



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

202330288473

Medellín, 18/07/2023

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: ENERO A JUNIO DE 2023

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



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 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.



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



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 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 la 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 1º de enero al 30 de junio 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 enero a junio de 2023.



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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; padding: 5px;">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 style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Petición de interés general</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; padding: 5px;">Consulta</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; padding: 5px;">Solicitud de copia</p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Queja</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; padding: 5px;">Reclamo</p> <p>Manifiestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Petición entre autoridades</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; padding: 5px;">Sugerencia</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; padding: 5px;">Denuncia</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; padding: 5px;">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 style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Situación de riesgo para la vida</p> <p>Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Organismos Judiciales</p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">Solicitud de periodistas</p> <p>Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F79646; color: white; padding: 5px;">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>	





202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35

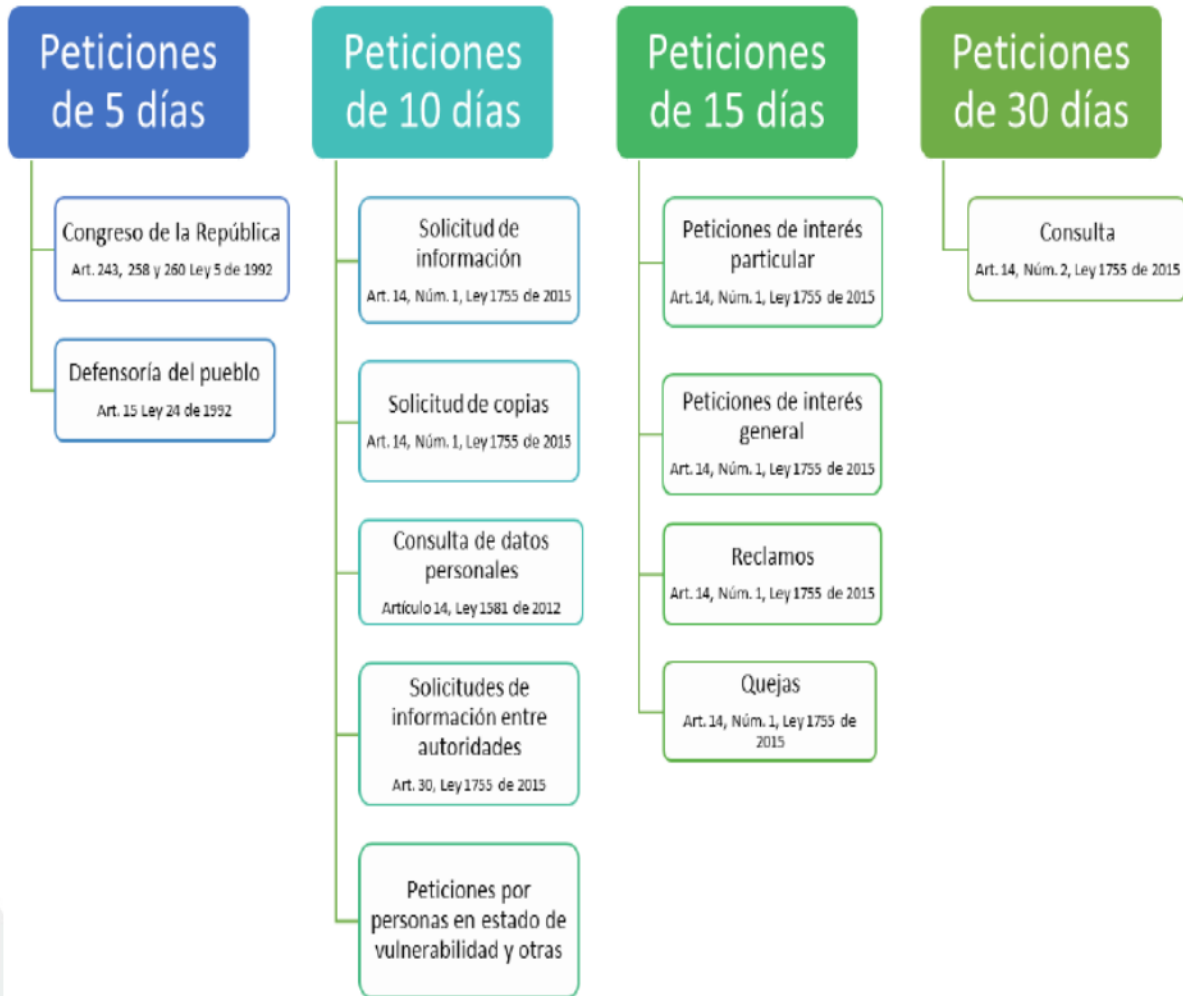


Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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





202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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 al primer semestre 2023 con fecha de corte al 07 de Julio de 2023.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2023 (Semestre I)						
MES	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	2023	
Enero	11431	13305	12369	11104	14311	62520
Febrero	12434	14685	16301	13212	16689	73321
Marzo	12474	10224	18204	14586	18542	74030
Abril	11405	9997	16147	11566	13972	63087
Mayo	13228	11544	14337	14585	19441	73135
Junio	12002	15029	14722	13528	18351	73632
Julio	13391	20426	16112	13459		63388
Agosto	12917	17012	15178	15652		60759
Septiembre	13175	17631	15823	14714		61343
Octubre	15315	16339	14054	16463		62171
Noviembre	12490	15397	14077	15247		57211
Diciembre	10296	12109	10497	11951		44853
Total general	150558	173698	177821	166067	101306	769450



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



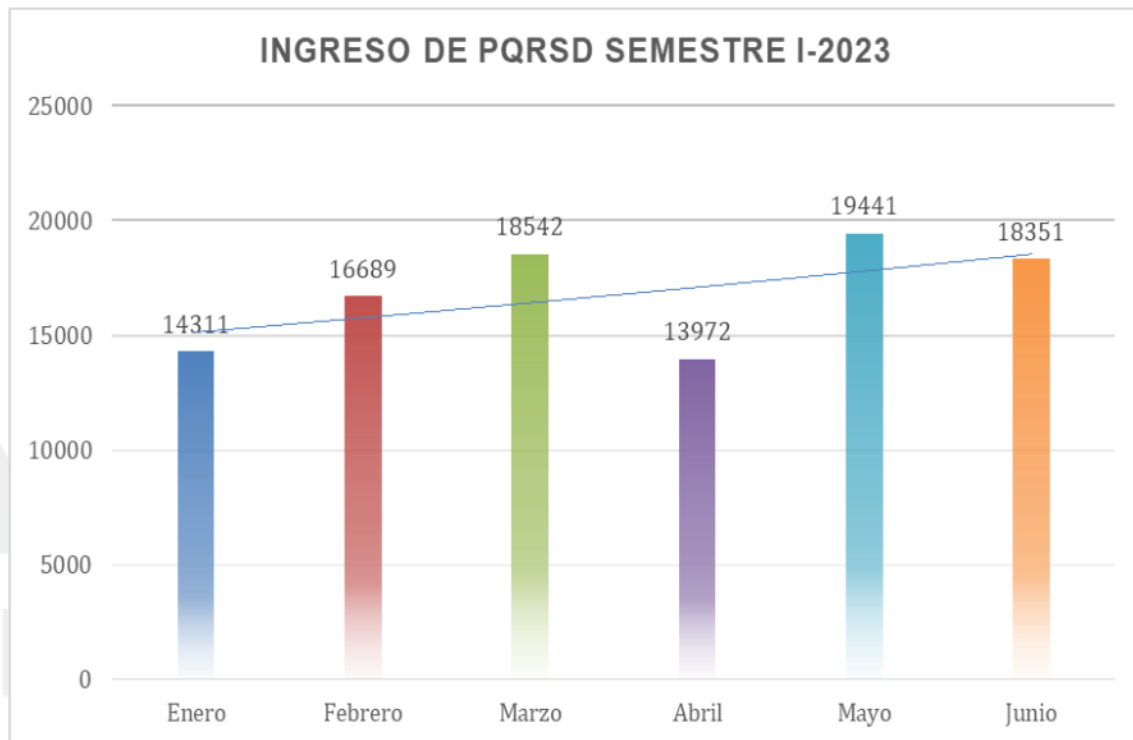
Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de enero a junio de los años 2019 a primer semestre de 2023:

