



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



\* 2 0 2 4 3 0 4 4 5 5 1 1 \*  
Medellín, 11/09/2024

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

PERIODO: ABRIL A JUNIO DE 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



**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, 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



**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° Abril al 30 de junio 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 de abril a junio 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:



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

## 4.1 Clase 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 realice 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.	



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

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

### TERMINOS PARA DAR RESPUESTA



## 5. Solicitudes de Acceso a la información.

### 5.1 PQRSD en el periodo abril a junio de 2024



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 60.577 PQRSD de las cuales el 99,80 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,09% como Reclamos, el 0,07% Quejas, el 0,01 como sugerencias y el 0.01% como Denuncia.

## 5.2 Solicitudes de Información oportunas y no oportunas en el periodo abril a Junio de 2024

ESTADO		A TIEMPO	NO OPORTUNO	OPORTUNO	Total general
MES	abril		96	1687	1783
DIAS	5		10	74	84
	10		83	1584	1667
	15		3	25	28
	30			4	4
MES	mayo		108	1537	1645
DIAS	5		1	18	19



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

	10		94	1468	1562
	15		13	43	56
	30			8	8
<b>MES</b>	<b>junio</b>	<b>5</b>	<b>87</b>	<b>1236</b>	<b>1328</b>
<b>DIAS</b>	5		7	11	18
	10	5	79	1193	1277
	15		1	21	22
	30			11	11
<b>Total general</b>		<b>5</b>	<b>291</b>	<b>4460</b>	<b>4756</b>

De acuerdo al marco normativo las solicitudes con asignación de 10 días hábiles para ser atendidas representan el 95% del total de ingresos

En el periodo comprendido entre abril y junio de 2024, ingresaron a la entidad un total de 4756 solicitudes de información, de las cuales se respondieron a tiempo 4.460 que representa una oportunidad del 94%.

### 5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo



Durante los meses de abril a junio de 2024 el 94% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 4.460, el 6%, es decir 291 solicitudes fueron inoportunas en la Entidad, el 0.1% se encuentra a tiempo de ser respondidas.

#### 5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo abril a junio de 2024



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

TEMA	RECLAMO	QUEJA	DENUNCIA	SUGERENCIA	Total general
Legal	11	7			18
Seguridad Vial y Control	1	13	2	2	18
Pico y Placa 2021	9				9
Subsecretaría Técnica		5	1	1	7
Sedes	3	2			5
SISBEN	5				5
Inspecciones	2	2			4
Inspecciones corregidurias	3				3
SERVICIOS TRIBUTARIOS	3				3
PQRSD Buen Comienzo	1	2			3
Quejas atención al contribuyente	2				2
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Cyberbullying	1	1			2
Quejas y reclamos asociados a la Línea Única	1	1			2
Equipo de Personas Mayores	1		1		2
Asuntos UNE	1	1			2
Subsecretaría Técnica				1	1
Fotodetección		1			1
Requerimiento de respuestas Gobierno Local	1				1
Juntas Administradoras Locales	1				1
PQRSD Unidad Administrativa				1	1
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	1				1
Remisiones y Entes descentralizados			1		1
Queja, Reclamo, Sugerencia para Servidores de la Subsecretaría de Ingresos		1			1
Otras solicitudes relacionadas con enajenación	1				1
JURIDICA DE INGRESOS		1			1
Comisarias de familia	1				1
Casas de Justicia y conciliadores en Equidad	1				1
Sistema de bibliotecas públicas de Medellín	1				1
Quejas y reclamos asociados a trámites - Movilidad		1			1
Educación Ambiental, fauna doméstica y buenas prácticas ambientales	1				1
Quejas y reclamos asociados a trámites Sub de ingresos		1			1
PSE-ACREYREC-consultas del trámite para apostillar calificaciones y diplomas		1			1
<b>Total general</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>102</b>

A la entidad en el periodo comprendido entre abril a junio de 2024 ingresaron 52 reclamos, 40 quejas y 5 denuncias y 5 sugerencias.



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

## 5.5 Solicitudes que les fue negada la información

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dentro de la metodología implementada para identificar las posibles negaciones a solicitud de información, para el periodo abril a junio de 2024, le fue reportada por las dependencias un total de 36 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:

Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
DAP	SI	202410154334	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	202410161176	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	202410170620	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	202410172375	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	202410177632	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	202410165259	Reservada	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de Planeación - , a través del cual se fija, la necesidad que el Fiscal allegue auto de pruebas con orden específica en búsqueda selectiva en la base de datos del Sisbén.
DAP	SI	202410156810	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.



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

DAP	SI	202410160775	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	202410169876	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	202410177568	Reservada	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de Planeación - , a través del cual se fija, la necesidad que el Fiscal allegue auto de pruebas con orden específica en búsqueda selectiva en la base de datos del Sisbén.
PRIVADA	SI	202410181312	Competencia	Se remite por medio de radicado 202430184666 a la Biblioteca Pública Piloto por ser de su competencia, para que le de respuesta a la solicitud.
PRIVADA	SI	202410179411	Competencia	El documento se remite a EPM para su gestión por ser de su competencia.
PRIVADA	SI	202420059755	Competencia	Se remite a la Secretaría de Inclusión social y familia para que se comuniquen con la señora Clara Rosio Murillo y gestionen cita con la secretaria y den información de los programas que implementan allí.
PRIVADA	SI	202420060223	Competencia	Se remitió a Isvimed para que den respuesta a la solicitud de vivienda y se remite a Erika María Acevedo para coordinar la cita.
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410089413	Información con carácter de reserva legal, de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1712 de 2014	
Gestión y Control Territorial	Si	202410147955	No es el propietario del inmueble	No presenta poder por parte del propietario
HACIENDA	Si	202410131594	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a informacion del proceso
HACIENDA	Si	202410164978	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
HACIENDA	Si	202410172450	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
HACIENDA	Si	202410119191	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
HACIENDA	Si	202410108592	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro





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

HACIENDA	Si	202410152325	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
HACIENDA	Si	202410128463	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
DAP	Si	202410114203	Reservada	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de Planeación - , a través del cual se fija, la necesidad que el Fiscal allegue auto de pruebas con orden específica en búsqueda selectiva en la base de datos del Sisbén.
DAP	Si	202410116030	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410120479	Reservada	No es el titular de la información, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 5 de la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
DAP	Si	202410072600	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410072604	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410086418	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410086422	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410109020	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410113224	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410119826	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410130986	Reservada	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de Planeación - , a través del cual se fija, la necesidad que el Fiscal allegue auto de pruebas con orden específica en búsqueda selectiva en la base de datos del Sisbén.
DAP	Si	202410139198	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 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	202410149215	Reservada	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de Planeación - , a través del cual se fija, la necesidad que el Fiscal allegue auto de pruebas con orden específica en búsqueda selectiva en la base de datos del Sisbén.



[www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co)

Centro Administrativo Distrital CAD  
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015  
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144  
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia



CO1717740



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

## 6. Remisión a otras Entidades

Remisiones de solicitudes de información Abril a Junio de 2024	
Solicitante	Cantidad
Policía	16
Congreso	15
Juzgados	11
Personería Medellín	10
Concejo de Medellín	8
Procuraduría	6
Fiscalía	6
Ciudadano	5
Ministerios	5
Defensoría de Pueblo	2
Otros	2
Anónimo	1
Cancillería	1
<b>total general</b>	<b>88</b>

En el periodo se remitieron un total de 88 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](http://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