



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

PERIODO: ENERO-MARZO DE 2025

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Página 1 de 12



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



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 12



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



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; la página web y WhatsApp institucional), 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, fundamentalmente las solicitudes de acceso a la información interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, durante el período comprendido entre el 1° de enero y el 31 de marzo de 2025

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 enero a marzo de 2025

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 12



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.1 Clase de Solicitudes

Clasificación de las solicitudes.



<p>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>Petición de interés general</p> <p>Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.</p>	<p>Consulta</p> <p>Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.</p>
<p>Solicitud de copia</p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p>Queja</p> <p>Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.</p>	<p>Reclamo</p> <p>Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p>Petición entre autoridades</p> <p>Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.</p>	<p>Sugerencia</p> <p>Propuesta o consejo que realice la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.</p>	<p>Denuncia</p> <p>Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.</p>
<p>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>Situación de riesgo para la vida</p> <p>Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.</p>	<p>Organismos Judiciales</p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p>Solicitud de periodistas</p> <p>Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.</p>	<p>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>	



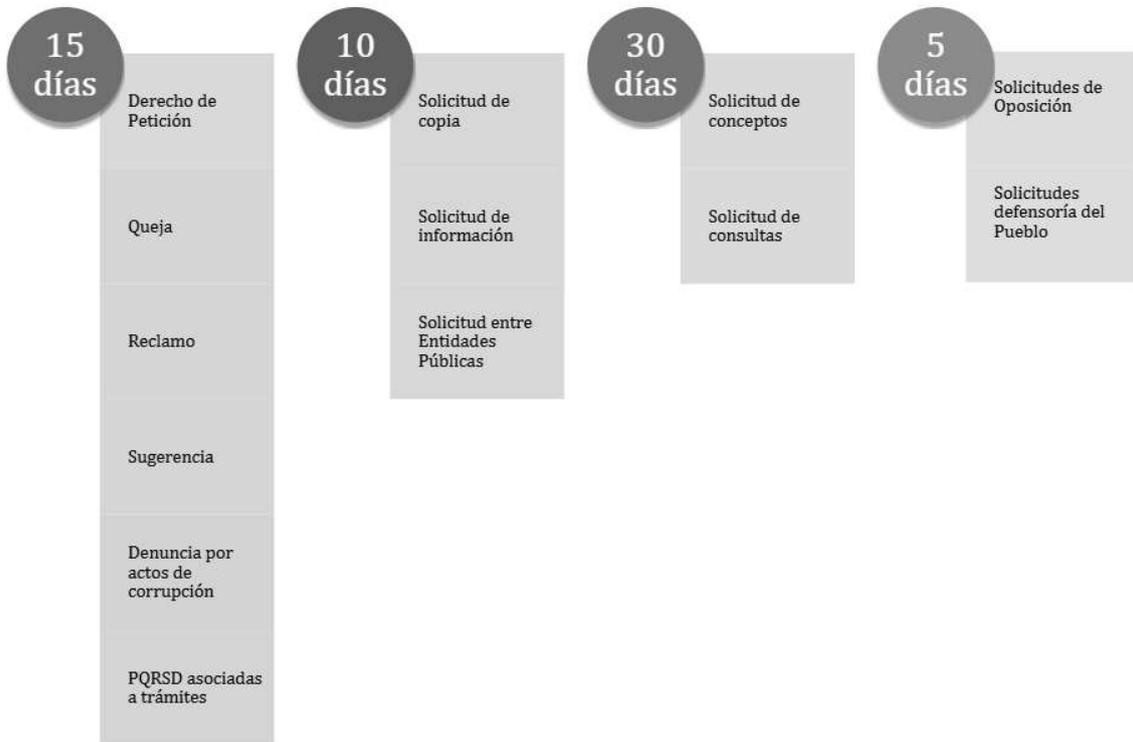
202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17

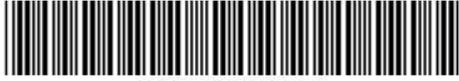


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011 y en la ley 1755 de 2015



5. Solicitudes de Acceso a la información.



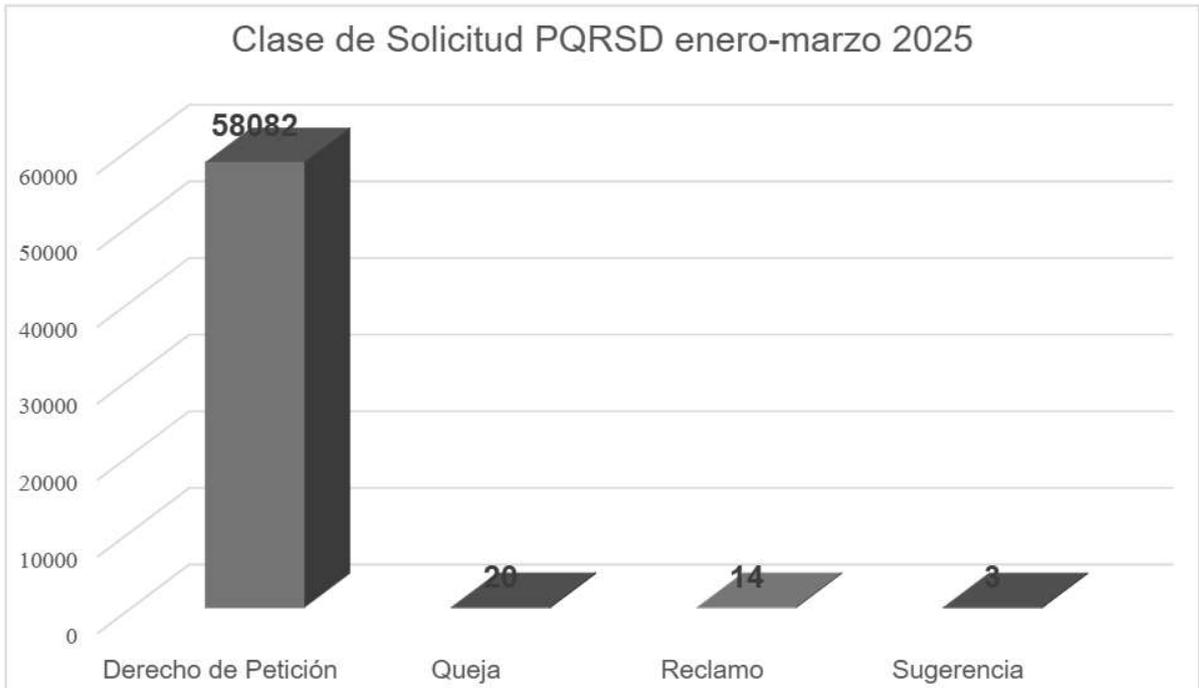
202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5.1 PQRSD en el periodo enero a marzo de 2025



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 58.119 PQRSD de las cuales el 99,93 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,03% Quejas, el 0.02% como Reclamos, el 0,01% como sugerencias.



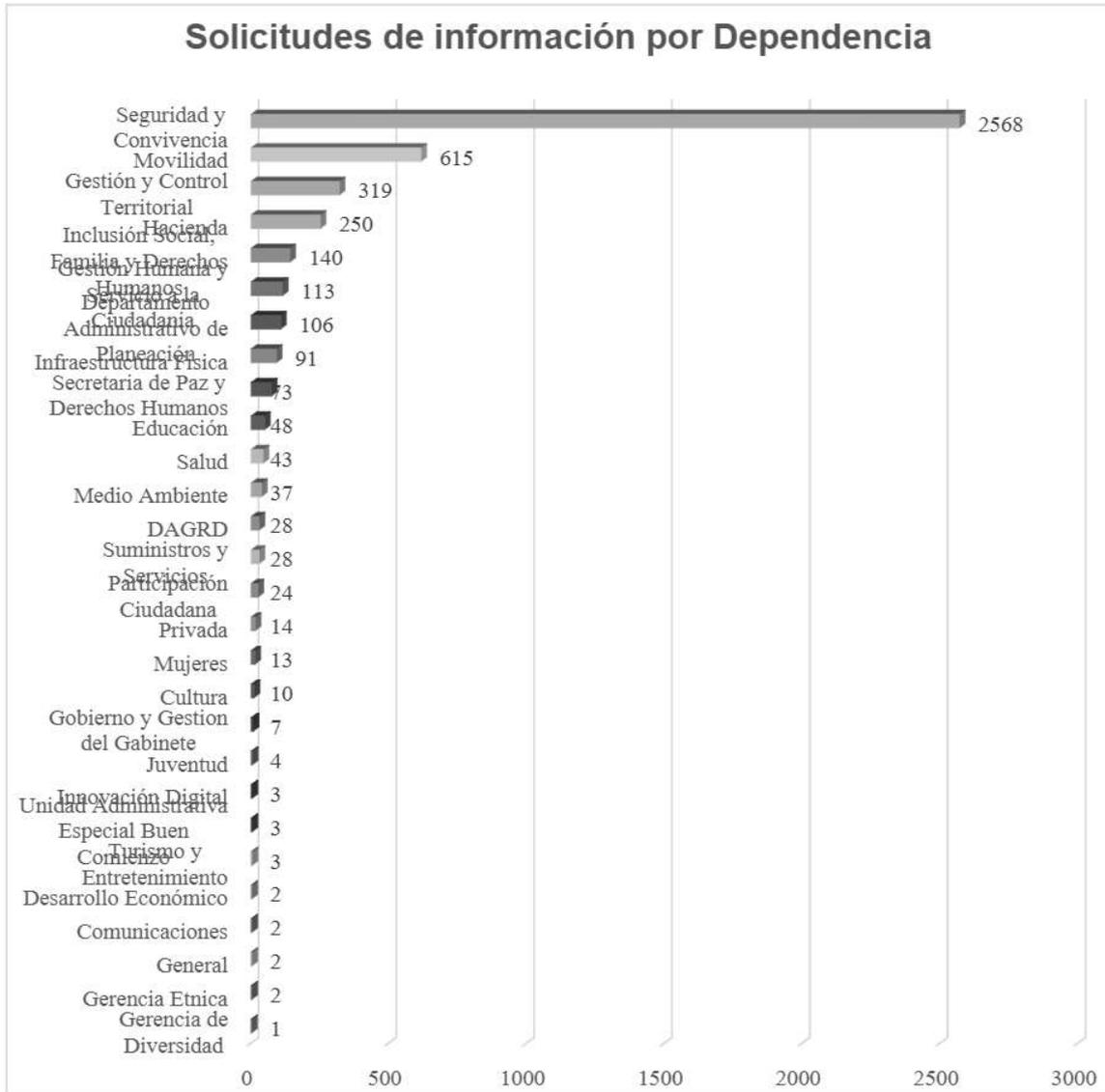
202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5.2 Solicitudes de Información oportunas y no oportunas en el periodo enero a marzo de 2025





202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ESTADO		NO OPORTUNO	OPORTUNO	TOTAL
MES	enero	216	780	996
DIAS	15		3	3
	10	193	722	915
	15	10	26	36
	15		1	1
	2	1		1
	3		1	1
	30		2	2
	5	12	25	37
MES	febrero	274	1315	1589
DIAS	15		7	7
	10	250	1228	1478
	15	2	24	26
	3	2	4	6
	30		1	1
	5	20	51	71
MES	marzo	377	1587	1964
DIAS	15	1	3	4
	10	313	1487	1800
	15	11	37	48
	2	2		2
	3	2	6	8
	30		2	2
	4	1	1	2
	5	42	49	91
7	5	2	7	
Total general		867	3682	4549

De acuerdo al marco normativo las solicitudes con asignación de 10 días hábiles para ser atendidas representan el 92,17% del total de ingresos.

Esta clasificación se obtiene acordes con la información reportada por las dependencias, según la metodología definida y las excepciones como las ampliaciones de información.

En el periodo comprendido entre enero a marzo de 2025, ingresaron a la entidad un total de 4.549 solicitudes de información, de las cuales se respondieron a tiempo 3.682 que representa una oportunidad del 81%



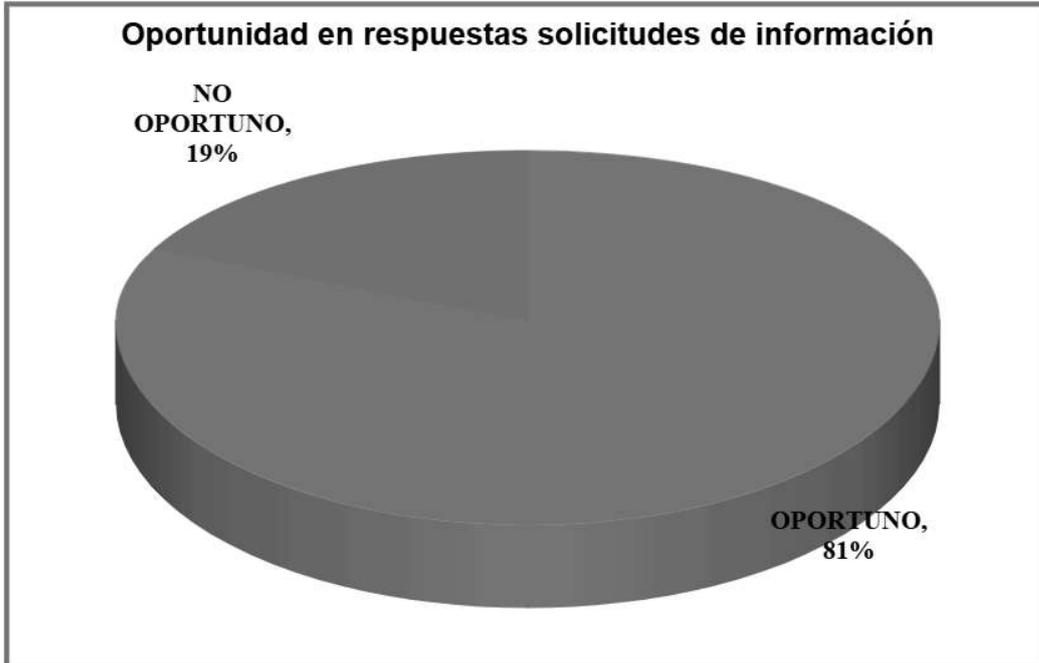
202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



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 enero a marzo de 2025, el 81% de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna, el 19%, es decir 867 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 2024, afectado las funcionalidades de la herramienta de gestión y generando indisponibilidad de algunas propiedades e intermitencias, además las dependencias argumentan personal insuficiente para atender la demanda creciente de los principales temas y algunos controles ineficientes.



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo enero a marzo de 2025

TEMA	QUEJ A	RECLAM O	SUGERENCI A	Total general
Seguridad Vial y Control-Movilidad	10	4		14
Inspecciones-Movilidad	5	1		6
Subsecretaría Técnica-Movilidad	2	1	2	5
Sedes-Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía		2		2
Legal-Movilidad	1		1	2
Cobro Coactivo - Movilidad		1		1
Queja por Constructoras operando sin licencias-Gestión y Control Territorial		1		1
Asuntos UNE-Movilidad		1		1
Delegadas Despacho del Alcalde - Cultura	1			1
Pico y Placa 2021-Movilidad		1		1
Inspecciones Corregidurías-Seguridad		1		1
PQRSD Buen Comienzo		1		1
Total general	20	14	3	36

A la entidad en el periodo comprendido entre enero a marzo de 2025 ingresaron 20 quejas, 14 reclamos y 3 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 enero a marzo de 2025, le fue reportada por las dependencias un total de 11 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



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:

Periodo		ENERO-MARZO			
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
Hacienda	SI	202510073098	Reserva Legal	NO	Falta de Legitimación para actuar
Hacienda	SI	202410404473	Reserva Legal	NO	Falta de Legitimación para actuar
DAP	SI	202510028154	Reservada	NO	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	202510033100	Reservada	NO	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	202510041340	Reservada	NO	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	202510057569	Reservada	NO	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	202510055534	Reservada	NO	No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5.
DAP	SI	202510067872	Reservada	NO	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	202510035546	Reservada	NO	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	202510047110	Reservada	NO	No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5.
DAP	SI	202510052213	Reservada	NO	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.



202530218645

Fecha Radicado: 2025-05-20 15:38:17



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

6. Remisión a otras Entidades

Remisiones y Entes descentralizados	Cantidad
Fiscalía	15
Concejo de Medellín	11
Ciudadano	5
Policía	3
Procuraduría	3
Juzgados	3
Congreso	2
Defensoría de Pueblo	2
Ministerios	2
Veedurías	1
Asamblea	1
Total general	48

En el periodo se remitieron un total de 48 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^a Cárdenas A

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
 SUBSECRETARIA DE DESPACHO

Página 12 de 12