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2023 (Semestre I)						
MES	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	2023	
Enero	11431	13305	12369	11104	14311	62520
Febrero	12434	14685	16301	13212	16689	73321
Marzo	12474	10224	18204	14586	18542	74030
Abril	11405	9997	16147	11566	13972	63087
Mayo	13228	11544	14337	14585	19441	73135
Junio	12002	15029	14722	13528	18351	73657
total general	72974	74784	92080	78581	101306	419750



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





202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

En los meses de enero a junio del año 2023, ingresaron un total de **101.306** PQRSD a la entidad, el mes de mayo se cataloga como el de mayor demanda con **19.441** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue abril con **13.972** PQRSD.

6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia enero a junio de 2023

RELACION DE INGRESOS POR MES AÑO 2023							Total general
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
Movilidad	5962	6716	7014	5099	8118	8298	41207
Hacienda	1158	1915	2119	1720	2199	2171	11282
Salud	1311	1290	1674	1192	1578	1330	8375
Seguridad y Convivencia	1306	1213	1431	1152	1492	1483	8077
DAGR	1031	1245	1415	911	1161	981	6744
Departamento Administrativo de Planeacion	968	1091	1297	949	1192	903	6400
Gestion Humana y Servicio a la Ciudadania	683	856	912	919	1065	1021	5456
Gestion y Control Territorial	517	856	883	605	786	663	4310
Inclusion Social, Familia y Derechos Humanos	432	460	617	498	657	562	3226
Educacion	337	367	340	268	314	215	1841
Infraestructura Fisica	235	235	327	270	336	237	1640
Medio Ambiente	105	100	125	118	164	125	737
Suministros y Servicios	56	77	100	51	75	75	434
Participacion Ciudadana	81	71	82	55	72	66	427
Cultura	36	52	45	39	68	64	304
No Violencia	17	40	42	40	35	29	203
Desarrollo Economico	20	25	39	28	38	34	184
Mujeres	6	10	15	14	18	44	107
Unidad Administrativa EBC	14	25	16	13	12	11	91
Innovacion Digital	8	14	13	6	14	7	62
Juventud	11	6	8	5	12	12	54
Gerencia Etnica	6	5	7	4	9	2	33
Comunicaciones	3	4	6	4	6	6	29
General	2	4	5	3	11	2	27
Privada	2	5	5	1	5	1	19
Gobierno y Gestion del Gabinete	2	3	2	0	1	2	10
Gerencia de Diversidad	0	2	2	3	1	2	10
Gerencia del Centro	2	1	1	2	1	1	8
Gerencia de Corregimientos	0	1		1		2	4
Evaluación y Control				1	1	2	4
Gerencia de Proyectos estratégicos				1			1
Total	14311	16689	18542	13972	19441	18351	101306

En los meses de enero a junio de 2023, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **41.207**; en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **11.282** y en tercer lugar Salud con **8.375** PQRSD



