



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

# 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: NOVIEMBRE 2024 A JUNIO 2025

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Página 1 de 22



[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



CO17/7740



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



**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 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.

Página 2 de 22



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



**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 (604) 44 44 144; sedes de servicio a la ciudadanía; y canales virtuales, 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° Noviembre de 2024 al 30 de Junio de 2025.

## 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 noviembre de 2024 a junio de 2025

## 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:



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### 4.1 Clases de solicitudes

**Clasificación de las solicitudes.**

#### Petición de interés particular

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.

#### Petición de interés general

Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.

#### Consulta

Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.

#### Solicitud de copia

Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.

#### Queja

Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.

#### Reclamo

Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.

#### Petición entre autoridades

Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.

#### Sugerencia

Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.

#### Denuncia

Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.

#### Solicitud de información

Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.

#### Situación de riesgo para la vida

Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.

#### Organismos Judiciales

Solicitud de información o documentos a la Administración.

#### Solicitud de periodistas

Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.

#### Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad

Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos, Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.





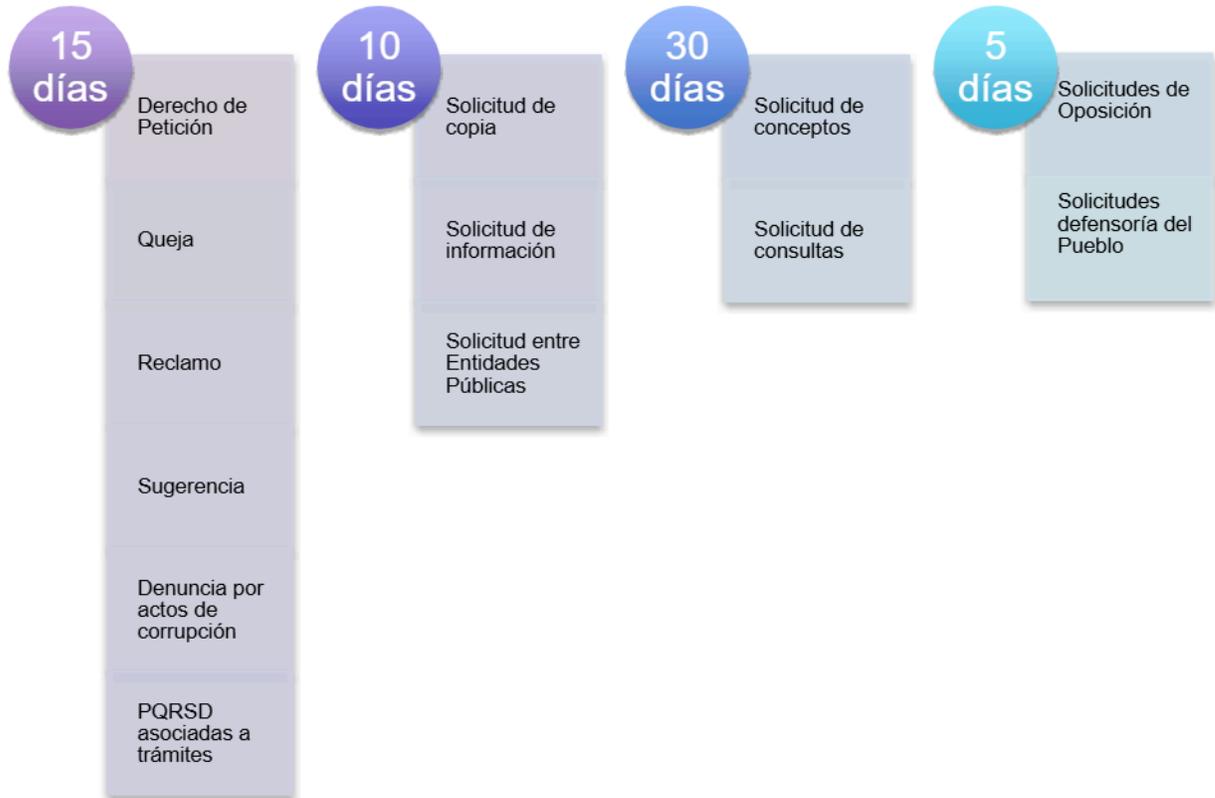
\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

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





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### 5. Comparativo PQRSD recibidas desde el año 2020 al mes de junio 2025

La tabla indica los ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los años 2020 al mes de Junio 2025.

