



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 4 3 0 3 5 8 1 1 0 *
Medellín, 31/07/2024

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 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Página 1 de 14



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.



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 enero al 30 de junio 2024.

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 2024

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; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Solicitud de copia</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; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Reclamo</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; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">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: #f7941d; color: white; border-radius: 5px; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Organismos Judiciales</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; margin-bottom: 10px;">Solicitud de periodistas</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; margin-bottom: 10px;">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>	



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

TERMINOS PARA DAR RESPUESTA



5. Comparativo PQRSD recibidas durante los años 2019 a primer semestre de 2024

En el siguiente cuadro se indican los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2019 al mes de junio de 2024.

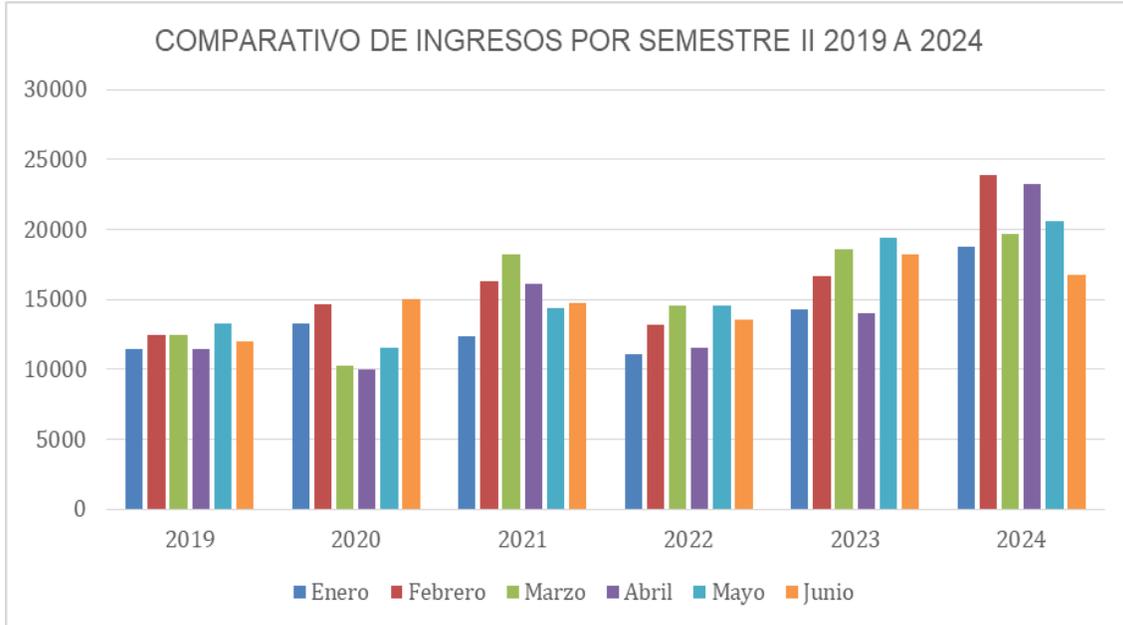


Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

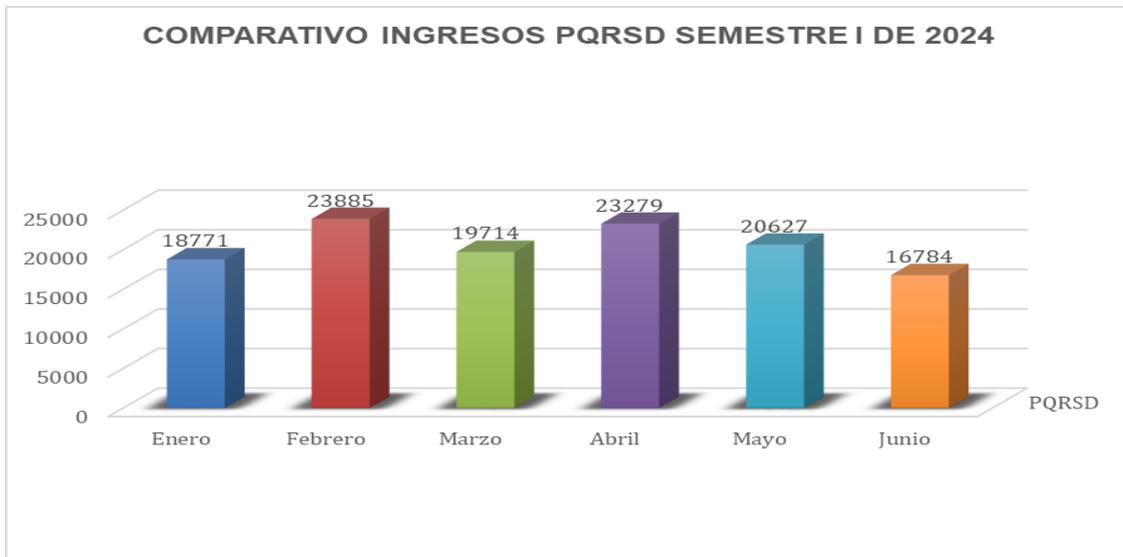
TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2024							
MES	Año	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Enero	11431	13305	12369	11104	14310	18771	81290
Febrero	12434	14685	16301	13212	16689	23885	97206
Marzo	12474	10224	18204	14586	18542	19714	93744
Abril	11405	9997	16147	11566	13970	23279	86364
Mayo	13228	11544	14337	14585	19431	20627	93752
Junio	12002	15029	14722	13528	18204	16784	90269
Julio	13391	20426	16112	13459	15288		78676
Agosto	12917	17012	15178	15652	17628		78387
Septiembre	13175	17631	15823	14714	16642		77985
Octubre	15315	16339	14054	16463	17063		79234
Noviembre	12490	15397	14077	15247	16692		73903
Diciembre	10296	12109	10497	11951	12618		57471
Total general	150558	173698	177821	166067	197077	123060	988281

Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de enero a junio de los años 2019 a 2024:

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2024 (Semestre II)							
MES	Año	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Enero	11431	13305	12369	11104	14310	18771	81290
Febrero	12434	14685	16301	13212	16689	23885	97206
Marzo	12474	10224	18204	14586	18542	19714	93744
Abril	11405	9997	16147	11566	13970	23279	86364
Mayo	13228	11544	14337	14585	19431	20627	93752
Junio	12002	15029	14722	13528	18204	16784	90269
total	72974	74784	92080	78581	101146	123060	542625



Comparativo Ingresos PQRSD semestre I de 2024



En los meses de enero a junio de 2024, ingresaron un total de **123.060** PQRSD a la entidad, el mes de febrero se cataloga como el de mayor demanda con **23.885** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue junio con **16.784** PQRSD.



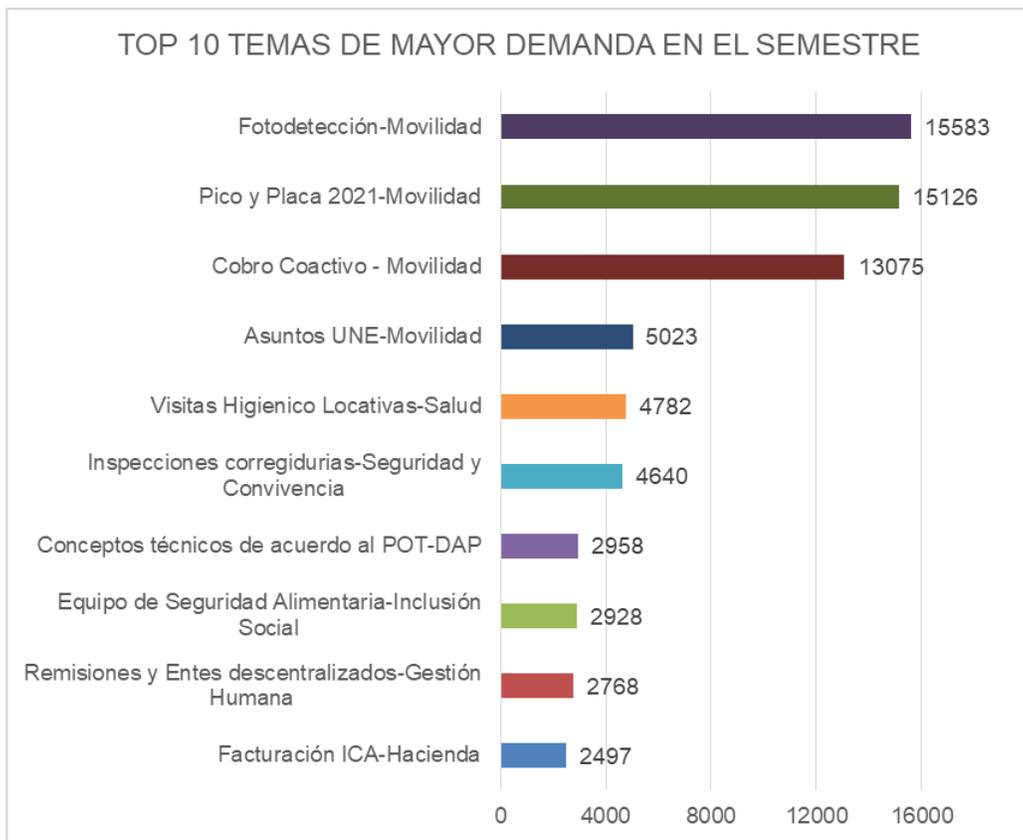
6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia enero a junio de 2024

INGRESOS POR DEPENDENCIA DE ENERO A JUNIO 2024							
DEPENDENCIA	MES	MES	MES	MES	MES	MES	Total general
	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	
Movilidad	8863	11298	9103	9779	8407	7265	54715
Hacienda	1360	2459	1873	2556	2296	1855	12399
Seguridad y Convivencia	1447	1774	1641	2323	2137	1829	11151
Salud	1393	1755	1339	1770	1753	1552	9562
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	1077	1301	1205	1374	1099	852	6908
Departamento Administrativo de Planeación	970	1220	1024	1301	1006	828	6349
Inclusión Social, Familia	1450	879	731	1326	880	536	5802
Gestión y Control Territorial	618	1302	1051	1070	887	701	5629
Educación	455	443	407	438	784	267	2794
DAGR	379	503	419	214	201	166	1882
Infraestructura Física	196	242	265	341	373	323	1740
Medio Ambiente	168	203	158	181	211	152	1073
Participación Ciudadana	71	95	110	113	109	87	585
Suministros y Servicios	69	94	79	93	88	81	504
Desarrollo Económico	76	77	63	72	49	24	361
Cultura	41	63	52	53	62	48	319
Secretaría de Paz y Derechos Humanos				63	79	58	200
Unidad Administrativa Especial Buen C.	30	32	31	40	26	20	179
No Violencia	26	49	57	43			175
Mujeres	16	23	25	24	38	22	148
Innovación Digital	15	16	16	15	12	7	81
Turismo y Entretenimiento				9	46	18	73
Comunicaciones	11	8	12	13	14	7	65
Juventud	6	11	5	15	6	9	52
Clasificación			1	2	2	46	51
General	7	7	8	9	9	8	48
Gobierno y Gestión del Gabinete	7	4	18	7	11		47
Gerencia Étnica	10	10	4	6	7	2	39
Privada	5	5	4	7	11	7	39
Despacho del Alcalde	1	5	6	2	6	5	25
Gerencia de Diversidad	3	3	3	3	8	3	23
Evaluación y Control		2	1	10	2	2	17
Gerencia del Centro	1	1	2	1	5	4	14
Gerencia De Proyectos Estratégicos		1	1	3	1		6
Gerencia de Corregimientos				3	2		5
Total general	18771	23885	19714	23279	20627	16784	123060



En los meses de enero a junio de 2024, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **54.715**; en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **12.399** y en tercer lugar Seguridad y Convivencia con **11.151** PQRSD

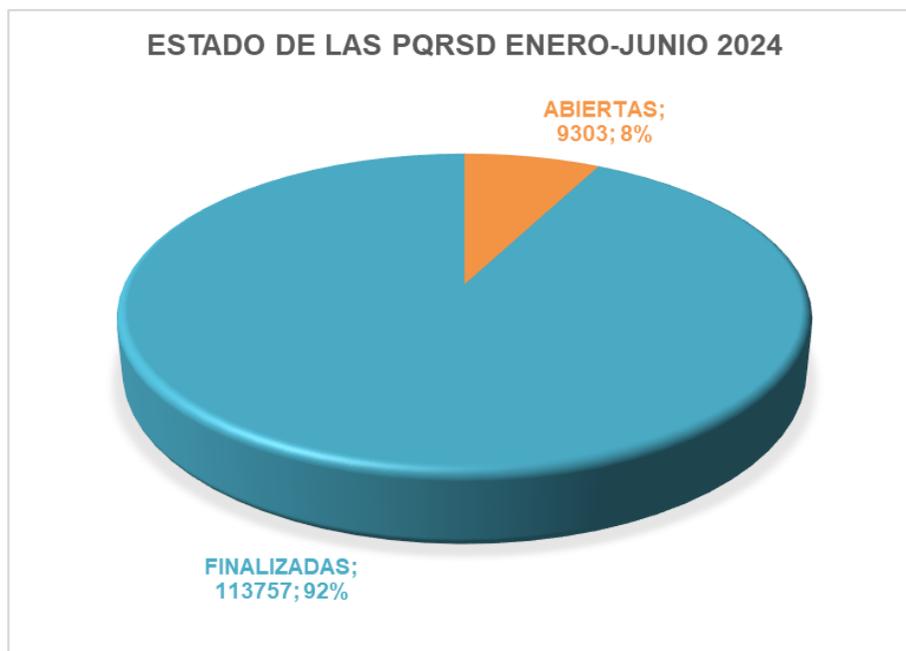
7. Top 10 de principales temas solicitados por los grupos de valor en el periodo





Estado de las PQRSD en la entidad

De enero a junio de 2024 ingresaron un total de 123.060 PQRSD al Distrito, de las cuales se encuentran finalizadas a la fecha de corte el **92.4%**; en estado abiertas un **7,6%** y a tiempo de ser respondidas oportunamente de acuerdo a los términos de respuesta un total de **6.898** PQRSD.



