



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 4 3 0 0 4 0 4 7 *
Medellín, 05/01/2024

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 2023

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



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





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, 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 1° de julio al 30 de septiembre 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 julio a septiembre 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 al 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 genere, 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.	





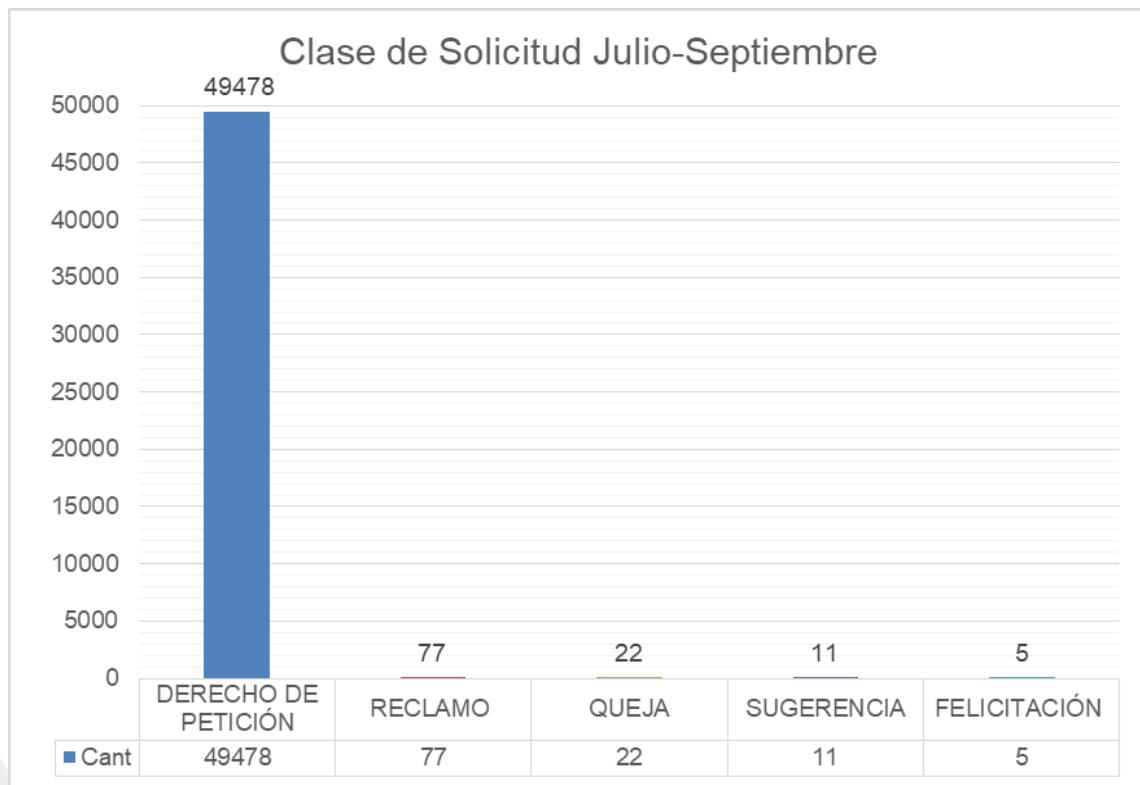
4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo julio a septiembre de 2023



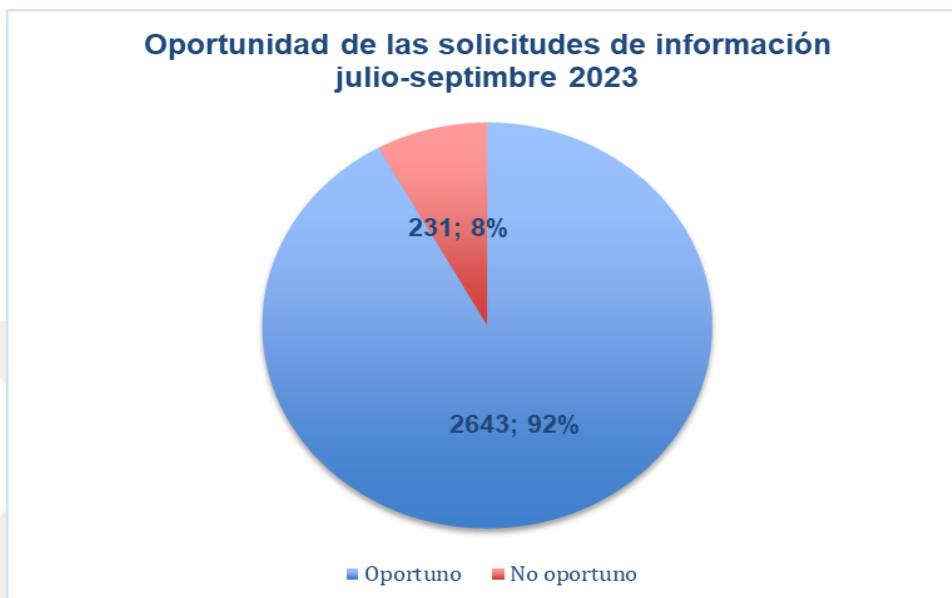
Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 49.593 PQRSD de las cuales el 99,76 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,16% como Reclamos, el 0,04% Quejas, el 0,02% como sugerencias.



5.2 Solicitudes de Información Oportunas y no oportunas en el periodo

TOTAL SOLICITUDES DE INFORMACIÓN							
MES	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	CLASIFICACIÓN	Total general
	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	DIAS	
	3	5	8	10	15	30	
Julio		21	1	774	29	1	826
NO OPORTUNO		8		110	5		123
OPORTUNO		13	1	664	24	1	703
Agosto	1	29		1008	28	3	1069
NO OPORTUNO		5		57	2	1	65
OPORTUNO	1	24		951	26	2	1004
Septiembre		33		920	25	1	979
NO OPORTUNO		8		34	1		43
OPORTUNO		25		886	24	1	936
Total general	1	83	1	2702	82	5	2874

5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo





Durante los meses de julio a septiembre de 2023 el 92% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 2643, el 8%, es decir 231 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo julio a septiembre de 2023

TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
SISBEN		27		27
Subsecretaría Técnica	6		7	13
Seguridad Vial y Control	3	3	1	7
Cobro Coactivo - Movilidad		5		5
Sedes	1	4		5
Inspecciones corregidoras	1	3		4
Legal	1	3		4
Comisarías de familia		3		3
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Cyberbullying	2	1		3
Temas Espacio Público	1	2		3
Cartografía		1	1	2
Control Disciplinario Interno	2			2
Educación Ambiental, fauna doméstica y buenas prácticas ambientales	1	1		2
Requerimiento de respuestas Gobierno Local	1	1		2
Subsecretaría Técnica			2	2
ADM- TI- Irregularidades con redes de conexión en las I.E		1		1
ADM-AP.JUR-Quejas contra servidores Públicos de la SEM.	1			1
ADM-TH-Falta de personal docente de planta y directivos docentes		1		1
ADM-TH-Irreg. En traslados docentes y directivos docentes		1		1
Conceptos técnicos de acuerdo al POT		1		1
Delegadas Despacho del Alcalde Hacienda	1			1
Despacho Subsecretaría de catastro		1		1
Embriaguez		1		1
Fotodetección		1		1
Inspecciones		1		1
Mantenimiento- Vías Motorizadas y Andenes		1		1
PQRSD Buen Comienzo		1		1
PQRSD Unidad Jurídica Hacienda		1		1
PSE-ACREYREC-Verificación de títulos académicos		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia Sexual: abuso y-o acoso sexual		1		1



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

PSE-INSYVIG-Debido Proceso		1		1
PSE-INSYVIG-Evaluación y Promoción		1		1
PSE-INSYVIG-Irregularidades en cobros y tarifas		1		1
Queja, Reclamo, Sugerencia para Servidores de la Subsecretaría de Ingresos		1		1
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud		1		1
Remisiones y Entes descentralizados	1			1
Requerimiento de respuestas Control Urbanístico		1		1
Requerimiento de respuestas Desarrollo Económico		1		1
Salud Pública		1		1
Tecnología para la seguridad		1		1
Temas de orden y seguridad		1		1
Total general	22	77	11	110

A la entidad en el periodo comprendido entre julio y septiembre de 2023 ingresaron 22 quejas, 77 reclamos y 11 sugerencias.

ME
DE
LLÍN



5.5 Solicitudes de 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 julio a septiembre 2023, le fue reportada por las dependencias un total de 30 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		JULIO-SEPTIEMBRE		
Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
SECRETARÍA DE GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Sí	202310221158	La dependencia no es competente	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia al ser los competentes
	Sí	202310236055	La dependencia no es competente	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia al ser los competentes
	Sí	202310236069	La dependencia no es competente	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia al ser los competentes
GESTIÓN Y CONTROL TERRITORIAL	Sí	2023102509156	Solicita informacion de un predio de un tercero sin autorizacion	Unidad de cartografía Predio no es propiedad del solicitante
	Sí	202310237431	La solicitud la realizó una persona diferente al dueño que aparece registrado en la base de datos catastral	Unidad de cartografía Predio no es propiedad del solicitante
	Sí	202310247515	La solicitud la realizó una persona diferente al dueño que aparece registrado en la base de datos catastral	Unidad de cartografía Predio no es propiedad del solicitante
	Sí	202310012579	La solicitud la realizó una persona diferente al dueño que aparece registrado en la base de datos catastral	Unidad de cartografía Predio no es propiedad del solicitante
HACIENDA	Sí	202310248279	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a informacion del proceso
HACIENDA	Sí	202310274665	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a informacion del proceso
HACIENDA	Sí	202310271537	Otros	Peticionario no acreditó calidad de heredero.
HACIENDA	Sí	202330311582	Reservada	Falta de legitimación en la causa por activa
HACIENDA	Sí	202310229864	Es clasificada	Se solicitó acreditar la calidad en la cual peticiona, toda vez que la información Tributaria que reposa en la Administración Distrital, goza de reserva legal
HACIENDA	Sí	202310233547	Es clasificada	Se solicitó acreditar la calidad en la cual peticiona, toda vez que la información tributaria que reposa en la Administración Distrital, goza de reserva legal
HACIENDA	Sí	202310240892	Es clasificada	Se solicitó acreditar la calidad en la cual peticiona, toda vez que la información tributaria que reposa en la Administración Distrital, goza de reserva legal
HACIENDA	Sí	202310235194	Es clasificada	Se solicitó acreditar la calidad en la cual peticiona, toda vez que la información Tributaria que reposa en la Administración Distrital, goza de reserva legal
HACIENDA	Sí	202310237467	Es clasificada	Se solicitó acreditar la calidad en la cual peticiona, toda vez que la información Tributaria que reposa en la Administración Distrital, goza de reserva legal
DAP	Sí	202310293767	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	Sí	202310293698	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	Sí	202310299710	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	Sí	202310291856	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	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





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
Solicitante	Cantidad
Juzgados	9
Ministerios	7
Policía	6
Concejo de Medellín	5
Contraloría	3
Fiscalía	3
Personería Medellín	3
Procuraduría	3
Congreso	2
Ciudadano	1
Superintendencias	1
Total general	47

En el periodo se remitieron un total de 47 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,

Luisa F. Gallego

Luisa Fernanda Gallego Zabala
Líder de Proyecto