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2020-2025							
MES	Año	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Enero	13.305	12.369	11.104	14.310	18.992	17.363	87.443
Febrero	14.685	16.301	13.212	16.689	24.174	19.793	104.854
Marzo	10.224	18.204	14.586	18.542	20.101	20.884	102.541
Abril	9.997	16.147	11.566	13.970	24.047	19.119	94.846
Mayo	11.544	14.337	14.585	19.431	21.029	21.868	102.794
Junio	15.029	14.722	13.528	18.204	16.929	19.298	97.710
Julio	20.426	16.112	13.459	15.288	21.841		87.126
Agosto	17.012	15.178	15.652	17.628	22.276		87.746
Septiembre	17.631	15.823	14.714	16.642	22.079		86.889
Octubre	16.339	14.054	16.463	17.063	21.935		85.854
Noviembre	15.397	14.077	15.247	16.692	10.307		71.720
Diciembre	12.109	10.497	11.951	12.618	14.389		61.564
<b>Total general</b>	<b>173.698</b>	<b>177.821</b>	<b>166.067</b>	<b>197.077</b>	<b>238.099</b>	<b>118.325</b>	<b>1.071.087</b>



\*202530357363\*

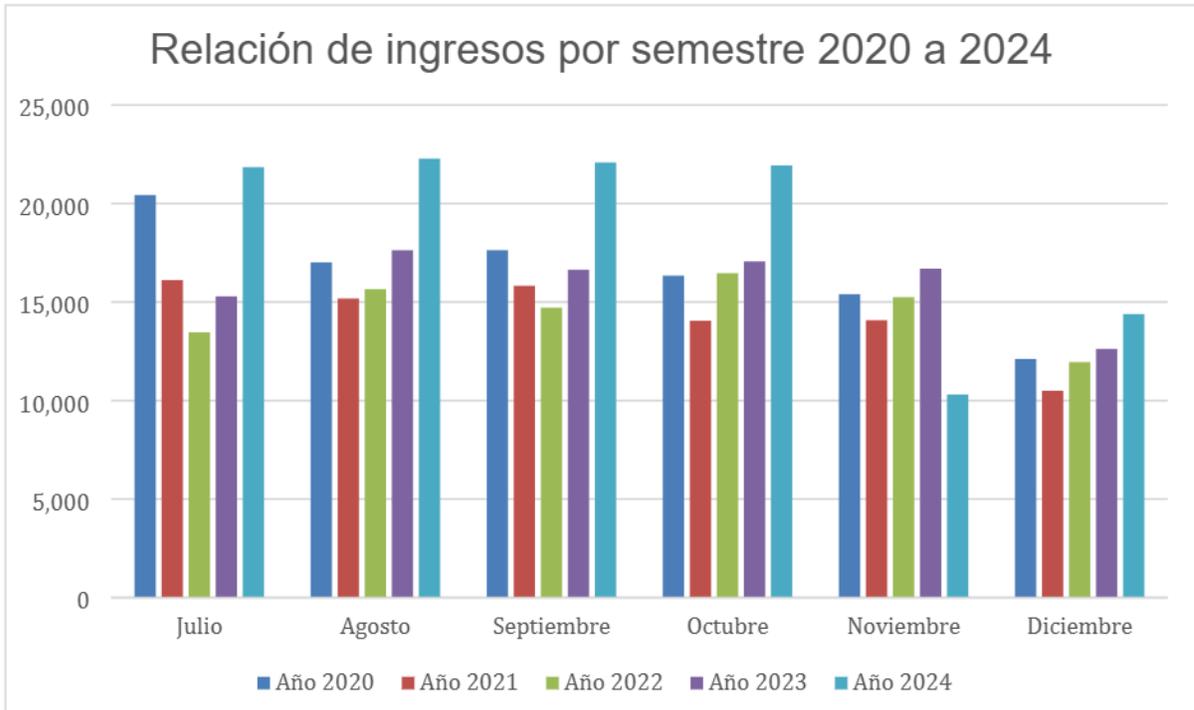
Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### 5.1 Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses de julio a diciembre de cada año.

COMPARATIVO DE INGRESOS SEMESTRAL					
Mes	Año	Año	Año	Año	Año
	2020	2021	2022	2023	2024
Julio	20.426	16.112	13.459	15.288	21.841
Agosto	17.012	15.178	15.652	17.628	22.276
Septiembre	17.631	15.823	14.714	16.642	22.079
Octubre	16.339	14.054	16.463	17.063	21.935
Noviembre	15.397	14.077	15.247	16.692	10.307
Diciembre	12.109	10.497	11.951	12.618	14.389
<b>Total</b>	<b>98.914</b>	<b>85.741</b>	<b>87.486</b>	<b>95.931</b>	<b>112.827</b>





