



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



\* 2 0 2 2 3 0 5 2 3 0 5 6 \*  
Medellín, 02/12/2022

# REGISTRO PÚBLICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN RECIBIDAS EN EL DISTRITO ESPECIAL DE CIENCIA TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN DE MEDELLÍN

PERIODO: JULIO A NOVIEMBRE 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 Municipal, 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 un registro público de todos los derechos de petición recibidos en el Distrito especial de ciencia tecnología e innovación de Medellín con el fin de garantizar a toda la ciudadanía el libre acceso a la información que les permita participar activamente en la rendición de cuentas y ejercer control social sobre la actividad del Estado, siguiendo los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011.



## 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 en la oportunidad de las respuestas, la desagregación temática de los ingresos, las dependencias con mayor demanda, el uso de los canales de radicación y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la alta dirección y a los responsables de los procesos que permitan el mejoramiento continuo del componente en el Distrito.

## 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 noviembre 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 noviembre 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.



<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Petición de interés particular</b></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 style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Petición de interés general</b></p> <p>Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Consulta</b></p> <p>Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Solicitud de copia</b></p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Queja</b></p> <p>Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Reclamo</b></p> <p>Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Petición entre autoridades</b></p> <p>Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Sugerencia</b></p> <p>Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Denuncia</b></p> <p>Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Solicitud de información</b></p> <p>Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Situación de riesgo para la vida</b></p> <p>Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Organismos Judiciales</b></p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Solicitud de periodistas</b></p> <p>Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad</b></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>	





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





## 5. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2019 a 2022

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2019 a 2022 con fecha de corte al 30 de noviembre de 2022.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES					
MES	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	
Enero	11431	13305	12369	11104	48209
Febrero	12434	14685	16301	13212	56632
Marzo	12474	10224	18204	14587	55489
Abril	11405	9997	16147	11566	49115
Mayo	13228	11544	14337	14588	53697
Junio	12002	15029	14722	13528	55281
Julio	13391	20426	16112	13460	63389
Agosto	12917	17012	15178	15653	60760
Septiembre	13175	17631	15823	14718	61347
Octubre	15315	16339	14054	16470	62178
Noviembre	12490	15397	14077	*14074	41964
Diciembre	10296	12109	10497		32902
<b>Total general</b>	<b>150558</b>	<b>173698</b>	<b>177821</b>	<b>152960</b>	<b>640963</b>

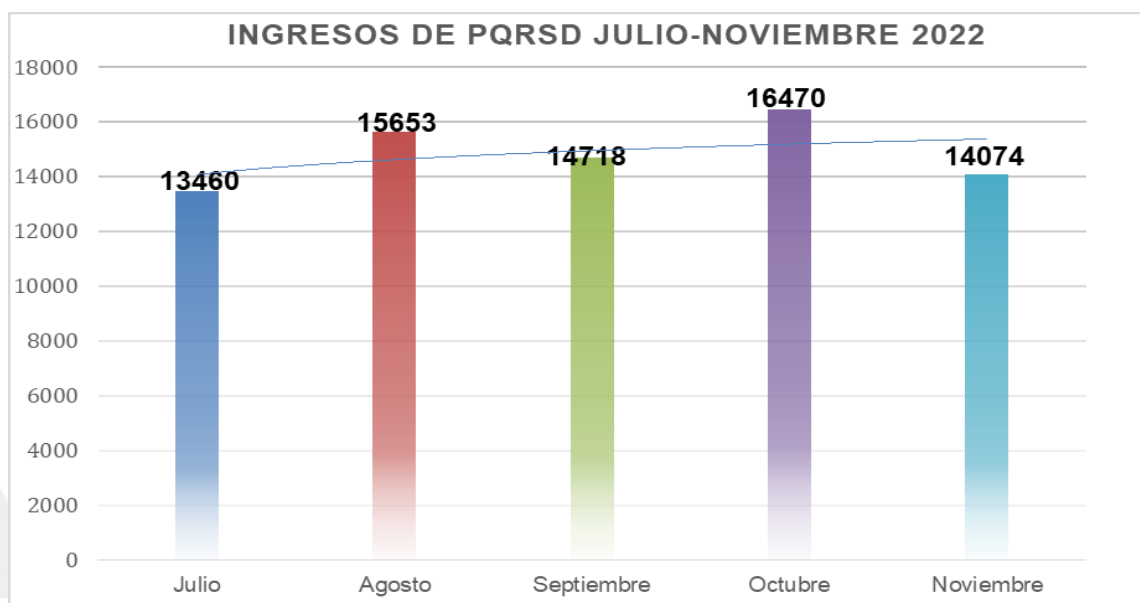
*\*corte al 30 de noviembre de 2022*



Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de Julio a noviembre de los años 2019 a 2022:

Meses	Cantidad	Cantidad	Cantidad	Cantidad	total general
	2019	2020	2021	2022	
Julio	13391	20426	16112	13460	63389
Agosto	12917	17012	15178	15653	60760
Septiembre	13175	17631	15823	14718	61347
Octubre	15315	16339	14054	16470	62178
Noviembre	12490	15397	14077	*14074	41964
Diciembre	10296	12109	10497		32902
<b>Total general</b>	<b>77584</b>	<b>98914</b>	<b>85741</b>	<b>74375</b>	<b>322540</b>

Ingresos PQRSD de Julio a noviembre de 2022



En los meses de Julio a noviembre del año 2022, ingresaron un total de **74.375** PQRSD a la entidad, el mes de octubre se cataloga como el de mayor demanda con **16.470** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue julio con **13.460** PQRSD.



## 6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia Julio a Noviembre de 2022

RELACIÓN DE INGRESOS POR MES AÑO 2022						
Dependencia	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total general
Movilidad	5117	5669	5949	6299	4919	27953
Seguridad y Convivencia	1475	1595	1502	1576	1123	7271
DAP	1034	1439	1437	1811	1429	7150
Salud	1322	1540	1324	1372	1075	6633
Hacienda	1279	1642	1218	1270	1207	6616
Gestión Humana y SC	741	813	765	686	598	3603
Inclusión Social, Familia y D.H	378	471	494	1101	652	3096
Gestion y Control Territorial	621	712	597	571	492	2993
DAGR	478	470	369	742	716	2775
Infraestructura Física	290	343	294	279	263	1469
Educación	315	355	245	296	256	1467
Clasificación	2	7	6	1	899	915
Medio Ambiente	115	147	166	154	175	757
Participación Ciudadana	79	99	111	79	75	443
Suministros y Servicios	52	76	63	75	57	323
Cultura	45	104	18	37	27	231
Desarrollo Económico	37	48	42	29	32	188
No Violencia	23	36	47	31	19	156
Mujeres	13	40	21	14	16	104
Unidad Buen Comienzo	5	12	15	14	12	58
Innovación Digital	14	7	10	7	6	44
Comunicaciones	3	12	6	6	4	31
Juventud	9	5	4	2	7	27
General	6	5	8	4	2	25
Privada	4	4	3	8	5	24
Gobierno y Gestion del Gabinete	1		2	2	3	8
Gerencia de Diversidad		1	2	2	2	7
Gerencia Étnica					3	3
Gerencia De Proyectos Estratégicos		1		1		2
Gerencia de Corregimientos	2					2
Evaluación y Control				1		1
<b>Total general</b>	<b>13460</b>	<b>15653</b>	<b>14718</b>	<b>16470</b>	<b>14074</b>	<b>74375</b>

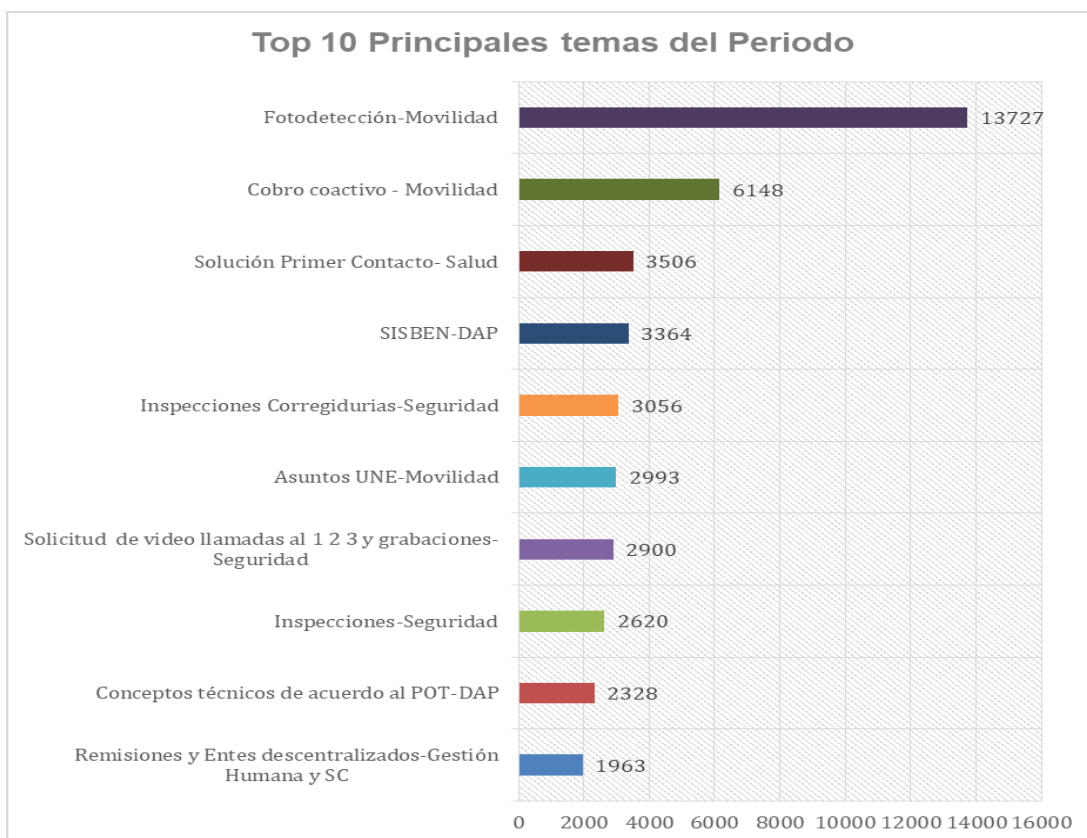
En los meses de julio a noviembre de 2022, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **27.953**; en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Seguridad y Convivencia con **7.271** y en tercer lugar el DAP con **7.150** PQRSD







## 7. Top 10 de principales temas solicitados por los grupos de valor en el periodo



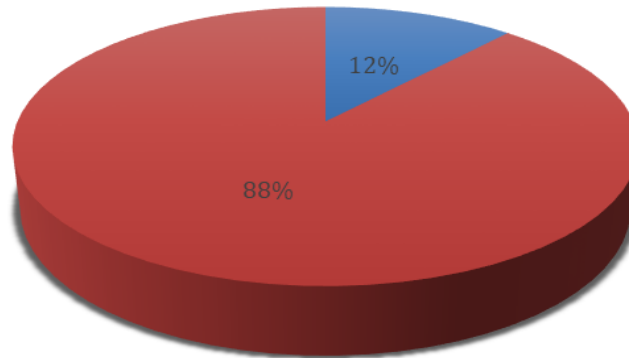
## 8. Estado de las PQRSD en la entidad

De Julio a Noviembre de 2022 ingresaron **74.375** PQRSD de la entidad, y estas se encuentran en estado finalizadas en un **88,1%** y en estado abiertas un **11,7%**, se debe tener en cuenta que al momento de la elaboración de este informe (30 de noviembre de 2022) **8.613** PQRSD se encuentran dentro de los términos para ser gestionadas.





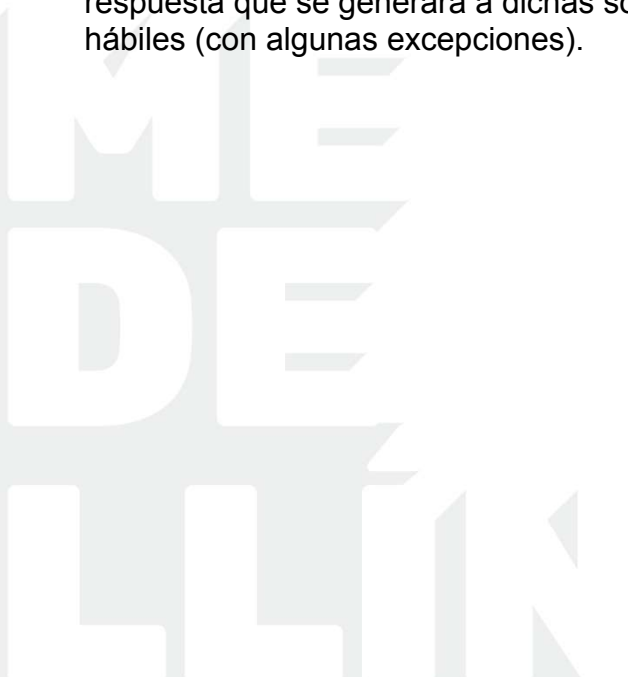
### Estado de las PQRS Julio-Noviembre



■ Pendientes ■ finalizadas Evacuadas

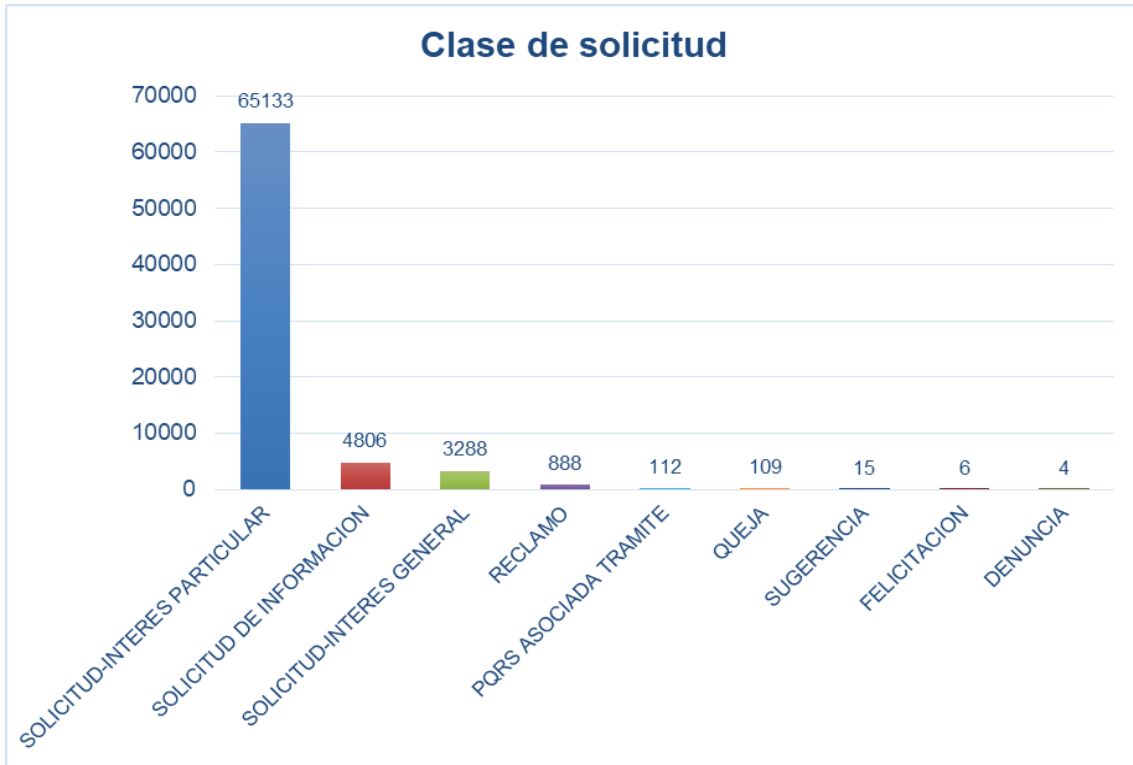
## 9. Ingresos de solicitudes por Clase de solicitud

Cada una de las solicitudes que ingresan a las Dependencias del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, son clasificadas como petición, queja, reclamo, sugerencia, o denuncia por actos de corrupción, de acuerdo al requerimiento o a la necesidad de los ciudadanos y/o grupos de valor de conformidad con la normatividad vigente; modalidad que determinará los tiempos y la gestión a realizar por parte de la dependencia competente, así como la respuesta que se generará a dichas solicitudes, en un tiempo no mayor a 15 días hábiles (con algunas excepciones).

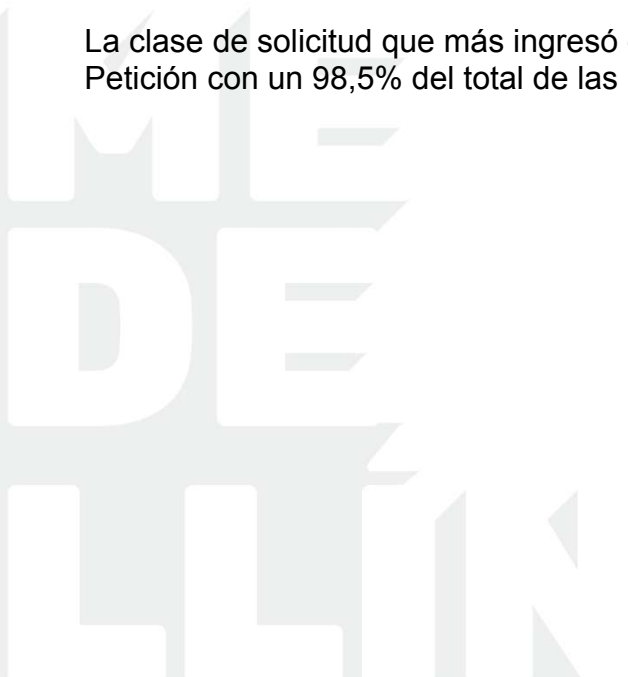




En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde julio a noviembre 2022:



La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 98,5% del total de las PQRS.

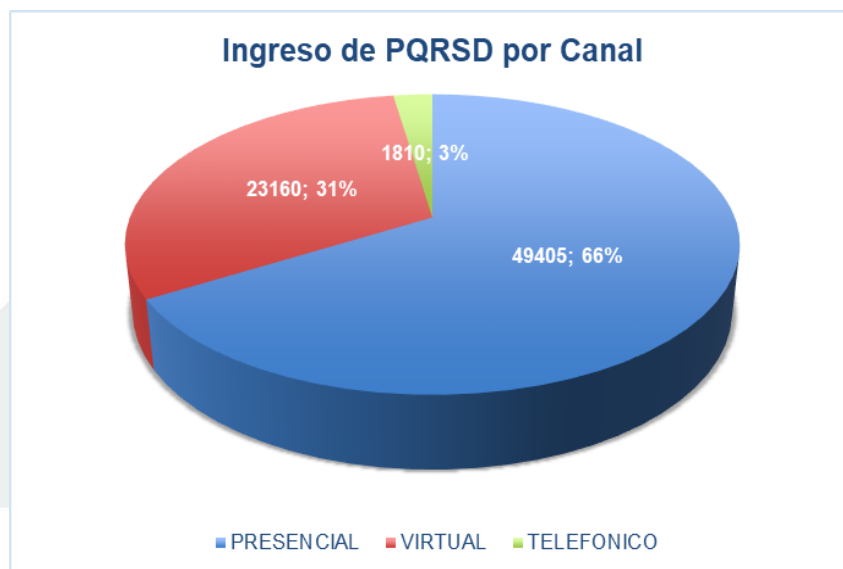




## 10. PQRSD recibidas de acuerdo a los canales de atención

Con el propósito de recibir todas las solicitudes que interponen los ciudadanos a la entidad; la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía dispone de tres canales de atención como son la página web [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co); la línea única de atención a la ciudadanía 44 44 144; y las sedes de atención presenciales en las comunas del Distrito.

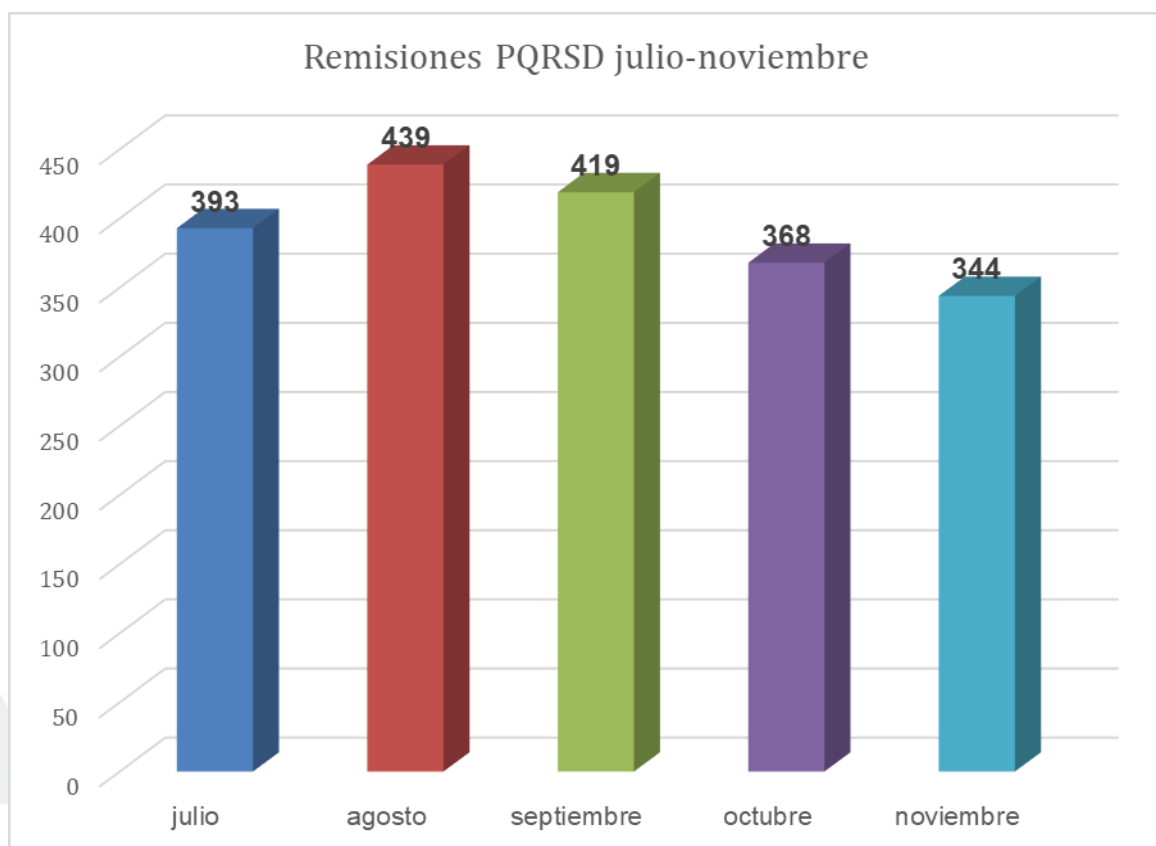
De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes, es a través de los centros de servicios presenciales con un total de **49.405** que representa un **66%**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **23.160** y un **31%** y finalmente el telefónico con **1.810** PQRSD y un **3%** respecto al total de ingresos.





## 11. Remisión de PQRSD a otras Entidades

El Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, dentro de la actividad de establecimiento de competencia de las PQRSD tiene implementado un procedimiento para dar traslado de las PQRSD a otras entidades que de acuerdo a sus objetos, obligaciones y responsabilidades deben atender la solicitud y generar respuesta a la ciudadanía, esto de acuerdo a lo dispuesto en la ley 1437 de 2011 y demás normas complementarias





**11.1 Relación de entidades a las que se remite PQRSD por competencia.**

<b>ENTIDADES A LAS QUE MAS SE LES REMITE PQRSD</b>
POLICIA
AREA METROPOLITANA
EMVARIAS
SAPIENCIA
ISVIMED
EPM
PERSONERIA
CONCEJO DE MEDELLIN
CURADURIAS
SECCIONAL DE SALUD
INDER
ALCALDIA DE BELLO
ALCALDIA DE ENVIGADO
METRO DE MEDELLIN

Para cualquier información adicional se puede comunicar a través de nuestros canales oficiales.

Cordialmente,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO