



**UPIT**



**Informe consolidado**

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

**Segundo trimestre - 2025**

# ÍNDICE

---

**Introducción**

---

**Solicitudes recibidas en el segundo 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 Trimestral 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 abril al 30 de junio de 2025.

En este contexto, se busca determinar la oportunidad en las respuestas, la materialización de la política de servicio al ciudadano y el plan de acción de la política de prevención de daño antijurídico. Asimismo, se formulan recomendaciones a la alta dirección, a los 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.

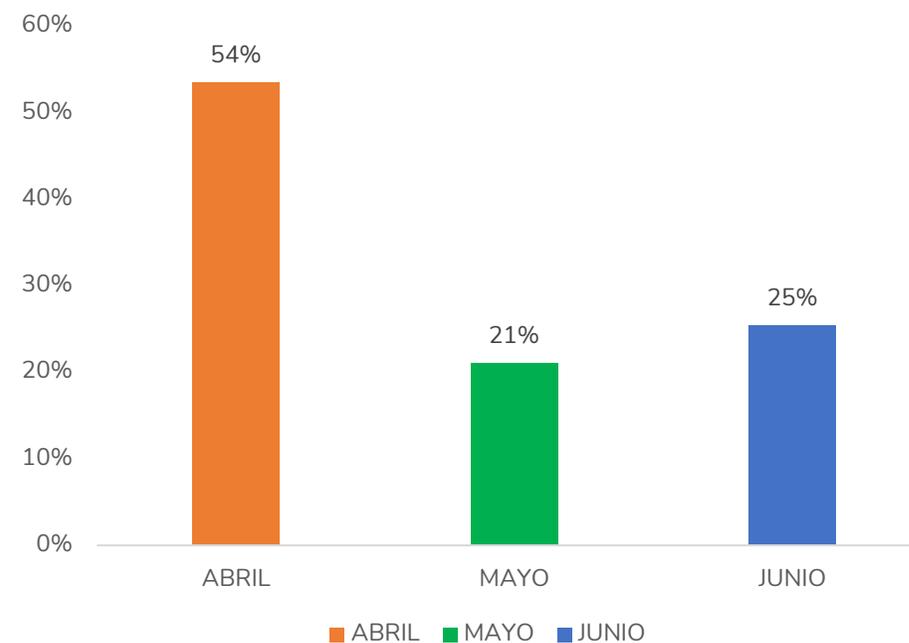
De acuerdo con el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, se informa que el presente informe es socializado trimestralmente en el portal web institucional, en cumplimiento a la normatividad de transparencia y acceso a la información pública.

El presente análisis y seguimiento a las PQRS, elaborado por la Secretaría General, tiene como fundamento la información registrada en el aplicativo «ControlDoc», sistema de gestión documental de la UPIT, en el cual se registran, administran y controlan la entrada y salida de las comunicaciones oficiales.

En desarrollo de nuestro «Programa de Transparencia y Ética en el Sector Público 2025» y en cumplimiento con la Ley 1712 de 2014, “Por la cual se establece 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 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 recibidas en el segundo trimestre del 2025

Distribución de las solicitudes		
MES	PQRSD	%
Abril	99	54%
Mayo	39	21%
Junio	47	25%