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35

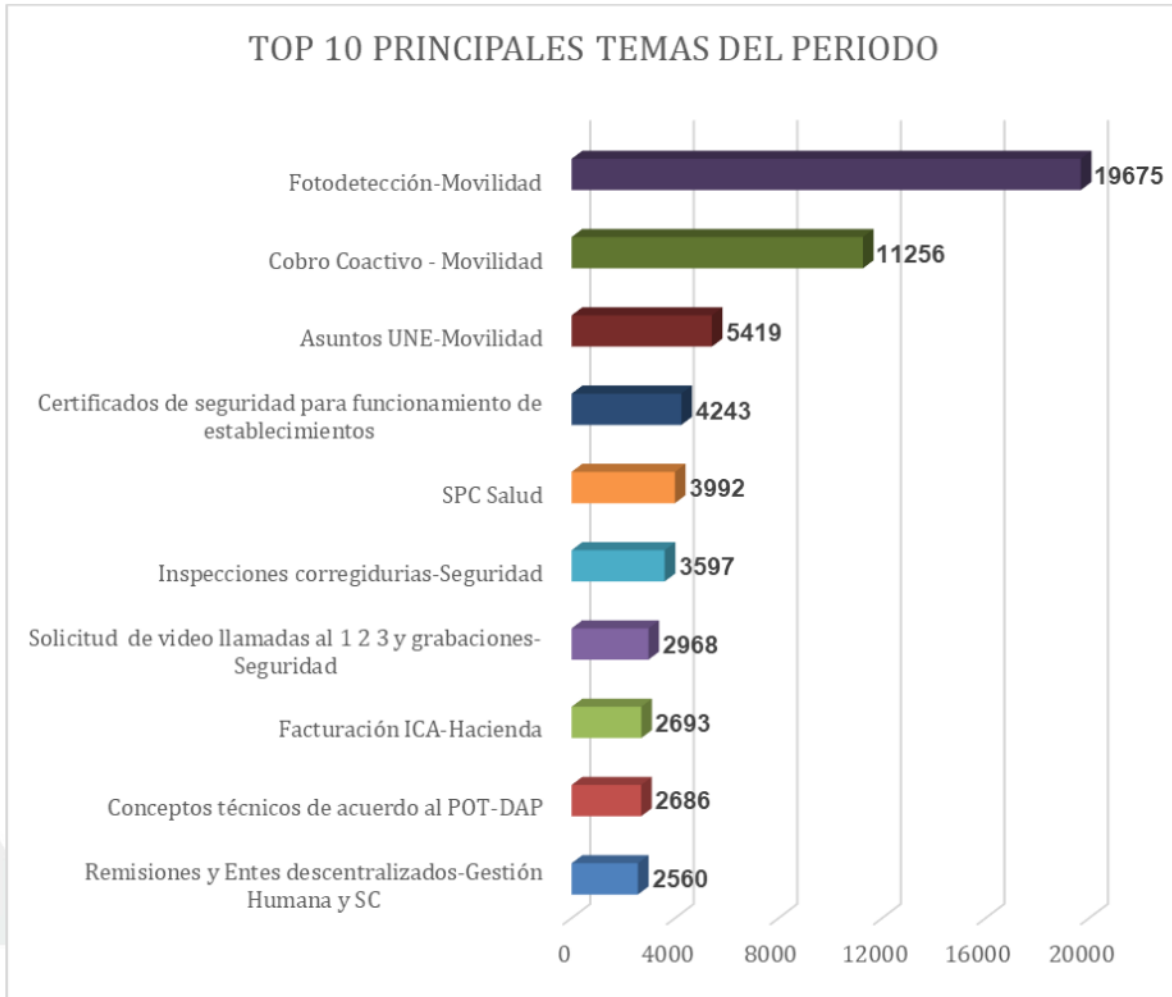


Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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





