



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 2 3 0 4 1 2 8 0 9 *
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: ENERO A MARZO 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 Distrital, 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 1º de enero y el 31 de marzo 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 marzo 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

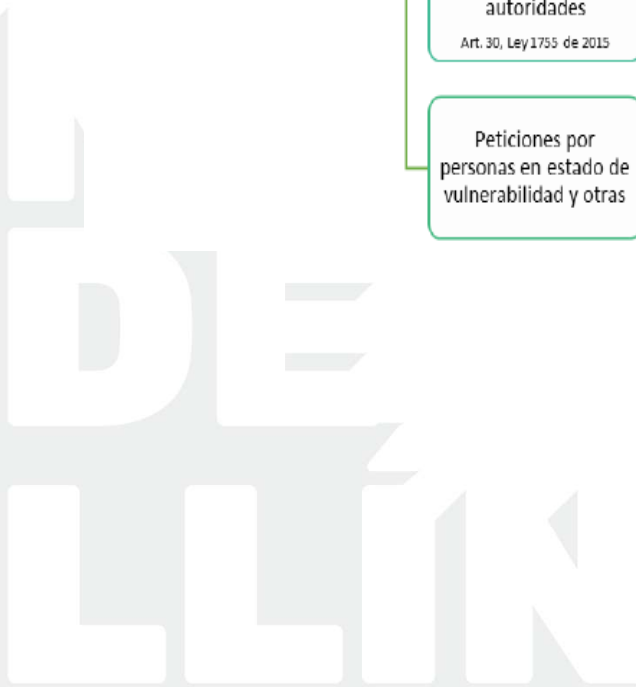
Clasificación de las solicitudes.



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



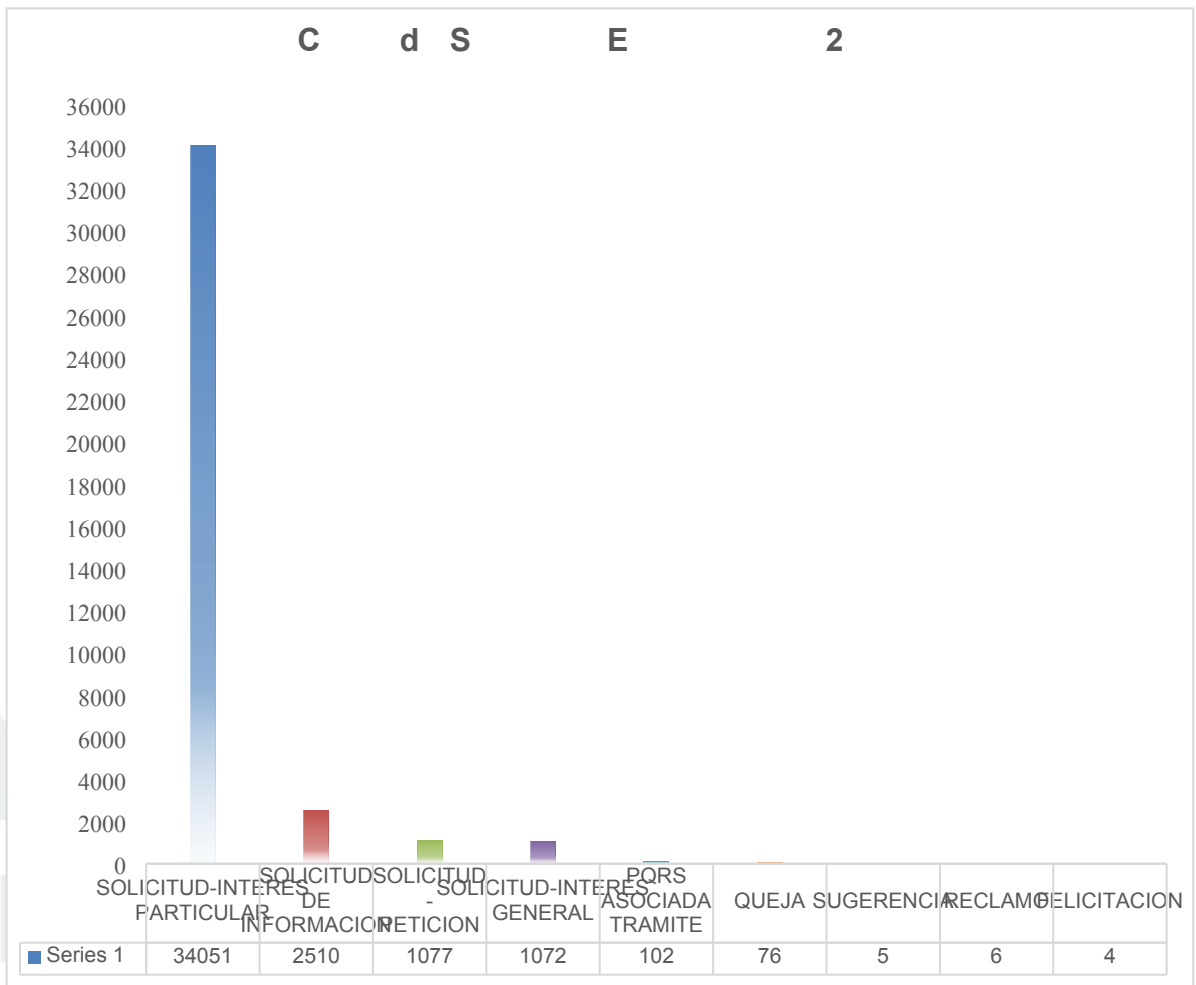
4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo enero a marzo 2022





Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron un total de 38.903 PQRSD de las cuales el 99,5% fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 03% como PQRSD asociadas a trámites, el 02% Quejas, el 0,01 Sugerencias, 0,02% Reclamos, 0,01% Felicitación.

5.2 Solicitudes de Información Oportunas

Solicitud de Información Oportunas	
Tiempos de respuesta en días	Cantidad Radicados
10	1307
20	998
30	69
5	48
15	5
3	1
35	1
48	1
Oportunos	2430

A la Entidad ingresaron un total de 2.510 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	59
5	11
20	8
6	1
30	1
No Oportunos	80

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 enero a marzo 2022

TIPIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS ENERO-MARZO DE 2022				
TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Cobro Coactivo - Movilidad	49			49
Subsecretaria Técnica-Movilidad	12		3	15
Fotodetección-Movilidad	5			5
Seguridad Vial y Control	4	1		5
Quejas y Reclamos asociados a trámites - Movilidad	1	1		2
Salud Ambiental		1	1	2
Clima laboral entre docentes y directivos docentes	1			1
Asuntos UNE	1			1
Comisarías de Familia	1			1
Diseño-Infraestructura Física			1	1
Inspecciones-Movilidad	1			1
Legal-Movilidad		1		1
Debido Proceso -Educación	1			1
Sedes de Servicio a la Ciudadanía		1		1
SISBEN		1		1
Total general	76	6	5	87



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:

Periodo		ENERO A MARZO		
Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
Infraestructura física	Si	202210024399	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210016482	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210010941	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210010641	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210008354	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210006988	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210005812	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210004590	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210004166	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210003771	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210003309	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210002944	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210002848	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210002720	Es competencia de una entidad externa	
Infraestructura física	Si	202210001906	Es competencia de una entidad externa	
Medio Ambiente	Si	202210003319	Otros	Competencia de Infraestructura
Medio Ambiente	Si	202220004011	Otros	Competencia de Cultura
Medio Ambiente	Si	202210031409	Otros	Competencia de Salud
Hacienda	Si	202110058196	Reservada	
Hacienda	Si	202110368391	Es competencia de una entidad externa	Competencia de la Secretaría de Movilidad
Hacienda	Si	202110365608	Reservada	se solicito a la abogada aportar poder y despues de transcurrido el tiempo legal no se aporó.
Hacienda	Si	202110430894	Otros	En esta ocasión no fue procedente acceder a la solicitud del apoderado, de aplicación de depósitos judiciales, toda vez que ya había presentado otra solicitud en el mismo sentido y en dicha oportunidad se procedió a dar aplicación a los depósitos y se ordenó la devolución de las sumas restantes. En este orden de ideas, los depósitos se encuentran a disposición del contribuyente y ya el municipio no podía hacer uso de ellos.
Hacienda	Si	202110426159	Otros	No se podían aplicar los títulos a la cuota inicial, porque no cubría el monto total de la misma
Hacienda	Si	202110389650	Otros	Falto acreditar y suministrar correctamente la información y calidad del contribuyente.
Hacienda	Si	202210004323	Reservada	Debera aportar Registro Civil de Nacimiento.
Hacienda	Si	202110397974	Reservada	No es la contribuyente.
Hacienda	Si	202210031013	Reservada	No es apoderada del contribuyente
Hacienda	Si	202110380647	Reservada	
Hacienda	Si	202110408876	Reservada	
Hacienda	Si	202110399933	Reservada	
Hacienda	Si	202110399936	Reservada	
Hacienda	Si	202110413472	Reservada	
Hacienda	Si	202110058196	Reservada	
Hacienda	Si	202110375656	Reservada	Porque quien solicitud prescripción fue un poseedor
Hacienda	Si	202130569214 es remisión de ingresos, petición del abogado con radicado 202110412010 del 06/12/2021	Reservada	Prescripción. Sin embargo se hizo requerimiento mediante radicado externo 202130565559 del 17/12/2021 al abogado, toda vez que no aporó poder por parte de los herederos. Tiene hasta el día 31/12/2021, para hacerlo llegar y así responder de fondo o sino desistir de la misma.
Hacienda	Si	202110396871	Reservada	Administradora conjunto residencial
Hacienda	Si	202110401887	Reservada	Manifiesta Ser Poseedora
Hacienda	Si	202210086415	Otros	Abogado no anexo poder
Hacienda	Si	202210086410	Otros	Abogado no anexo poder
Hacienda	Si	202110058196	Reservada	
Hacienda	Si	202210102961	Reservada	No atendió al requerimiento de acreditación de heredera. Respuesta esta en revisión.



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 enero a marzo le fue reportado por las dependencias un total de 41 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.

6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Ciudadano	8
Defensoría de Pueblo	1
Fiscalía	2
Juzgados	1
Ministerios	2
Otros	1
Policía	3
Sindicatos	1
Superintendencias	1
Total general	20

En el periodo se remitieron un total de 20 solicitudes de información.

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

Cordialmente,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS
SUBSECRETARIA DE DESPACHO