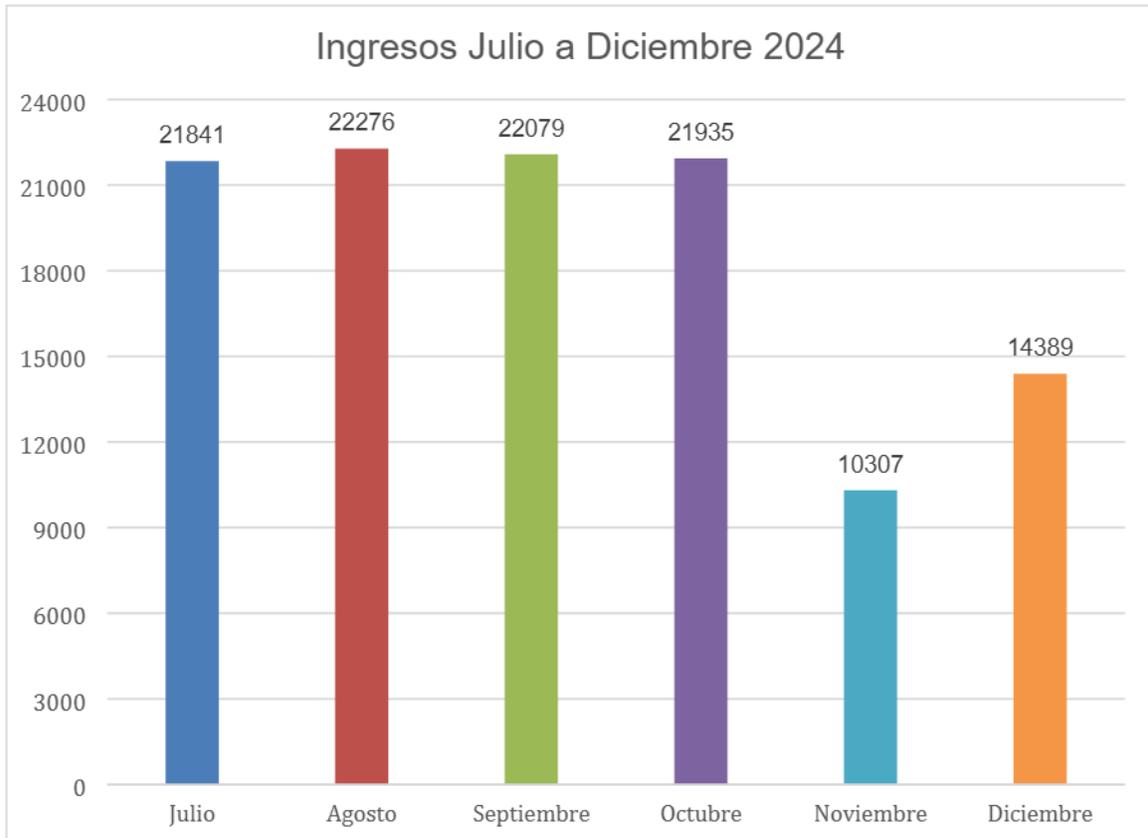
\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### Comparativo Ingresos PQRSD julio a diciembre de 2024



En los meses de julio a diciembre de 2024, ingresaron un total de **112.827** PQRSD a la entidad, el mes de agosto se cataloga como el de mayor demanda con **22.276** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue noviembre con **10.307** PQRSD.





\*202530357363\*

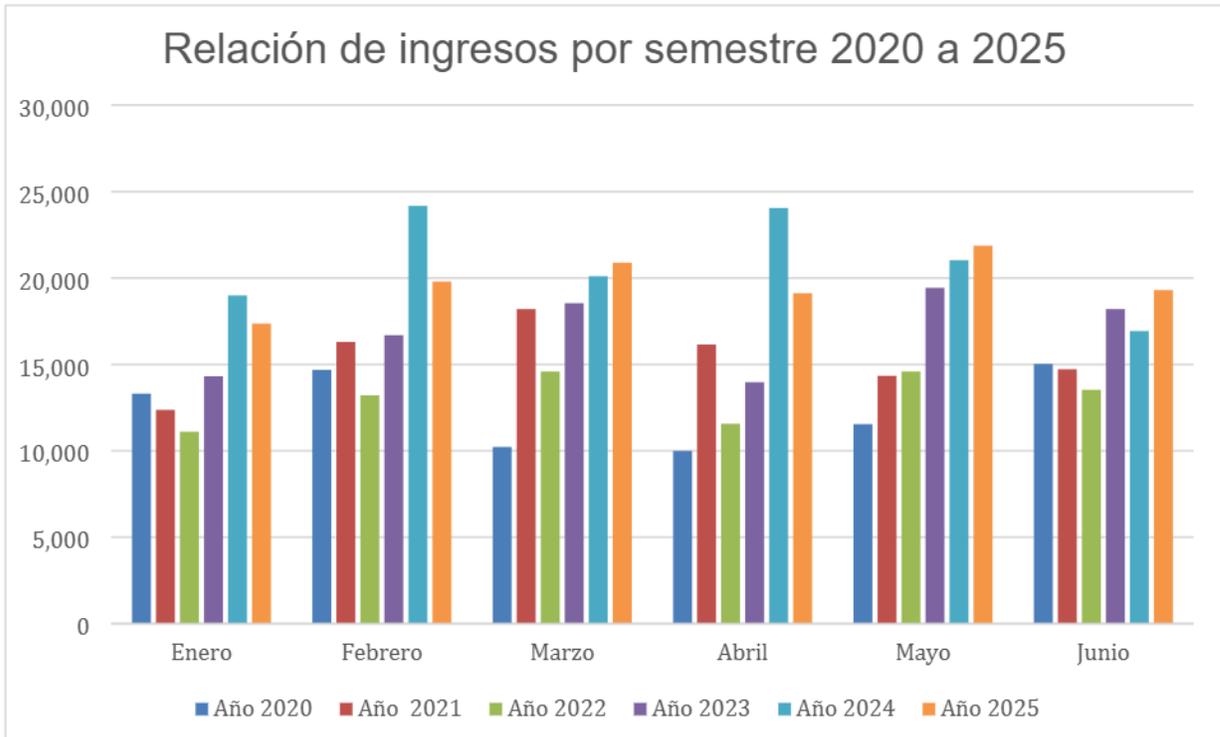
Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### 5.2 Ingresos registrados en el sistema de gestión de PQRSD durante los meses enero a junio de 2025

