



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



\* 2 0 2 3 3 1 0 3 3 0 8 4 \*  
Medellín, 05/12/2023

# 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: JULIO A NOVIEMBRE 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 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 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 julio a noviembre de 2023.


## 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.

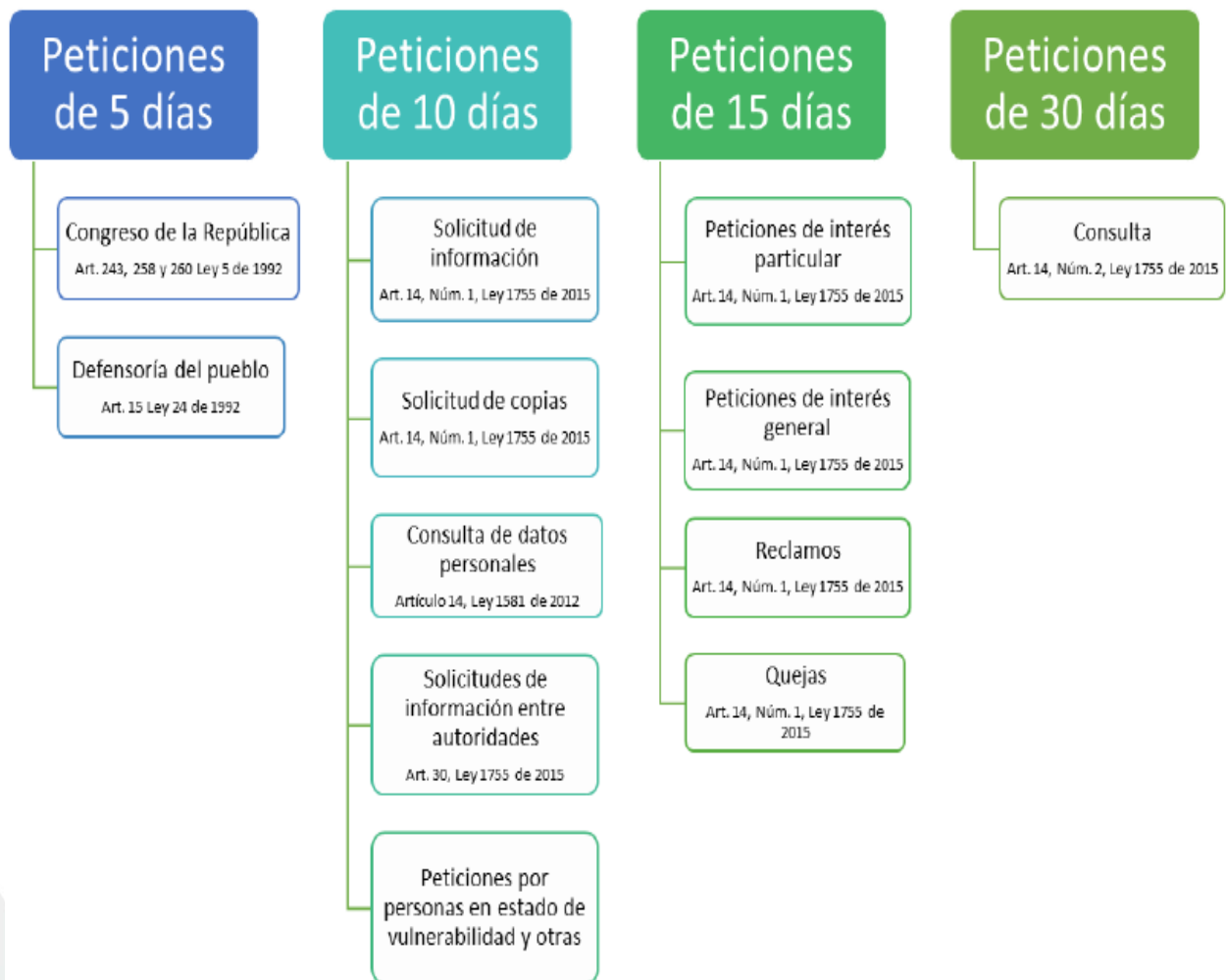


<p style="text-align: center; background-color: #F7941D; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px;"><b>Petición de interés particular</b></p> <p>Reconocimiento de un derecho, intervención de la administración frente a una situación particular que afecta el sujeto o entrega de información que se refiere al sujeto mismo.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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: #F7941D; 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 2023