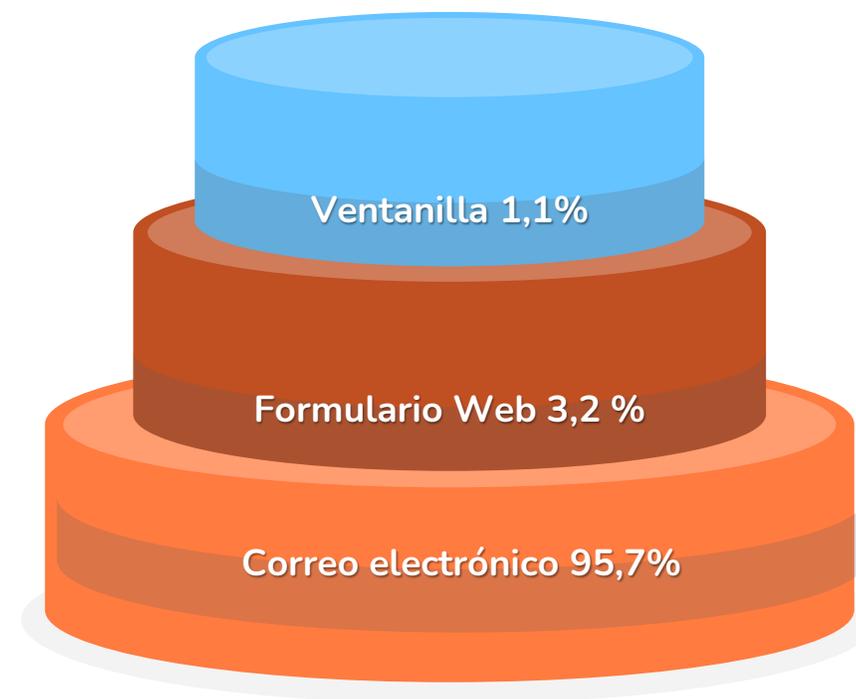


De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención, durante el segundo trimestre del año 2025, se recibieron un total de 185 solicitudes, de la cuales, 102 estaban relacionadas con solicitudes de certificaciones (laborales, contractuales y/o financieras) y 83 fueron tipificadas específicamente en el gestor documental como PQRS.

**\*Nota:** De las 185 solicitudes recibidas durante el trimestre, seis se encuentran pendientes de respuesta, aún dentro de los términos establecidos por la Ley. Por otro lado, se informa que las 13 solicitudes pendientes del primer trimestre fueron respondidas dentro de los plazos legales."

## 2. Solicitudes recibidas por canal de atención

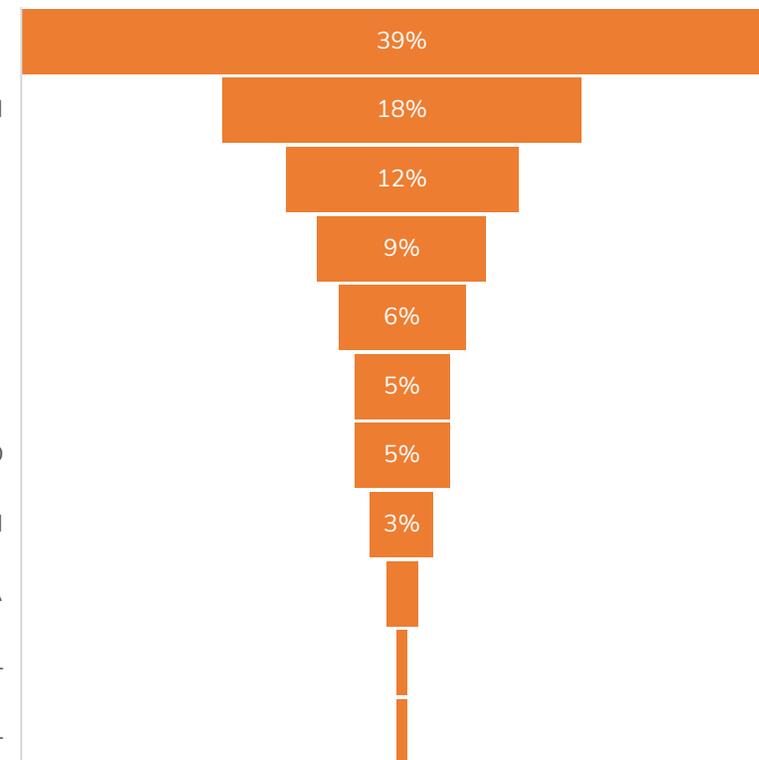
A continuación, se detallan los medios de recepción preferidos por los grupos de valor para la radicación de las PQRS. El medio más utilizado durante este período fue el correo electrónico, que ocupa el primer lugar con un total de 178 solicitudes, lo que representa el 95,7%. En segundo lugar, se encuentra el Formulario dispuesto en la página web de la UPIT, con 6 solicitudes, lo que equivale al 3,2%. A través de la ventanilla se recibieron 2 solicitudes, lo que corresponde al 1,1%. Durante este trimestre no se recibieron solicitudes a través del canal telefónico.