COMPARATIVO DE INGRESOS SEMESTRAL						
MES	Año	Año	Año	Año	Año	Año
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Enero	13.305	12.369	11.104	14.310	18.992	17.363
Febrero	14.685	16.301	13.212	16.689	24.174	19.793
Marzo	10.224	18.204	14.586	18.542	20.101	20.884
Abril	9.997	16.147	11.566	13.970	24.047	19.119
Mayo	11.544	14.337	14.585	19.431	21.029	21.868
Junio	15.029	14.722	13.528	18.204	16.929	19.298
<b>total</b>	<b>74.784</b>	<b>92.080</b>	<b>78.581</b>	<b>101.146</b>	<b>125.272</b>	<b>118.325</b>



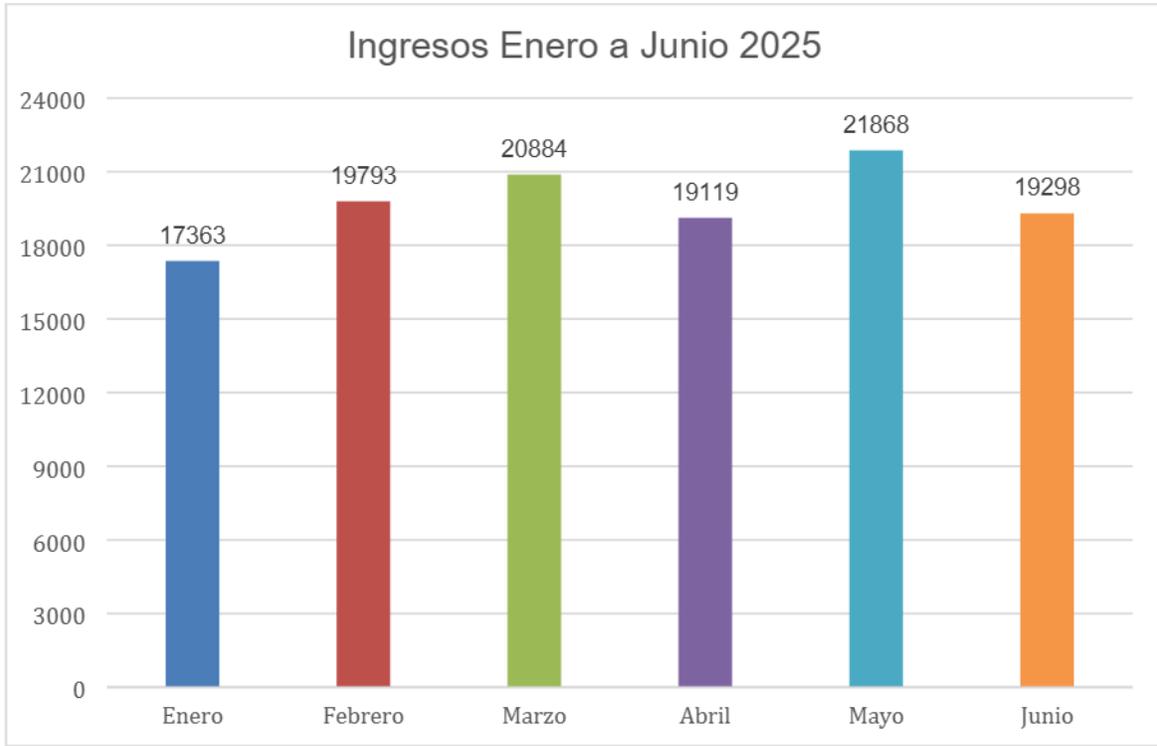


\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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



Durante el primer semestre del año 2025 ingresaron a la entidad un total de **118.325** PQRSD, en este periodo el mes de mayor ingreso fue mayo con **21.868**, y el de menor ingreso febrero con **19.793** PQRSD.





