

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
	Fecha: 03/12/2024	

1. ¿Para qué debo aplicar el documento?

El presente documento tiene como objetivo gestionar de manera eficiente y oportuna las solicitudes de información alfanumérica y geográfica relacionadas con la infraestructura de transporte intermodal en el país. Su aplicación asegura que todas las solicitudes sean atendidas conforme a los requisitos establecidos y a los acuerdos de nivel de servicio (ANS), garantizando calidad, oportunidad y precisión en la entrega de la información.

2. ¿Cuál es la aplicación del documento?

El procedimiento abarca solicitudes internas y externas de información relacionadas con el Art 12 del Decreto 946 de 2014, sobre la infraestructura de transporte intermodal, iniciando con la recepción de la solicitud, pasando por la consolidación, transformación y organización hasta finalizar con la respuesta oportuna al solicitante.

3. ¿Qué conceptos debo tener claros para comprender el documento?

Para asegurar una adecuada comprensión del presente documento, es importante familiarizarse con los siguientes conceptos clave y siglas, que se encuentran listados en orden alfabético. Cada término relevante en el contexto de la gestión de solicitudes de información ha sido definido para facilitar su entendimiento:

Definiciones:

- **Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS):** Es el acuerdo formal entre el solicitante y la Oficina de Gestión de la Información (OGI) que establece los tiempos de respuesta, formatos y criterios de calidad que deben cumplirse en la entrega de la información solicitada.
- **Herramienta de mesa de servicios de TI:** Sistema digital que se utiliza para registrar, gestionar y hacer seguimiento a todas las solicitudes de información y solicitudes de servicios de TI, asegurando la trazabilidad del proceso desde la recepción hasta la entrega de los servicios solicitados.
- **Solicitud de Información:** Requerimiento formal de datos alfanuméricos o geográficos relacionados con la infraestructura de transporte intermodal, que debe ser presentado en el formato oficial y enviado a través de los

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
	Fecha: 03/12/2024	

canales establecidos (correo electrónico o herramienta de mesa de servicios de TI).

- **Caso de mesa de servicios de TI**, Corresponde al registro numérico que se le asigna a una solicitud cuando ha sido registrada en el software de mesa de servicios de TI.

Siglas:

- **ANS:** Acuerdo de Nivel de Servicio.
- **OGI:** Oficina de Gestión de la Información.
- **TI:** Tecnologías de la Información.

4. ¿Qué leyes o normas aplican al documento?

La Normatividad que regula este procedimiento o las citas normativas que se enuncian en las actividades, se encuentra definidas en el Normograma de la UPIT, disponible para consulta en el siguiente: <https://upit.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/>

5. ¿Qué documentos externos requiero conocer para la ejecución?

Para la adecuada ejecución de este procedimiento, es fundamental tener en cuenta los siguientes documentos externos. Estas disposiciones proporcionan directrices, lineamientos y restricciones que permiten cumplir con el objetivo del proceso de atención de solicitudes de información. Es esencial que todos los involucrados en la ejecución del procedimiento consulten estos documentos para garantizar el cumplimiento normativo y la alineación con las políticas nacionales en materia de infraestructura de transporte intermodal.

6. Documentos externos clave:

Funciones y Competencias del Ministerio y Entidades Adscritas al Ministerio

El Ministerio de Transporte y sus entidades adscritas tienen definidas sus funciones y competencias en los decretos de creación de cada entidad. Estas funciones son esenciales para comprender el rol de cada entidad en la gestión de la infraestructura de transporte y en la provisión de información relevante para las solicitudes:

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
	Fecha: 03/12/2024	

Ministerio de Transporte: Las funciones del Ministerio están definidas en varios documentos normativos, entre ellos la Constitución Política de Colombia, la Ley 489 de 1998, y el Decreto 087 de 2011. Estas normativas establecen las competencias del Ministerio en la regulación, coordinación y control del transporte en el territorio nacional.

INVIAS (Instituto Nacional de Vías): Sus funciones están definidas en el Decreto 1292 de 2021. INVIAS se encarga de la administración y mantenimiento de la red vial nacional no concesionada.

ANI (Agencia Nacional de Infraestructura): Sus funciones están establecidas en el Decreto 4165 de 2011. La ANI administra los proyectos de infraestructura bajo esquemas de concesión.

Aerocivil (Unidad Administrativa Especial de Aeronáutica Civil): Sus funciones están definidas en el Decreto 1294 de 2021, y está encargada de la regulación y supervisión de la aviación civil en Colombia.

Supertransporte (Superintendencia de Transporte): Sus funciones están definidas en el Decreto 2409 de 2018. La Superintendencia se encarga de la inspección, vigilancia y control del transporte y la infraestructura en el país.

