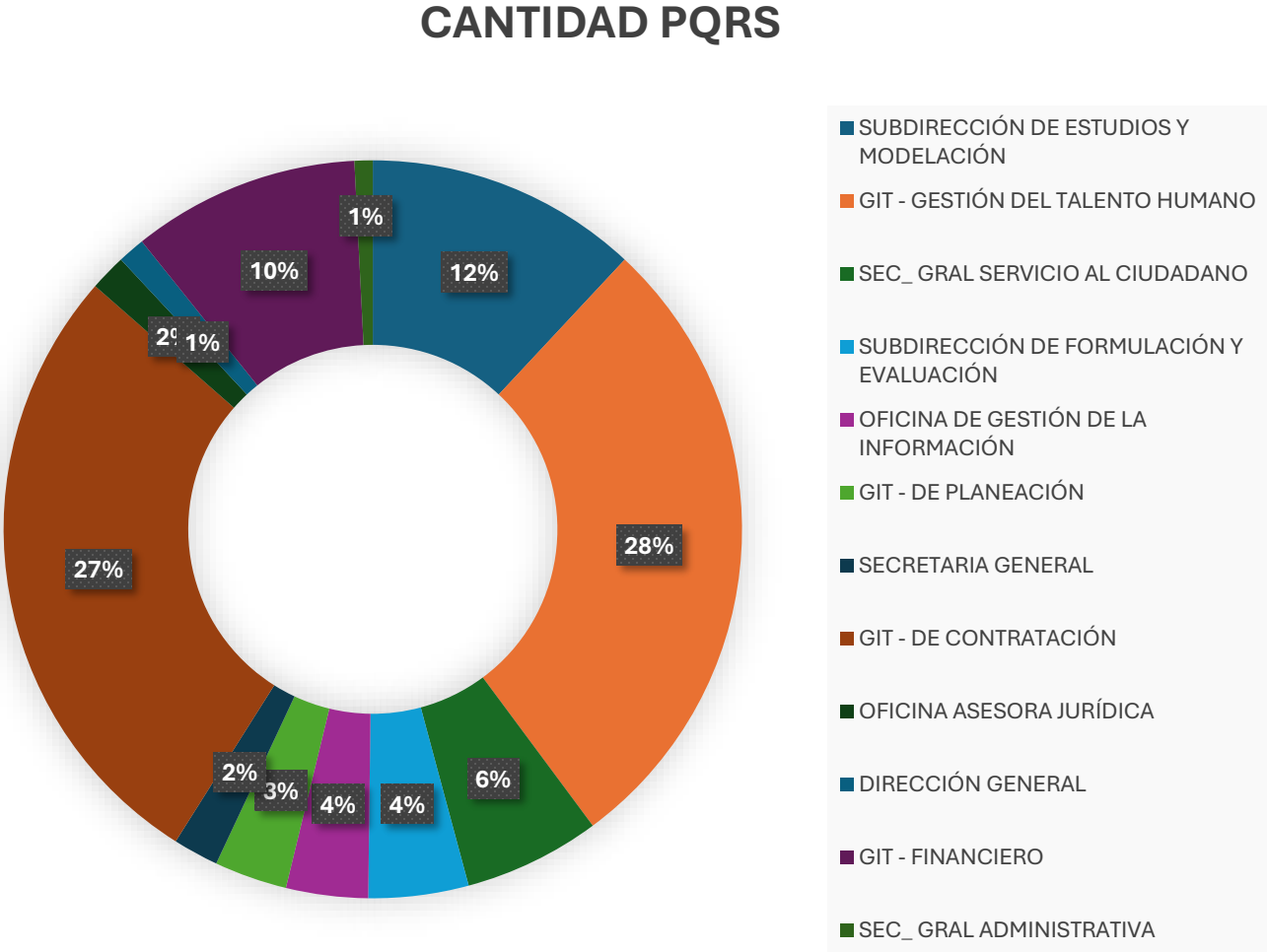
A continuación, se detallan los medios de recepción preferidos por los grupos de valor para la radicación de las PQRS. El medio más utilizado durante este período fue el correo electrónico, que ocupa el primer lugar con un total de 237 solicitudes, lo que representa el 94%. En segundo lugar se encuentra el Formulario dispuesto en la página web de la UPIT, con 12 solicitudes, lo que equivale al 4,8%. A través de la ventanilla se recibió 2 solicitud, lo que corresponde al 0,8%, y el canal telefónico, que registró 1 solicitud, correspondiente al 0,4%.

Estas solicitudes fueron radicadas como PQRS y tramitadas a través del canal escrito.



### 3. Solicitudes asignadas por dependencias

| DEPENDENCIAS                             | CANTIDAD PQRS | CANTIDAD AD PQRS |
|------------------------------------------|---------------|------------------|
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN    | 30            | 12%              |
| GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO         | 70            | 28%              |
| SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO          | 15            | 6%               |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN | 11            | 4%               |
| OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN     | 9             | 4%               |
| GIT - DE PLANEACIÓN                      | 8             | 3%               |
| SECRETARIA GENERAL                       | 5             | 2%               |
| GIT - DE CONTRATACIÓN                    | 69            | 27%              |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                 | 4             | 2%               |
| DIRECCIÓN GENERAL                        | 3             | 1%               |
| GIT - FINANCIERO                         | 25            | 10%              |
| SEC_ GRAL ADMINISTRATIVA                 | 2             | 1%               |
| COMUNICACIONES                           | 1             | 0,003%           |
| TOTAL PQRS RECIBIDAS                     | <b>252</b>    | <b>100%</b>      |



Fuente: ControlDoc, corte 01/04/25. Hora 08:00 a.m.

# 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                        | 3   |
| GIT CONTRATACIÓN                         | 7   |
| GIT - DE PLANEACIÓN                      | 4,9 |
| GIT - FINANCIERO                         | 1   |
| GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO         | 4   |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                 | 6,9 |
| OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN     | 6,5 |
| SEC_ GRAL ADMINISTRATIVA                 | 3,4 |
| SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO          | 0,7 |
| SECRETARIA GENERAL                       | 1,3 |
| SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN    | 6,4 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN | 3,5 |

**Nota** "Los tiempos se calculan como promedios de días hábiles, considerando el total de solicitudes gestionadas por cada área.

## 5. Acceso a la información pública

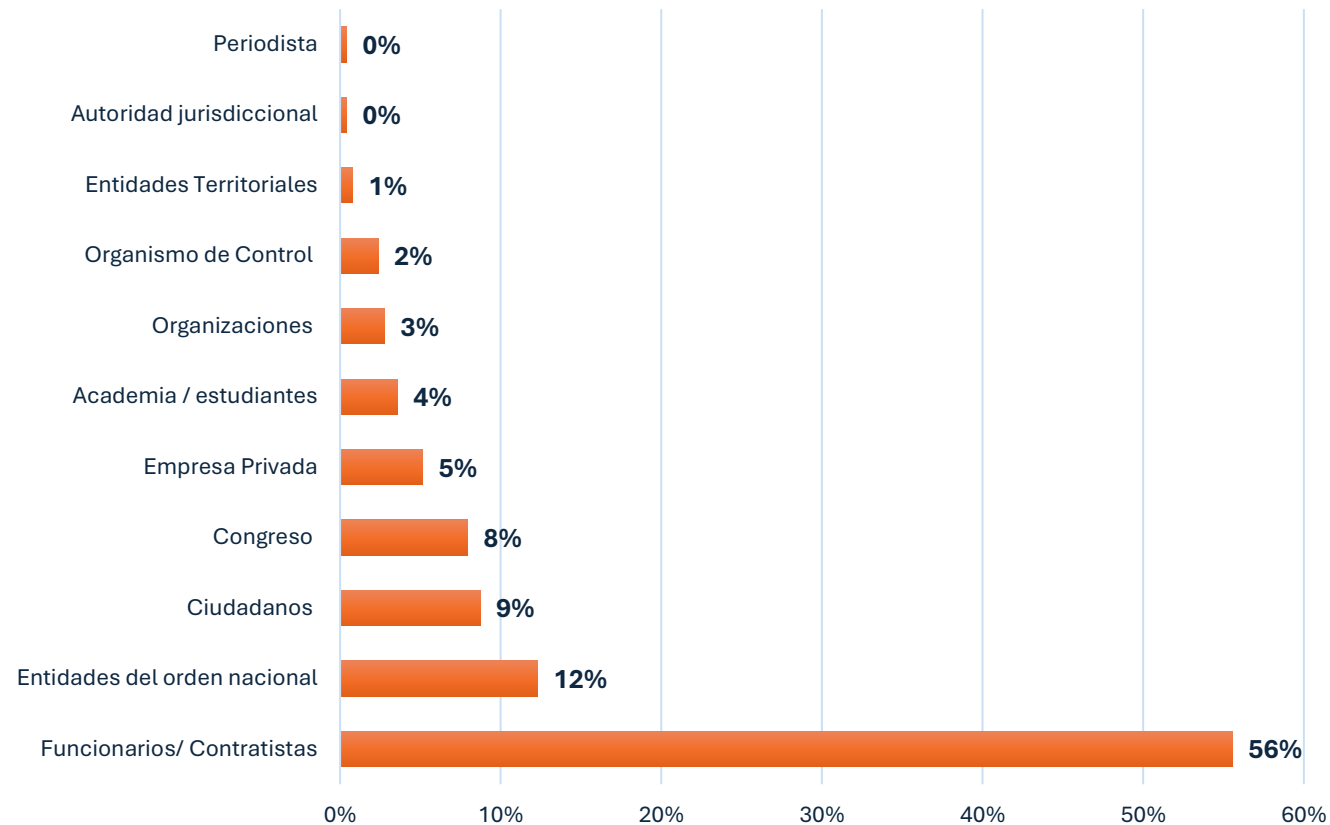
En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, que regula la presentación de informes sobre solicitudes de acceso a la información, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte informa a sus grupos de valor lo siguiente, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo:

|                                                                                  |      |
|----------------------------------------------------------------------------------|------|
| <b>Total de número de solicitudes recibidas.</b>                                 | 252* |
| <b>Total de número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</b> | 11   |
| <b>Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes.</b>                          | 3,8  |
| <b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</b>      | 0    |
| <b>Número de denuncias recibidas</b>                                             | 0    |
| <b>Quejas, reclamos o sugerencias.</b>                                           | 0    |

**\*Nota:** De las 252 solicitudes recibidas, 112 fueron tipificadas como PQRS y 140 fueron solicitudes que entraron a la entidad tipificadas como solicitudes de certificaciones (laborales, contractuales y/o tributarias).

## 6. Comportamiento de radicación por Grupos de Valor

El comportamiento de solicitudes radicadas durante el presente trimestre por parte nuestros grupos de valor se resume de la siguiente manera:



Fuente: ControlDoc, corte 01/04/25. Hora 08:00 a.m.

## 7. Informe encuestas de satisfacción PQRS

Con la finalidad de medir la percepción de la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de los diferentes canales de atención, la UPIT implementó formulario para encuestar a los grupos de valor e interés que acuden por los diferentes canales para medir su satisfacción.

Es por ello, que en la pagina web de la UPIT se dispuso el formulario para su diligenciamiento, así como la inclusión en los correos electrónicos de notificación de la respuesta al PQRS, a corte de la presentación de este informe pese a las diferentes socializaciones e invitaciones a diligenciar la encuesta solo se han recibido 6 encuestas, con el siguiente resultado:

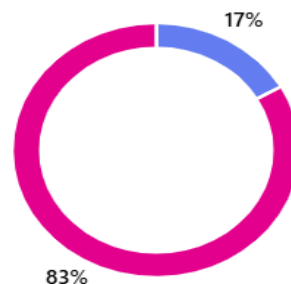
. ¿Consideras que la respuesta fue clara y acorde a lo solicitado? (0 punto)

|           |   |
|-----------|---|
| Excelente | 3 |
| Bueno     | 3 |
| Regular   | 0 |
| Malo      | 0 |



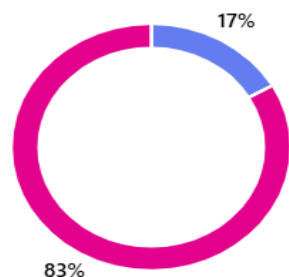
¿La respuesta proporcionada atendió de manera adecuada tu necesidad? (0 punto)

|           |   |
|-----------|---|
| Excelente | 1 |
| Bueno     | 5 |
| Regular   | 0 |
| Malo      | 0 |



. Consideras que el tiempo de respuesta fue: (0 punto)

|           |   |
|-----------|---|
| Excelente | 1 |
| Bueno     | 5 |
| Regular   | 0 |
| Malo      | 0 |

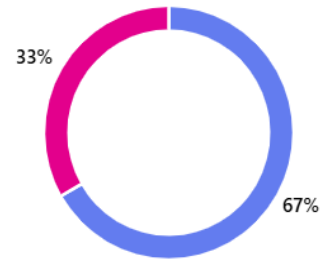


# Resultados encuestas de satisfacción PQRS

Fuente: Form encuesta de satisfacción PQRS UPIT  
corte 31 de marzo de 2025

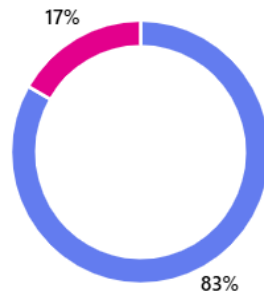
¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro y comprensible? (0 punto)

- Excelente 4
- Bueno 2
- Regular 0
- Malo 0



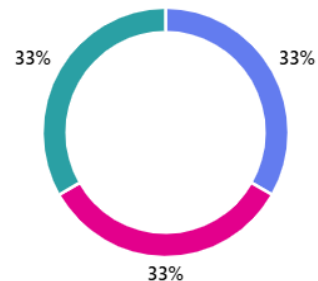
¿Conoces nuestros canales de atención? (0 punto)

- SI 5
- No 1



¿Qué tan satisfecho(a) estás con la atención ofrecida por la UPIT? (0 punto)

- Altamente satisfecho (a) 2
- Muy Satisfecho (a) 2
- Satisfecho (a) 2
- Poco Satisfecho (a) 0
- Completamente insatisfecho (a) 0



# Resultados encuestas de satisfacción PQRS

Fuente: Form encuesta de satisfacción PQRS UPIT  
corte 31 de marzo de 2025

## 7. Conclusiones

- ✓ Durante el primer trimestre del año 2025, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) ha adoptado progresivamente las funcionalidades del sistema de gestión documental a las necesidades específicas de la entidad; generando ajustes, y logrando mejorar la clasificación de las tipologías documentales.
- ✓ Los registros gestionados por la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte (UPIT) en el Sistema de Gestión Documental ControlDoc demuestran que todas las solicitudes ingresadas que requerían respuesta fueron atendidas de manera oportuna y en su totalidad, cumpliendo con los plazos establecidos por la ley.
- ✓ Se evidencia que, de nuestros grupos de valor, el que más acude a la entidad por los diferentes canales de atención son las entidades del Orden Nacional, seguido de los ciudadanos, los Congresistas, las Empresas Privadas, la Academia/estudiantes, las organizaciones, organismos de control y las Entidades Territoriales.
- ✓ 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.

## 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.
- ✓ Continuar con las mejoras en la clasificación de las PQRSD.
- ✓ Fortalecer a los equipos de trabajo en la correcta asociación de las respuestas con las peticiones por parte de las dependencias responsables.
- ✓ 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.