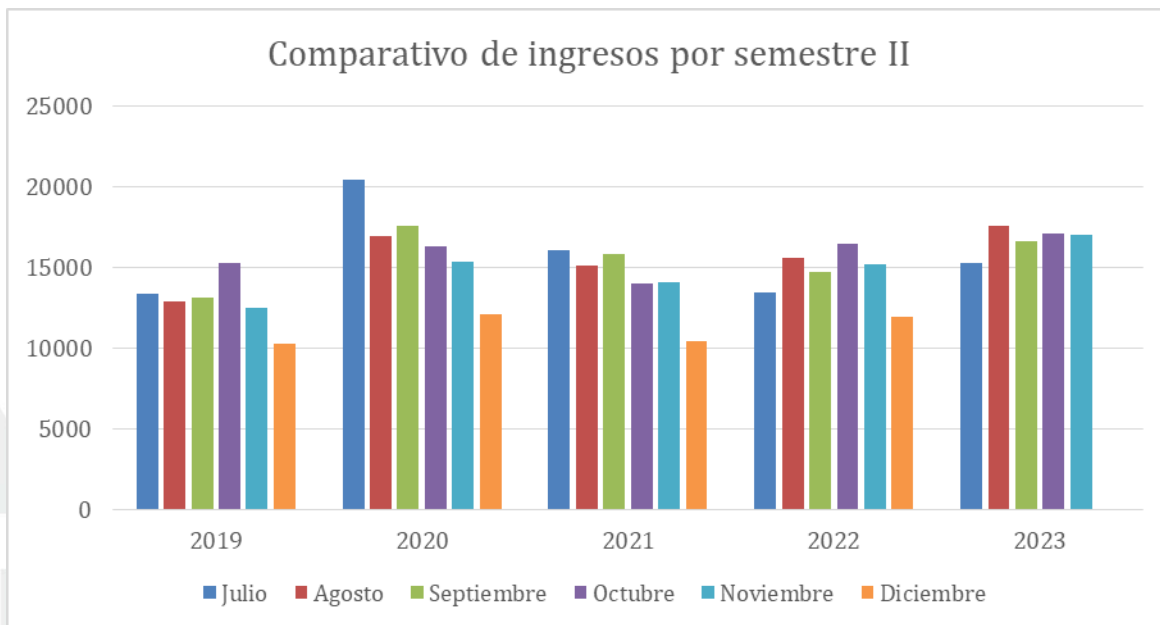
En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2019 al mes de noviembre 2023 con fecha de corte al 04 de diciembre de 2023.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2023 (*Noviembre 30)						
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	19439	73135
Junio	12002	15029	14722	13528	18210	73632
Julio	13391	20426	16112	13459	15296	63388
Agosto	12917	17012	15178	15652	17640	60759
Septiembre	13175	17631	15823	14714	16661	61343
Octubre	15315	16339	14054	16463	17093	62171
Noviembre	12490	15397	14077	15247	17038	57211
Diciembre	10296	12109	10497	11951		44853
<b>Total general</b>	<b>150558</b>	<b>173698</b>	<b>177821</b>	<b>166067</b>	<b>184891</b>	<b>769450</b>



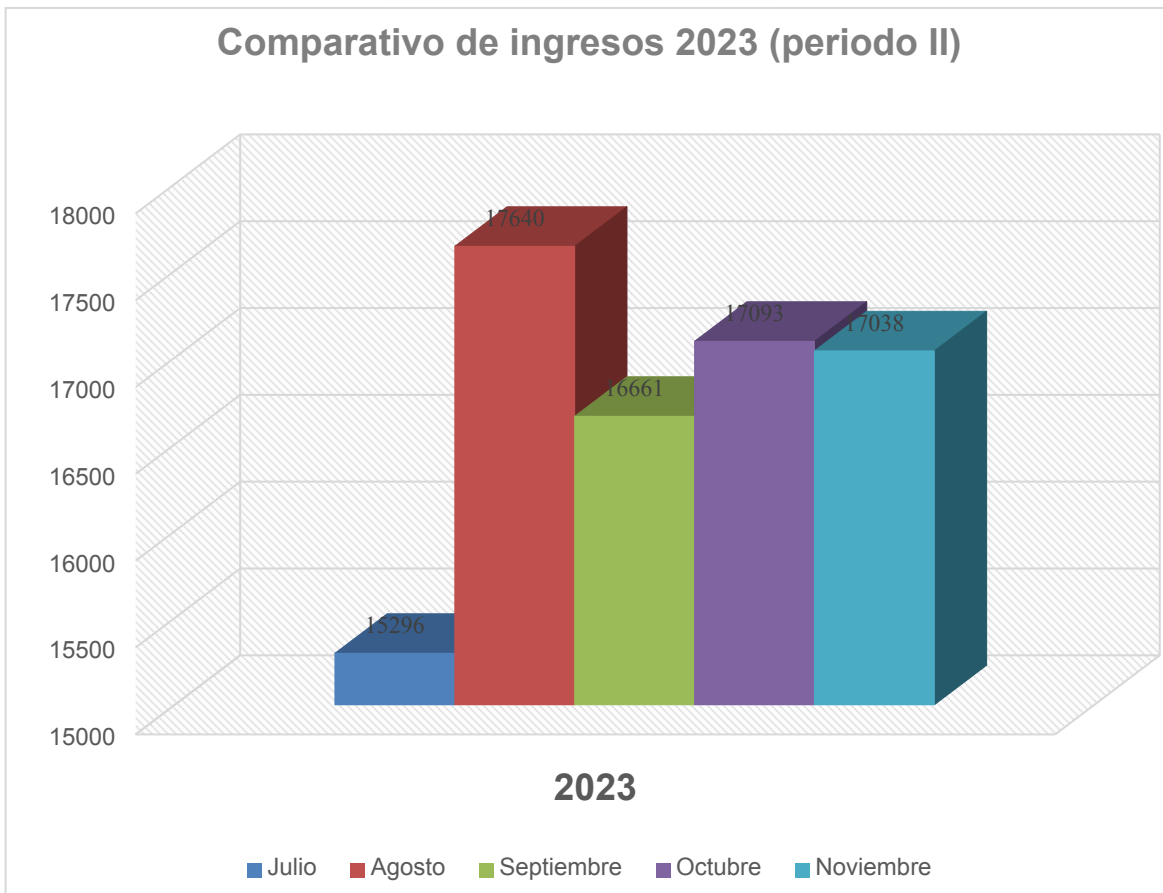
Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a noviembre de los años 2019 a 2023:

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2023 (Semestre II)						
MES	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	total General
Julio	13391	20426	16112	13459	15296	63388
Agosto	12917	17012	15178	15652	17640	60759
Septiembre	13175	17631	15823	14714	16661	61343
Octubre	15315	16339	14054	16463	17093	62171
Noviembre	12490	15397	14077	15247	17038	57211
Diciembre	10296	12109	10497	11951		44853
<b>TOTAL</b>	<b>77584</b>	<b>98914</b>	<b>85741</b>	<b>87486</b>	<b>83728</b>	<b>349725</b>

