



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**



\* 2 0 2 2 3 0 4 1 2 8 2 0 \*  
Medellín, 27/09/2022

# INFORME TRIMESTRAL SOBRE ACCESO A INFORMACIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS EN EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN

PERIODO: ABRIL A JULIO 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 Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012.

Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información reportar específicamente el número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información



## 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 de lo regulado en el anexo 2 de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 sobre estándares de publicación y divulgación de información

## 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 1° de abril y el 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 abril 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.



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



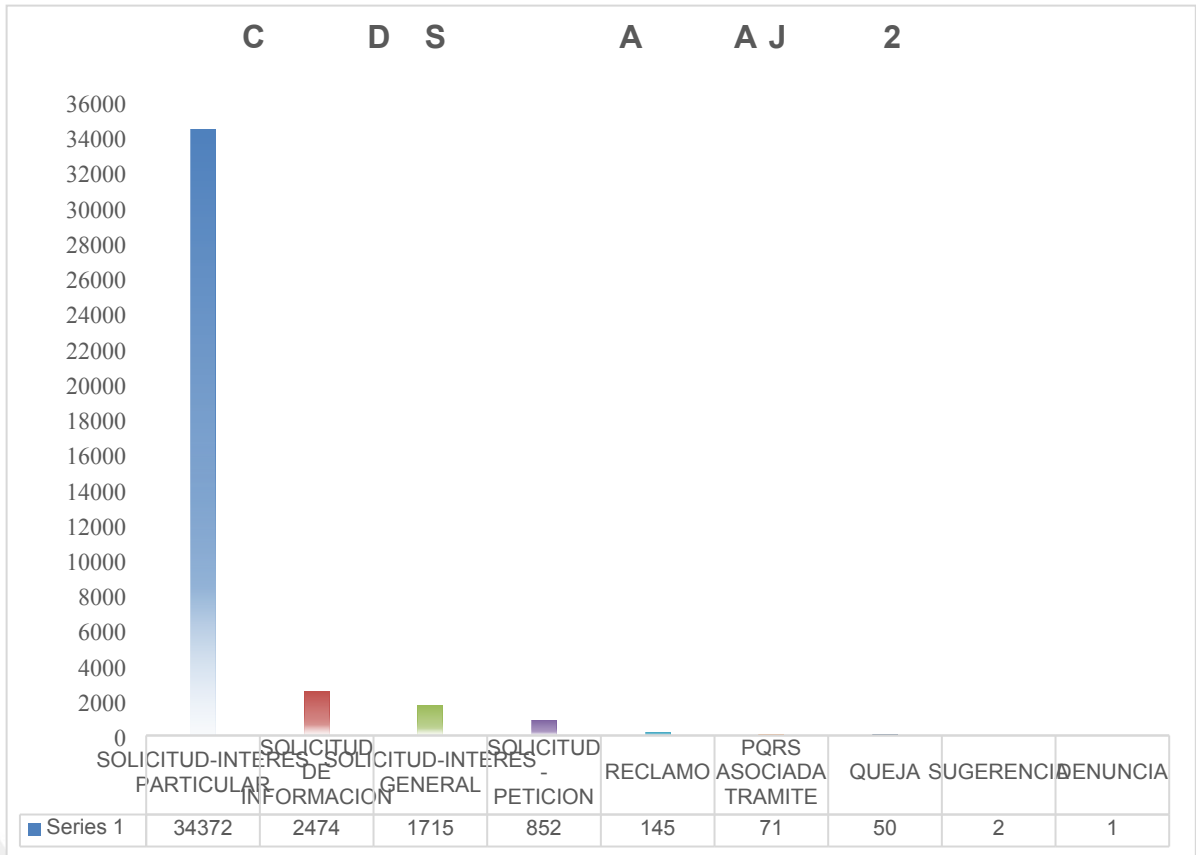
#### 4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





## 5. Solicitudes de Acceso a la información.

### 5.1 PQRSD en el periodo abril a Junio 2022



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron un total de 39.682 PQRSD de las cuales el 99,3% fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,37% como Reclamos, el 0,18% de PQRSD asociada a trámite, el 0,13% Quejas, el 0,01 Sugerencias, y el 0,00 como Denuncias.



## 5.2 Solicitudes de Información Oportunas

Solicitud de Información Oportunas	
Tiempos de respuesta en días	Cantidad Radicados
10	1782
20	422
30	79
15	62
5	44
35	6
3	3
2	1
<b>Oportunos</b>	<b>2399</b>

A la entidad ingresaron un total de 2.474 solicitudes de información, de las cuales el 97% fueron respondidas con oportunidad de acuerdo a los tiempos de respuesta.

## 5.3 Solicitudes de Información no Oportunas

Solicitudes de Información no Oportunas	
Tiempos de respuesta en días	Cantidad Radicados
10	64
5	9
20	1
30	1
<b>No Oportunos</b>	<b>75</b>

Del total de ingresos en el periodo, el 3% de las solicitudes de información no se respondieron de manera oportuna.



## 5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo abril a junio 2022

TIPIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS ABRIL A JUNIO DE 2022				
TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
ADM-AP.JUR-Apoyo Jurídico-Educación		1		1
Administrativa y Financiera-Movilidad		1	1	2
ADM-PRE.SOCI-Irreg.Tram de cesantías parciales para docentes oficiales		1		1
ADM-TH-Falta de personal docente de planta y directivos docentes		1		1
Aplicación de pagos sobre lo recaudado		1		1
Asesoría y Gestión de las obligaciones urbanísticas		2		2
Buen Comienzo	5			5
Cartografía		5		5
Casas de Justicia y conciliadores en Equidad	4			4
Delegadas Despacho del Alcalde ISFDH	1			1
Despacho Subsecretaria de catastro		1		1
Equipo de Atención y Reparación víctimas de conflicto armado		1		1
Equipo de Personas Mayores		1		1
FACTURACION ICA		1		1
Humedades		2		2
Inspecciones	1	2		3
Inspecciones Corregidurias	4	4		8
Legal-Movilidad		1		1
Mantenimiento- Vías Motorizadas y Andenes		1		1
PQRSD Gobierno y gestión del gabinete	1			1
Protección de Datos		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Cyberbullying	7			7
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	2			2
PSE-INCLUSION-Temas de discapacidad y necesidades educ.especiales.	1	1		2
PSE-INSYVIG-Debido Proceso	1	1		2
PSE-INSYVIG-Irregularidades en cobros y tarifas		2		2
Quejas Vigilancia Transporte y Aseo	2			2
Quejas y reclamos asociados a la Línea Única		3		3
Quejas y reclamos asociados a tramites - Gestión y Control Territorial		1		1
Quejas y Reclamos del trámite Certificado de		2		2





**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

Residencia				
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud		3		3
Reclamación Reparto de Cuentas		2		2
Remisiones y Entes descentralizados		1		1
Requerimiento de respuestas Catastro		1		1
RIT		1		1
Salud Ambiental	2	2		4
Salud Pública		2		2
Sedes	12	3		15
Seguridad Vial y Control	3			3
Servicios Tributarios	1			1
SISBEN	1	85		86
Solicitud de Certificados de Pago de recaudo		1		1
Solicitud información programa Mínimo Vital de Agua Potable	1	2		3
SP-PL-Cupos escolares en educación regular		1		1
SP-PL-Transporte y tiquete estudiantil		1		1
Subsecretaría Técnica		1	1	2
Temas de orden y seguridad		1		1
Unidad de Convivencia	1	1		2
<b>Total general</b>	<b>50</b>	<b>145</b>	<b>2</b>	<b>197</b>

## 5.5 Solicitudes que les fue negada la información

En virtud de la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía debe reportar a través de los informes semestrales de PQRSD que son publicados en la página web de la entidad el número de solicitudes PQRSD en las que se negó el acceso a la información por lo tanto, se debe diligenciar los siguientes campos:

Secretaría	Periodo	Abril		
	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de enti	Porqué?	Observación
DESARROLLO ECONÓMICO	Si	202210141720	Reservada	Las copias solicitadas recogen información personal y privada de los ciudadanos que las suscribieron y por lo tanto, la Secretaría de Desarrollo Económico, en atención a la Ley 1712 de 2014 en su Artículo 18 debe hacer uso reservado de las mismas
GENERAL	Si	202210027984	Es competencia de una entidad externa	Se remitió a EPM



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dentro de la metodología implementada para identificar las posibles negaciones a solicitud de información, para el periodo de abril a junio le fue reportado por las dependencias un total de 02 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.

## 6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Ciudadano	7
Defensoría de Pueblo	1
Fiscalía	8
Otros	1
Personería Medellín	1
Policía	6
Sindicatos	1
<b>Total general</b>	<b>25</b>

La entidad remitió un total de 25 solicitudes de información.

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

Cordialmente,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO