Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Medellín,

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 OCTUBRE 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

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
CO17/7740

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 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 identificar necesidades de mejora y realizar los escalamientos para que la herramienta tecnológica que permite la gestión de PQRSD opere de manera eficiente, 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 realiza 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.

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
CO17/7740

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 (604) 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 1° julio y el 31 de octubre de 2024.

3. Resultados

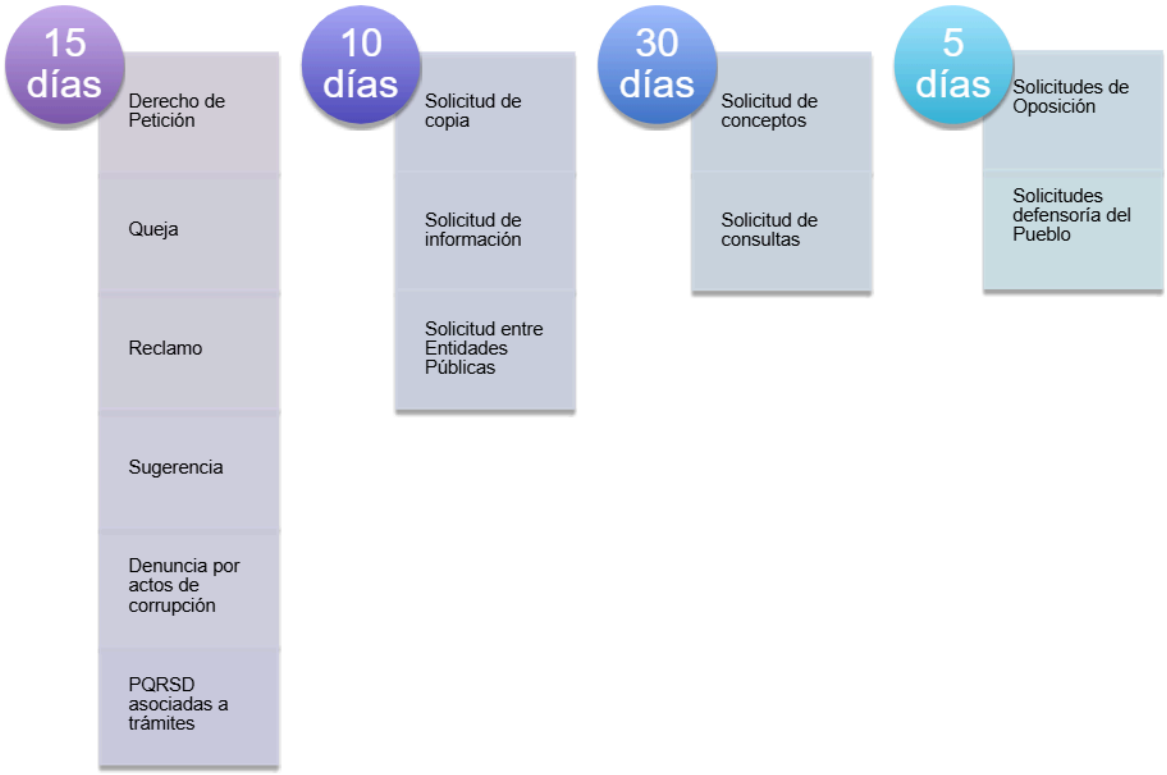
A continuación, se presenta informe general, registro de las PQRSD, principales indicadores, tipificación y estado de las solicitudes competencia del Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, radicadas por la ciudadanía durante los meses de julio a octubre de 2024

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

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



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
CO17/7740

5. Comparativo PQRSD recibidas desde el año 2019 al mes de octubre 2024

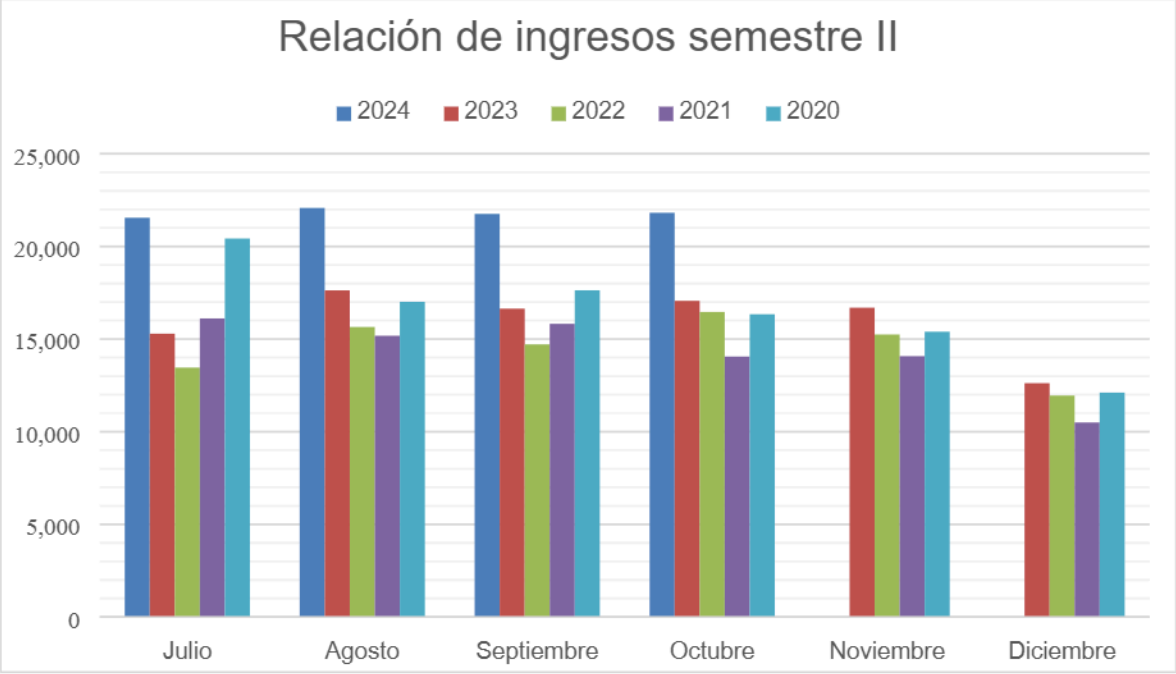
La tabla indica los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2019 al mes de octubre 2024.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2024							
MES	Año 2019	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Año 2024	total General
Enero	11.431	13.305	12.369	11.104	14.310	18.769	81.288
Febrero	12.434	14.685	16.301	13.212	16.689	23.884	97.205
Marzo	12.474	10.224	18.204	14.586	18.542	19.712	93.742
Abril	11.405	9.997	16.147	11.566	13.970	23.271	86.356
Mayo	13.228	11.544	14.337	14.585	19.431	20.611	93.736
Junio	12.002	15.029	14.722	13.528	18.204	16.664	90.149
Julio	13.391	20.426	16.112	13.459	15.288	21.547	100.223
Agosto	12.917	17.012	15.178	15.652	17.628	22.076	100.463
Septiembre	13.175	17.631	15.823	14.714	16.642	21.756	99.741
Octubre	15.315	16.339	14.054	16.463	17.063	21.816	101.050
Noviembre	12.490	15.397	14.077	15.247	16.692		73.903
Diciembre	10.296	12.109	10.497	11.951	12.618		57.471
Total general	**150.558**	**173.698**	**177.821**	**166.067**	**197.077**	**210.106**	**1.075.327**

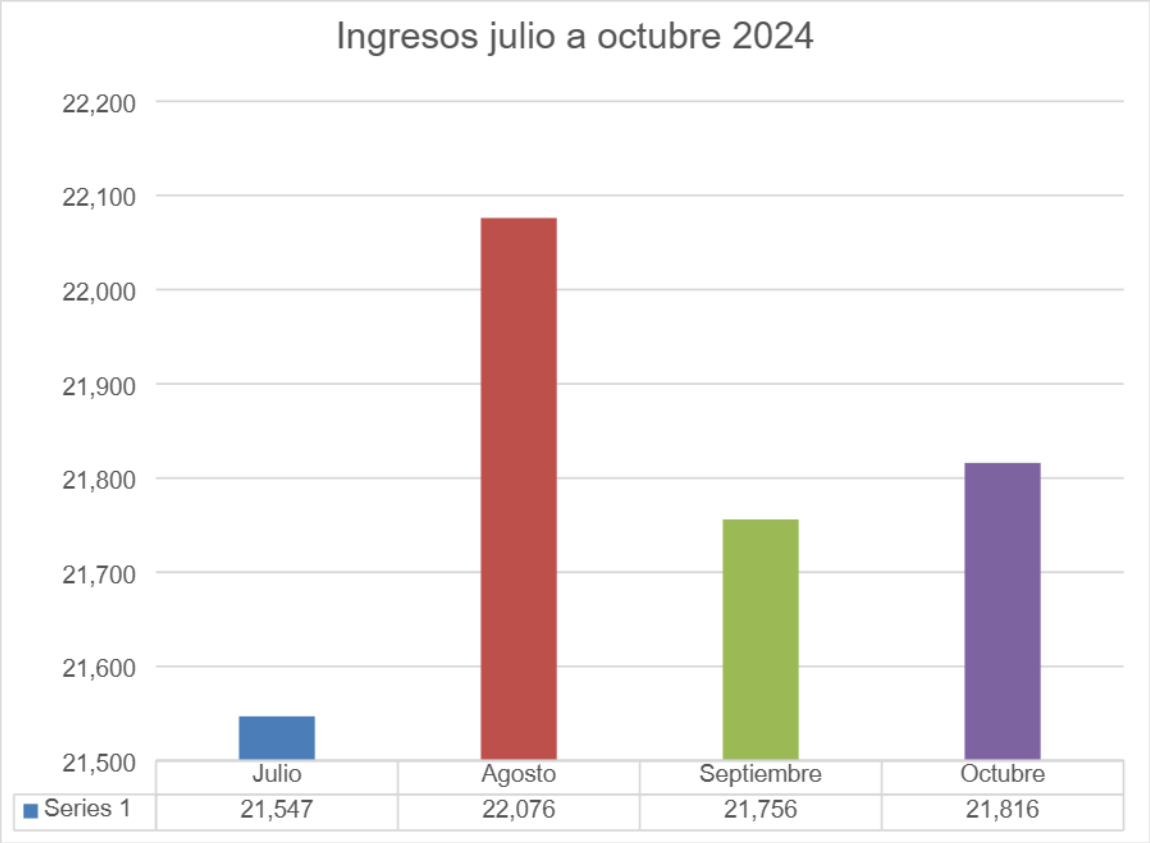
www.medellin.gov.co
Centro Administrativo Distrital CAD
Calle 44 N° 52-165. Código Postal 50015
Línea de Atención a la Ciudadanía: (604) 44 44 144
Conmutador: (604) 385 55 55 Medellín - Colombia
CO17/7740

Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a diciembre 2023 y de julio a octubre 2024

MES	Año 2024	Año 2023	Año 2022	Año 2021	Año 2020
Julio	21.547	15.288	13.459	16.112	20.426
Agosto	22.076	17.628	15.652	15.178	17.012
Septiembre	21.756	16.642	14.714	15.823	17.631
Octubre	21.816	17.063	16.463	14.054	16.339
Noviembre		16.692	15.247	14.077	15.397
Diciembre		12.618	11.951	10.497	12.109
Total	**87.195**	**95.931**	**87.486**	**85.741**	**98.914**



