



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín, 19 de febrero de 2025

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

PERIODO: OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Página 1 de 11



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que interpongan los distintos grupos de valor, en consideración con las funciones del Decreto No. 883 del 2015 y el 863 de 2020 y las demás 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 de identificación de necesidades de mejora 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, consecuyente 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

Página 2 de 11



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 604 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 octubre y el 31 de diciembre de 2024

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 octubre a diciembre de 2024

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, los cuales se establecen de la siguiente manera:

Página 3 de 11



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.1 Clase de Solicitudes

Clasificación de las solicitudes.

<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Petición de interés general</p> <p>Intervención e actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Solicitud de copia</p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Reclamo</p> <p>Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Sugerencia</p> <p>Propuesta o consejo que realice la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 5px;">Organismos Judiciales</p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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: #808080; color: white; padding: 5px; border-radius: 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>	



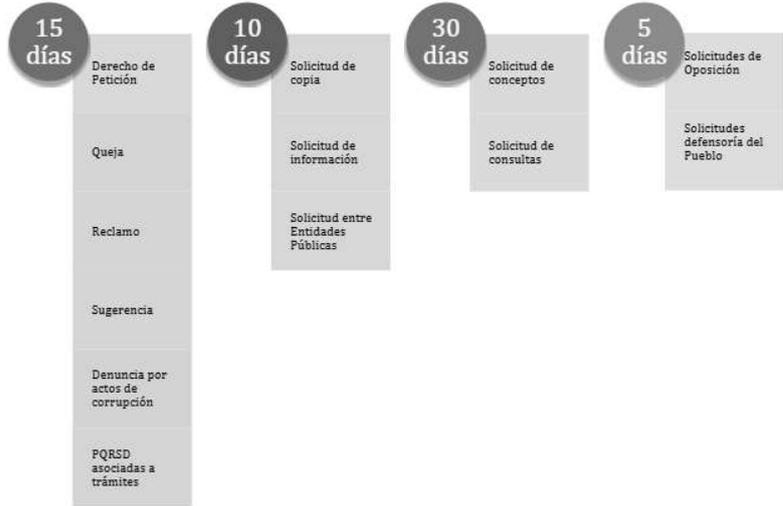
202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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 octubre a diciembre de 2024



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 46.168 PQRSD de las cuales el 99,89 % fueron clasificadas



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

como Derechos de Petición, el 0,04% Quejas, el 0.03% como Reclamos, el 0,01% como sugerencias.

5.2 Solicitudes de Información oportunas y no oportunas en el periodo octubre a diciembre de 2024

ESTADO		A TIEMPO	NO OPORTUNO	OPORTUNO	Total general
MES	OCTUBRE		192	1.557	1.749
DIAS	10		173	1.446	1.617
	15		4	18	22
	2			3	3
	3		2	6	8
	30			1	1
	5		13	83	96
MES	NOVIEMBRE		516	304	820
DIAS	10		480	276	756
	15		16	9	25
	3		3	4	7
	30		1	1	2
	4		1		1
	5		13	14	27
	8		2		2
MES	DICIEMBRE	2	546	752	1.300
DIAS	10	2	485	680	1.167
	15		7	36	43
	3		6	1	7
	5		48	35	83
Total general		2	1.254	2.613	3.869

De acuerdo al marco normativo las solicitudes con asignación de 10 días hábiles para ser atendidas representan el 91,55% del total de ingresos.

Esta clasificación se obtiene acordes con la información reportada por las dependencias, según la metodología definida.

En el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024, ingresaron a la entidad un total de 3.869 solicitudes de información, de las cuales se respondieron a tiempo 2.613 que representa una oportunidad del 68%, a la fecha de corte del informe 2 PQRSD se encontraba a tiempo de ser resueltas.

Página 6 de 11



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo



Durante los meses de octubre a diciembre de 2024 el 68% de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna, el 32%, es decir 1.254 solicitudes fueron inoportunas en la Entidad.

Dentro de las principales causas de vencimientos de términos de respuesta, se encuentra que en la entidad se realizó al proceso de actualización de versión de la herramienta de gestión documental MERCURIO que inicio en el mes de octubre, afectado las funcionalidades de la herramienta de gestión y generando indisponibilidad para el procedimiento de gestión a través de este aplicativo.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo octubre a diciembre de 2024



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

TEMA	QUEJ A	RECLAMO	SUGERENCIA	DENUNCIA	Total general
Seguridad Vial y Control-Movilidad	9		3		12
Subsecretaría Técnica-Movilidad	2		3		5
Inspecciones-Movilidad	5				5
Asuntos UNE-Movilidad	1	2			3
Sedes-Servicio a la Ciudadanía		3			3
Cobro Coactivo - Movilidad			2	1	3
Legal-Movilidad	3				3
Requerimiento de respuestas Gobierno Local		2			2
Fotodetección-Movilidad		1		1	2
Facturación ICA-Hacienda		1			1
Solicitud Inspecciones por riesgo Visitas Técnicas-DAGRD	1				1
Control Disciplinario Interno-Gestión Humana y SECI	1				1
Asesoría y Gestión de las obligaciones urbanísticas-Gestión y Control Territorial		1			1
SISBEN-DAP		1			1
Quejas atención al contribuyente- Hacienda		1			1
Red escuelas de música-Cultura		1			1
Temas Espacio Público-Seguridad		1			1
PQRSD Buen Comienzo		1			1
PQRSD gobierno local-Seguridad		1			1
Total general	22	16	8	2	48

A la entidad en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2024 ingresaron 22 quejas, 16 reclamos, 8 sugerencias y 2 denuncias.

5.5 Solicitudes que les fue negada la información

Página 8 de 11



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



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 octubre a diciembre 2024, le fue reportada por las dependencias un total de 23 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.

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		Octubre-Noviembre			
Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado	Porqué?	Las PQRS asociadas al acceso a la información pública, implicaron para los peticionarios el pago de algún tipo de valor económico? Por favor indicar su monto, concepto y fundamento normativo del cobro	Observación
Turismo y Entretenimiento	SI	202410400789	Se hace devolución al Backoffice para proceder a pasar la solicitud a la bandeja de destinatarios, por ser una invitación a la presentación de resultados de proceso relacionado a turismo responsable San Antonio de Prado, la cual ya se había dado respuesta por otros medios	NO	
Paz y Derechos Humanos	SI	20241041518	La respuesta no era de nuestra competencia	NO	El 16/12/2024 se remite la solicitud de
Gobierno y Gestion del Gabinete	SI	202410395604	Funcionario sin competencia	NO	Se remite a funcionario competente
DAP	SI	202410396262	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410401102	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410391926	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410391926	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410391924	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410409186	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	SI	202410430843	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSO?	Radicado	Porqué?	Las PQRS asociadas al acceso a la información pública, implicaron para los peticionarios el pago de algún tipo de valor económico? Por favor indicar su monto, concepto y fundamento normativo del cobro	Observación
DAP	Si	202410409110	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	Si	202410402236	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	Si	202410400752	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	Si	202410419826	Reservada		No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
DAP	Si	202410404239	Reservada		No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5.
DAP	Si	202410421800	Reservada		No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5.
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410370877	Secretaría sin competencia para atender petición. Se remite a dependencia competente	No	Petición remitida a dependencia competente
Turismo y Entretenimiento	Si	202410388537	Solicitud de reunión ya realizada	No	Se hace solicitud al BACKOFFICE en fecha 3/12/2024 para pasar la petición a la bandeja de destinatarios, puesto que, era una solicitud de reunión que ya se había realizado. No. De Aranda RF-1176904-5-104411
DAP	Si	202410390566	Reservada	No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5.	
DAP	Si	202410380313	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.	
DAP	Si	202410382013	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.	
DAP	Si	202410382016	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.	
DAP	Si	202410388073	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.	
TOTAL		23 RADICADOS			



202530067229

Fecha Radicado: 2025-02-20 10:49:17



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

6. Remisión a otras Entidades

Remisiones y Entes descentralizados	Cantidad
Juzgados	20
Personería Medellín	10
Policía	5
Otros	4
Ciudadano	4
Defensoría de Pueblo	3
Fiscalía	3
Ministerios	3
Contraloría	2
Procuraduría	1
Total general	55

En el periodo se remitieron un total de 55 solicitudes de información que ingresaron al Distrito

Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida a través de nuestros canales oficiales de atención de Servicio a la Ciudadanía del Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación: Portal Web Alcaldía de Medellín www.medellin.gov.co / Radicación de PQRSD; Línea Única de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144; y de forma presencial en nuestras sedes de Servicio a la Ciudadanía

Cordialmente,

Catalina M. Cárdenas A

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
 SUBSECRETARIA DE DESPACHO

Página 11 de 11