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

## 6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia

### 6.1 Periodo: julio a diciembre de 2024

DEPENDENCIA	MES	MES	MES	MES	MES	MES	total
	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	
Movilidad	10182	10271	10146	9827	4684	7343	52453
Hacienda	2432	2385	2187	2457	1146	1749	12356
Seguridad y Convivencia	1960	1930	2121	2061	1017	1189	10278
Salud	1638	1346	1389	1411	851	795	7430
Gestión Humana	1138	988	999	962	356	558	5001
DAP	1078	951	1078	1202	538	651	5498
Gestión y Control Territorial	957	939	1104	1012	429	707	5148
Inclusión Social y Familia	724	1414	1117	1091	464	368	5178
Infraestructura Física	378	341	435	404	195	211	1964
Educación	361	321	447	367	139	227	1862
DAGR	184	160	228	259	107	94	1032
Medio Ambiente	177	144	218	249	105	115	1008
Participación Ciudadana	154	123	174	133	76	80	740
Suministros y Servicios	95	90	96	125	54	85	545
Cultura	82	88	49	48	27	26	320
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	73	71	82	85	38	68	417
Desarrollo Económico	43	43	46	63	27	40	262
Mujeres	24	26	34	20	5	10	119
Turismo y Entretenimiento	33	12	24	26	8	11	114
Juventud	18	19	23	15	3	6	84
Unidad Administrativa Esp. Buen Comienzo	20	30	17	27	7	11	112
Gobierno y Gestión del Gabinete	16	6	9	9	2	1	43
Innovación Digital	14	19	12	13	4	10	72



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

Privada	15	514	11	7	1	11	559
Comunicaciones	9	12	6	10	6	5	48
General	6	3	4	9		4	26
Despacho del Alcalde	14	13	10	24	12	10	83
Gerencia de Diversidad	4	4	2	4	2		16
Gerencia Etnica	4	2	2	7	2	1	18
Gerencia de Corregimientos	3	1	0	1			5
Clasificación	3	6	5				14
Evaluación y Control	1	3	2	2		1	9
Gerencia del Centro	1	1	2	4			8
No Violencia						1	1
Gerencia De Proyectos E.				1			1
<b>Total general</b>	<b>21.841</b>	<b>22.276</b>	<b>22.079</b>	<b>21.935</b>	<b>10.305</b>	<b>14.388</b>	<b>112.824</b>

Para los meses de julio a diciembre de 2024, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **52.453** y una representación del 46.50%, en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **12.356**, que representa el 11% y en tercer lugar Seguridad y Convivencia con **10.278** PQRSD con el 9.1% del total de ingresos.

**6.2 Periodo: Enero a junio de 2025**



\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

DEPENDENCIA	MES	MES	MES	MES	MES	MES	total
	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	
Movilidad	9356	9697	9903	9198	10445	8946	57545
Hacienda	1606	2233	2341	2328	2277	1853	12638
Seguridad y Convivencia	1321	1859	2188	1672	2031	2304	11375
Salud	1615	1517	1624	1397	1512	1144	8809
Gestión y Control Territorial	660	1050	1140	951	1053	889	5743
DAP	744	856	914	778	945	822	5059
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	486	709	746	593	716	769	4019
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	520	453	552	614	721	577	3437
Infraestructura Física	228	303	368	487	563	605	2554
Educación	209	290	250	247	331	266	1593
DAGR	106	218	169	189	339	250	1271
Medio Ambiente	140	146	191	188	349	228	1242
Suministros y Servicios	64	94	104	91	92	106	551
Participación Ciudadana	62	82	89	91	107	113	544
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	35	56	82	66	71	96	406
Cultura	50	55	62	50	91	69	377
Desarrollo Económico	37	33	42	33	50	49	244
Unidad Administrativa Especial Buen Comienzo	32	34	27	22	39	30	184
Mujeres	12	26	12	23	26	22	121
Turismo y Entretenimiento	8	18	9	28	23	21	107
Innovación Digital	6	14	21	12	16	6	75
Comunicaciones	15	3	6	11	10	11	56
Juventud	7	8	2	12	10	12	51
Clasificación	6	7	12	6	4	5	40
Privada	9	9	5	8	1	8	40





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



### Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Gobierno y Gestión del Gabinete	8	4	5	3	7	10	37
General	2	5	6	7	11	5	36
Despacho del Alcalde	11	6	7		3	8	35
Gerencia Etnica	3	2	2	3	2	1	13
Gerencia de Diversidad	2	3	1	3	1	2	12
Evaluación y Control			1	3	5	1	10
Gerencia de Corregimientos	1	1	1	1	1	1	6
Gerencia del Centro						1	1
Gerencia De Proyectos Estrategicos					1		1
<b>Total general</b>	<b>17.361</b>	<b>19.791</b>	<b>20.882</b>	<b>19.115</b>	<b>21.853</b>	<b>19.230</b>	<b>118.232</b>

Durante el primer semestre de 2025 han ingresado al Distrito un total de **118.232** PQRSD, donde La Secretaría de Movilidad ocupa el primer lugar con **57.545** y una representación del 48.67%, en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Hacienda con **12.638** PQRSD que representa el 10.69% y en tercera posición con **11.375** y el 9.62% de participación del total de ingresos se encuentra la Secretaría de Seguridad y Convivencia.





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

## 7. Top 10 de principales temas solicitados por los grupos de valor a través de las PQRSD.

### 7.1 Julio a diciembre de 2024





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### 7.2 Enero a junio de 2025



### 8. Estado de las PQRSD en la entidad del mes de noviembre a junio de 2025



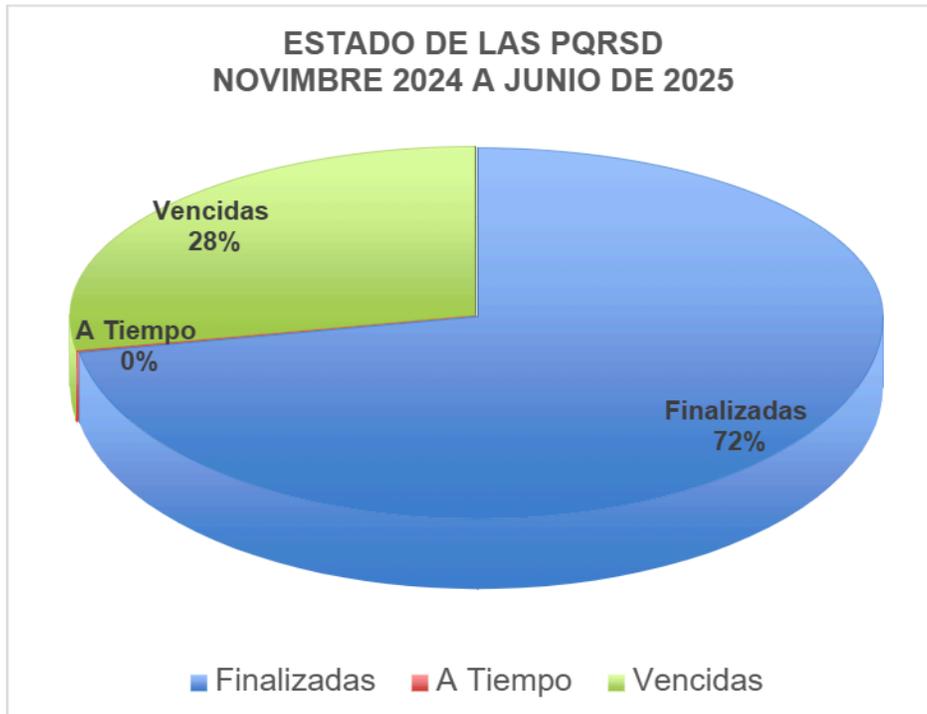
\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

De noviembre de 2024 a junio a 2025 ingresaron un total de **142.925** PQRSD al Distrito, de las cuales se encuentran finalizadas a la fecha de corte el **97,58%**; en estado abiertas un **0.001%**, es decir que se encuentran a tiempo de ser respondidas oportunamente de acuerdo a los términos de respuesta, el **37,56%** se reporta con vencimiento de términos.





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12

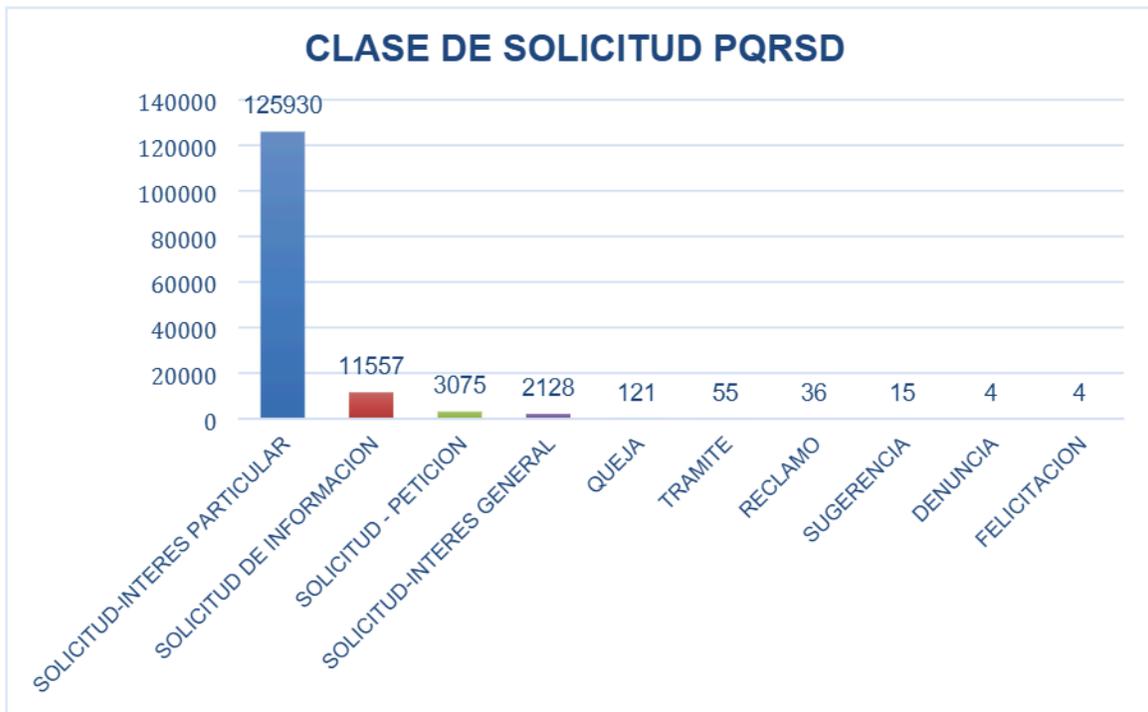


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

### 9. 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 la siguiente gráfica se observa el total de clasificaciones de acuerdo a la naturaleza jurídica de cada solicitud, que fueron realizadas desde el mes de noviembre 2024 a junio 2025



La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,8% del total de las PQRSD.





