Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Informe consolidado

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

Tercer trimestre – 2025

TABLA DE CONTENIDO

Introducción 3
1. Solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2025 3
2. Solicitudes recibidas por Canal de Atención 4
3. Solicitudes asignadas por dependencia 5
4. Temas más frecuentes en las solicitudes 6
5. Tiempo promedio de respuesta por tipología 7
6. Acceso a la información pública 9
7. Comportamiento de radicación por Grupos de Valor 10
8. Informe Encuestas de satisfacción 10
9. Recomendaciones 11
10. Conclusiones 11

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 1° de julio al 30 de septiembre 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.

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.

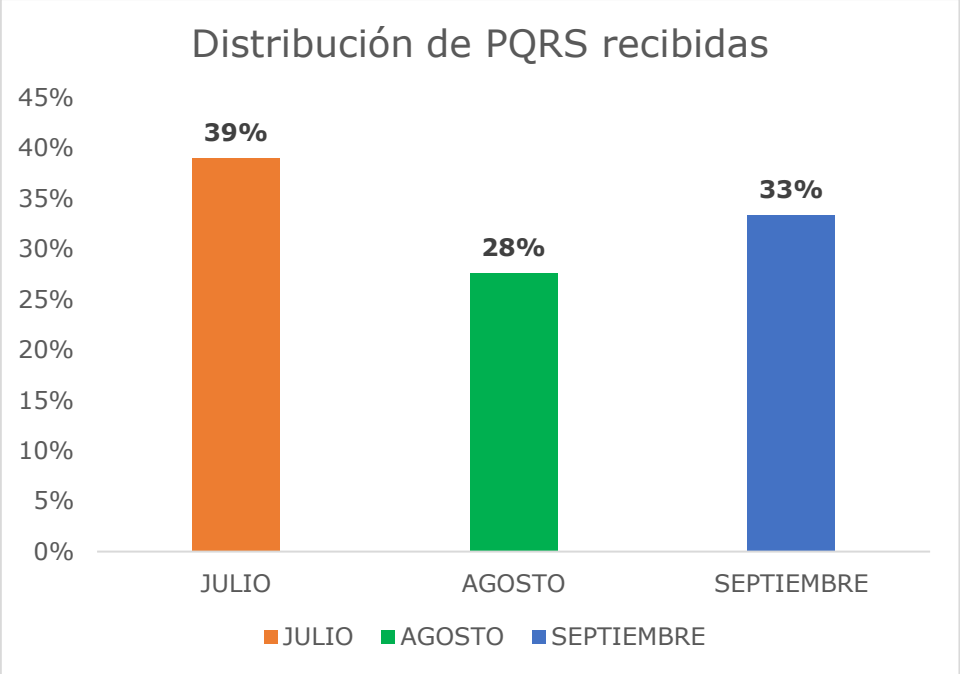
El presente análisis y seguimiento a las PQRS, elaborado por la Secretaría General, tiene como fundamento la información registrada en el aplicativo «ControlDoc», sistema de gestión documental de la UPIT, en el cual se registran, administran y controlan la entrada y salida de las comunicaciones oficiales.

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

1. Solicitudes recibidas en el tercer trimestre de 2025

De acuerdo con los datos consolidados en los diferentes canales de atención y consolidado en el gestor documental de la UPIT, durante el tercer trimestre del año 2025, se recibieron un total de 123 solicitudes.

Distribución de las solicitudes		
MES	PQRSD	%
Julio	48	39%
Agosto	34	28%
Septiembre	41	33%



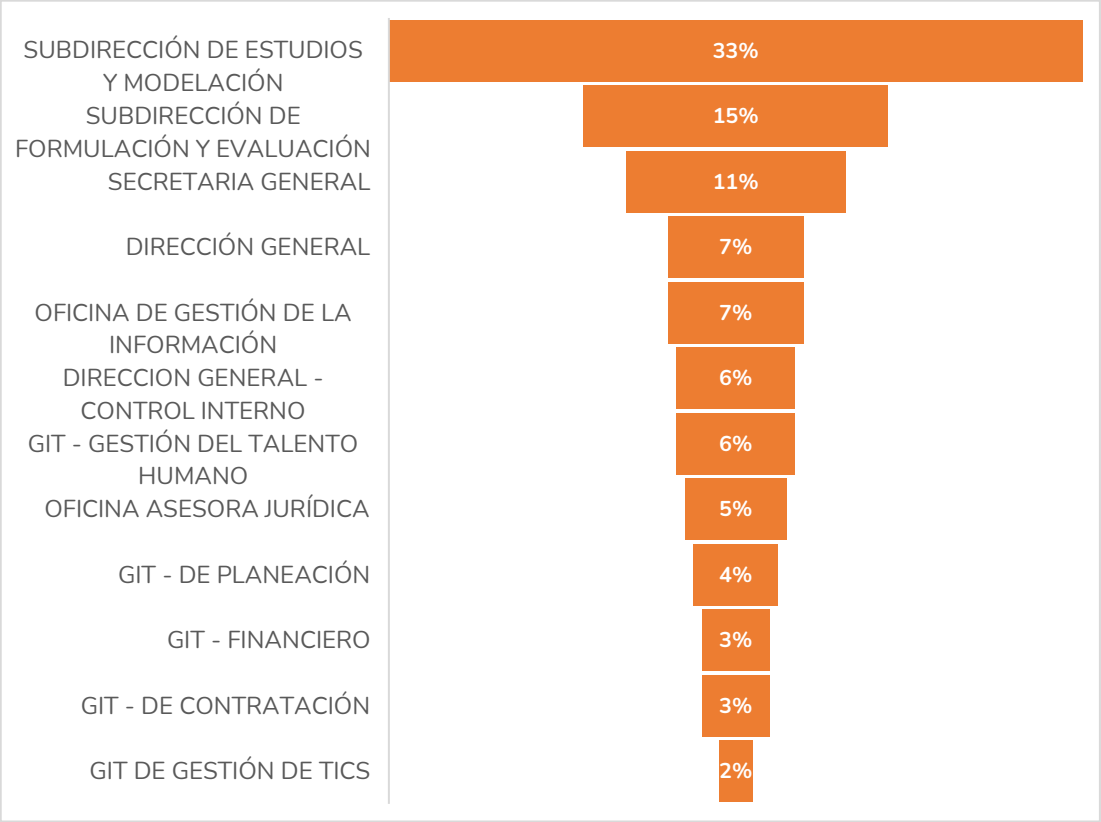
4

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 nuevamente predomina el correo electrónico, que ocupa el primer lugar con un total de 117 solicitudes, lo que representa el 95,1%. En segundo lugar, se encuentra el Formulario dispuesto en la página web de la UPIT, con 5 solicitudes, lo que equivale al 4,1%. A través de la ventanilla se recibió 1 solicitud, lo que corresponde al 0,8%. Durante este trimestre no se recibieron solicitudes a través del canal telefónico.

3. Solicitudes asignadas por dependencia

DEPENDENCIAS	CANTIDAD PQRS	CANTIDAD PQRS
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	41	33%
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	18	15%
SECRETARIA GENERAL	13	11%
DIRECCIÓN GENERAL	8	7%
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	8	7%
DIRECCION GENERAL - CONTROL INTERNO	7	6%
GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	6%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6	5%
GIT - DE PLANEACIÓN	5	4%
GIT - FINANCIERO	4	3%
GIT - DE CONTRATACIÓN	4	3%
GIT DE GESTIÓN DE TICS	2	2%



4. Temas más frecuentes en las solicitudes

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

Información de Proyectos

- Proyectos Férreos
- Estado y avance de iniciativas ferroviarias, incluyendo análisis de factibilidad
- Infraestructura Vial
- Priorización de proyectos de intervención vial y estado de carreteras
- Transporte Aéreo
- Propuestas y desarrollos en infraestructura aeroportuaria

Recursos Humanos

- Hojas de Vida

- Información para envío de currículums y procesos de selección
- Emolumentos
- Consultas sobre salarios y beneficios de cargos públicos
- Planta de Personal
- Conformación de equipos y presupuesto asociado

Proyectos Estratégicos

- Corredor Interoceánico
- Proyecto de conexión férrea entre océanos
- Corredor Villavicencio-Puerto Gaitán
- Desarrollo férreo en la región de la Orinoquía
- Troncal La Esmeralda
- Avances en infraestructura vial estratégica

Información Técnica

Herramientas Digitales

- Calculadora de costos de proyectos
- Descarga de archivos técnicos
- Información cartográfica para POT
- Mapas y datos geográficos

Metodologías BIM

Transferencia de conocimiento en Building Information Modeling

5. Tiempo promedio de respuesta por tipología

En la siguiente tabla se relaciona el total de días promedios en que la UPIT se toma 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 – FINANCIERO	3
GIT - GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	8,6
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	8,5
SECRETARÍA GENERAL	3,7
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	11,5
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	10
TOTAL GENERAL	7,55

*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
CONTROL INTERNO	3,2
GIT - DE PLANEACIÓN	4
GIT – FINANCIERO	5
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5
SECRETARÍA GENERAL	1,7
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	3,7
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	2,5
TOTAL GENERAL	3,58

* 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	7,3
GIT - DE CONTRATACIÓN	6,5
GIT - DE PLANEACIÓN	9
GIT – FINANCIERO	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3
OFICINA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	5,6
SECRETARÍA GENERAL	2
SUBDIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y MODELACIÓN	5
SUBDIRECCIÓN DE FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN	7,14
TOTAL GENERAL	5,72

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

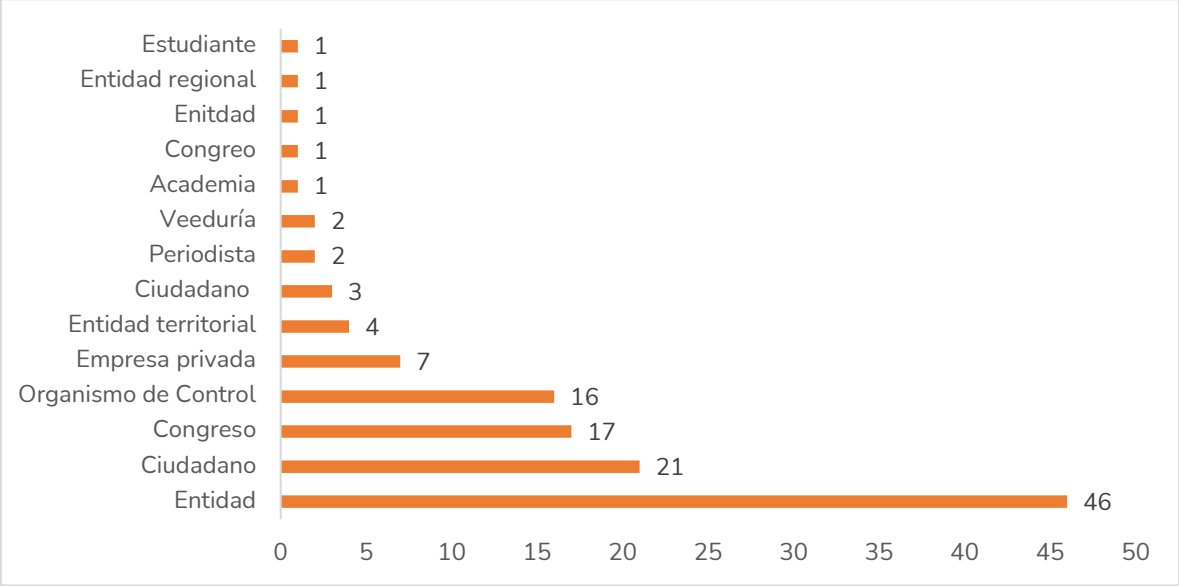
6. Acceso a la información pública

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 julio y el 30 de septiembre:

Total de número de solicitudes recibidas:	123
Total de número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución:	7
Tiempo promedio de respuesta de las solicitudes de interés general:	7,55 días hábiles
Tiempo promedio de respuesta organismos de control / Congreso:	3,58 días hábiles
Tiempo promedio de respuesta a las solicitudes de información entre autoridades:	5,72 días hábiles
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información:	0
Número de denuncias recibidas:	0
Quejas, reclamos o sugerencias:	1*
Denuncias por temas de integridad	0

7. Comportamiento de radicación por Grupos de Valor

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



8. Informe Encuestas de satisfacción

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 recibió una encuesta, en el trimestre objeto de estudio, con el siguiente resultado:

Nivel de Satisfacción

★★★★★ 5

Satisfecho(a)

Calificación positiva del servicio recibido por parte de la UPIT

Aspecto Evaluado	Calificación
Claridad de respuesta	Bueno
Tiempo de respuesta	Bueno
Adecuación a necesidad	Bueno
Claridad del lenguaje	Bueno
Satisfacción general	Satisfecho(a)

9. Recomendaciones

- ✓ Continuar con el proceso de mejora en la clasificación y asociación de los radicados de entrada y salida en el sistema ControlDoc, garantizando la trazabilidad, coherencia y consistencia en la gestión de las solicitudes.
- ✓ Mantener el seguimiento permanente a los tiempos de respuesta por dependencia, con el fin de identificar oportunidades de mejora y asegurar una atención equitativa, oportuna y eficiente en todas las áreas.
- ✓ Aprovechar los análisis del comportamiento por grupo de valor para diseñar estrategias de atención y comunicación más focalizadas, que respondan a las características y necesidades específicas de los diferentes grupos que interactúan con la entidad.
- ✓ Fortalecer los canales de comunicación institucional y garantizar la disponibilidad de información actualizada, clara y accesible sobre el estado de los proyectos de infraestructura bajo la planeación de la UPIT.

10. Conclusiones

- ✓ Durante el trimestre se recibieron 123 solicitudes, lo que refleja un nivel estable de interacción con la ciudadanía y los grupos de valor.

- ✓ El correo electrónico se consolidó como el canal principal, concentrando el 95,1% de los radicados, lo cual evidencia la preferencia por medios digitales y la necesidad de fortalecer su capacidad de respuesta.
- ✓ Se identificó una alta concentración en solicitudes de información sobre proyectos estratégicos, infraestructura vial, férrea, portuaria y presupuestal, así como en certificaciones relacionadas con proyectos portuarios.
- ✓ Esto evidencia que los grupos de valor demandan, principalmente, información técnica y de planeación sectorial, aspecto alineado con la naturaleza misional de la UPIT.
- ✓ Los tiempos promedio de atención se mantienen dentro de los rangos normativos (5, 10 y 15 días hábiles, según la tipología).
- ✓ Este resultado ratifica el compromiso de la entidad con la oportunidad en la gestión de PQRSD y la garantía del derecho de petición.
- ✓ Se recibió y atendió una sugerencia formal, lo que, aunque limitado en número, refleja un espacio de mejora en la promoción de la participación activa de los ciudadanos en el control social y en la retroalimentación de la gestión.
- ✓ A corte del trimestre, se recibió una respuesta al formulario de satisfacción, con una valoración positiva en claridad, oportunidad y lenguaje.
- ✓ Aunque el resultado es favorable, la baja participación evidencia la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y motivación para el diligenciamiento de la encuesta.

Atentamente,

Sandra Milena Neira Sánchez
Jefe de la Oficina Asesora Jurídica encargada de las funciones de Secretaría General

Proyectó: Nohora Lozano, Profesional especializado SG