Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

202330212663

Medellín, 02/06/2023

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 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, 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 octubre y el 31 de diciembre de 2022.

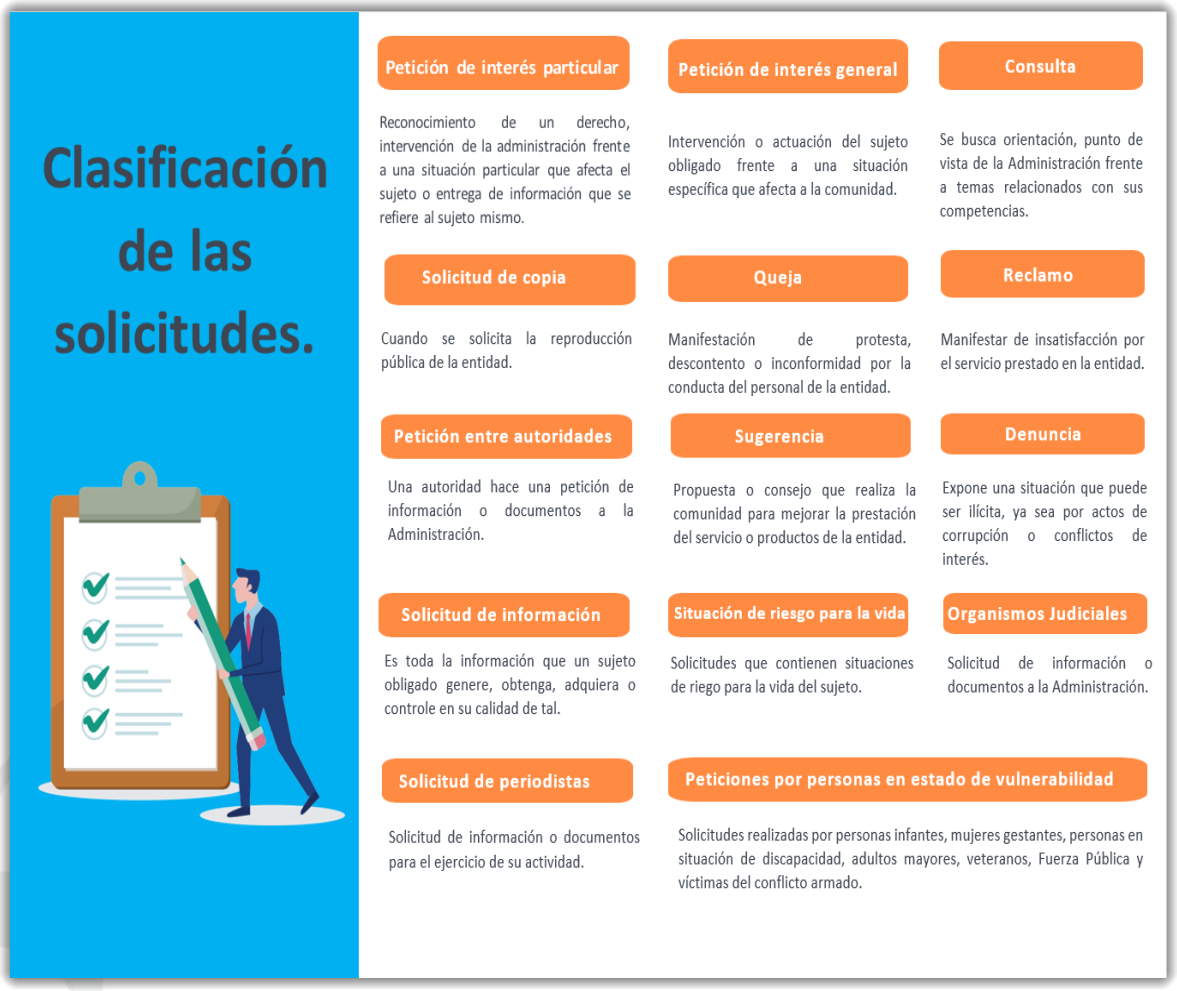
3. Resultados

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 octubre a diciembre 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*



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-Diciembre 2022

5.1 PQRSD en el periodo

Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 43.661 PQRSD de las cuales el 98,1 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 1,6% como Reclamos, el 0,20% Quejas, el 0,02 como Sugerencias, el 0,01 como Denuncia y el 0,005 como Felicitación.

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**	**Total general**
	5	**10**	**15**	**30**	
Octubre	**31**	**1048**	**33**		**1112**
NO OPORTUNO	7	28	1		36
OPORTUNO	24	1020	32		1076
Noviembre	**23**	**859**	**36**	**1**	**919**
NO OPORTUNO	4	31	8		43
OPORTUNO	19	828	28	1	876
Diciembre	**27**	**609**	**20**	**3**	**659**
NO OPORTUNO	7	52			59
OPORTUNO	20	557	20	3	600
Total general	**81**	**2516**	**89**	**4**	**2690**

Durante los meses de octubre a diciembre de 2022 el 95% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 2552, el 5%, es decir 138 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo octubre a diciembre 2022

TIPIFICACIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS JULIO-SEPTIEMBRE DE 2022				
TEMA	**QUEJA**	**RECLAMO**	**SUGERENCIA**	**Total**
Acceso a Servicios en Salud	1			1
ADM -TI - Temas Relacionados con Computadores Futuro		3		3
ADM-AP.JUR-Acoso laboral-Inconformidades con docen. y direc.docentes	1			1
ADM-AP.JUR-Quejas contra servidores Públicos de la SEM.	1			1
ADM-AT.CIU-solicitud de información sobre procesos de taquillas		2		2
Administrativa y Financiera	1	2		3
Administrativo - DAGRD		2		2
ADM-TH-Clima laboral entre docentes y directivos docentes	1			1
ADM-TH-Falta de personal docente de planta y directivos docentes		1		1
Alumbrado publico		1		1
Aplicación de pagos sobre lo recaudado		1		1

Cartografía		5		5
Certificados de seguridad para funcionamiento de establecimientos		2		2
Cobro coactivo - Movilidad	1	5		6
Comisarías de familia	1	1		2
Construcción		1		1
Convocatorias publicas		1		1
Delegadas Despacho del Alcalde - Cultura		1		1
Delegadas Despacho del Alcalde DAP		1		1
Delegadas Despacho del Alcalde Medio Ambiente	1			1
Despacho Subsecretaria de catastro	1			1
DEVOLUCIONES		1		1
Educación Ambiental, fauna doméstica y buenas prácticas ambientales		7		7
Equipo de Atencion y Reparación a víctimas de conflicto armado	1	1		2
Equipo de Discapacidad		3		3
Equipo de Seguridad Alimentaria		3		3
FACTURACION PREDIAL		2		2
Fotodetección	8	2	1	11
Gestiona Publica		1		1
Humedades		4		4
IMPUESTOS VARIOS		1		1
Inspecciones	5	1		6
Inspecciones corregidoras	2	8		10
Juntas Administradoras Locales	1			1
Legal	2			2
Mantenimiento- Vías Motorizadas y Andenes	1	3		4
Mutaciones grados 1 y 5		2		2
Organizaciones Comunales	1			1
PQRSD Buen Comienzo	1	4		5
PQRSD GOBIERNO Y GESTION DEL GABINETE	1	1		2
PQRSD Secretaria Privada	1			1
PSE-ACREYREC-Verificación de títulos académicos		1		1
PSE-ENT.PR-Amenazas o intimidaciones a estudiantes		1		1
PSE-ENT.PR-Conducta Suicida: estudiantes intento de suicidio		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia Sexual: abuso y-o acoso sexual	1	1		2
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Ciberbullying	1	7		8
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	5	7		12
PSE-INSYVIG-Debido Proceso	2	8		10
PSE-INSYVIG-Desescolarización		4		4
PSE-INSYVIG-Evaluación y Promoción	1	9		10

PSE-INSYVIG-Irregularidades en cobros y tarifas		3		3
PSE-INSYVIG-Irregularidades en ETDH		1		1
Queja por Constructoras operando sin licencias		1		1
Quejas por Pagos de nómina Libranzas		1		1
Quejas y reclamos asociados a la Línea Única	1			1
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud	1	7		8
reclamación Reparto de Cuentas		3		3
Red escuelas de música	1			1
Remisiones y Entes descentralizados	2	1		3
Requerimiento de respuestas Catastro		2		2
Requerimiento de respuestas Control Urbanístico	1			1
Requerimiento de respuestas Desarrollo Económico		1		1
Requerimiento de respuestas Movilidad		1		1
RIT		1		1
Salud Ambiental	3	4		7
Salud Publica		1	1	2
Sedes	6	3		9
Seguridad Vial y Control	14	9		23
SERVICIOS TRIBUTARIOS	1	1		2
SISBEN	3	529		532
Solicitud de video llamadas al 1 2 3 y grabaciones		1		1
Solicitud de Certificados de Pago de recaudo		1		1
Solicitud de información y/o servicios	1			1
Solicitud información programa Mínimo Vital de Agua Potable	2			2
SP-PL-Cobertura Contratada		1		1
SP-PL-Comunicaciones		1		1
SP-PL-Cupos escolares en educación regular		6		6
Subsecretaria Técnica	7	1	6	14
Temas Espacio Publico	3	2		5
Unidad de Convivencia		2		2
Total general	**89**	**696**	**8**	**793**

A la entidad en el periodo comprendido entre octubre a diciembre de 2022 ingresaron 89 quejas, 696 reclamos de los cuales 529 corresponden a temas del SISBEN y 8 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 2022, le fue reportada por las dependencias un total de 112 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento de acuerdo al marco normativo que rige en materia de Derecho de Petición.

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: Octubre-Diciembre 2022

Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210404943		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210416424		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210417755		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210418926		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210421131		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210430000		No es competente, se remitió a entidad competente.
GOBIERNO Y GESTIÓN DE GABINETE	Si	202210410074		No es competente, se remitió a entidad competente.
GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Si	202210400969	Reservada	Se les dio respuesta, pero basado en el art 2.Acudiendo al art 115 las actuaciones Disciplinarias gozaran de reserva,…"En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales"
GESTIÓN HUMANA Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Si	202210299529	Reservada	Se les dio respuesta, pero basado en el art 2.Acudiendo al art 115 las actuaciones Disciplinarias gozaran de reserva,…"En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales"
DAP	No	202110409644	Otros	No es competencia de la Unidad Administartiva del DAP, se devolvió desde el 15 de diciembre de 2021 por mercurio para que fuera reasignado.
PRIVADA	Si	202110381718	Otros	Se solicitó aclaración
DAP	Si	202210370861	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitivos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012

MOVILIDAD	Si	202210349348	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210351895	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210352918	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210352691	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210351561	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210352302	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210356238	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355822	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355335	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210358622	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210360533	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210360263	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210362578	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210364082	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210367401	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210369644	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210362291	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210365350	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210365093	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370829	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370893	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210374255	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210378044	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210350039	Reservada	Falta de Legitimación

MOVILIDAD	Si	202210352541	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210353847	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210359444	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210360965	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210363243	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370108	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371434	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371545	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210373513	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210374533	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210375984	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210377184	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210378841	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210354677	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210364313	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371259	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371524	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210367646	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371639	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210378213	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210347161	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210365005	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210346749	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210348844	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210373958	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210354457	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210348610	Reservada	Falta de Legitimación

MOVILIDAD	Si	202210350351	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210362519	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370186	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210347894	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355037	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210356770	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210356806	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210360730	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210364373	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210364397	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210366705	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210369613	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210376755	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210376805	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210384301	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210351740	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210352858	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210352893	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210353139	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210354186	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355898	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210356938	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210360250	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210367915	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371497	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371529	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210371721	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210375161	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210376383	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210376779	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210350495	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355504	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210355529	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210359558	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210367165	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210367316	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370160	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370183	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210379358	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210379417	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210351139	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210358361	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210358363	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210358370	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210359959	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210363970	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210370701	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210377849	Reservada	Falta de Legitimación
MOVILIDAD	Si	202210377951	Reservada	Falta de Legitimación

6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
Solicitante	**Cantidad**
Ciudadano	5
Juzgados	5
Concejo de Medellín	4
Policía	4
Fiscalía	3
Personería Medellín	3
Congreso	2
Defensoría de Pueblo	2
Procuraduría	2
Contraloría	1
Ministerios	1
Otros	1
Total general	**33**

En el periodo se remitieron un total de 33 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