202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



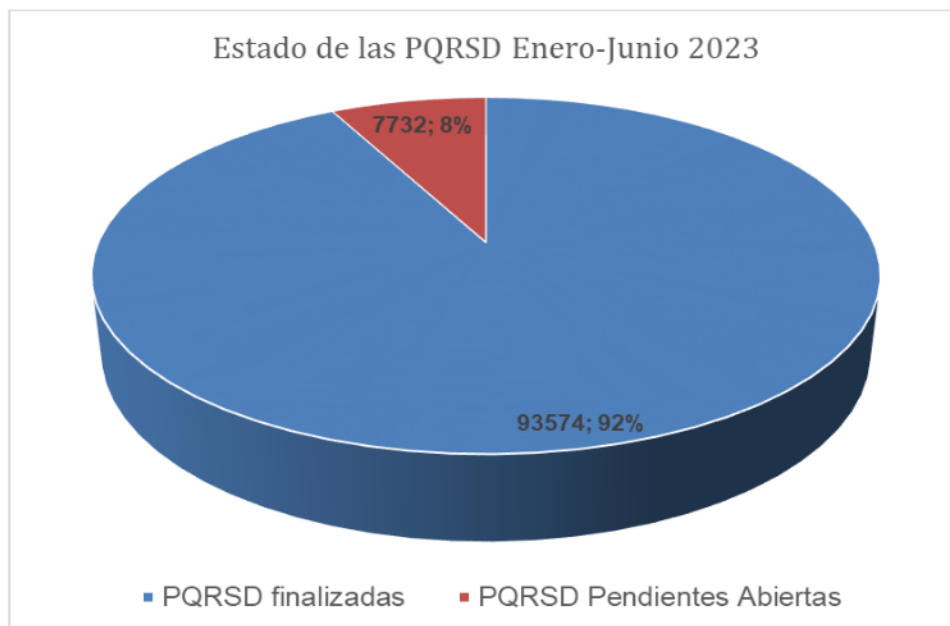
Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

Estado de las PQRSD en la entidad

De enero a junio de 2023 ingresaron **101.306** PQRSD de la entidad, y estas se encuentran en estado finalizadas en un **92%** y en estado abiertas un **8%**, se debe tener en cuenta que al momento de la elaboración de este informe (7 de Julio 2023) **6.804** PQRSD se encuentran dentro de los términos para ser gestionadas por la entidad



8. Ingresos de PQRSD 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 generalmente (con algunas excepciones de acuerdo al marco normativo)



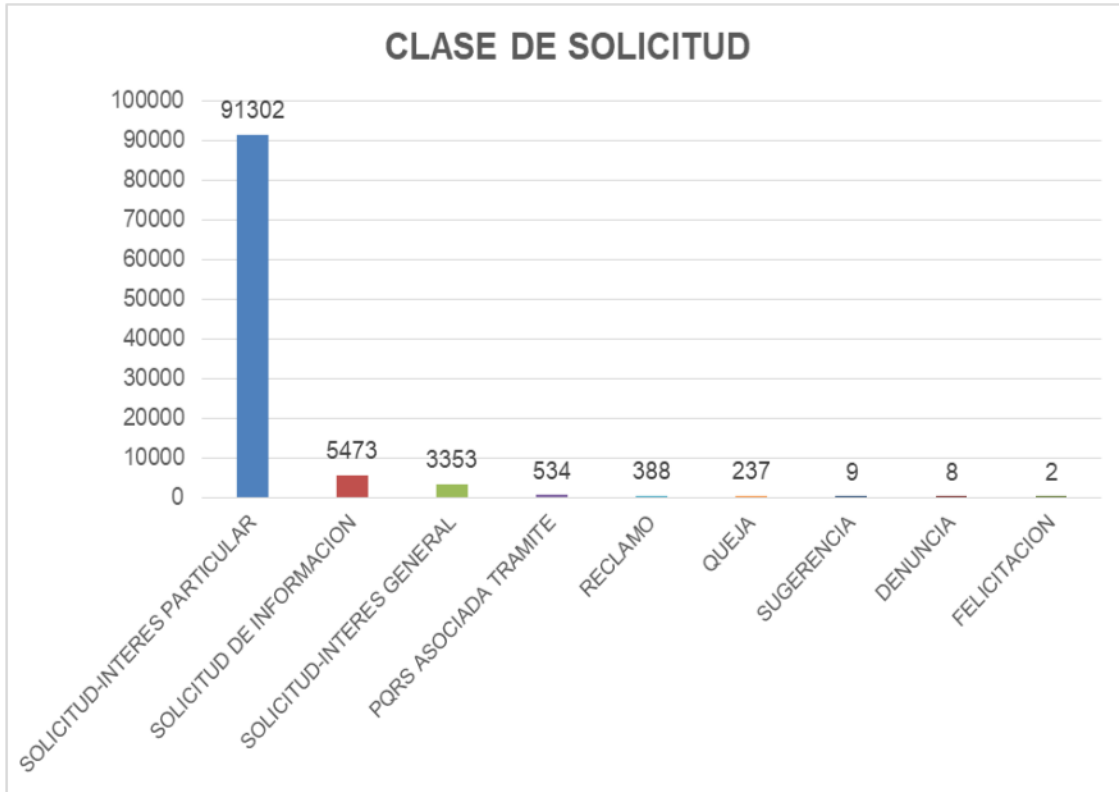
202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde enero a junio 2023:



La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 98,84% del total de las PQRS.

9. PQRS 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; la línea única de atención a la ciudadanía 44 44 144; y las sedes de atención presenciales en las comunas del Distrito.



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35

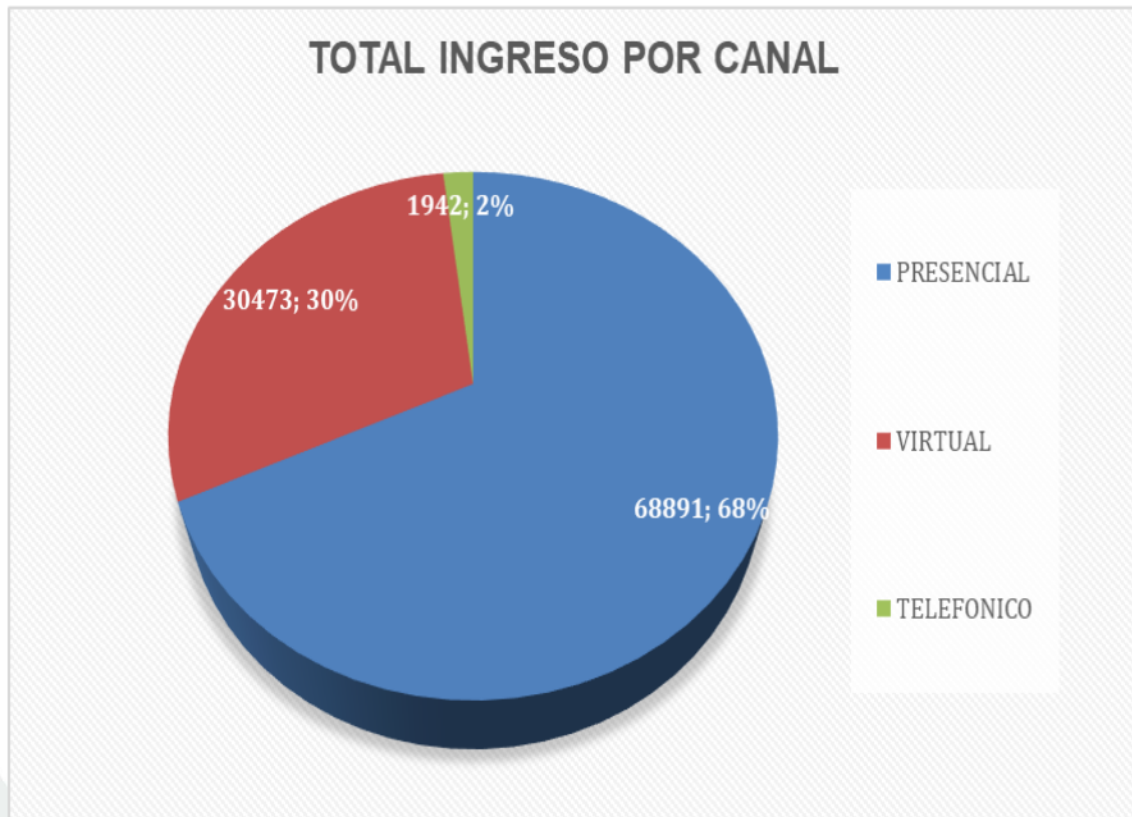


Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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 **68.891** que representa un **68%**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **30.473** y un **30%** y finalmente el telefónico con **1.942** PQRSD y un **2%** respecto al total de ingresos.