# 3. Solicitudes asignadas por dependencias

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRS	CANTIDAD PQRS
GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	72	39%
GIT - DE CONTRATACIÓN	34	18%
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	22	12%
SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO	16	9%
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	12	6%
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	9	5%
GIT - FINANCIERO	9	5%
GIT - DE PLANEACIÓN	6	3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	2%
DIRECCIÓN GENERAL	1	1%
SEC_ GRAL DOCUMENTAL	1	1%
TOTAL PQRS RECIBIDAS	185	100%

GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
 GIT - DE CONTRATACIÓN  
 SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN  
 SEC\_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO  
 SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN  
 OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN  
 GIT - FINANCIERO  
 GIT - DE PLANEACIÓN  
 OFICINA ASESORA JURÍDICA  
 DIRECCIÓN GENERAL  
 SEC\_ GRAL DOCUMENTAL



# 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 de conformidad con la tipología:

SOLICITUD DE DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES
GIT - DE CONTRATACIÓN	9,67
GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	6,75
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	8,5
SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO	0,25
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	7,83
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	11
TOTAL GENERAL	5,64

\* Para este tipo de solicitudes el tiempo de respuesta es máximo 15 días hábiles.

SOLICITUD DE ORGANISMOS DE CONTROL Y CONGRESO	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES
GIT - DE PLANEACIÓN	4,75
GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	5
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2,67
SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO	2
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	2,25
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	4,5
TOTAL GENERAL	3,41

\* Para este tipo de solicitudes el tiempo de respuesta es máximo 5 días hábiles.

SOLICITUD DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN O DOCUMENTOS ENTRE AUTORIDADES	PROMEDIO DE DÍAS HÁBILES
DIRECCIÓN GENERAL	1
GIT - DE CONTRATACIÓN	4
GIT - DE PLANEACIÓN	3
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	2
SEC_ GRAL DOCUMENTAL	9
SEC_ GRAL SERVICIO AL CIUDADANO	2
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	5,75
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	8
TOTAL GENERAL	4,75

\* Para este tipo de solicitudes el tiempo de respuesta es máximo 10 días hábiles.

