



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



\* 2 0 2 3 3 0 3 5 0 4 4 3 \*  
Medellín, 24/08/2023

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

PERIODO: ABRIL A JUNIO DE 2023

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 septiembre 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

# Clasificación de las solicitudes.



<b>Petición de interés particular</b>	<b>Petición de interés general</b>	<b>Consulta</b>
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.	Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.
<b>Solicitud de copia</b>	<b>Queja</b>	<b>Reclamo</b>
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.
<b>Petición entre autoridades</b>	<b>Sugerencia</b>	<b>Denuncia</b>
Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.	Propuesta o consejo que realiza 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.
<b>Solicitud de información</b>	<b>Situación de riesgo para la vida</b>	<b>Organismos Judiciales</b>
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.
<b>Solicitud de periodistas</b>	<b>Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad</b>	
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.	



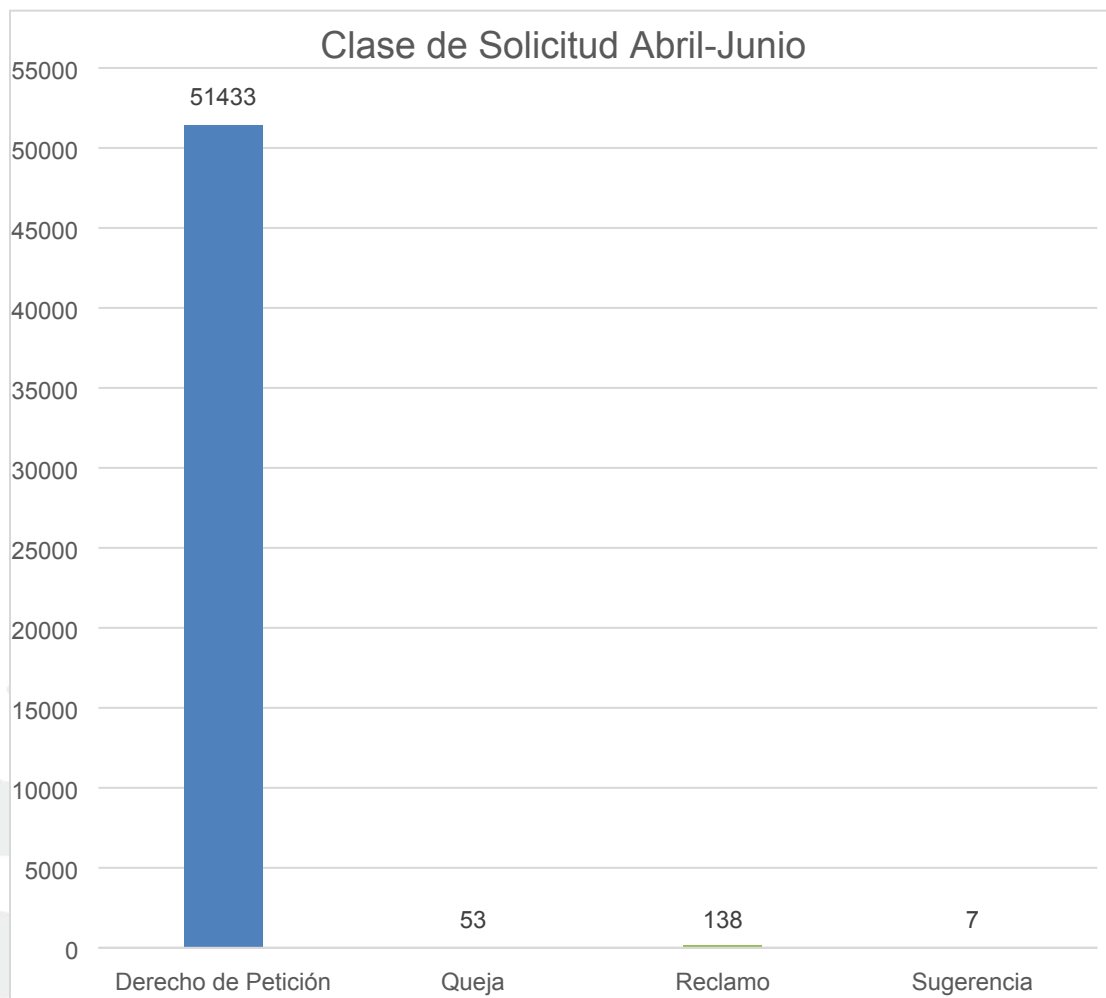
#### 4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011.





## 5. Solicitudes de Acceso a la información.

### 5.1 PQRSD en el periodo abril a junio 2023





## 5.1 PQRSD en el periodo

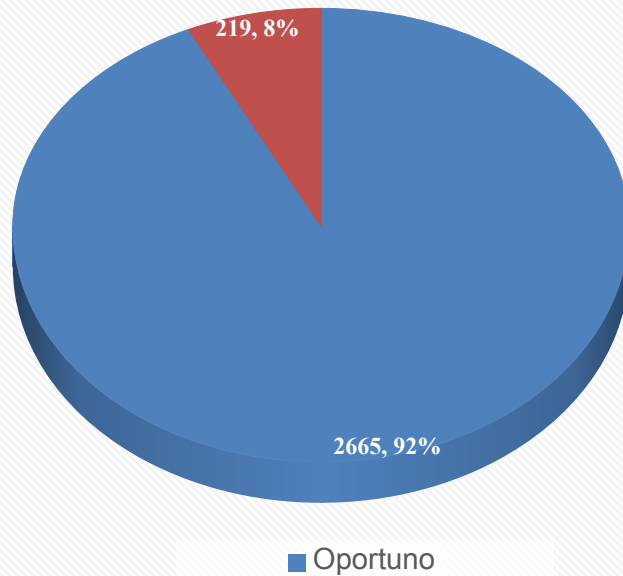
Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 51.631 PQRSD de las cuales el 99,62 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,27% como Reclamos, el 0,10% Quejas, el 0,01 como sugerencias.

## 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	CLASIFICACIÓN DÍAS	Total general
	3	5	10	15	30	
<b>abril</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>743</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>780</b>
NO OPORTUNO		4	24	1		29
OPORTUNO	1	19	719	11	1	751
<b>mayo</b>	<b>7</b>	<b>40</b>	<b>919</b>	<b>34</b>	<b>1</b>	<b>1001</b>
NO OPORTUNO	1	7	36	3		47
OPORTUNO	6	33	883	31	1	954
<b>junio</b>		<b>36</b>	<b>950</b>	<b>27</b>		<b>1013</b>
NO OPORTUNO		3	47	3		53
OPORTUNO		33	903	24		960
<b>Total general</b>	<b>8</b>	<b>99</b>	<b>2612</b>	<b>73</b>	<b>2</b>	<b>2794</b>



## Total Oportunidad Solicitudes de Información



Durante los meses de abril a junio de 2023 el 92% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 2665, el 8%, es decir 219 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad.







## 5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo abril a junio 2023

TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
ADM-TH-Falta de personal docente de planta y directivos docentes		2		2
Archivo		1		1
Asuntos de Servicio a la Ciudadanía		1		1
Asuntos UNE		2		2
Cartografía		5		5
Cobro Coactivo - Movilidad	1	3		4
Construcción		1		1
Control Disciplinario Interno	10			10
Delegadas Despacho del Alcalde Hacienda		1		1
DEVOLUCIONES		1		1
Educación y Seguridad Vial	2			2
Equipo de Discapacidad		1		1
Equipo de Seguridad Alimentaria	1	2		3
Fotodetección		1		1
Humedades		2		2
Inspecciones	6	1		7
Inspecciones corregidurías	1			1
Legal		6		6
Mantenimiento- Vías Motorizadas y Andenes		3		3
Movilidad Humana			1	1
PQRSD Buen Comienzo	1	2		3
PSE-ACREYREC-consultas del trámite para apostillar calificaciones y diplomas		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia Sexual: abuso y-o acoso sexual		1		1
PSE-ENT.PR-Violencia, Acoso Escolar, Bullying, Cyberbullying	4	2		6
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos		4		4
PSE-INSYVIG-Desescolarización	1	1		2
PSE-INSYVIG-Evaluación y Promoción	1			1





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

PSE-INSYVIG-Irregularidades en cobros y tarifas		2		2
PSE-INSYVIG-Irregularidades en ETDH		1		1
PSE-INSYVIG-Negación de entrega de certificados por falta de pago		1		1
Queja contra funcionario de la Secretaria de Salud	1			1
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud	1			1
Reclamación Reparto de Cuentas		1		1
Remisiones y Entes descentralizados	1			1
Reporte de incidentes - Bomberos		1		1
Requerimiento de respuestas Catastro		4		4
Requerimiento de respuestas DAP		1		1
Requerimiento de respuestas Movilidad		1		1
Salud Ambiental	1	1		2
Salud Publica		1		1
Sedes	3			3
Seguridad Vial y Control	9	3		12
SISBEN	2	69		71
Solicitud de información asociadas a Facilidades de Pago	1			1
Solicitudes Institucionales Organismos de Control Despacho del Alcalde Concejales		1		1
Solicitudes Subdirección de Manejo de Desastres Cuerpo Oficial De Bomberos		1		1
SPC Salud			1	1
SP-PL-Comunicaciones		1		1
Subsecretaria Técnica	5	2	4	11
Subsecretaría Técnica	1		1	2
Tecnología y Gestión de la Información		1		1
Temas Espacio Publico		2		2
<b>Total general</b>	<b>53</b>	<b>138</b>	<b>7</b>	<b>198</b>

A la entidad en el periodo comprendido entre abril a Junio de 2023 ingresaron 53 quejas, 138 reclamos y 7 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 abril a junio de 2023, le fue reportada por las dependencias un total de 40 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.

Periodo		Abril a Junio		
Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
NO VIOLENCIA	Si	202310115715	Se dio traslado a la Unidad Administrativa Especial de Atención y Reparación de Víctimas-UARIV mediante el radicado 202330152365(1.2), se informó al peticionario mediante el radicado interno N° 202330152401 (1.1).	Se remite
NO VIOLENCIA	Si	202310072521	Se dio traslado a UNIDAD DE ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL DE VÍCTIMAS UARIV mediante el radicado 202330148289 (2.1).	Se remite
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310125505	No es competencia de Gobierno y Gestión del Gabinete	Se remitió a Gestión y Control Territorial
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310133227	No es competencia de Gobierno y Gestión del Gabinete	Se remitió a Gobierno local y convivencia
PRIVADA	SI	202310167839	Reservada	Se responde mediante radicado 202310167839 del 9 de junio de 2023
DAP	Si	202310181480	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

				Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310202590	Reservada	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	202310175135	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310191805	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310207002	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310181480	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

				mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310202590	Reservada	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	202310175135	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310191805	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	Si	202310207002	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
HACIENDA	Si	202310184103	Reservada	Falta de legitimación en la causa por activa
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310190623	Competencia de otra dependencia.	Se remitió a la Subsecretaría de Servicios Públicos al ser de su competencia.



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310198571	Competencia de otra dependencia.	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia al ser de su competencia.
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310205025	Competencia de otra dependencia.	Se remitió a la Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia al ser de su competencia.
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310206939	Competencia de otra dependencia.	Se remitió a la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos al ser de su competencia.
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310209337	Competencia de otra dependencia.	Se remitió al Departamento Administrativo de Planeación al ser un tema de su competencia.
DAP	SI	202310127430	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310127393	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310127391	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310137392	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

DAP	SI	202310137396	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310137399	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310157885	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310166987	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310152271	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310161016	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de





## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

				2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310133007	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310133016	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310133021	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310133027	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por la Ley 906 de 2004, artículo 14 (Declarado exequible por la Corte Constitucional mediante Sentencia 336 de 2007), Ley estatutaria 1266 de 2008- artículo 5.
DAP	SI	202310145182	Reservada	No cumple con los requisitos para brindar información bajo la ley 906 del 2004 acorde a la ley estatutaria 1266 de 2008 en su artículo 5 y la sentencia C-366 del 2007
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310137866	Se remitió a Secretaría competente para conocer del asunto.	Competencia de la Secretaría de Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos





## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310145931	Se remitió a Secretaría competente para conocer del asunto.	Competencia de la Secretaría de Hacienda
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202320057838	Se remitió a Secretaría competente para conocer del asunto.	Competencia de Secretaría de Infraestructura Física
GOBIERNO Y GESTIÓN DEL GABINETE	Si	202310164321	Se remitió a Secretaría competente para conocer del asunto.	Competencia de Subsecretaría de Gobierno Local y Convivencia

### 6. Remisión a otras Entidades

REMISIONES REALIZADAS EN EL PERIODO	
Solicitante	Cantidad
Ciudadano	2
Concejo de Medellín	2
Congreso	1
Defensoría de Pueblo	2
Fiscalía	10
ICBF	2
Juzgados	7
Ministerios	2
Otros	1
Policía	7
Procuraduría	2
Superintendencias	1
<b>Total general</b>	<b>39</b>

En el periodo se remitieron un total de 39 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](http://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.



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

Cordialmente,

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO

Cordialmente,





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

*Carulla*

DIANA CAROLINA RUIZ ROJAS  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO

ME  
DE  
LLIN



[www.medellin.gov.co](http://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