Comparativo Ingresos PQRSD julio a octubre de 2024



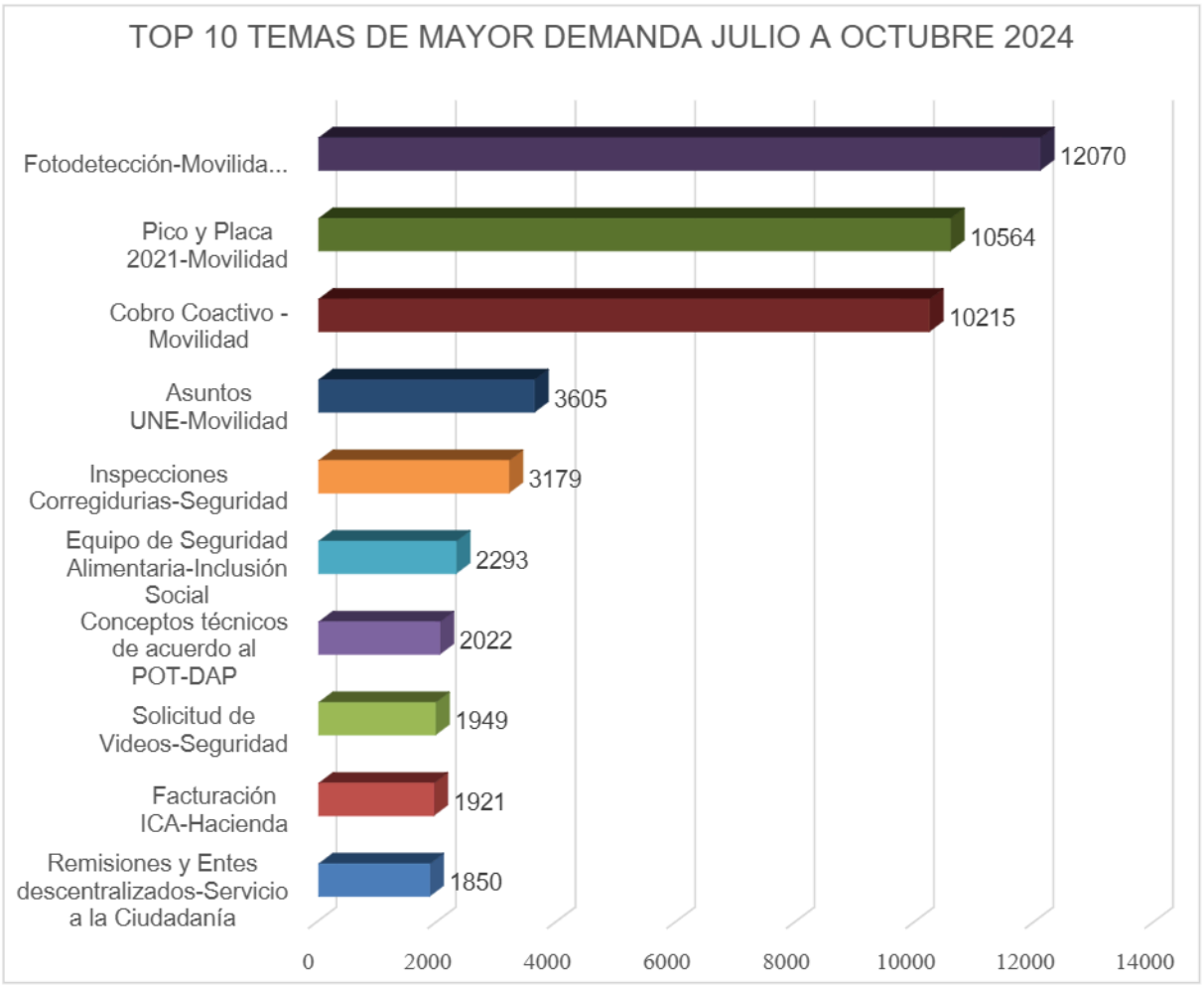
En los meses de julio a octubre de 2024, ingresaron un total de **87.195** PQRSD a la entidad, el mes de agosto se cataloga como el de mayor demanda con **22.076** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue julio con **21.547** PQRSD.

