



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026





Tabla de contenido

Introducción	3
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Marco Normativo de Referencia.....	4
4. Principios orientadores.....	5
5. Diagnóstico.....	5
6. Componentes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	9
6.1 Gestión integral y fortalecimiento de los canales de atención	9
6.2 Uso estratégico de la información de PQRSD y mecanismos de retroalimentación.....	10
6.3 Articulación de la participación ciudadana y los espacios misionales de interacción	10
6.4 Fortalecimiento y divulgación de la oferta institucional.....	11
6.5 Transparencia, acceso a la información y accesibilidad.....	11
6.6 Cultura institucional de servicio y mejora continua.....	11
7. Seguimiento y evaluación.....	12
7.1 Matriz de implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano	12
8 Canales de atención.....	16
9 Vigencia.....	17

Introducción

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 2 de la Constitución Política, el servicio al ciudadano constituye un fin esencial del Estado y un criterio transversal de la gestión pública. En consecuencia, las entidades públicas no solo deben cumplir sus funciones misionales, sino hacerlo garantizando relaciones claras, respetuosas y oportunas con la ciudadanía.

La Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT, en desarrollo de su función técnica de planeación y evaluación de la infraestructura del transporte, mantiene una relación permanente con distintos grupos de valor, entre ellos entidades territoriales, actores del sector transporte, organizaciones sociales, academia y ciudadanía en general. Esta interacción, de carácter mayoritariamente técnico, exige un servicio al ciudadano que privilegie la claridad de la información, la oportunidad en las respuestas y la coherencia institucional.

En este contexto, y en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la UPIT formula la presente Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026, atendiendo los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en especial los contenidos en la Circular Externa 100-004-2026.

Así las cosas, la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la UPIT se concibe como un instrumento operativo que orienta a la entidad en la gestión de sus canales de atención, en el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, y en el fortalecimiento de una cultura institucional orientada al servicio, teniendo en cuenta las capacidades reales de la entidad y las particularidades de su misionalidad.

1. Objetivo

Fortalecer la relación entre la UPIT y la ciudadanía, mediante la implementación de acciones orientadas a mejorar la calidad, oportunidad, accesibilidad y claridad del servicio al ciudadano, integrando de manera articulada la gestión de los canales de atención, los mecanismos de participación y relacionamiento institucional, el uso estratégico de la información derivada de las PQRSD y el fortalecimiento de una cultura institucional centrada en el ciudadano.

2. Alcance

La presente Estrategia aplica a todas las dependencias, procesos, servidores públicos y contratistas de la UPIT que, de manera directa o indirecta, intervienen en la atención a la ciudadanía y en la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de los canales habilitados por la entidad.

3. Marco Normativo de Referencia

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la UPIT se fundamenta, entre otros, en los siguientes instrumentos:

- Constitución Política de Colombia, artículo 2.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Manual Operativo del MIPG – versión diciembre de 2024.
- Circular Externa 100-004-2026 – Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Manual de PQRSD de la UPIT.
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía de la UPIT.

4. Principios orientadores

La relación de la UPIT con la ciudadanía, en el marco de la presente Estrategia, se orienta por los siguientes principios:

- ✓ **Enfoque en el ciudadano:** la atención parte del reconocimiento de las necesidades y expectativas de quienes interactúan con la entidad.
- ✓ **Lenguaje claro:** la información se entrega de manera comprensible, evitando tecnicismos innecesarios y facilitando su apropiación.
- ✓ **Accesibilidad:** se promueve el acceso efectivo a los canales de atención, considerando barreras físicas, tecnológicas y comunicacionales.
- ✓ **Oportunidad:** las respuestas se emiten dentro de los términos legales y en tiempos razonables para la ciudadanía.
- ✓ **Mejora continua:** la información derivada de la atención al ciudadano se utiliza como insumo para ajustar procesos internos.

5. Diagnóstico

El diagnóstico que sustenta la Estrategia de Servicio al Ciudadano de la Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte – UPIT se elaboró a partir del análisis integrado de la información institucional disponible con corte a 31 de diciembre de 2025, considerando los resultados de la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias – PQRSD (413 PQRSD recibidas), la caracterización de los grupos de valor e interés, los avances en materia de transparencia y acceso a la información pública, así como los resultados obtenidos en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, particularmente a través del Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión – FURAG.

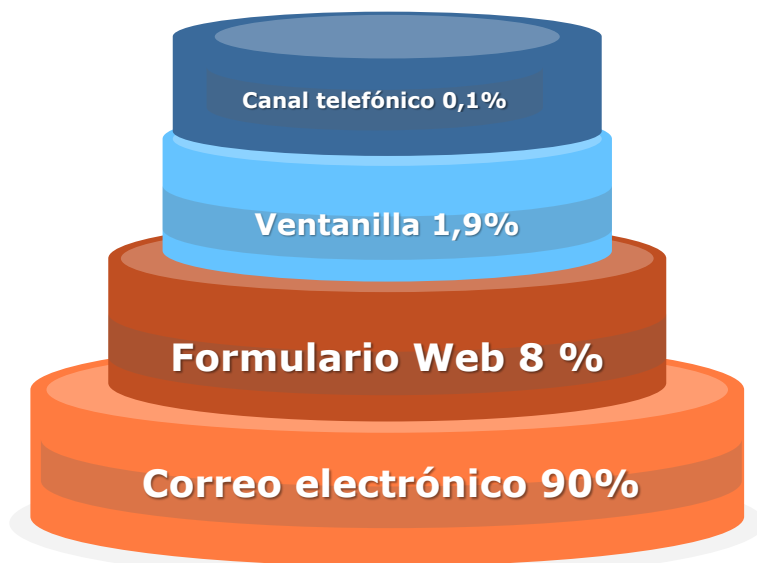
La UPIT mantiene una relación permanente con diversos grupos de valor, entre los que se destacan entidades territoriales, entidades del orden nacional, actores del sector transporte, organizaciones sociales, academia y ciudadanía en general. Esta interacción se desarrolla a través de múltiples mecanismos que van más allá de los canales formales de atención, e incluye espacios de



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

socialización de instrumentos de planeación, mesas técnicas, ejercicios de acompañamiento institucional y actividades adelantadas en territorio por las áreas misionales, especialmente en el marco de los Planes Regionales de Transporte Intermodal – PRTI. No obstante, si bien estos escenarios hacen parte del quehacer habitual de la Entidad, históricamente no han estado plenamente integrados dentro de una lógica institucional unificada de servicio al ciudadano, lo que ha evidenciado la necesidad de consolidar lineamientos comunes que garanticen coherencia en la atención y en el relacionamiento con los distintos actores.

En este contexto, el análisis de los informes trimestrales de PQRSD de la vigencia 2025 publicados en la sede electrónica de la UPIT en el link <https://upit.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/> los cuales permiten identificar tanto los grupos de valor que interactúan con la Entidad como el medio de ingreso de las solicitudes, evidencia que el **correo electrónico constituye el canal a través del cual se presenta la mayor interacción** entre la ciudadanía y la UPIT, tal como se evidencia en la siguiente imagen:



Este comportamiento es consistente con la naturaleza técnica de la Entidad y con el perfil de los grupos de valor, que demandan principalmente información especializada relacionada con instrumentos de planeación, análisis sectoriales y

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230

competencias institucionales.

De igual manera, los informes reflejan que los **canales presencial y telefónico son los registran la menor interacción con la ciudadanía**. Esta situación ha sido constante en las vigencias recientes y responde, principalmente, al tipo de servicios que presta la UPIT, los cuales no requieren atención presencial directa. En coherencia con esta realidad operativa, la Entidad no cuenta con un sistema de turnos presenciales, decisión sustentada en criterios de eficiencia administrativa y uso racional de los recursos, sin que ello afecte el acceso de la ciudadanía a los canales institucionales habilitados.

Es importante precisar que la UPIT **no presta trámites administrativos**, en los términos definidos por la normativa vigente; sin embargo, dispone de una **oferta institucional dirigida a la ciudadanía**, orientada a la provisión de información técnica, analítica y de planeación. Esta oferta incluye, entre otros, herramientas como la **calculadora de costos**, los **Story Maps**, el **Hub de Información**¹, el **Centro de Estudios e Información Documental – Banco de Estudios**, así como contenidos técnicos y analíticos de consulta pública. Estos productos se encuentran disponibles principalmente a través de la sede electrónica <https://upit.gov.co/> y constituyen un componente central del relacionamiento de la Entidad con sus grupos de valor.

Adicionalmente, en el marco del fortalecimiento de la sede electrónica y de las acciones orientadas a mejorar la claridad y accesibilidad de la información, en la vigencia 2025 la UPIT dispuso un **espacio específico dirigido a niños, niñas y adolescentes**, <https://upit.gov.co/ninos/> diseñado para presentar de manera pedagógica y comprensible el quehacer institucional, la importancia de la planeación de la infraestructura de transporte y el rol de la Entidad en el desarrollo del país. Este espacio busca acercar la gestión pública a públicos diversos, fomentar el interés por los temas de infraestructura y contribuir a una cultura de apropiación ciudadana desde edades tempranas.

En materia de transparencia y acceso a la información pública, desde 2023 la UPIT ha fortalecido de manera progresiva sus prácticas de transparencia activa, disponibilidad de información y claridad en los contenidos institucionales. Para la vigencia 2025, este proceso se consolidó mediante el fortalecimiento de la sede electrónica, a través de ajustes orientados a mejorar la accesibilidad, la

¹ Disponible en <https://upit.gov.co/mapas-e-informacion/>



**Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte**

estructura de la información y la actualización permanente de los contenidos. Dentro de estas acciones se destaca la incorporación de recursos accesibles, incluidos contenidos en lengua de señas, así como la mejora en la visibilidad de los canales de atención institucionales. De manera complementaria, se fortaleció la atención telefónica, manteniendo el mismo número institucional, con el fin de garantizar continuidad y facilidad de acceso para la ciudadanía.

Como resultado de estas acciones, la UPIT registró un avance significativo en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, pasando de 34 puntos en 2024 a 92 puntos en 2025, lo que evidencia una mejora sustancial en el desempeño institucional en esta materia. Este fortalecimiento se encuentra estrechamente vinculado con los avances logrados en la implementación de las políticas del MIPG evaluadas a través del FURAG. En particular, la Entidad evidenció mejoras relevantes en las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana y Gestión del Conocimiento, reflejando una mayor madurez institucional en la adopción de estas políticas.

De manera específica, en la vigencia 2025 la Política de Servicio al Ciudadano alcanzó un resultado de 89,5 puntos, con un incremento de 22,0 puntos frente a la medición anterior, lo cual refleja avances en la planeación del servicio, la gestión de los canales de atención, el seguimiento a la atención brindada y la implementación de acciones de mejora. Así mismo, la Política de Participación Ciudadana registró un resultado de 90,9 puntos, con un incremento de 23,4 puntos, asociado al fortalecimiento de los espacios de interacción con los grupos de valor, la articulación con los procesos misionales y la mejora en los mecanismos de información y retroalimentación.

Para la vigencia 2025, estos avances se han traducido en una mayor coherencia entre los instrumentos de planeación, la ejecución operativa y el reporte de resultados, superando gradualmente una lógica de cumplimiento formal y avanzando hacia una gestión orientada a resultados y generación de valor público. La información proveniente de las PQRSD, las encuestas de satisfacción, los ejercicios de caracterización de grupos de valor y los procesos de rendición de cuentas ha comenzado a integrarse de manera más estructurada en los ejercicios de autoevaluación institucional, fortaleciendo la capacidad de la UPIT para identificar brechas, priorizar acciones y reportar avances de forma consistente y verificable.

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: (+57) 601 917 2230



En conjunto, el diagnóstico evidencia un fortalecimiento progresivo de la UPIT en el relacionamiento con los grupos de valor e interés y de las capacidades institucionales en materia de servicio al ciudadano, participación y transparencia. Al mismo tiempo, pone de relieve la necesidad de consolidar en la vigencia 2026 una visión integral que articule de manera coherente los canales formales de atención, los espacios misionales de interacción y el trabajo en territorio, bajo un enfoque común de servicio al ciudadano que responda a la naturaleza técnica y al rol estratégico de la UPIT.

6. Componentes de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

6.1 Gestión integral y fortalecimiento de los canales de atención

Este componente se orienta a garantizar un acceso efectivo, oportuno y coherente de la ciudadanía a la UPIT, a través de los canales de atención institucionales habilitados: correo electrónico, sede electrónica, atención telefónica y atención presencial. En atención a los patrones de uso identificados en los informes trimestrales de PQRSD de la vigencia 2025, la estrategia para el presente año prioriza el fortalecimiento de los canales no presenciales, en particular el correo y la sede electrónicos, como principales medios de interacción con los grupos de valor.

El fortalecimiento de estos canales comprende la revisión trimestral de su funcionamiento, claridad de la información publicada, tiempos de respuesta y coherencia en los mensajes institucionales, así como su articulación con el Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno.

La atención telefónica se consolida como un canal complementario, garantizando continuidad mediante el mantenimiento del número institucional y su adecuada difusión. En coherencia con la baja demanda del canal presencial, la Entidad mantendrá un esquema de atención sin sistema de turnos, el cual será revisado de manera semestral a partir del comportamiento de la demanda y de las necesidades identificadas.



6.2 Uso estratégico de la información de PQRSD y mecanismos de retroalimentación

Este componente se orienta al aprovechamiento sistemático de la información derivada de las PQRSD aprovechamiento analítico y estratégico de la información generada a partir de las PQRSD, como insumo para la mejora continua del servicio al ciudadano, en coherencia con los lineamientos establecidos por Función Pública. En este marco, la Estrategia contempla el análisis periódico de los informes trimestrales de PQRSD, con el fin de identificar tendencias en los temas más frecuentes, los canales de ingreso utilizados, los grupos de valor que interactúan con la Entidad y el comportamiento general de los tiempos de respuesta, entendidos como indicadores para la toma de decisiones y no únicamente como variables de control operativo.

De manera complementaria, se incorporan otros mecanismos de retroalimentación ciudadana, tales como las encuestas de satisfacción, los ejercicios de rendición de cuentas y los insumos obtenidos en espacios de socialización y acompañamiento institucional adelantados por las áreas misionales. La información proveniente de estos mecanismos se analiza de forma integrada con los resultados de las PQRSD, con el propósito de identificar oportunidades de mejora, ajustar contenidos y mensajes institucionales, fortalecer los canales de atención y retroalimentar los procesos internos, avanzando hacia una gestión del servicio basada en evidencia y orientada a la mejora continua.

6.3 Articulación de la participación ciudadana y los espacios misionales de interacción

En coherencia con la Circular Externa 100-004-2026 del Departamento Administrativo de la Función Pública, este componente reconoce que la participación ciudadana va más allá de los canales formales de atención y se materializa, en el caso de la UPIT, a través de múltiples espacios misionales. La estrategia integra dentro de una visión común de servicio al ciudadano los espacios de socialización de instrumentos de planeación, las mesas técnicas, los acompañamientos institucionales y las actividades desarrolladas en territorio por las áreas misionales, especialmente en el marco de los Planes Regionales de Transporte Intermodal – PRTI.

Este componente contempla la definición de criterios comunes para estos espacios, orientados a garantizar claridad en la información suministrada, coherencia en los mensajes institucionales y mecanismos básicos de

retroalimentación que permitan recoger insumos de los grupos de valor. Así mismo, se prevé la revisión anual de estos escenarios para asegurar su alineación con los objetivos de la estrategia y su adecuada articulación con los demás componentes del servicio al ciudadano.

6.4 Fortalecimiento y divulgación de la oferta institucional

Este componente se orienta a garantizar que la ciudadanía conozca de manera clara, accesible y oportuna la oferta institucional de la UPIT, reconociendo que la Entidad no presta trámites administrativos, pero sí dispone de productos y herramientas de alto valor público. La estrategia prioriza la revisión y actualización anual de los contenidos asociados a la calculadora de costos, los Story Maps, el Hub de Información, el Centro de Estudios e Información Documental – Banco de Estudios y demás productos de consulta pública.

Así mismo, se incorporan enfoques diferenciales en la comunicación de esta oferta, incluyendo contenidos dirigidos a niños, niñas y adolescentes, con el fin de ampliar el alcance de la información institucional y fortalecer la apropiación ciudadana del rol de la UPIT. La efectividad de este componente será revisada a partir del análisis del uso de los contenidos y de la retroalimentación recibida por los diferentes canales.

6.5 Transparencia, acceso a la información y accesibilidad

Este componente consolida los avances institucionales en materia de transparencia activa y acceso a la información pública, articulándolos de manera explícita con la Estrategia de Servicio al Ciudadano. En este marco, se establece la revisión periódica de la sede electrónica, orientada a garantizar la actualización de contenidos, la claridad de la información, la visibilidad de los canales de atención y el cumplimiento de criterios de accesibilidad, incluidos recursos en lengua de señas.

Así mismo, se asegura la coherencia entre los instrumentos institucionales asociados al servicio al ciudadano, como la Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención, los cuales serán objeto de seguimiento y actualización cuando se identifiquen cambios normativos, ajustes en los canales de atención o necesidades derivadas de la retroalimentación ciudadana.

6.6 Cultura institucional de servicio y mejora continua

Como componente transversal, la estrategia incorpora el fortalecimiento de una cultura institucional centrada en el ciudadano, entendida como un proceso que



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

involucra de manera directa a los servidores públicos y contratistas de la UPIT. Este componente se orienta al desarrollo y fortalecimiento de capacidades en materia de servicio al ciudadano, comunicación clara, atención diferencial y gestión de la información, en coherencia con la Política de Talento Humano del MIPG.

En este marco, la estrategia contempla acciones periódicas de sensibilización y fortalecimiento de competencias, así como la clarificación de roles y responsabilidades frente a la atención y el relacionamiento con los grupos de valor, especialmente en los procesos misionales que desarrollan actividades en territorio. Así mismo, promueve la apropiación de los lineamientos definidos en el Protocolo de Atención al Ciudadano y la Carta de Trato Digno, asegurando su aplicación consistente en los distintos escenarios de interacción.

Este componente articula el servicio al ciudadano con los ejercicios de autoevaluación institucional, el seguimiento al desempeño y la mejora continua, de manera que el talento humano sea reconocido como un factor clave para la calidad del servicio, la generación de confianza y la creación de valor público

7. Seguimiento y evaluación

La implementación de la Estrategia será objeto de seguimiento periódico conforme la matriz de implementación descrita en el numeral 7.1, a partir de la información generada en la gestión de las PQRSD y de los indicadores definidos en la matriz de implementación.

7.1 Matriz de implementación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

La siguiente matriz operacionaliza la Estrategia y permite su seguimiento conforme a los lineamientos de Función Pública y MIPG:



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

Componente	Línea de acción estratégica	Acciones clave	Periodicidad	Responsables	Mecanismos de seguimiento y retroalimentación
Gestión y fortalecimiento de los canales de atención institucionales	Optimización de los canales de atención.	Revisar el funcionamiento del correo electrónico institucional, la sede electrónica, el canal telefónico y la atención presencial, verificando tiempos de respuesta, claridad de la información y coherencia con el Protocolo de Atención y la Carta de Trato Digno	Trimestral	Secretaría General / Proceso de Relacionamento de la ciudadanía	Informes trimestrales de PQRS, revisión de tiempos de respuesta
Gestión y fortalecimiento de los canales de atención institucionales	Fortalecimiento del canal digital	Mejorar la visibilidad de los canales de atención en la sede electrónica, garantizando accesibilidad, lenguaje claro y recursos diferenciales y socializarlos por las redes sociales de la entidad	Permanente, con revisión semestral	Secretaría General / Proceso de Relacionamento de la ciudadanía / con apoyo de comunicaciones	Seguimiento a uso de la sede electrónica, observaciones de PQRS
Uso estratégico de la información de PQRS y mecanismos de retroalimentación	Análisis sistemático de PQRS para mejora del servicio	Analizar trimestralmente los temas más frecuentes, canales de ingreso y grupos de valor que	Trimestral	Secretaría General / Proceso de Relacionamento de la ciudadanía	Informes trimestrales de PQRS,

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

Componente	Línea de acción estratégica	Acciones clave	Periodicidad	Responsables	Mecanismos de seguimiento y retroalimentación
		interactúan con la UPIT			
Uso estratégico de la información de PQRSD y mecanismos de retroalimentación	Integración de otros mecanismos de retroalimentación	Incorporar resultados de encuestas de satisfacción, rendición de cuentas y espacios misionales de interacción como insumo de mejora	Anual	Secretaría General / Proceso de Relaciónamiento de la ciudadanía	Informes de encuestas aplicadas
Uso estratégico de la información de PQRSD y mecanismos de retroalimentación	Evaluación de la experiencia ciudadana y lenguaje claro mediante usuario incógnito	Aplicar ejercicios de usuario incógnito en los principales canales de atención no presenciales (correo electrónico y sede electrónica), con el fin de evaluar la claridad de la información, la comprensión de las respuestas institucionales, la facilidad de navegación y el uso de lenguaje claro	Semestral	Secretaría General / Proceso de Relaciónamiento de la ciudadanía	Informe de resultado de aplicación del ejercicio

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

Componente	Línea de acción estratégica	Acciones clave	Periodicidad	Responsables	Mecanismos de seguimiento y retroalimentación
Articulación de la participación ciudadana y los espacios misionales de interacción	Integración de espacios misionales a la estrategia de servicio	Definir lineamientos comunes de atención y relacionamiento para mesas técnicas, socializaciones de instrumentos de planeación y actividades en territorio (PRTI)	Anual	Áreas misionales / Planeación / Secretaría General / Proceso de Relacionamiento de la ciudadanía	Actas de socialización, registros de actividades en territorio
Fortalecimiento y divulgación de la oferta institucional	Enfoque diferencial y pedagógico	Mantener el espacio dirigido a niños, niñas y adolescentes en la sede electrónica	Anual	Comunicaciones / Planeación	Seguimiento a contenidos publicados
Transparencia, acceso a la información y accesibilidad	Consolidación de la transparencia activa	Revisar periódicamente el cumplimiento de criterios de transparencia y accesibilidad en la sede electrónica, incluidos contenidos en lengua de señas	Anual	Secretaría General / Proceso de Relacionamiento de la ciudadanía	Informe de ITA
Transparencia, acceso a la información y accesibilidad	Coherencia de instrumentos de servicio	Revisar y actualizar la Carta de Trato Digno y el Protocolo de Atención conforme a cambios normativos o resultados de seguimiento	Anual	Secretaría General / Servicio al Ciudadano	Documentos actualizados y socializados

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte

Componente	Línea de acción estratégica	Acciones clave	Periodicidad	Responsables	Mecanismos de seguimiento y retroalimentación
Cultura institucional de servicio, talento humano y mejora continua	Fortalecimiento de capacidades internas	Desarrollar acciones de sensibilización y apropiación del enfoque de servicio al ciudadano dirigidas a servidores y contratistas, especialmente de áreas misionales	Anual	Secretaría General / Servicio al Ciudadano	Registros de capacitación, encuestas internas

8 Canales de atención

Canal virtual

- Formulario PQRS: Disponible en el sitio web institucional. <https://controldoc.upit.gov.co/ControlDocPQRS/Formulario>
- Correo electrónico institucional: servicioalciudadano@upit.gov.co

Canal presencial

- Atención en la sede de la entidad, dentro del horario oficial de atención al público: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C
- La entidad garantiza condiciones de accesibilidad física, conforme a la normatividad vigente.

Canal telefónico

- Línea de servicio a la ciudadanía: +57 (601) 917 22 30.

Los horarios de atención y actualizaciones de los canales se encuentran publicados en la página web oficial de la UPIT.

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de
Infraestructura de Transporte



9 Vigencia

La presente Estrategia de Servicio al Ciudadano tendrá vigencia el año 2026 y será actualizada cuando se presenten cambios normativos, institucionales o de lineamientos por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3, Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230



Unidad de Planeación de Infraestructura de Transporte



**iPlaneamos la infraestructura de transporte
del país que soñamos!**

www.upit.gov.co

servicioalciudadado@upit.gov.co

Dirección: Av. Calle 26 # 57-83, Torre 7, Piso 3
Bogotá D.C., Colombia

Teléfono: (+57) 601 917 2230