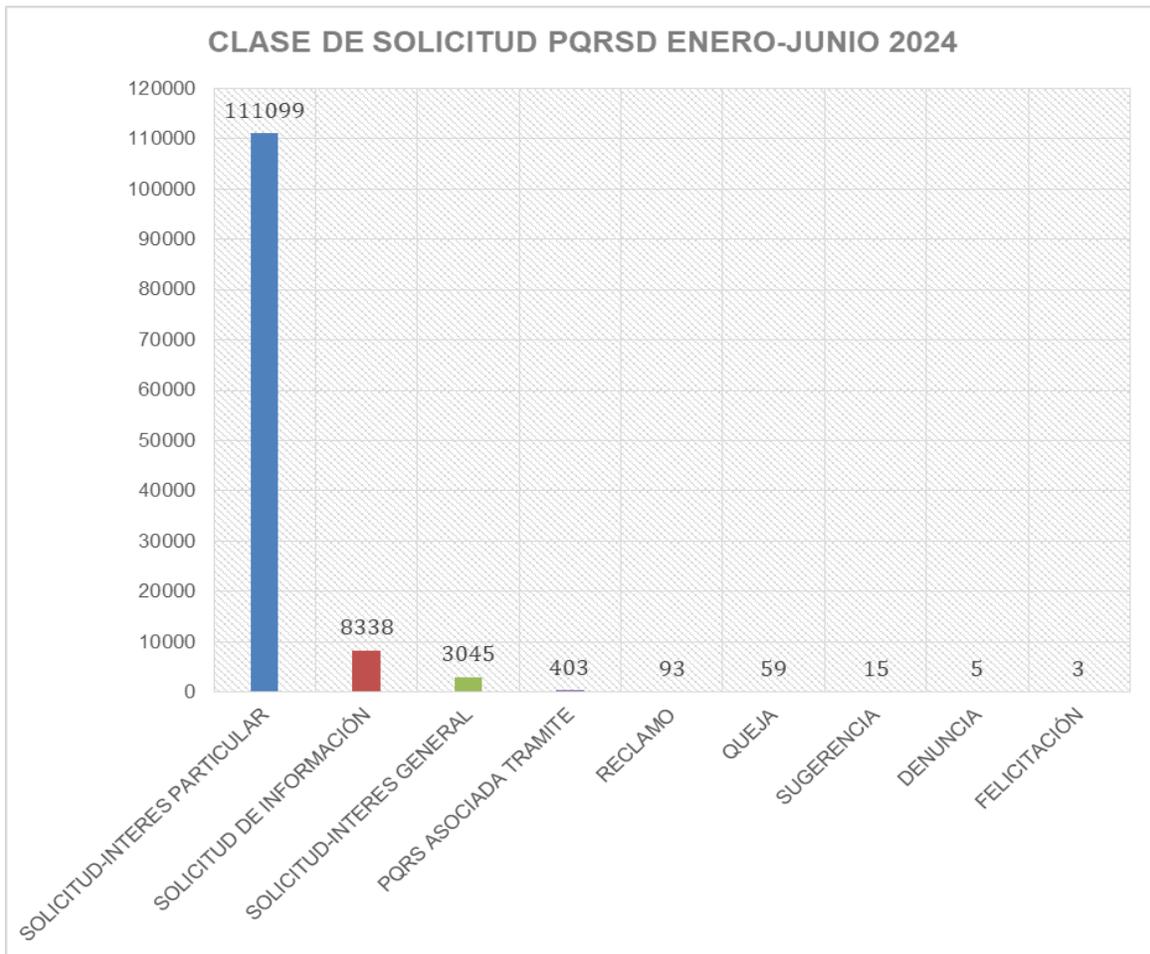
8. Ingresos de PQRSD por Clase de solicitud

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 de acuerdo a la clase de solicitud, que fueron realizadas desde el mes de enero a junio de 2024:



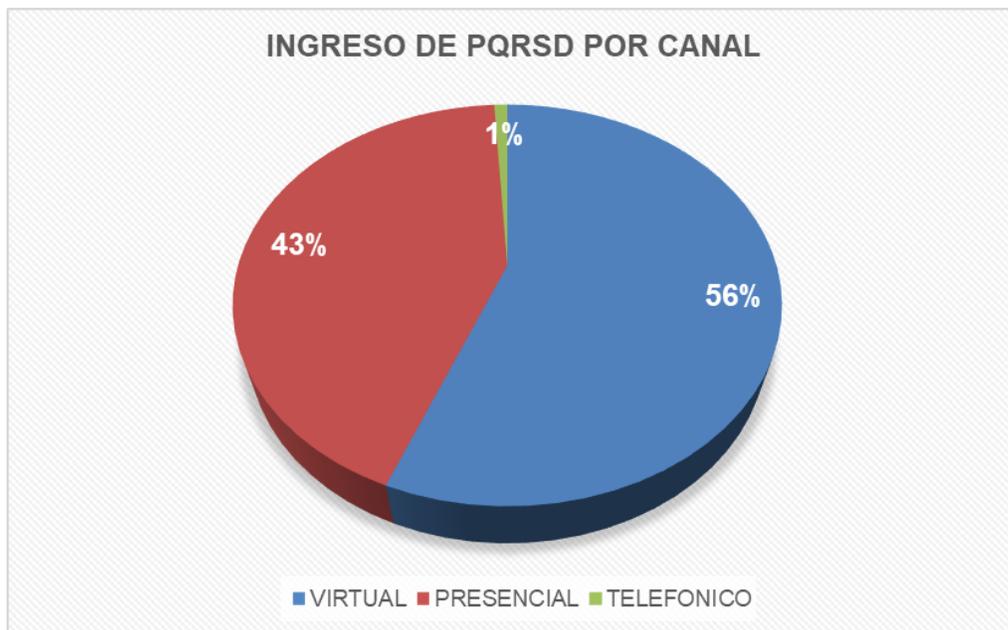
La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,85% del total de las PQRS D.



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; 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 del canal virtual con un total de **68.915 PQRSD** y un **56%** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal presencial que tuvo ingresos por **53.001** que representa el **43.07%** y finalmente el telefónico con **1144 PQRSD** y un **0.93%** respecto al total de ingresos.

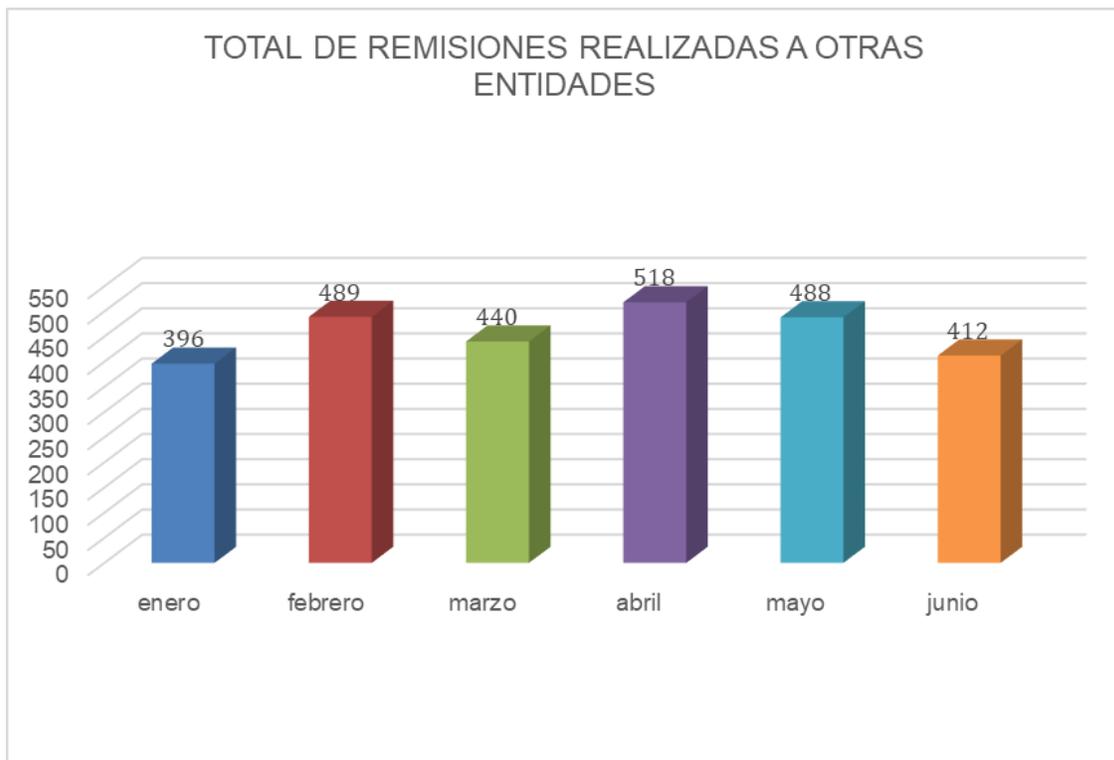




10. Remisión de PQRSD a otras Entidades

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

Para el periodo enero a junio de 2024 se han remitido a otras entidades un total de 2.743 PQRSD





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

11.1 Relación de entidades de mayor demanda a las que se remite PQRSD por competencia desde el Distrito.

ENTIDADES A LAS QUE MAS SE LES REMITE PQRSD
POLICIA
EMVARIAS
AREA METROPOLITANA
ISVIMED
EPM
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
INDER

Para cualquier información adicional se puede comunicar a través de nuestros canales oficiales, de manera virtual en www.medellin.gov.co, en nuestras sedes de atención a la ciudadanía y a través de la línea única del Distrito (604) 44 44 144

Cordialmente,

Catalina M^a Cárdenas A

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
SUBSECRETARIA DE DESPACHO