6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia julio a octubre de 2024

DEPENDENCIA	MES JULIO	MES AGOSTO	MES SEPTIEMBRE	MES OCTUBRE
Movilidad	10188	10280	10152	9835
Hacienda	2268	2270	2033	2317
Seguridad y Convivencia	1951	1935	2119	2116
Salud	1638	1347	1388	1411
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	1123	986	995	931
Departamento Administrativo de Planeación	1065	947	1072	1200
Gestión y Control Territorial	866	851	986	910
Inclusión Social y Familia	724	1414	1117	1089
Infraestructura Física	378	341	432	405
Educación	360	322	447	371
DAGRD	184	160	228	267
Medio Ambiente	177	144	218	247
Participación Ciudadana	149	118	136	112
Suministros y Servicios	94	90	94	124
Cultura	82	88	49	47
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	73	71	82	84
Desarrollo Económico	43	43	46	63
Mujeres	24	26	34	19
Turismo y Entretenimiento	33	12	24	25
Juventud	18	19	23	15
Unidad Administrativa Esp. Buen Comienzo	20	30	17	27
Gobierno y Gestión del Gabinete	16	6	9	9
Innovación Digital	14	19	12	13
Privada	15	514	11	9
Comunicaciones	9	12	6	10
General	6	3	4	9
Despacho del Alcalde	14	13	10	24
Gerencia de Diversidad	4	4	2	4
Gerencia Etnica	4	2	2	7
Gerencia de Corregimientos	3	1	0	1
Clasificación	2	4	4	108
Evaluación y Control	1	3	2	2
Gerencia del Centro	1	1	2	4
Total general	**21547**	**22076**	**21756**	**21815**

Para los meses de julio a octubre de 2024, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **40.455** y una representación del 46.40%, en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **8.888,** que representa el 10.19% y en tercer lugar Seguridad y Convivencia con **8.121** PQRSD con el 9.31% del total de ingresos.

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



Estado de las PQRSD en la entidad

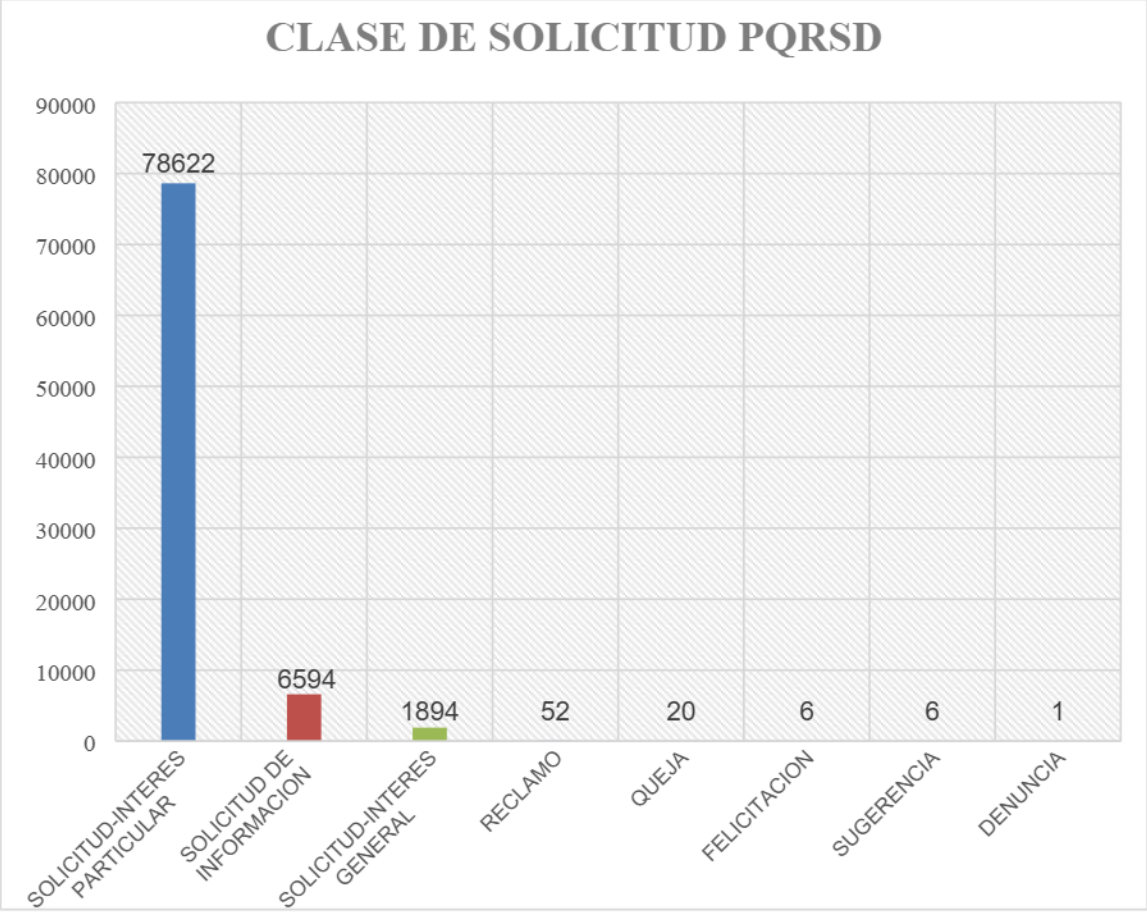
De julio a octubre de 2024 ingresaron un total de 87.194 PQRSD al Distrito, de las cuales se encuentran finalizadas a la fecha de corte el **90%;** en estado abiertas un **6%**, es decir que se encuetran a tiempo de ser respondidas oportunamente de acuerdo a los términos de respuesta, el **4%** se reporta con vencimiento de términos.

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 julio a octubre de 2024:

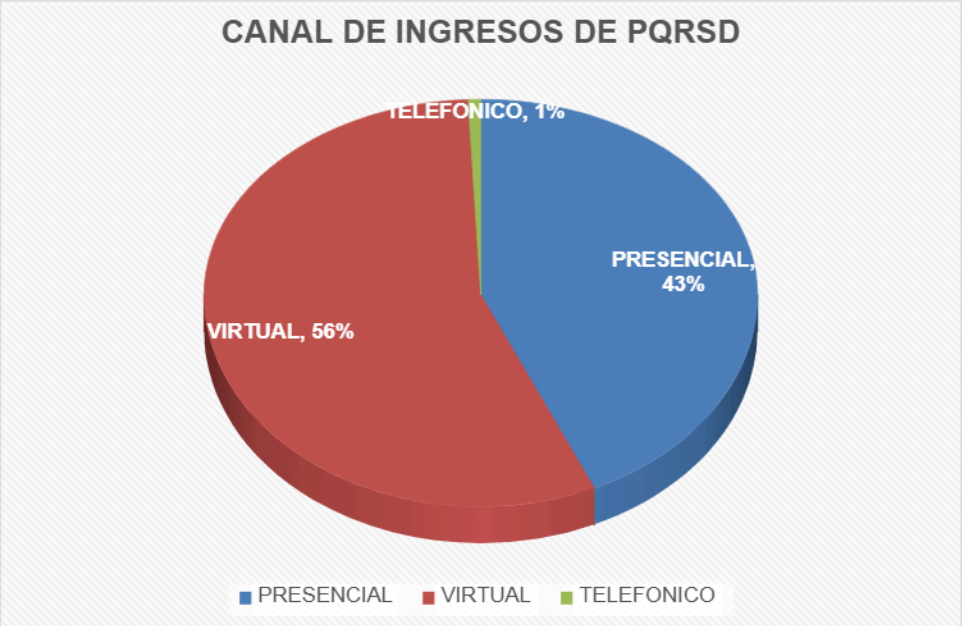


La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,9% del total de las PQRSD.

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 (604) 44 44 144; y las sedes de atención presenciales en las comunas del Distrito.

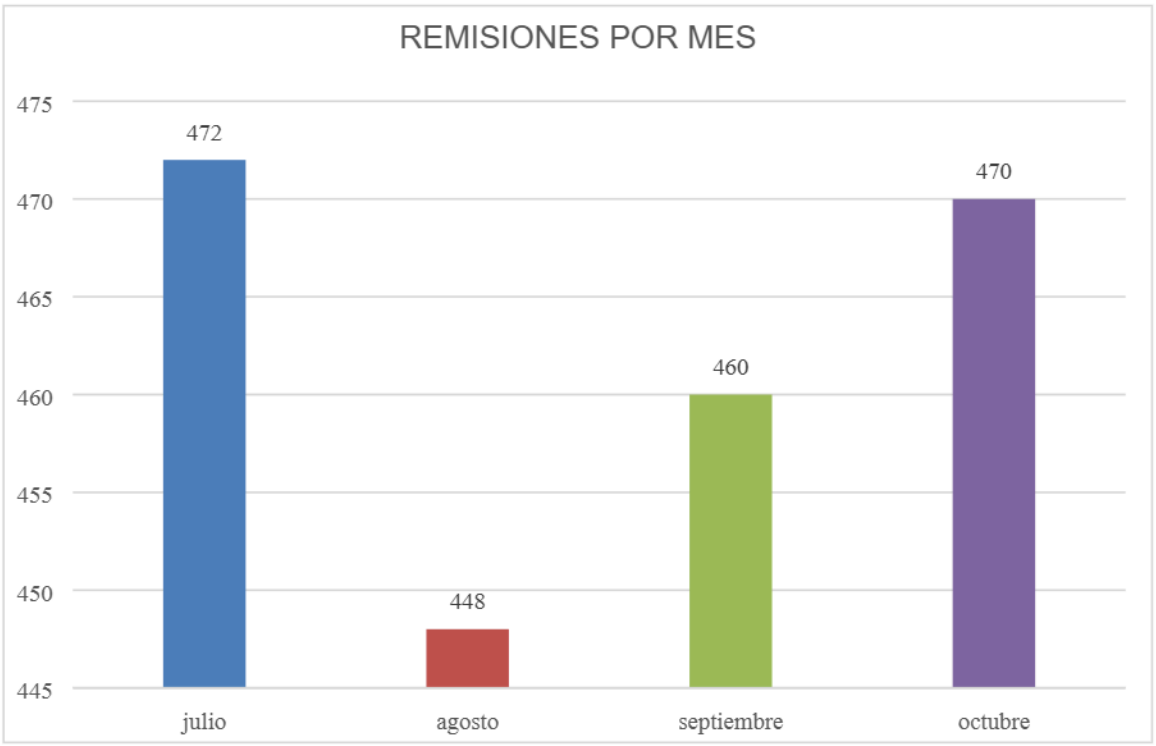
De acuerdo con la información registrada en el sistema de gestión de PQRSD MERCURIO, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para hacer sus solicitudes es a través del canal virtual con un total de **48.770 PQRSD** y un **56%** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal presencial que tuvo ingresos por **37.734** que representa el **43.%** y finalmente el telefónico con **691** 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.

Para el periodo julio a octubre de 2024 se han remitido a otras entidades un total de 1.858 PQRSD



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
CO17/7740

11.1 Relación de entidades de mayor demanda a las que se remite PQRSD por competencia desde el Distrito de julio a octubre 2024.

ENTIDAD	CANTIDAD PQRSD	% PARTICIPACIÓN
EMVARIAS	278	20,64%
COMANDO POLICÍA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ	236	17,52%
EMPRESAS PÙBLICAS DE MEDELLÌN (EPM)	194	14,40%
ÁREA METROPOLITANA	192	14,25%
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	151	11,21%
ISVIMED	102	7,57%
INDER	100	7,42%
SAPIENCIA	50	3,71%
ALCALDIA DE BELLO	23	1,71%
SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE ANTIOQUIA	21	1,56%
Total general	**1347**	**100,00%**

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. Cárdenas A

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
SUBSECRETARIA DE DESPACHO

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

ISO 9001 SGS CO17/7740