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12

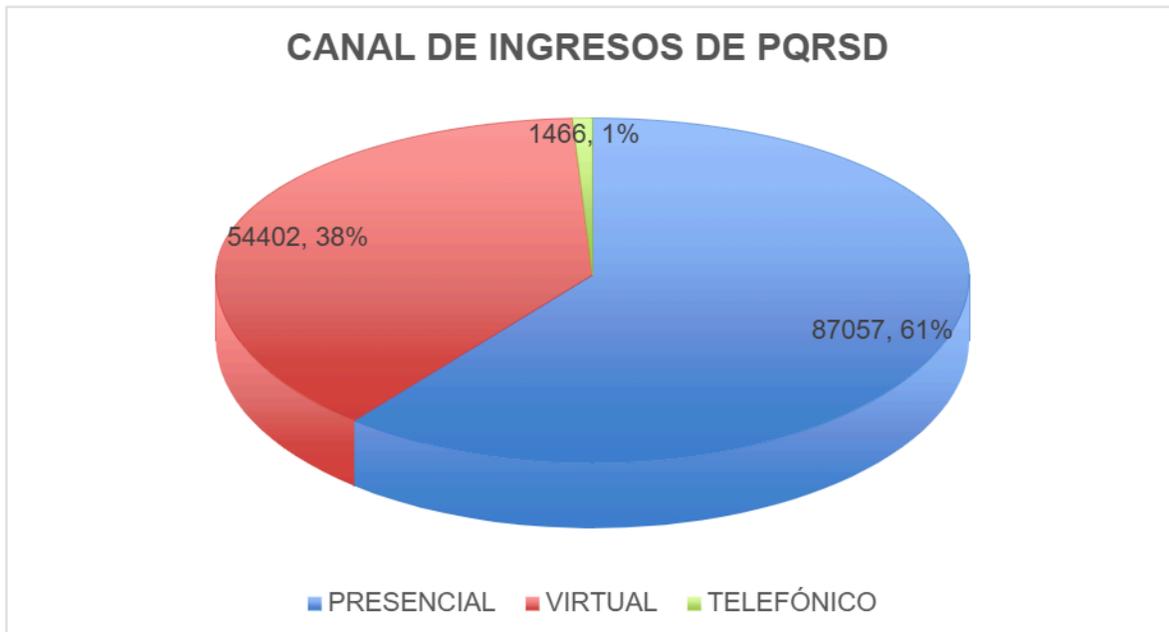


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

### 10. PQRSD recibidas de acuerdo a los canales de atención de nombre 2024 a junio 2025

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), el whatsapp de la entidad 301 604 44 44; 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 presencial con un total de **87.057 PQRSD** y un **61%** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal virtual que tuvo ingresos por **54.402** solicitudes que representa el **38%** y finalmente el telefónico con **1.466** PQRSD y un **1%** respecto al total de ingresos.





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12

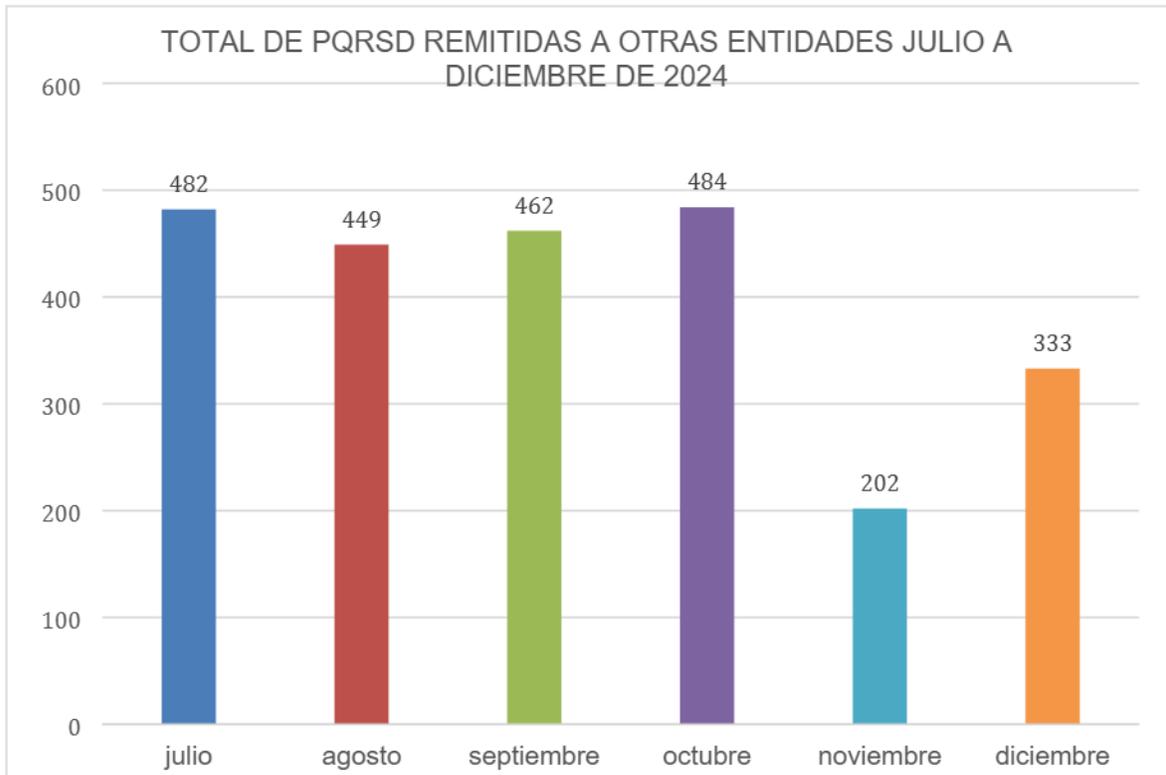


**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

### 11. 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.

#### 11.1 Para el periodo julio a diciembre de 2024 se han remitido a otras entidades un total de 2.412 PQRSD





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



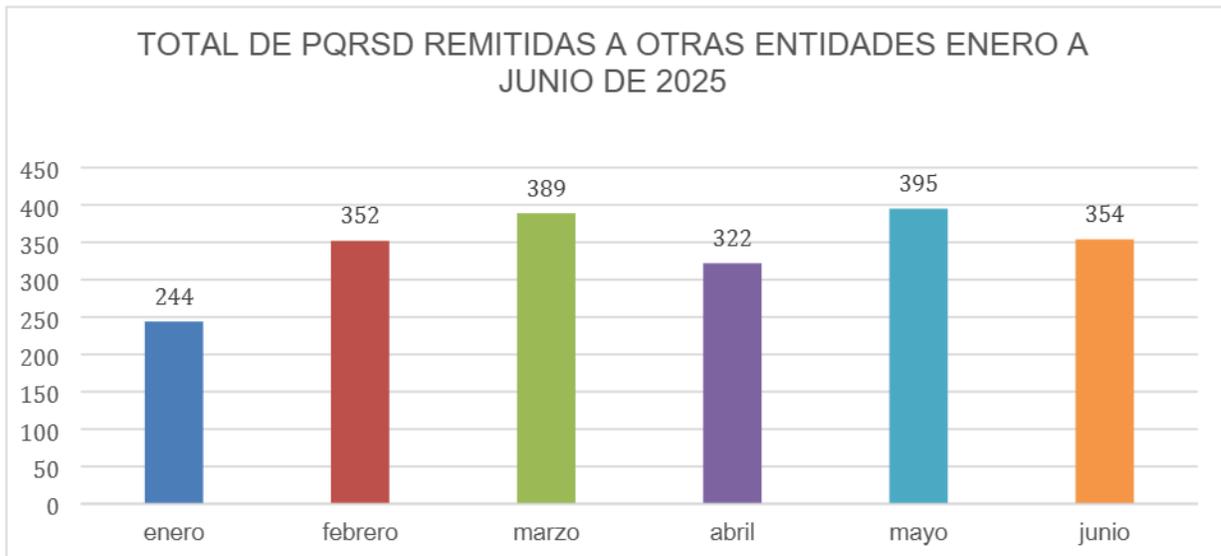
**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

### Top 10 de las entidades más demandas

ENTIDAD	PARTICIPACIÓN
EMVARIAS	20,64%
COMANDO POLICÍA METROPOLITANA DE ABURRÁ	17,52%
EPM	14,40%
ÁREA METROPOLITANA	14,25%
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	11,21%
ISVIMED	7,57%
INDER	7,42%
SAPIENSA	3,72%
ALCALDIA DE BELLO	1,71%
SECCIONAL DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL DE ANTIOQUIA	1,56%
<b>Total General</b>	<b>100%</b>

### 11.2. Relación de entidades de mayor demanda a las que se remite PQRSD por competencia desde el Distrito en los enero a junio de 2025

Para el periodo enero a junio de 2025 se han remitido por parte del Distrito a otras entidades un total de **2.056** PQRSD





\*202530357363\*

Fecha Radicado: 2025-07-31 16:12:12



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

### Top 10 de las entidades más demandadas

ENTIDAD	PARTICIPACIÓN
POLICIA NACIONAL	21%
EPM	13%
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	13%
EMPRESAS VARIAS	12%
ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ	10%
ISVIMED	7%
ALCALDÍA DE BELLO	7%
SECCIONAL DE SALUD DE ANTIOQUIA	6%
INDER	6%
ALCALDÍA DE ITAGUI	5%
<b>Total General</b>	<b>100%</b>

Para cualquier información adicional se puede comunicar a través de nuestros canales oficiales, de manera virtual en [www.medellin.gov.co](http://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. Cordero A*

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO