



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 2 3 0 3 1 7 3 7 8 *
Medellín, 26/07/2022

REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN

PERIODO: ENERO A JUNIO DE 2022

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Introducción

La Secretaría de Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía tiene el compromiso, en corresponsabilidad con las demás dependencias de la Administración Municipal, de darle una debida gestión a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias por actos de corrupción que interpongan los distintos grupos de valor, considerando las funciones del Decreto No. 883 del 2015 y las demás que le complementan relacionadas con la estructura de la entidad, así como los documentos que hacen parte del marco normativo que suministra al Sistema de Servicio a la Ciudadanía la regulación para la adecuada gestión de las PQRSD en el Distrito.

Es también responsable de realizar las labores administrativas necesarias para que la herramienta tecnológica que permite la gestión de PQRSD, opere de manera organizada y estandarizada, facilitando así su consulta y manejo; además de establecer mecanismos de contacto con las demás dependencias corresponsables del proceso, con el fin de lograr un trabajo mancomunado que permita brindar un buen servicio a los ciudadanos y una respuesta clara, de fondo, congruente, consecuente y oportuna.

Es por lo anterior, que desde el componente “**Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción**”, se deberá realizar un registro público de todos los derechos de petición recibidos en el Distrito especial de ciencia tecnología e innovación de Medellín con el fin de garantizar a toda la ciudadanía el libre acceso a la información que les permita participar activamente en la rendición de cuentas y ejercer control social sobre la actividad del Estado, siguiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.



1. Objetivo

Realizar seguimiento, monitoreo y control al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que los ciudadanos y demás partes interesadas interponen ante la entidad a través de los diferentes canales oficiales de atención (línea única de atención a la ciudadanía 44 44 144; sedes de servicio a la ciudadanía; y la página web), con el fin de determinar el cumplimiento en la oportunidad de las respuestas, la desagregación temática de los ingresos, las dependencias con mayor demanda, el uso de los canales de radicación y efectuar la recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección y a los responsables de los procesos que permitan el mejoramiento continuo del componente en el Distrito.

2. Alcance

El informe incluye las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, durante el período comprendido entre el 1º de enero de 2022 al 30 de Junio de 2022.

3. Resultados

A continuación, se presenta informe general, registro de las PQRSD, principales indicadores, tipificación y estado de las solicitudes competencia del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante los meses de enero a junio de 2022



4. Tiempos de respuesta a las PQRSD en la entidad

Los términos para dar respuesta a las PQRSD que ingresan al Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín están determinados por la clase de solicitud que realice el ciudadano y/o grupo de valor, según las disposiciones de la ley, se establecen de la siguiente manera:

4.1 Clases de solicitudes

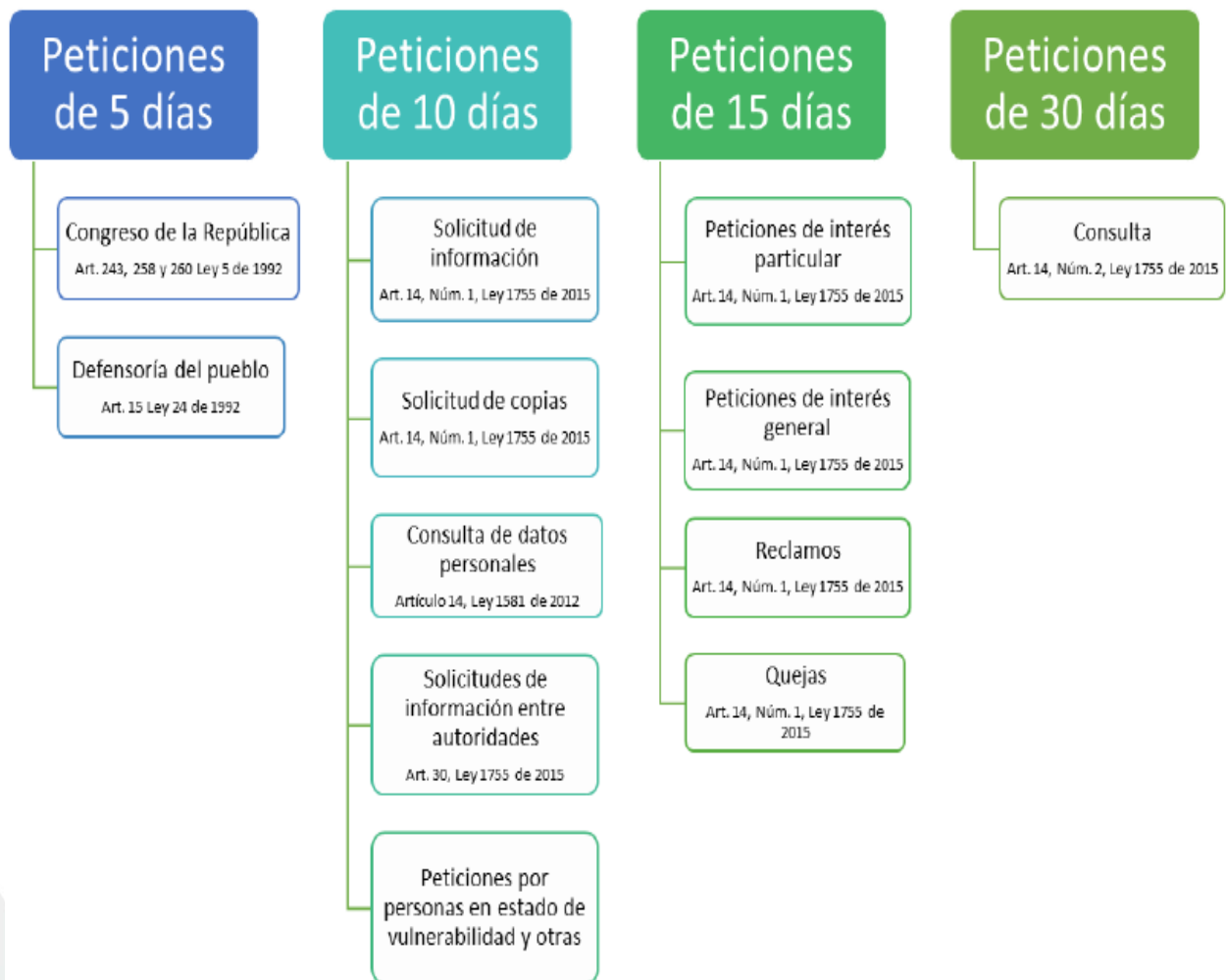
Clasificación de las solicitudes.



<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Petición de interés particular</p> <p>Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente a una situación particular que afecta el sujeto o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Petición de interés general</p> <p>Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Consulta</p> <p>Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Solicitud de copia</p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Queja</p> <p>Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Reclamo</p> <p>Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Petición entre autoridades</p> <p>Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Sugerencia</p> <p>Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Denuncia</p> <p>Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Solicitud de información</p> <p>Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Situación de riesgo para la vida</p> <p>Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Organismos Judiciales</p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Solicitud de periodistas</p> <p>Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;">Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad</p> <p>Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos, Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.</p>	



4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





5. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2019 a 2022

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2019 a 2021 y la relación de ingresos del primer semestre 2022.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES					
MES	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	
Enero	11431	13305	12369	11104	37106
Febrero	12434	14685	16301	13212	43419
Marzo	12474	10224	18204	14587	40904
Abril	11405	9997	16147	11569	37557
Mayo	13228	11544	14337	14593	39133
Junio	12002	15029	14722	13578	41808
Julio	13391	20426	16112		45501
Agosto	12917	17012	15178		29929
Septiembre	13175	17631	15823		30806
Octubre	15315	16339	14054		31654
Noviembre	12490	15397	14077		27887
Diciembre	10296	12109	10497		22405
Total general	150558	173698	177821	78.642	428109

Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de enero a Junio de los años 2017 a 2022:

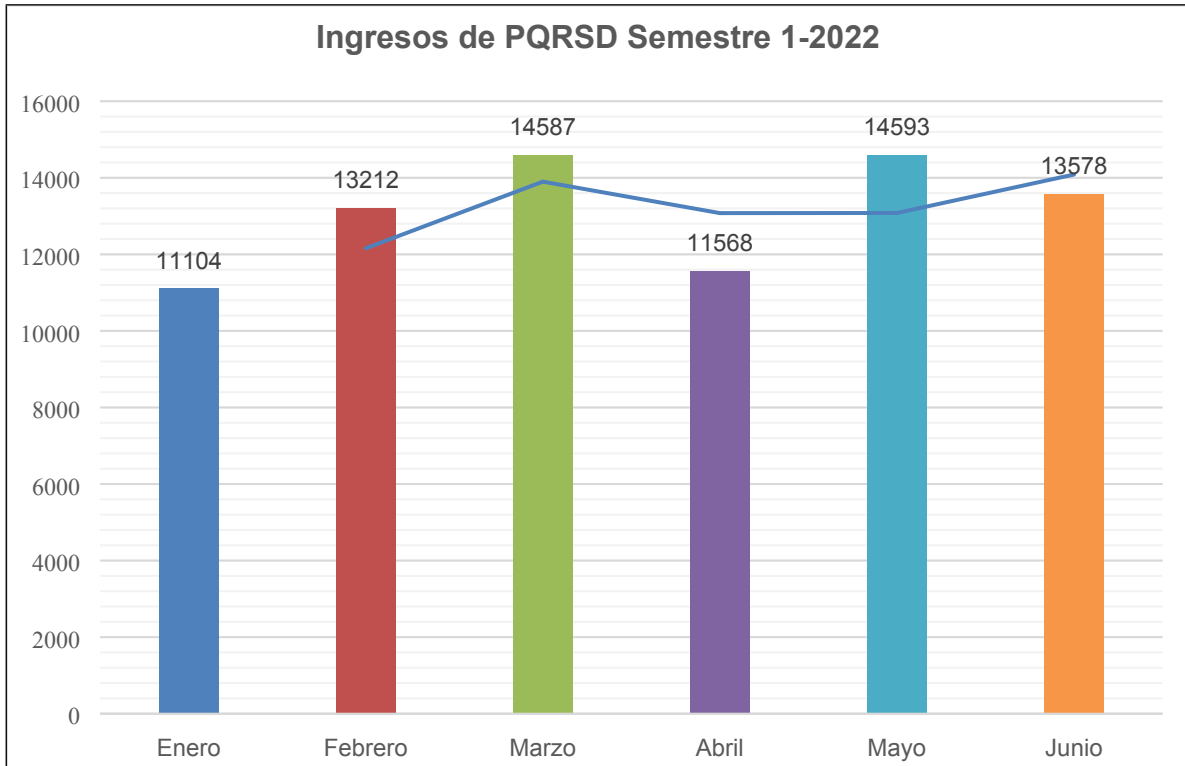
Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Enero	9.546	8.847	11.427	13305	12370	11104
Febrero	11.400	10.159	12.425	14685	16300	13212
Marzo	10.516	10.281	12.465	10224	18206	14587
Abril	8.723	10.567	11.402	9997	16155	11569
Mayo	10.601	10.332	13.219	11544	14361	14593
Junio	9.698	9.772	11.997	15029	14777	13758



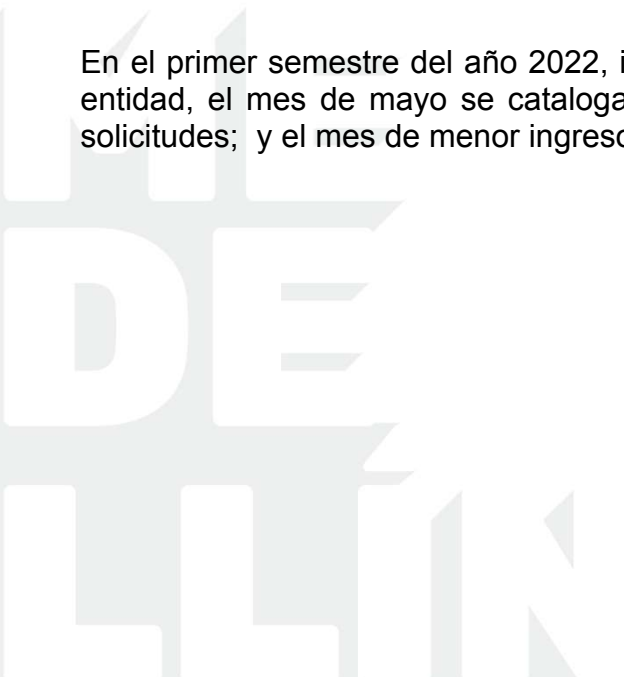


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Total general	62.501	61.976	74.954	74.784	92.169	78.642
----------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------



En el primer semestre del año 2022, ingresaron un total de **78.642** PQRSD a la entidad, el mes de mayo se cataloga como el de mayor demanda con **14.593** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue enero con **11.104** PQRSD.





6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia Enero a Junio de 2022

RELACIÓN DE INGRESOS POR MES AÑO 2022							
Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	total
Movilidad	4332	4808	5308	4012	5205	4999	28664
DAP	1307	1107	1115	986	1167	1136	6818
Seguridad y Convivencia	1184	1367	1462	1178	1438	1419	8048
Salud	929	1005	1198	1100	1655	1796	7683
Hacienda	923	1203	1323	1314	1320	1164	7247
Gestión Humana y Servicio a la C.	532	817	825	586	776	739	4275
Gestión y Control Territorial	416	879	705	533	700	523	3756
DAGR	360	519	593	466	542	458	2938
Inclusión Social, Familia y Derechos	355	530	708	505	708	419	3225
Educación	248	312	358	280	371	211	1780
Infraestructura Física	206	279	301	275	305	319	1685
Medio Ambiente	110	117	141	133	139	139	779
Suministros y Servicios	44	70	60	41	57	66	338
Participación Ciudadana	36	69	79	47	82	80	393
Desarrollo Económico	29	30	42	30	26	21	178
No Violencia	27	19	26	16	33	22	143
General	19	8	8	2	5	1	43
Cultura	13	27	13	22	23	29	127
Innovación Digital	10	19	4	8	6	8	55
Privada	7	9	6	4	1	2	29
Comunicaciones	7	7	5	5	6	2	32
Mujeres	5	8	16	19	14	18	80
Juventud	4		288	3	4	2	301
Gerencia de Diversidad	1		1	2	3	1	8
Gerencia de Corregimientos		2			1	1	4
Gobierno y Gestión del Gabinete		1	1		3		5
Gerencia del Centro			1	1	2	2	6
Evaluación y Control					1	1	2
TOTAL	11104	13212	14587	11568	14593	13578	78642

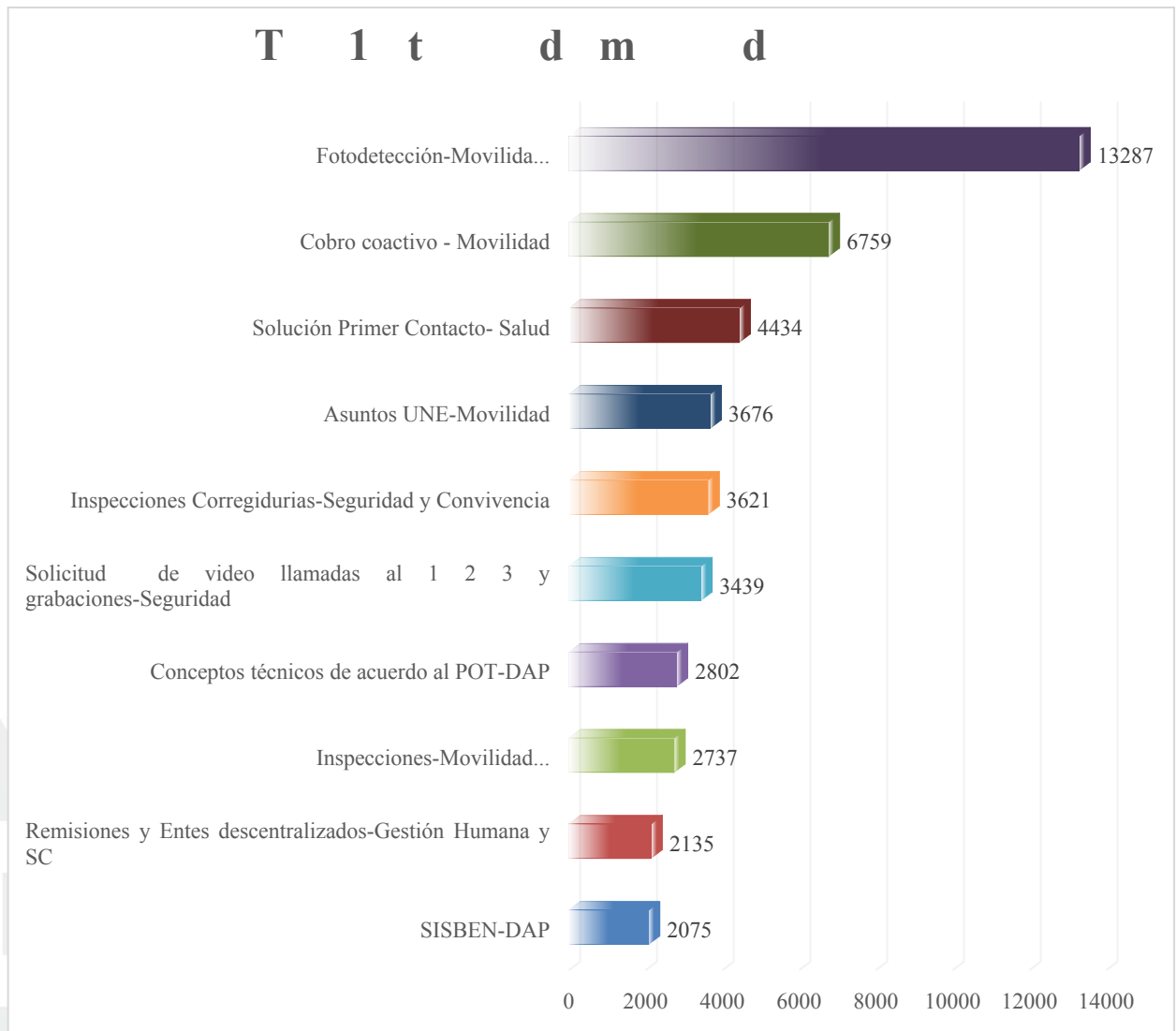
En el primer semestre de 2022, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **28.664**; en segundo





lugar se encuentra la Secretaría de Seguridad y Convivencia con **8.048** y en tercer lugar la secretaría de Salud con **7.683** PQRSD

7. Top 10 de principales temas solicitados por los grupos de valor en el periodo





8. Estado de las PQRSD en la entidad

De enero a Junio de 2022 ingresaron **78.642** PQRSD de la entidad, y estas se encuentran en estado finalizadas en un **96%** y en estado abiertas un **4%**, se debe tener en cuenta que al momento de la elaboración de este informe (13 de Julio de 2022) **3.132** PQRSD se encuentran dentro de los términos para ser gestionadas.

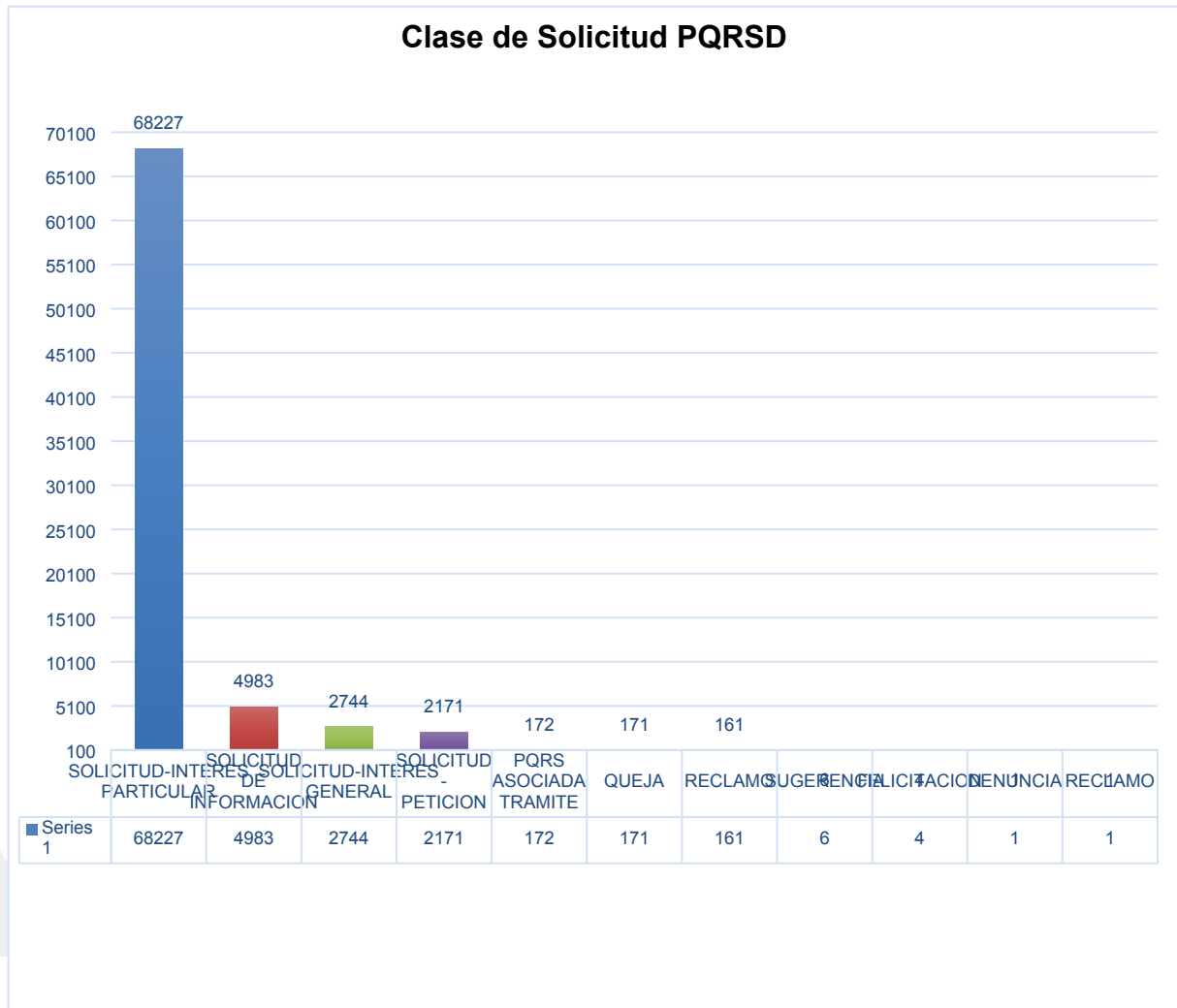


9. Ingresos de solicitudes por Clase de solicitud

Cada una de las solicitudes que ingresan a las Dependencias del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, son clasificadas como petición, queja, reclamo, sugerencia, o denuncia por actos de corrupción, de acuerdo al requerimiento o a la necesidad de los ciudadanos y/o grupos de valor de conformidad con la normatividad vigente; modalidad que determinará los tiempos y la gestión a realizar por parte de la dependencia competente, así como la respuesta que se generará a dichas solicitudes, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles (con algunas excepciones)



En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde enero de a junio de 2022:



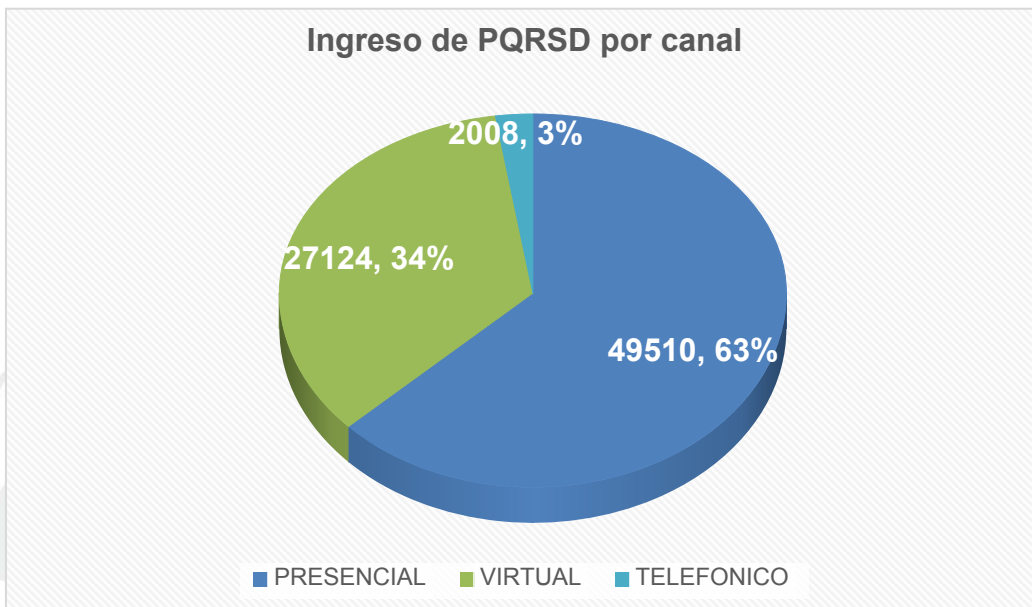
La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,34% del total de las PQRS.

10. PQRS recibidas de acuerdo a los canales de atención



Con el propósito de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos a la entidad; la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispone de tres canales de atención como son la página web www.medellin.gov.co; la línea única de atención a la ciudadanía 44 44 144; y las sedes de atención presenciales en las comunas del Distrito.

De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes, es a través de los centros de servicios presenciales con un total de **49.510** que representa un **63%**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **27.124** y un **34%** y finalmente el telefónico con **2.008** PQRSD y un **3%** respecto al total de ingresos.



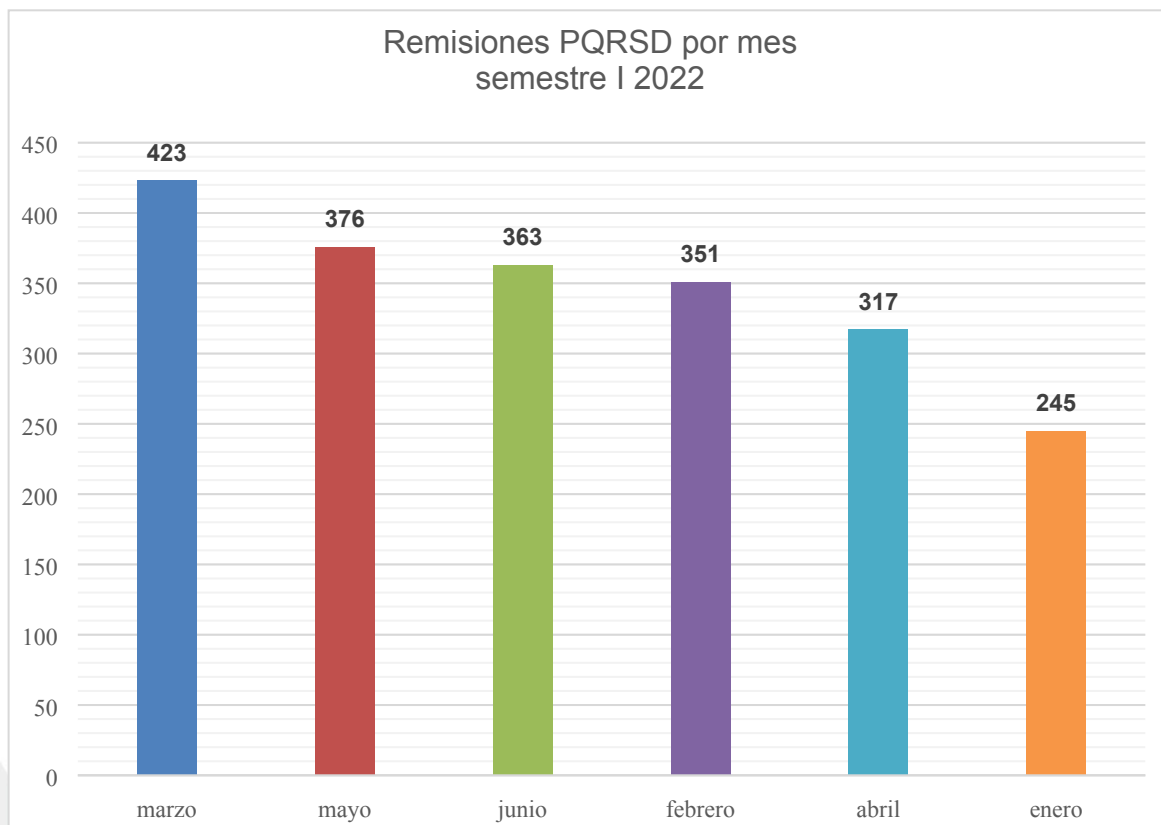
11. Remisión de PQRSD a otras Entidades



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

El Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, dentro de la actividad de establecimiento de competencia de las PQRSD tiene implementado un procedimiento para dar traslado de las PQRSD a otras entidades que de acuerdo a sus objetos, obligaciones y responsabilidades deben atender la solicitud y generar respuesta a la ciudadanía, esto de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 y demás normas complementarias



DE LLÍN



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

11.1 Relación de entidades a las que se remite PQRSD por competencia.

ENTIDADES A LAS QUE MAS SE LES REMITE PQRSD
POLICIA
AREA METROPOLITANA
EMVARIAS
SAPIENCIA
ISVIMED
EPM
PERSONERIA
CONCEJO DE MEDELLIN
CURADURIAS
SECCIONAL DE SALUD
INDER
ALCALDIA DE BELLO
ALCALDIA DE ENVIGADO
METRO DE MEDELLIN

Para cualquier información adicional se puede comunicar a través de nuestros canales oficiales.

Cordialmente,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS
SUBSECRETARIA DE DESPACHO