Cormagdalena (Corporación Autónoma Regional del Río Grande de la Magdalena): Sus funciones están definidas en varios decretos y resoluciones, incluyendo el Decreto 790 de 1995 y la Resolución 420 de 2016. Cormagdalena es responsable de la gestión del río Magdalena y sus recursos asociados.

ANSV (Agencia Nacional de Seguridad Vial): Las funciones de la ANSV están definidas en el Decreto 787 de 2015, y se centran en la formulación y ejecución de políticas de seguridad vial en Colombia.

Ley 80 de 1993 (Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública): Esta ley establece las normativas que rigen la contratación pública en Colombia, siendo relevante para la gestión y respuesta de solicitudes de información relacionadas con contratos de infraestructura.

Ley 1508 de 2011: Regula el régimen jurídico de las Asociaciones Público-Privadas (APP) en Colombia y el manejo de concesiones. Es esencial para gestionar información relacionada con proyectos concesionados bajo esquemas APP, que incluyen obligaciones específicas sobre la disponibilidad de datos y transparencia en la gestión de infraestructura.

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
	Fecha: 03/12/2024	

7. ¿Qué documentos internos requiero en la ejecución?

La documentación interna que hace parte de este procedimiento y que se enuncia en las actividades, se encuentran definidas en el Banco de Documentos de la UPIT, en el siguiente : [Banco de documentos 2.0.xlsx](#)

8. ¿Qué políticas de operación debo tener en cuenta?

1. Toda solicitud de información debe contar con el diligenciamiento del formulario de "Solicitud de información de la OGI", que se accede a través del siguiente link: <https://forms.office.com/r/WCC90dyrMp?origin=lprLi>, a fin de brindar una descripción detallada del requerimiento y definición de los criterios de aceptación.
2. El punto de recepción de solicitudes de información será la herramienta de mesa de servicios de TI, mediante el correo: mesadeayuda@upit.gov.co y software de mesa de servicio: <https://mesadeservicio.upit.gov.co/>.
3. Cuando se reciban solicitudes externas (entidades diferentes a la UPIT), la solicitud será enviada a la mesa de servicio de TI, por el líder de gestión de la información a través de la herramienta de mesa de servicios de TI.
4. En caso de recibir nuevos requerimientos a un mismo caso, se evaluará el tiempo de respuesta pactado y mediante correo se informará al solicitante el cambio de fecha en caso de ser necesario.
5. Las encuestas de satisfacción serán insumo para la evaluación de satisfacción del usuario, por lo cual, una vez el caso pase a estado solucionado la herramienta de mesa de servicios de TI, enviará automáticamente un correo al solicitante con la encuesta a diligenciar.
6. Cuando la encuesta a satisfacción no sea respondida en un lapso de 3 días hábiles posterior a su envío, el caso pasará a estado cerrado.
7. Los tiempos de respuesta y gestión a una solicitud se tomará de los reportes de la herramienta de mesa de servicio.

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
		Fecha: 03/12/2024

9. ¿Cómo ejecuto el procedimiento?

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (CARGO Y ÁREA)	DURACIÓN	REGISTRO	ACCIÓN DE CONTROL
1	<p>Enviar solicitud de información: El solicitante debe enviar la solicitud adjuntando el pantallazo del diligenciamiento del formulario del link: https://forms.office.com/r/WCC90dyrMp?origin=lprLi, de acuerdo con los canales de recepción definidos para tal fin, Ver nota: 1, al final de la tabla.</p>	Dependencia interna y/o entidad externa a la UPIT, designado por la Dirección General y/o Subdirecciones.	30 minutos	Herramienta de mesa de servicios de TI o correo electrónico	
2	<p>¿La solicitud llega a través de la mesa de servicio?</p> <p>Si: Pasa actividad 4. No: pasa actividad 3.</p>				
3	<p>Recibir y transcribir la solicitud de información: El líder de mesa de servicios de TI recibe la solicitud y transcribe la solicitud en el software de mesa de servicios de TI, donde se asigna el número de caso para la solicitud.</p>	Líder de mesa de servicios de TI	4 horas	Herramienta de mesa de servicios de TI	Confirmar que la solicitud ha sido registrada correctamente para garantizar la trazabilidad
4	<p>¿La solicitud trae el pantallazo del formulario diligenciado?</p>				