DE
LLÍN



202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35

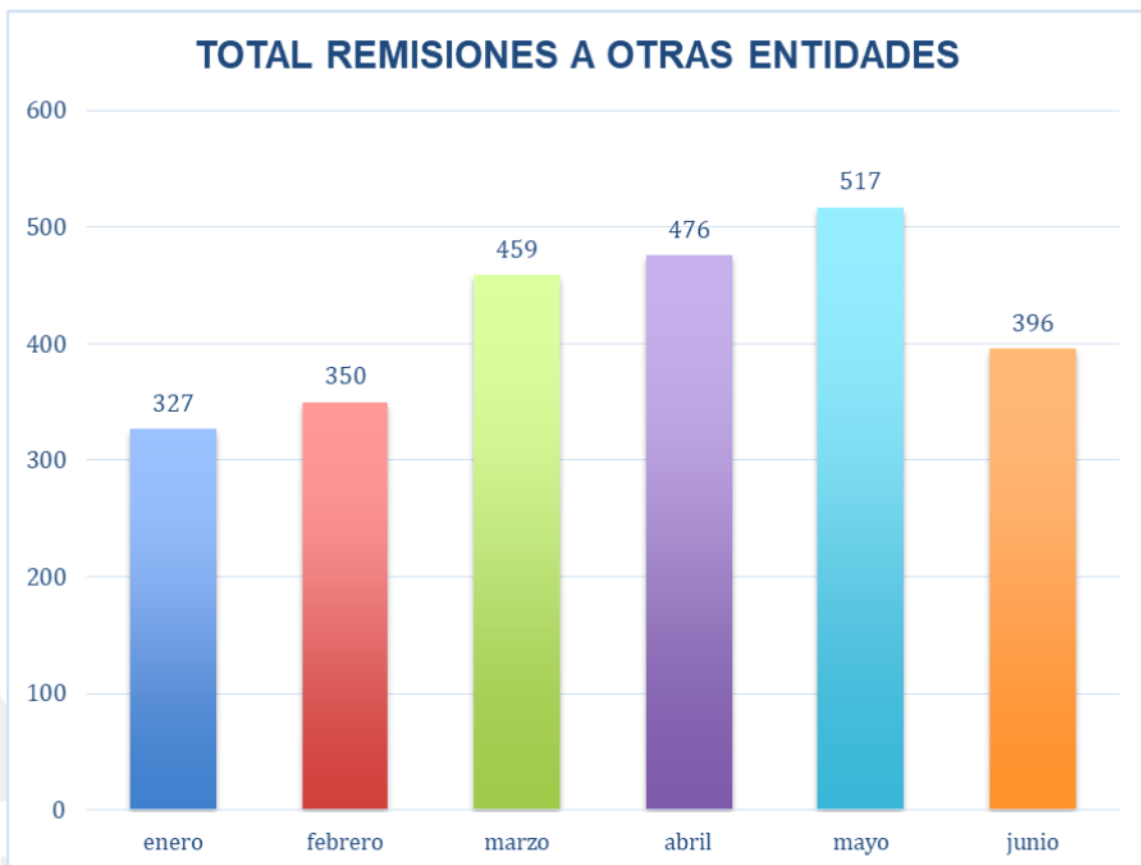


Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

10. 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





202330288473

Fecha Radicado: 2023-07-18 17:39:35



Alcaldía de Medellín

Distrito de

Ciencia, Tecnología e Innovación

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

ENTIDADES A LAS QUE MAS SE LES REMITE PQRSD
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.

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS
SUBSECRETARIA DE DESPACHO