**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

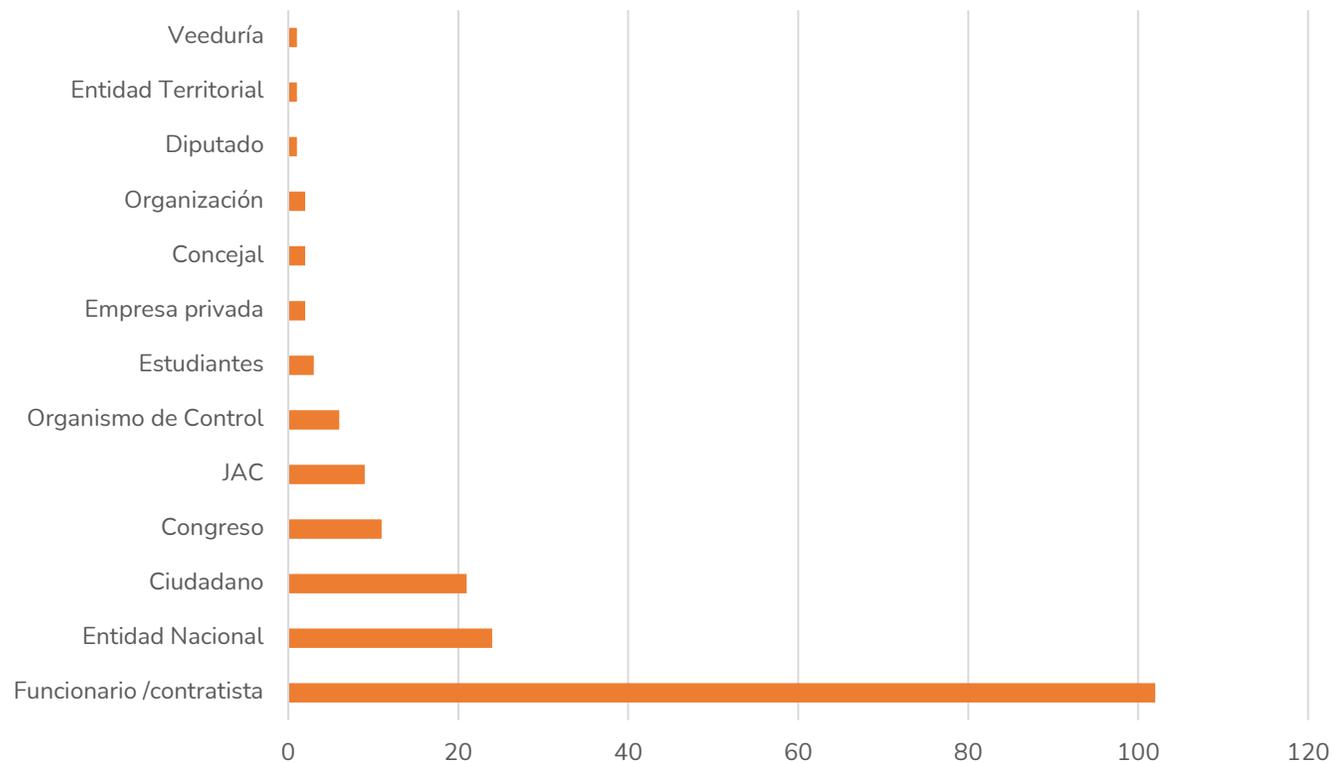
En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 2.1.1.6.2. del Decreto 1081 de 2015, que regula la presentación de informes sobre solicitudes de acceso a la información, la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte informa a sus grupos de valor lo siguiente, correspondiente al periodo comprendido entre el 1 de abril y el 30 de junio:

<b>Total de número de solicitudes recibidas:</b>	185
<b>Total de número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:</b>	13
<b>Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de interés general:</b>	5,64 días hábiles
<b>Tiempo promedio de respuesta organismos de control / Congreso:</b>	3,41 días hábiles
<b>Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información entre autoridades:</b>	4,75 días hábiles
<b>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:</b>	0
<b>Número de denuncias recibidas:</b>	1*
<b>Quejas, reclamos o sugerencias:</b>	0

\* Se recibió una denuncia por parte de un ciudadano pero esta no estaba relacionada con la Entidad, motivo por el cual fue trasladada a la Fiscalía.

# 6. Comportamiento de radicación por Grupos de Valor

El comportamiento de solicitudes radicadas durante el mes de abril – mayo - junio por parte nuestros grupos de valor se resume de la siguiente manera:



# 7. Tendencias Identificadas en las Solicitudes de PQRSD

Del análisis de las peticiones y solicitudes recibidas, se identificó un volumen significativo de requerimientos relacionados con:

- Información sobre el estado de avance de proyectos de infraestructura férrea, marítima y fluvial.
- Consultas asociadas a estudios del tren del Catatumbo, en el marco del Plan Estratégico Regional de la RAP El Gran Santander.
- Información técnica y de prefactibilidad del corredor férreo Andes-Orinoquía, Villavicencio - Puerto Gaitán.

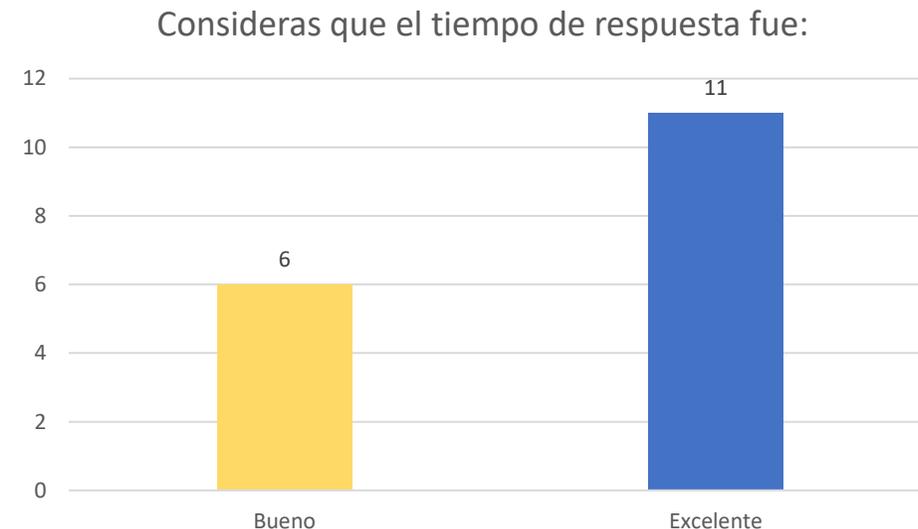
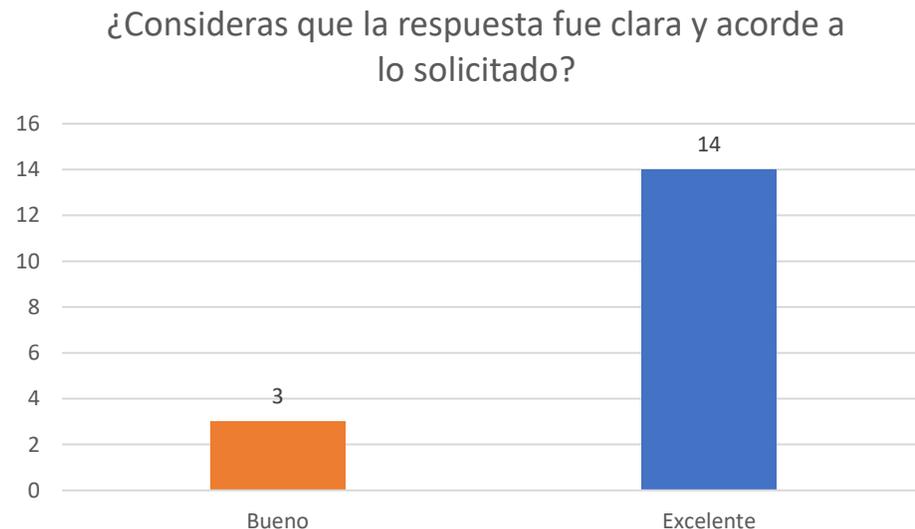
Asimismo, se evidenció que varias Juntas de Acción Comunal (JAC) del departamento de Norte de Santander presentaron derechos de petición solicitando información respecto a los convenios solidarios Ley 2166 de 2021 - Caminos Comunitarios para la Paz Total.

En conclusión, las solicitudes analizadas reflejan un alto interés ciudadano por conocer el avance y la estructuración de proyectos estratégicos de transporte, especialmente aquellos que involucran el desarrollo ferroviario y la inversión en territorios rurales. Esta tendencia resalta la importancia de fortalecer los canales de comunicación institucional y de disponer información actualizada y accesible sobre el estado de los proyectos de infraestructura.

# 8. Informe encuestas de satisfacción PQRS

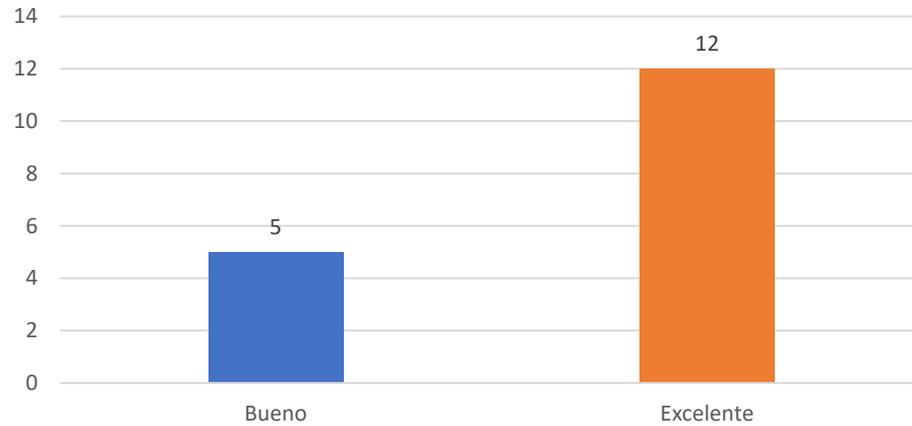
Con la finalidad de medir la percepción de la ciudadanía e identificar oportunidades de mejora en cuanto a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas a través de los diferentes canales de atención, la UPIT implementó un formulario para encuestar a los grupos de valor e interés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

Es por ello, que en la página 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 se han recibido 17 encuestas, en el trimestre objeto de estudio, con los siguientes resultados:

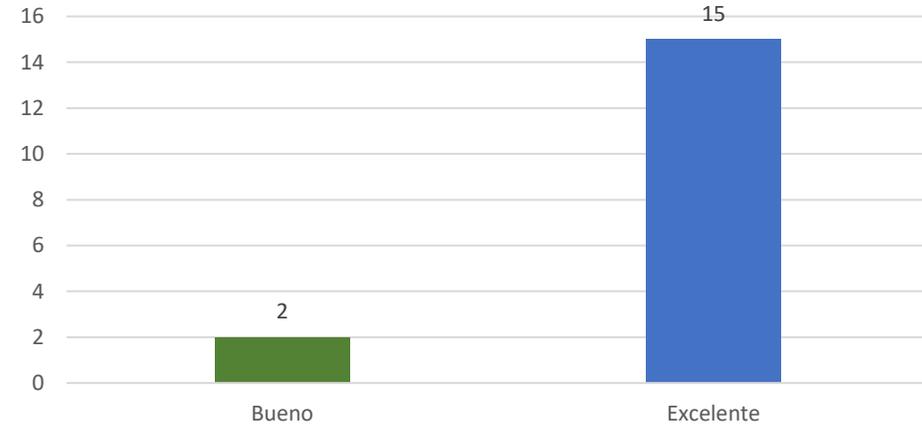


# 9. Informe encuestas de satisfacción PQRS

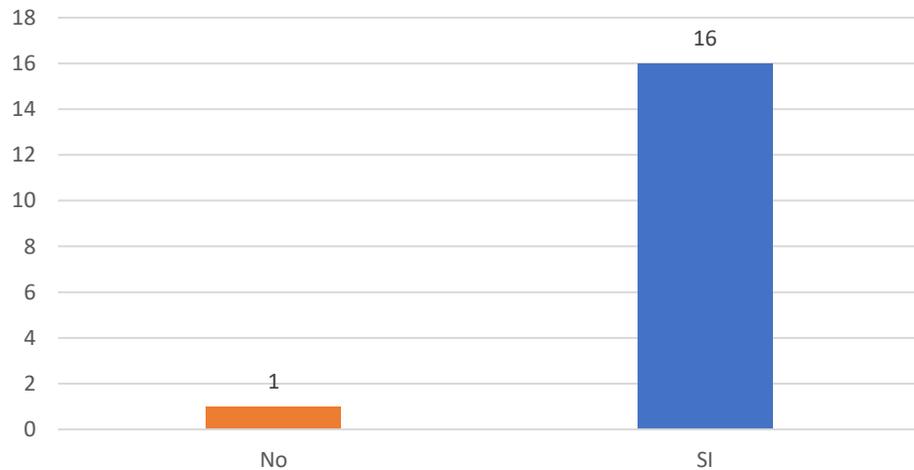
¿La respuesta proporcionada atendió de manera adecuada tu necesidad?



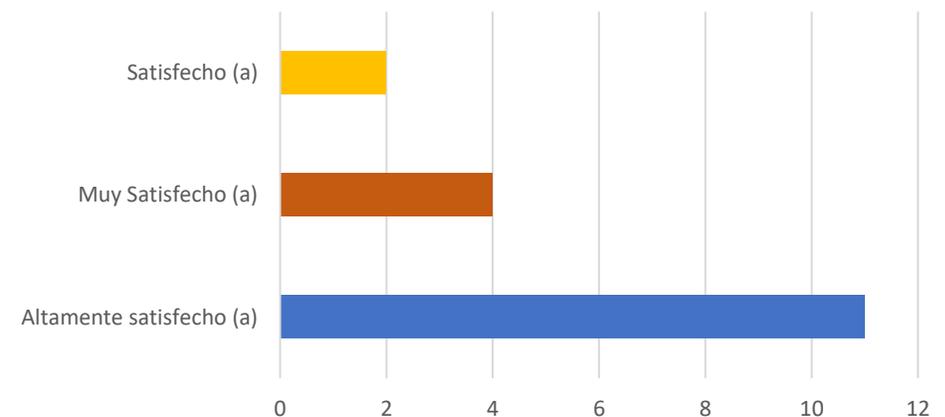
¿El lenguaje utilizado en la respuesta fue claro y comprensible?



¿Conoces nuestros canales de atención?



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



# 10. Conclusiones

- ✓ Durante el segundo trimestre de 2025, la UPIT atendió de manera oportuna y conforme a los plazos legales la totalidad de las solicitudes que requerían respuesta, incluyendo las 13 solicitudes rezagadas del primer trimestre.
- ✓ El correo electrónico fue el canal de atención más utilizado, con el 95,7% de las solicitudes radicadas, seguido por el formulario web (3,2%) y la ventanilla física (1,1%). No se registraron solicitudes a través del canal telefónico..
- ✓ Del total de 185 solicitudes recibidas, 102 correspondieron a certificaciones laborales, contractuales o tributarias, y 83 fueron tipificadas como PQRS en el gestor documental..
- ✓ La entidad ha avanzado en la adopción de funcionalidades del sistema de gestión documental ControlDoc, lo que ha permitido mejorar la clasificación de las tipologías documentales y fortalecer la trazabilidad de las respuestas emitidas por las dependencias.
- ✓ Se identificó que los funcionarios y contratistas de la UPIT fueron los que más utilizaron los canales de atención, seguidos por entidades del orden nacional y ciudadanos.
- ✓ Se recibieron 17 encuestas de satisfacción por parte de los usuarios, indicando en su gran mayoría la satisfacción en la respuesta y tiempos por parte de la UPIT.

# 11. Recomendaciones

- ✓ Continuar con el proceso de mejora en la clasificación y asociación entre radicados de entrada y salida en el sistema ControlDoc, garantizando la trazabilidad y coherencia en la gestión de las solicitudes.
- ✓ Continuar con el seguimiento continuo a los tiempos de respuesta por dependencia, con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar una atención equitativa y eficiente en todas las áreas.
- ✓ Aprovechar el análisis del comportamiento por grupo de valor y utilizar esta información para diseñar estrategias de atención y comunicación más focalizadas, que respondan a las características y necesidades particulares de los diferentes grupos que interactúan con la entidad.
- ✓ fortalecer los canales de comunicación institucional y de disponer información actualizada y accesible sobre el estado de los proyectos de infraestructura