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI

Código: PR-GI-002

Versión: 001

Fecha: 03/12/2024

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (CARGO Y ÁREA)	DURACIÓN	REGISTRO	ACCIÓN DE CONTROL
	No: Pasa actividad 5 Si: Pasa actividad 6				
5	Solicitar el diligenciamiento del formulario de solicitud o las correcciones o completar información faltante. Pasa a actividad 1.	Líder de mesa de servicios de TI	15 minutos	Correo electrónico de mesadeayuda@upit.gov.co)	
6	Asignar caso al Jefe de OGI o su delegado: El líder de la mesa de servicios de TI asigna el caso para designación del profesional responsable.	Líder de mesa de servicios de TI	5 minutos	Notificación por correo electrónico o herramienta de TI	
7	Revisar y definir el profesional que atenderá la solicitud: El jefe de la OGI o su delegado revisa la solicitud, las cargas de trabajo, complejidad de la solicitud y asigna el responsable según disponibilidad y capacidad.	Jefe de la OGI y líder de gestión de la información	2 horas	Herramienta de mesa de servicios de TI	Verificación de asignación de casos
8	Realizar análisis preliminar de la solicitud: El líder de gestión de la información y el responsable asignado analizan la solicitud para evaluar tiempos, requerimientos y complejidad, e informan al solicitante.	Líder de gestión de la información y responsable asignado	3 – 4 horas		
9	Definir el ANS de respuesta: Se establece un Acuerdo de Nivel de Servicio	Líder de gestión de la información,	2 horas		Confirmar el acuerdo con el solicitante.

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA



GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI

Código: PR-GI-002

Versión: 001

Fecha: 03/12/2024

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (CARGO Y ÁREA)	DURACIÓN	REGISTRO	ACCIÓN DE CONTROL
	(ANS) con el solicitante, detallando tiempos y condiciones para la entrega de la solicitud.	solicitante y profesional asignado		Correo electrónico o herramienta de TI	
10	Preparar el reporte solicitado: El responsable asignado consolida y transforma la información para generar el reporte solicitado, de acuerdo con las especificaciones acordadas y valida que los datos sean correctos y estén completos.	Responsable de dar respuesta al requerimiento	De acuerdo con la definición del ANS	SharePoint de la OGI	
11	Enviar reporte al líder: El responsable envía el reporte final al Jefe de la OGI y líder de gestión de la información para su revisión y aprobación.	Responsable de dar respuesta al requerimiento	Faltando un día Para la entrega estimada	Herramienta de mesa de servicios de TI y correo electrónico	Confirmación de la entrega en tiempo establecido.
12	Revisar el (los) reporte(s) generado(s): Valida el cumplimiento de los requisitos de la solicitud	Jefe de la OGI y/o líder de gestión de la información.	6 horas		Confirmar cumplimiento de los requisitos de la solicitud.
13	¿El reporte requiere ajustes? Si: Pasa actividad 14 No: Pasa actividad 15	Jefe de la OGI y/o líder de gestión de la información.		Correo electrónico	
14	Realizar ajustes solicitados. Pasa a actividad 10	Responsable de dar respuesta al requerimiento	1 hora		
15	Enviar la respuesta al solicitante: envía el reporte aprobado al solicitante.	Jefe de la OGI y/o líder de gestión de la información.	1 hora	Correo electrónico Y	Confirmación de atención a la solicitud

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
		Fecha: 03/12/2024

NO.	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE (CARGO Y ÁREA)	DURACIÓN	REGISTRO	ACCIÓN DE CONTROL
				Herramienta de mesa de servicios de TI	
16	Actualizar el estado en la herramienta de mesa de TI a "Solucionado".	Responsable de dar respuesta al requerimiento	5 minutos	Herramienta de mesa de servicios de TI	
17	Responder la encuesta de satisfacción: El solicitante es invitado a responder una encuesta de satisfacción para evaluar la calidad del servicio.	Solicitante (externa y/o Interno)	5 minutos	Herramienta de mesa de servicios de TI	Evaluar el nivel de satisfacción del solicitante.
	Fin del procedimiento				

Nota 1: Los canales de recepción de solicitudes de información, se relaciona a continuación:

Para cliente interno: Personal de la UPIT:

1. **Correo electrónico** de la mesa de servicios de TI: mesadeayuda@upit.gov.co.
2. **Software de mesa de servicios:** <https://mesadeservicio.upit.gov.co/>

Para cliente externo: ciudadanía en general, asociaciones, agremiaciones, organizaciones o privadas y otros:

3. **Un correo a la dirección institucional:** servicioalciudadano@upit.gov.co.
4. **Correo electrónico** de la mesa de servicios de TI: mesadeayuda@upit.gov.co.



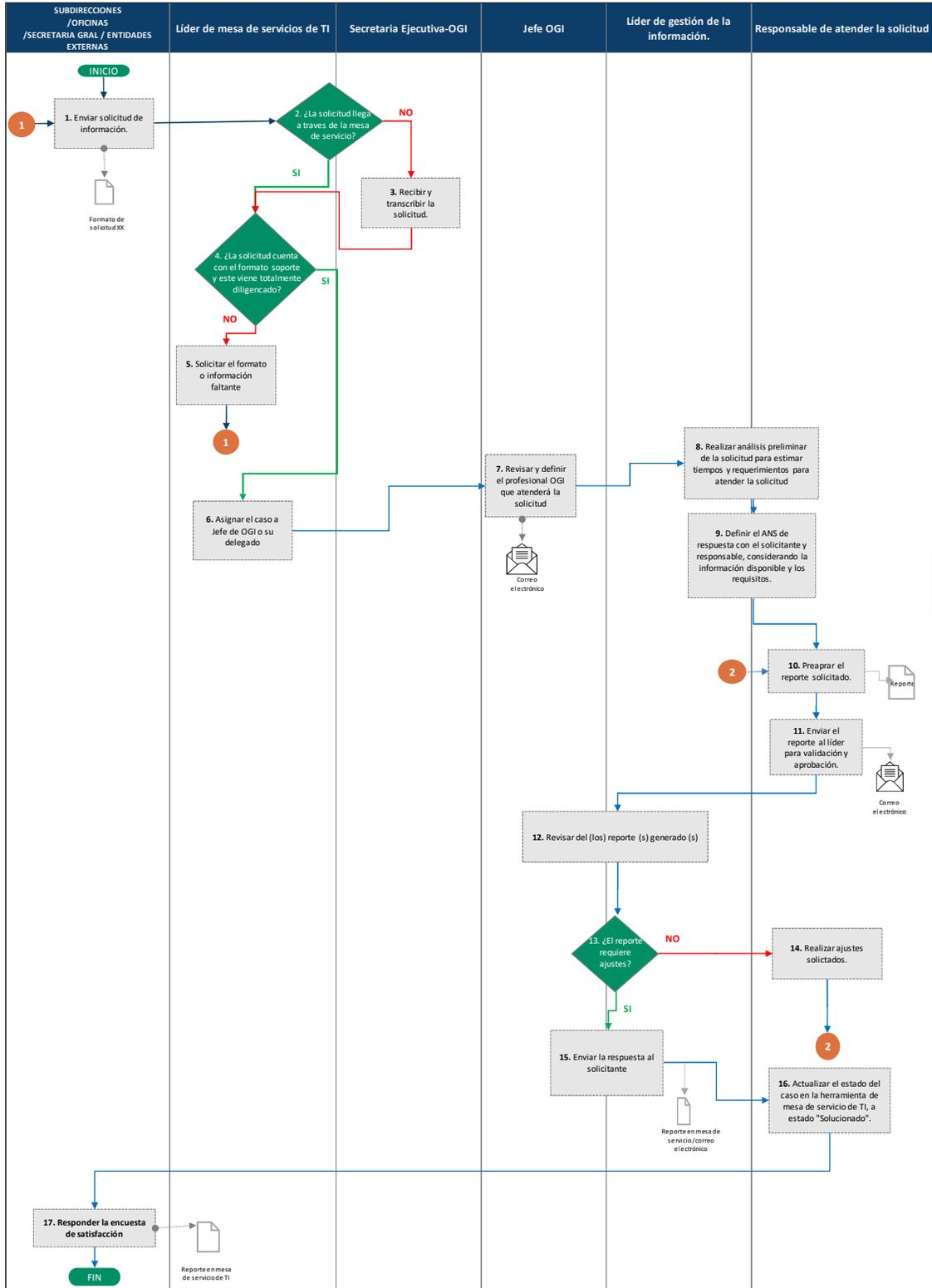
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

Código: PR-GI-002

Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI

Versión: 001

Fecha: 03/12/2024



La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte declara como única documentación válida la ubicada en el Banco de Documentos, y entra en vigencia a partir de la publicación. Toda copia de este se declara COPIA NO CONTROLADA

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	
	Procedimiento atención a solicitudes de información – OGI	Código: PR-GI-002
		Versión: 001
		Fecha: 03/12/2024

10. ¿Qué producto o servicio se genera de este procedimiento?

Producto / Servicio Generado	Descripción del Producto / Servicio
Solicitudes de información alfanumérica y geográfica	Gestión eficiente y oportuna de las solicitudes de información alfanumérica y geográfica, recibidas y registradas en la herramienta de mesa de servicios de TI.

10. Control de documentos

Versión Generada	Fecha	Descripción del Cambio o Modificación
01	03/12/2024	Documento inicial

Elaboró	Revisó	Aprobó
Erika Diaz Abella Profesional Especializado Grado 20 Oficina de Gestión de la Información/TIC Nancy Marcela Rojas Sandoval Profesional/Contratista Oficina de Gestión de la Información	Ricardo Diaz Cifuentes Contratista GIT de Planeación	Elkin Mauricio Escobar Sarmiento Jefe de Oficina de Gestión de la Información