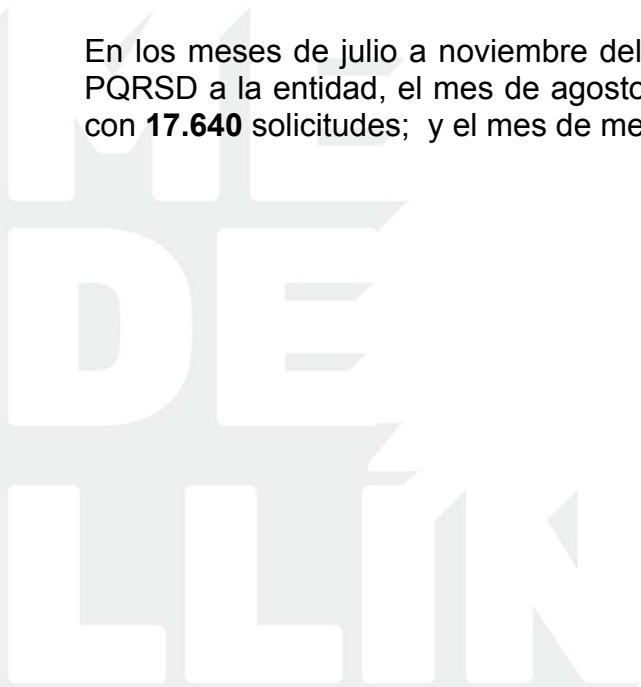




### Comparativo de ingresos 2023 (periodo II)



En los meses de julio a noviembre del año 2023, ingresaron un total de **83.728** PQRSD a la entidad, el mes de agosto se cataloga como el de mayor demanda con **17.640** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue julio con **15.296** PQRSD.







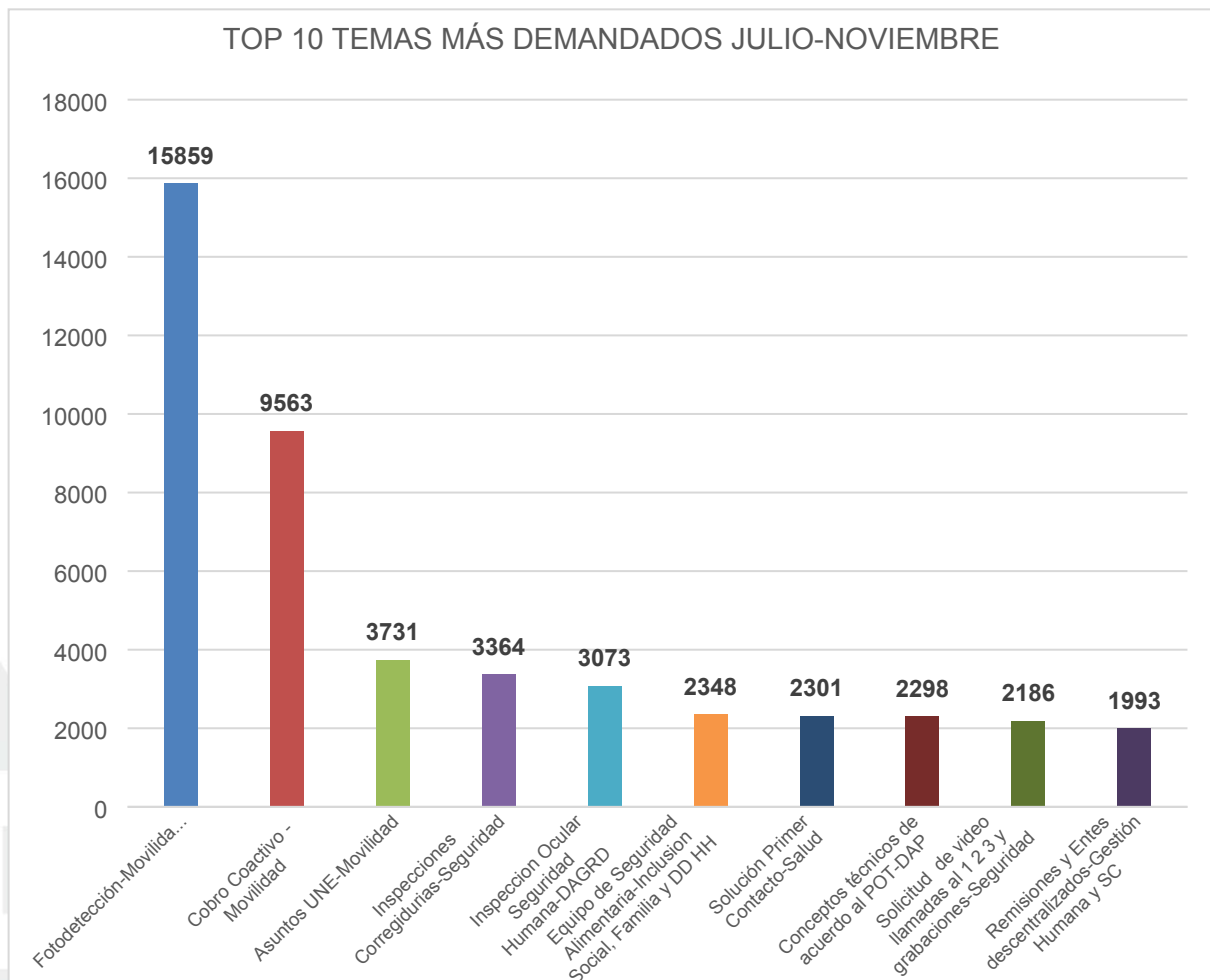
## 6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia julio a noviembre de 2023

DEPENDENCIA	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	Total general
Movilidad	6553	7161	6552	6648	6550	33464
Hacienda	1641	1923	1659	2110	1927	9260
Seguridad y Convivencia	1337	1651	1511	1369	1407	7275
Salud	1155	1364	1279	1290	1216	6304
Departamento Administrativo de Planeación	967	1009	1054	958	821	4809
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	777	982	965	1128	896	4748
Inclusión Social, Familia y D.H	502	595	882	1063	1444	4486
DAGRD	880	995	991	661	354	3881
Gestión y Control Territorial	611	808	673	854	790	3736
Educación	265	339	357	307	323	1591
Infraestructura Física	210	305	243	266	206	1230
Clasificación	3	1	3	2	651	660
Medio Ambiente	101	138	125	111	109	584
Participación Ciudadana	69	76	78	65	60	348
Suministros y Servicios	71	69	55	62	58	315
Cultura	56	48	72	30	46	252
Desarrollo Económico	31	43	40	43	53	210
No Violencia	22	34	33	39	36	164
Mujeres	11	25	23	21	24	104
Unidad Admitiva Especial Buen Comienzo	13	13	30	15	13	84
Innovación Digital	3	7	8	12	9	39
Juventud	4	9	6	4	10	33
General	4	11	1	6	10	32
Privada	1	7	7	12	4	31
Comunicaciones	4	8	5	4	9	30
Gerencia de Diversidad	1	8	3	3	2	17
Gerencia Étnica	2	4	4	2	1	13
Evaluación y Control		3		5	1	9
Gobierno y Gestión del Gabinete			2	1	6	9
Gerencia de Corregimientos	1	2		2		5
Gerencia del Centro	1	2			2	5
<b>Total general</b>	<b>15296</b>	<b>17640</b>	<b>16661</b>	<b>17093</b>	<b>17038</b>	<b>83728</b>



En los meses de julio a noviembre de 2023, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **33.464**; en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **9.260** y en tercer lugar Seguridad y Convivencia con **7.275** PQRSD

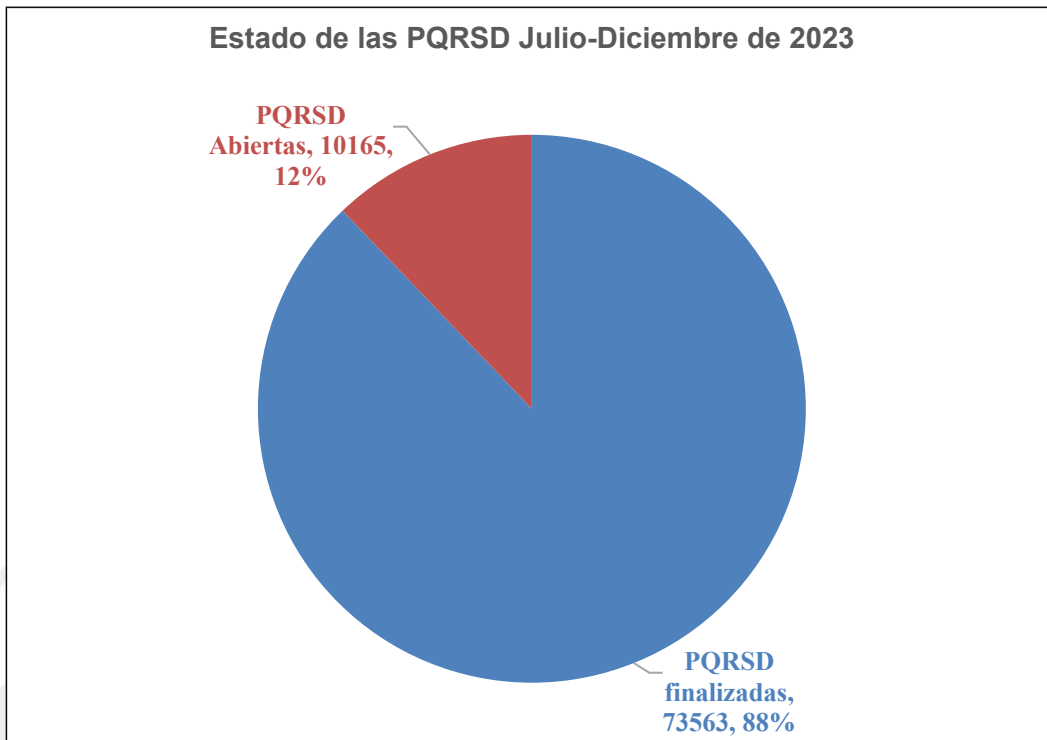
### 7. Top 10 de principales temas solicitados por los grupos de valor en el periodo





### Estado de las PQRSD en la entidad

De julio a noviembre de 2023 ingresaron **83.728** PQRSD al Distrito, de las cuales se encuentran finalizadas un **87,9%**; en estado abiertas un **12,1%** y a tiempo de ser respondidas oportunamente un total **8.374** PQRSD es decir un **10%** del total de los ingresos.



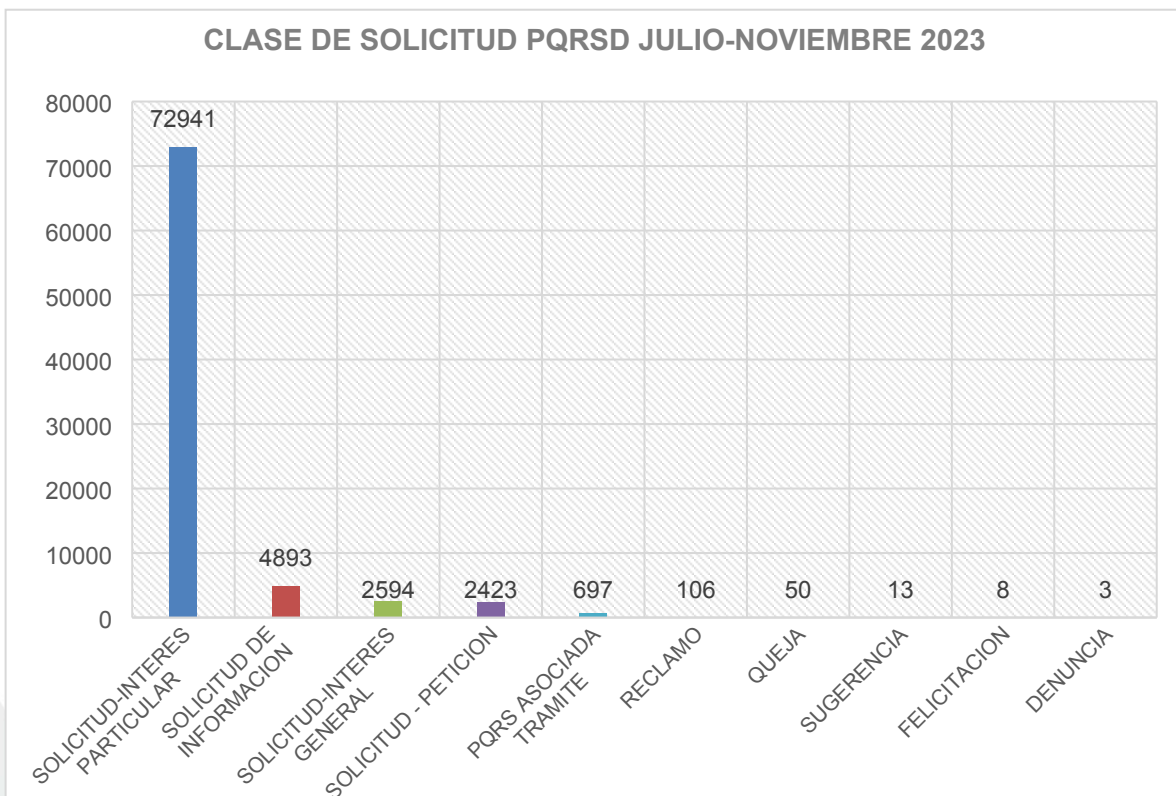
### 8. Ingresos de PQRSD por Clase de solicitud

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 normativa 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)

En el siguiente cuadro se observa el total de clasificaciones realizadas desde julio a noviembre de 2023:



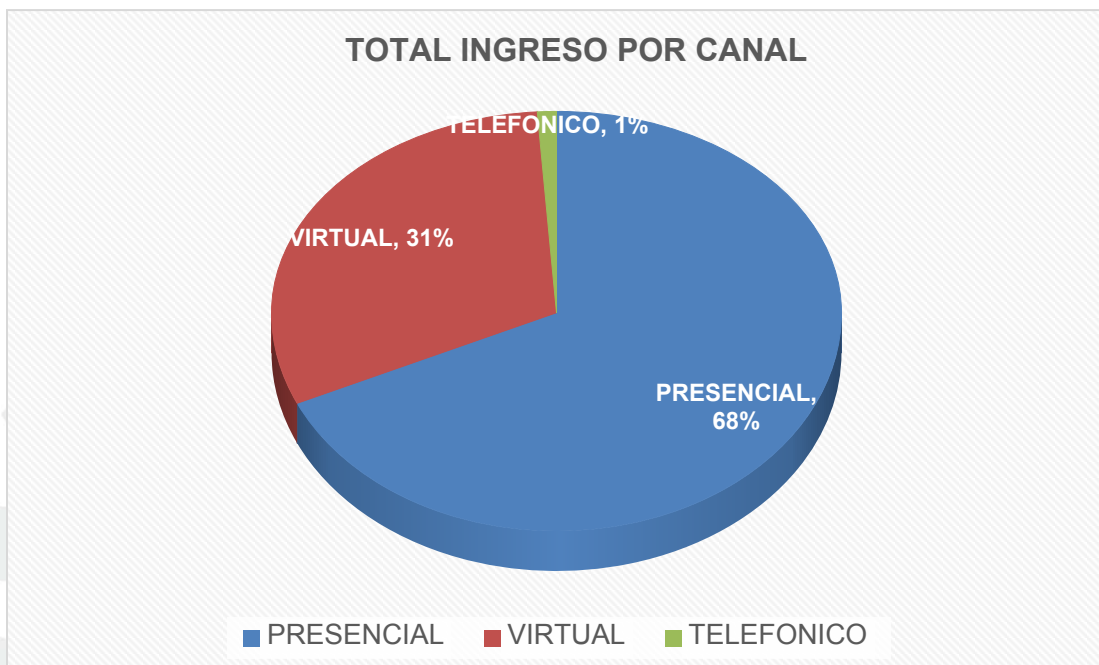
La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,78% del total de las PQRSO.



## 9. 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.

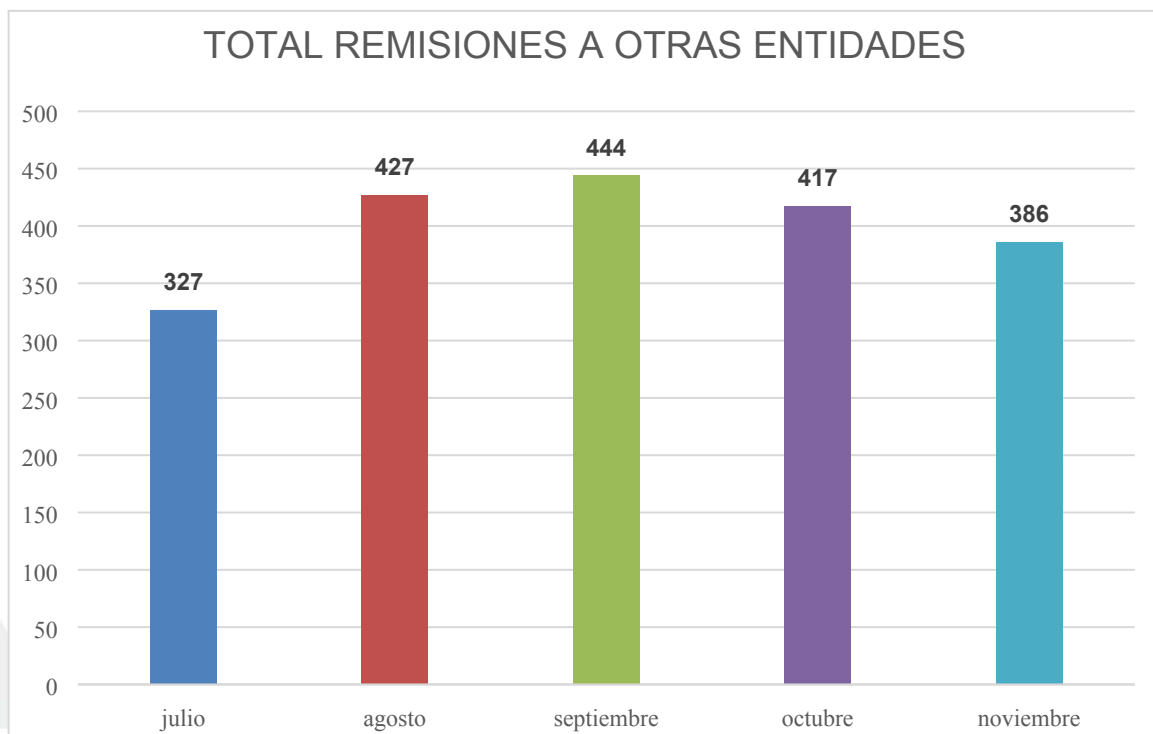
De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes, es a través de los centros de servicios presenciales con un total de **57.096** que representa un **68%**, en segundo lugar el canal virtual con un total de **25.656** y un **31%** y finalmente el telefónico con **976** PQRSD y un **1%** respecto al total de ingresos.





## 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





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

### 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.

**MILTON JOSE QUINONES CORRALES**  
SUBSECRETARIO DE DESPACHO