



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 3 3 0 0 5 5 1 0 0 *
Medellín, 17/02/2023

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

PERIODO: JULIO A SEPTIEMBRE 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 julio y el 30 de septiembre 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 julio a septiembre 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 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.	Petición de interés general Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	Consulta Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.
Solicitud de copia Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.	Queja Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.	Reclamo Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.
Petición entre autoridades Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.	Sugerencia Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.	Denuncia Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.
Solicitud de información Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.	Situación de riesgo para la vida Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.	Organismos Judiciales Solicitud de información o documentos a la Administración.
Solicitud de periodistas Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.	Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos, Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.	



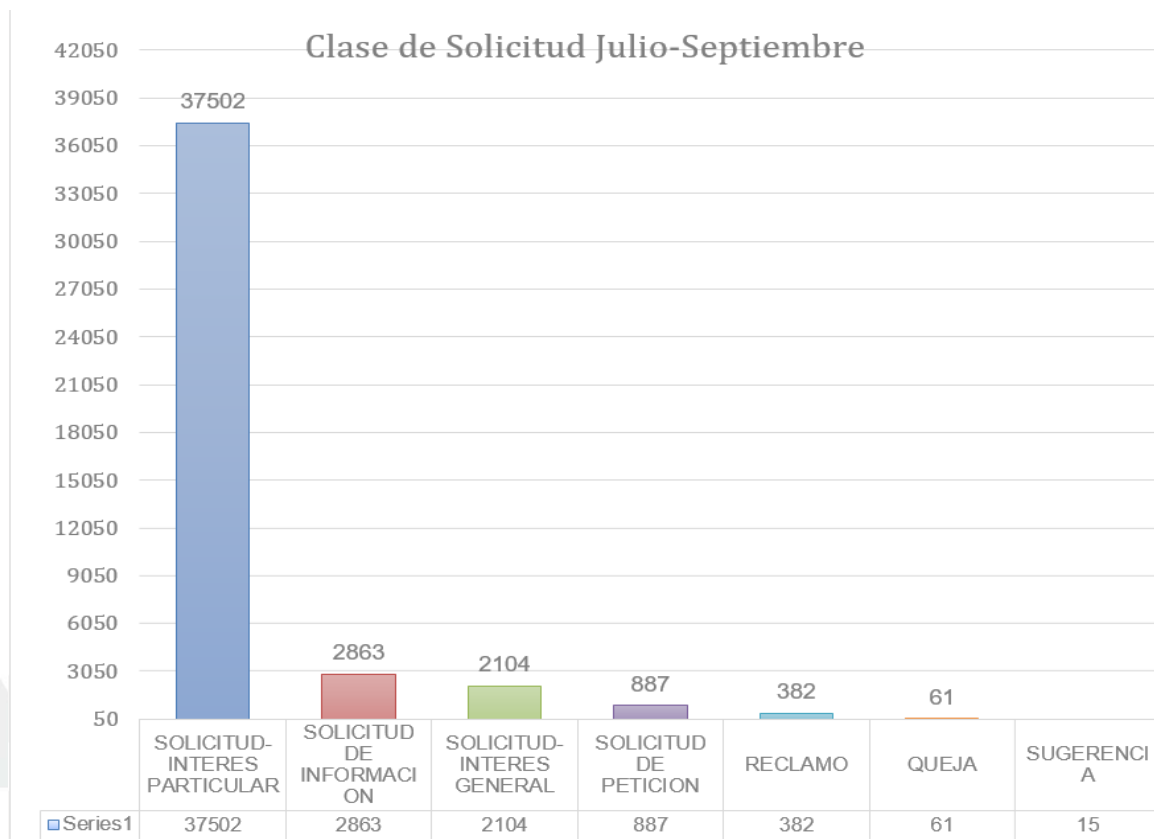
4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo julio a septiembre 2022





5.1 PQRSD en el periodo

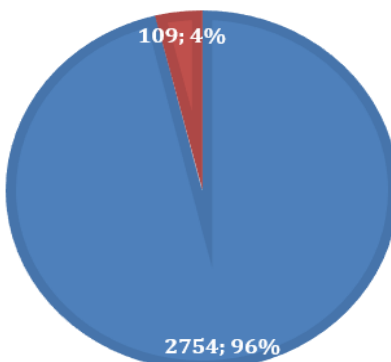
Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 43.814 PQRSD de las cuales el 99, % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,87% como Reclamos, el 0,14% Quejas, el 0,03 como sugerencias.

5.2 Solicitudes de Información Oportunas y no oportunas en el periodo

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN						
MES	CLASIFICACIÓN DÍAS	CLASIFICACIÓN DÍAS	CLASIFICACIÓN DÍAS	CLASIFICACIÓN DÍAS	CLASIFICACIÓN DÍAS	Total general
	2	5	10	15	30	
JULIO	1	11	864	32	1	909
NO OPORTUNO		1	23	2		26
OPORTUNO	1	10	841	30	1	883
AGOSTO		33	843	31	4	911
NO OPORTUNO		6	36	1		43
OPORTUNO		27	807	30	4	868
SEPTIEMBRE		28	953	56	6	1043
NO OPORTUNO		2	38			40
OPORTUNO		26	915	56	6	1003
Total general	1	72	2660	119	11	2863

TOTAL OPORTUNIDAD EN SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

■ Total Oportunas ■ Total No oportunas





Durante los meses de Julio a Septiembre el 96% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 2754, el 4%, es decir 109 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo julio a Septiembre 2022

TIPIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE DE 2022				
TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total
Actualización - Depuración base gravable		1		1
ADM -TI - Temas Relacionados con Computadores Futuro		5		5
ADM-AP.JUR - Solicitud de información personal de funcionarios públicos	1			1
ADM-AP.JUR-Acoso laboral-Inconformidades con docen. y direc.docentes	1			1
ADM-AP.JUR-Quejas contra servidores Públicos de la SEM.	2			2
Administrativa y Financiera	1	1		2
Administrativo - DAGRD		1		1
ADM-PRE.SOCI-Irreg.Tram de cesantías parciales docentes oficiales		1		1
ADM-SERV.GEN-Mantenimiento a las instituciones		2		2
ADM-TH-Clima laboral entre docentes y directivos docentes	1	1		2
ADM-TH-Falta de personal docente de planta y directivos docentes	1			1
Adquisición de bienes inmuebles		1		1
Alumbrado publico		1		1
Apoyo a la información jurídica		1		1
Asesoría y Gestion de las obligaciones urbanísticas		1		1
Asuntos UNE	1	6	1	8
Cartografía		12		12
Casas de Justicia y conciliadores en Equidad	1			1
Certificados laborales		1		1
Cobro coactivo - Movilidad		2		2
Cobro coactivo Hacienda		1		1
Comisarías de familia	1			1
Construcción		1		1
Control Disciplinario Interno	1			1
Creación y Fortalecimiento Empresarial		1		1



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Delegadas Despacho del alcalde Seguridad		1		1
Despacho Subsecretaria de catastro	1			1
Equipo de Atención y Reparación a víctimas de conflicto armado		1		1
Equipo de Discapacidad		3		3
Equipo de Personas Mayores	1	4		5
Equipo de Seguridad Alimentaria		1	1	2
Estratificación		3		3
Eventos culturales y artísticos		17	1	18
FACTURACION ICA		2		2
FACTURACION PREDIAL		2		2
FISCALIZACION		1		1
Fotodetección	1	6		7
IMPUESTOS VARIOS		1		1
Inspecciones	1	3		4
Inspecciones corregidoras	5	10		15
Legal		1	1	2
Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles		1		1
Mantenimiento Problemas de Estabilidad		1		1
Mantenimiento- Vías Motorizadas y Andenes		9		9
Mutaciones 2, 3 Y 4		1		1
PQRSD Buen Comienzo		1	1	2
PSE-ACREYREC-Legalidad de Instituciones diplomas y certificados		2		2
PSE-ENT.PR-Amenazas o intimidaciones a estudiantes	1	1		2
PSE-ENT.PR-Discriminación a estudiantes por orientación sexual		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Cyberbullying	17	5		22
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	1	2		3
PSE-INSYVIG-Debido Proceso	3	5		8
PSE-INSYVIG-Desescolarización	2			2
PSE-INSYVIG-Evaluación y Promoción	2	1		3
PSE-INSYVIG-Irregularidades en cobros y tarifas	1	2		3
PSE-INSYVIG-Irregularidades en ETDH		1		1
PSE-INSYVIG-Negación de entrega de certificados por falta de pago		1		1
Queja contra funcionario de la Secretaria de Salud	1			1
Quejas y reclamos asociados a la Línea Única	1	1		2



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Quejas y reclamos asociados a tramites - No Violencia		1		1
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud		4		4
Reclamación Reparto de Cuentas	1	5		6
Remisiones y Entes descentralizados	1	1		2
Requerimiento de respuestas Catastro		3		3
Requerimiento de respuestas DAGRD		1		1
Requerimiento de respuestas DAP		1		1
Requerimiento de respuestas Desarrollo Económico		1		1
Requerimiento de respuestas Gobierno Local		1		1
Requerimiento de respuestas Infraestructura Física		1		1
Requerimiento de respuestas Juventud		1		1
Requerimiento de respuestas Movilidad		1		1
RIT		1		1
Salud Ambiental	1			1
Salud Publica		3	1	4
Sedes	2	4		6
Seguridad Vial y Control	4	7	1	12
SISBEN	2	207		209
Solicitud de información asociadas a Facilidades de Pago		1		1
Subsecretaria Técnica		2	2	4
Tecnología para la seguridad			1	1
Temas de orden y seguridad		1		1
Temas Espacio Publico		1		1
Unidad avalúos		2		2
Unidad de Convivencia	1			1
Unidad de Programas Sociales Especiales(UPSE) - Habitante de calle		1		1
Total general	61	382	10	453

A la entidad en el periodo comprendido entre Julio y Septiembre de 2022 ingresaron 61 quejas, 382 reclamos de los cuales 209 corresponden a temas del SISBEN y 10 sugerencias.



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 PQRSO que son publicados en la página web de la entidad el número de solicitudes PQRSO en las que se negó el acceso a la información por lo tanto, se debe diligenciar los siguientes campos:

Periodo		JULIO A SEPTIEMBRE		
Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSO?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
INFRAESTRUCTURA FÍSICA	SI	202210246062	Es competencia de una entidad externa	Competencia del Inder
	SI	202210246062	Es competencia de una entidad externa	INDER
	SI	202210228186	Otros	NO SE PUEDE SUMINISTRAR MATERIALES LOTE PARTICULAR
	SI	202210209908	Es competencia de una entidad externa	INDER
	SI	202210274130	Es competencia de una entidad externa	DAGR
	SI	202210291269	Es competencia de una entidad externa	EPM
	SI	202210297122	Es competencia de una entidad externa	corantioquia-gobernacionde antioquia
HACIENDA	SI	202210336712	Reservada	
	SI	202210352410	Reservada	Con radicado de salida 202230456378, se niega información dado que el apoderado no tiene capacidad de representación.
	SI	202210330499	Reservada	Con radicado de salida 202230442533 se indica que el poder no es consonante con la petición elevada
	SI	202210335085	Reservada	Falta acreditación del peticionario, el poder no estaba debidamente diligenciado.
	SI	202210357536	Reservada	El peticionario no acredita calidad de Sujeto pasivo, representante legal y/o apoderado del contribuyente
	SI	202210319079	Reservada	El peticionario no acredita calidad de Sujeto pasivo, representante legal y/o apoderado del contribuyente
	SI	202210269681	Reservada	El peticionario no acredita calidad de Sujeto pasivo, representante legal y/o apoderado del contribuyente
	SI	202210328312	Reservada	El peticionario no acredita calidad de Sujeto pasivo, representante legal y/o apoderado del contribuyente
	SI	202210335504	Reservada	No acredita la calidad en la que actúa
	SI	202210353405	Reservada	No existe escrito petitorio, poder otorgado por parte del contribuyente ejecutado, que lo acredite para actuar dentro del proceso administrativo de cobro coactivo
DAP	SI	202210305636	Es competencia de una entidad externa	La dirección donde está ubicado el predio de consulta (Diagonal 55 38 55, Barrio Niquia), pertenece al municipio de Bello, Antioquia; por tal razón esta oficina de planeación del Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación de Medellín no es competente para determinar la normativa del mismo. Mediante el radicado 202230389161 del 13/09/2022 se dio respuesta al interesado y se remitió la solicitud a la Alcaldía de Bello, Antioquia, para que sea atendida desde sus competencias.

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 Julio a septiembre de 2022, le fue reportada por las dependencias un total de 18 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.



6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
SOLICITANTE	CANTIDAD
Ciudadano	14
Concejo de Medellín	2
Defensoría de Pueblo	3
Fiscalía	3
Juzgados	1
Otros	1
Personería Medellín	1
Policía	3
Presidencia	1
total general	29

En el periodo se remitieron un total de 29 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,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS
SUBSECRETARIA DE DESPACHO