



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 4 3 0 0 5 7 6 5 0 *

Medellín, 20/02/2024

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 2023

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, 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



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 al 31 de diciembre de 2023

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 octubre a diciembre de 2023


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:

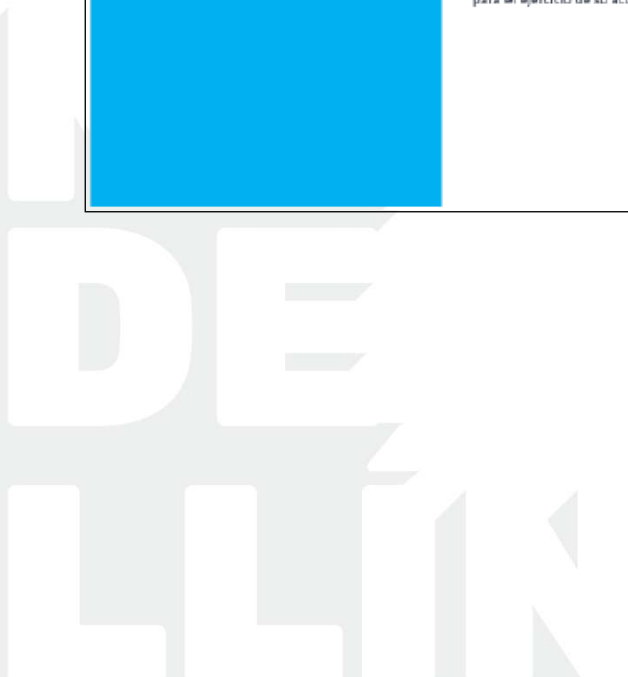


4.1 Clase de Solicitudes

Clasificación de las solicitudes.



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





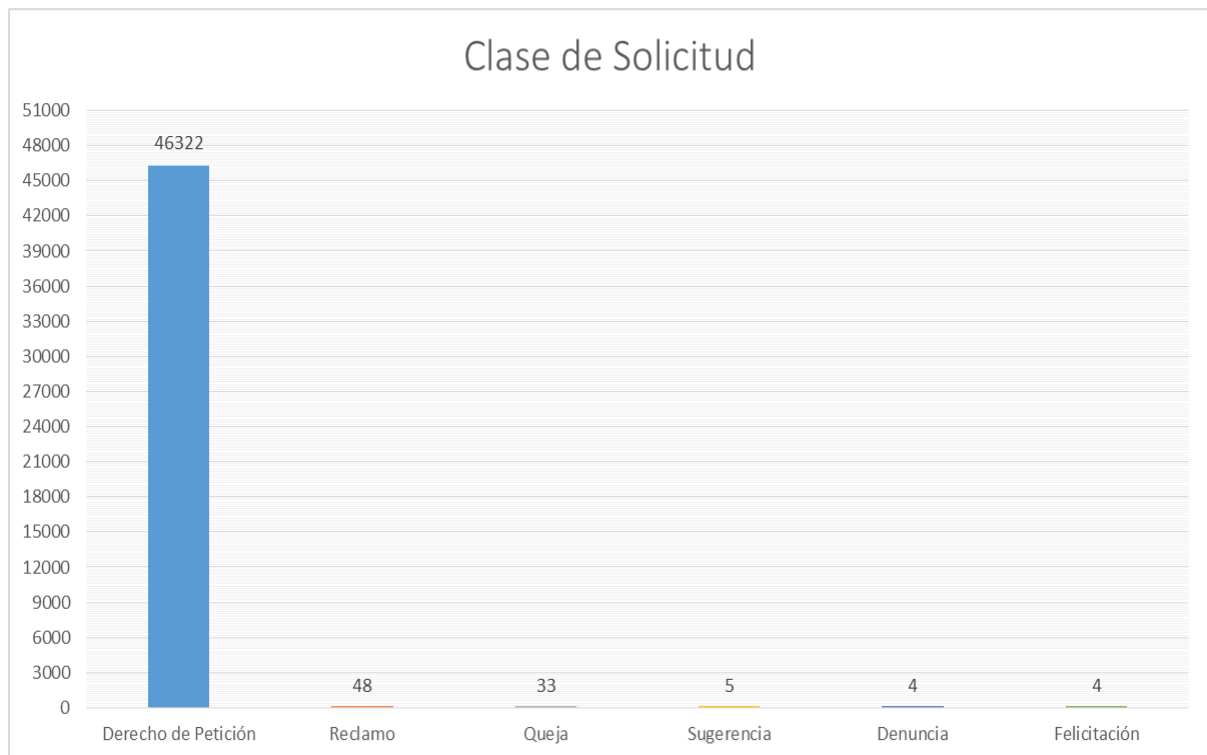
4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo octubre a diciembre de 2023



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 46.416 PQRSD de las cuales el 99,8 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0.10% como Reclamos, el 0,07% Quejas, el 0,01 como sugerencias, 0,01 como Denuncia y 0,01 como felicitación.



5.2 Solicitudes de Información Oportunas y no oportunas en el periodo

Clasificación por término de respuesta y estado de las PQRSD Octubre-Diciembre				
	ESTADO	OPORTUNO	NO OPORTUNO	Total general
MES	octubre	945	53	998
Días	5	42	4	46
	10	886	48	934
	15	12		12
	20	1		1
	30	4	1	5
MES	noviembre	982	79	1061
Días	2	1		1
	5	21	4	25
	10	932	72	1004
	15	27	3	30
	30	1		1
MES	diciembre	678	73	751
Días	5	12	7	19
	10	645	62	707
	15	19	4	23
	25	1		1
	30	1		1
Total general		2605	205	2810

5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo





Durante los meses de octubre a diciembre de 2023 el 93% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 2605, el 7%, es decir 205 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo octubre a diciembre de 2023

TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total
Cobro Coactivo - Movilidad	14	3		17
Legal	7	6		13
Seguridad Vial y Control	6	5	2	13
SISBEN		6		6
Fotodetección	7	3		10
Subsecretaría Técnica			3	3
Inspecciones corregidurias	1	1		2
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	1	1		2
Sedes		2		2
ADM-AP.JUR-Quejas contra servidores Públicos de la SEM.	1			1
Administrativa y financiera	1			1
ADM-TH- Nombramientos audiencias y acred-titulos para ascenso		1		1
Asuntos UNE	1			1
Casas de Cultura y Teatros	1			1
Cobro coactivo Hacienda		1		1
Comisarias de familia	1			1
Inspecciones	1			1
Intervenciones Directas	1			1
Legal	1			1
Mantenimiento		1		1
PQRSD Buen Comienzo	1			1
PSE-ENT-PR-Proyectos adicciones, Sexualidad y Construcción Ciudadanía		1		1
Queja, Reclamo, Sugerencia para Servidores de la Subsecretaría de Ingresos	1			1
Quejas y reclamos asociados a tramites Sub de ingresos	1			1
Requerimiento de respuestas Gobierno Local		1		1
Solicitudes Subdirección de Manejo de Desastres		1		1
Cuerpo Oficial De Bomberos		1		1
Temas de orden y seguridad	1			1
Total general	48	33	5	86



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

A la entidad en el periodo comprendido entre octubre y diciembre de 2023 ingresaron 48 quejas, 33 reclamos y 5 sugerencias.

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 octubre a diciembre de 2023, le fue reportada por las dependencias un total de 28 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.





Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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:

octubre a diciembre 2023				
Secretaría	Periodo Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
DAP	SI	202310333915	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.
	SI	202310335397	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.
	SI	202310337507	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.
	SI	202310337709	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.
	SI	202310335397	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.
	SI	202310367212	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.
	SI	202310377793	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.
	SI	202310361251	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.
	SI	202310360970	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.
	SI	202310420075	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.
	SI	202310399978	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.
Gestión y Control Territorial	SI	202310336405	202310336405	NO ERA TITULAR DEL PREDIO (SUBSECRETARIA DE CATASTRO - UNIDAD DE CARTOGRAFIA)
	SI	202310332932	202310332932	NO ERA TITULAR DEL PREDIO (SUBSECRETARIA DE CATASTRO - UNIDAD DE CARTOGRAFIA)
	SI	202310401741	SUBSECRETARIA DE CATASTRO - UNIDAD DE CARTOGRAFIA: No era titular del predio	
	SI	202310396205	SUBSECRETARIA DE CATASTRO - UNIDAD DE CARTOGRAFIA: No era titular del predio	
	SI	202310383343	SUBSECRETARIA DE CATASTRO - UNIDAD DE CARTOGRAFIA: Habeas Data	
Gobierno y Gestión del Gabinete	SI	202320152348	Se remitió a la Secretaría competente	Se remitió al DAGRD al ser de su competencia
	SI	202310347978	Se remitió a la Secretaría competente	Se remitió a la Subsecretaría Gobierno Local y Convivencia
	SI	202310357053	Se remitió a la Secretaría competente	Se remitió a la Secretaría de Gestión y Control Territorial
	SI	202320170301	Se remitió a la Secretaría competente	Se remitió a la Secretaría de Seguridad y Convivencia
	SI	202310391748	La Secretaría no era competente para dar respuesta a la solicitud	Se remitió a la Secretaría General
	SI	202320195314	La Secretaría no era competente para dar respuesta a la solicitud	Se remitió a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos.
	SI	202310397168	La Secretaría no era competente para dar respuesta a la solicitud	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local
Suministros y Servicios	SI	202310369637	Competencia de otra Secretaría. Se envió por competencia con radicado interno a la Secretaría de Cultura Ciudadana	
	SI	202310420510	Competencia de la Gobernación de Antioquia. El documento que solicita el ciudadano debe de ser suministrado por la Gobernación	No se hace remisión a la Gobernación, se le informa al ciudadano que debe de dirigirse a dicha entidad
Gerencia de Proyectos	SI	202310410546	Competencia de Seguros del Distrito, Correcol S.A Se envió por competencia con radicado externo a Seguros del Distrito, Correcol S.A	
	SI	202310412741	Es competencia de una entidad externa	Se dio respuesta con radicado No. 202331072034, en el cual se hizo énfasis en el papel de la Gerencia como dependencia articuladora y se aclara que la Fundación Ferrocarril de Antioquia es quien tiene a cargo el proyecto.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

DAP	Si	202310302285	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	202310306162	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	202310316591	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.
GYCT	Si	202310300569	No era el propietario del predio	
GYCT	Si	202310295068	Una persona diferente al dueño del predio con MI 79801 solicitó copia de la ficha predial	Se responde con Habeas Data
GYCT	Parcialmente	202310293035	No era el titular del predio	No era el titular del predio
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310289964	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310291036	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202320125550	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310296687	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a ISVIMED
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310301390	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310301437	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310305485	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310318662	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310321060	La Secretaría no era la entidad competente para dar respuesta a la misma	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia

6. Remisión a otras Entidades



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
Solicitante	Cantidad
Juzgados	9
Ministerios	6
Policía	6
Otros	5
Fiscalía	4
Concejo de Medellín	3
Contraloría	3
Defensoría de Pueblo	3
Procuraduría	3
Ciudadano	2
Congreso	1
INPEC	1
Personería Medellín	1
Sindicatos	1
Veedurías	1
total	49

En el periodo se remitieron un total de 49 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 PQRS; 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^{ra} Cárdenas A

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
SUBSECRETARIA DE DESPACHO