



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

PERIODO: ABRIL-JUNIO DE 2025

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

Página 1 de 13



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



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, sugerencias y denuncias por actos de corrupción que interpongan los distintos grupos de valor, en consideración con las funciones del Decreto No. 883 del 2015 y el 863 de 2020 y las demás 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 de identificación de necesidades de mejora 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



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



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; la página web y WhatsApp institucional), 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, fundamentalmente las solicitudes de acceso a la información interpuestas por la ciudadanía ante el Distrito Especial de Ciencia Tecnología e Innovación de Medellín, durante el periodo comprendido entre el 1° de abril y el 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 abril 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, los cuales se establecen de la siguiente manera:



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.1 Clase de Solicitudes

Clasificación de las solicitudes.



<p style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">Solicitud de copia</p> <p>Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">Reclamo</p> <p>Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">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: #f4a460; padding: 5px;">Organismos Judiciales</p> <p>Solicitud de información o documentos a la Administración.</p>
<p style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">Solicitud de periodistas</p> <p>Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.</p>	<p style="text-align: center; background-color: #f4a460; padding: 5px;">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>	



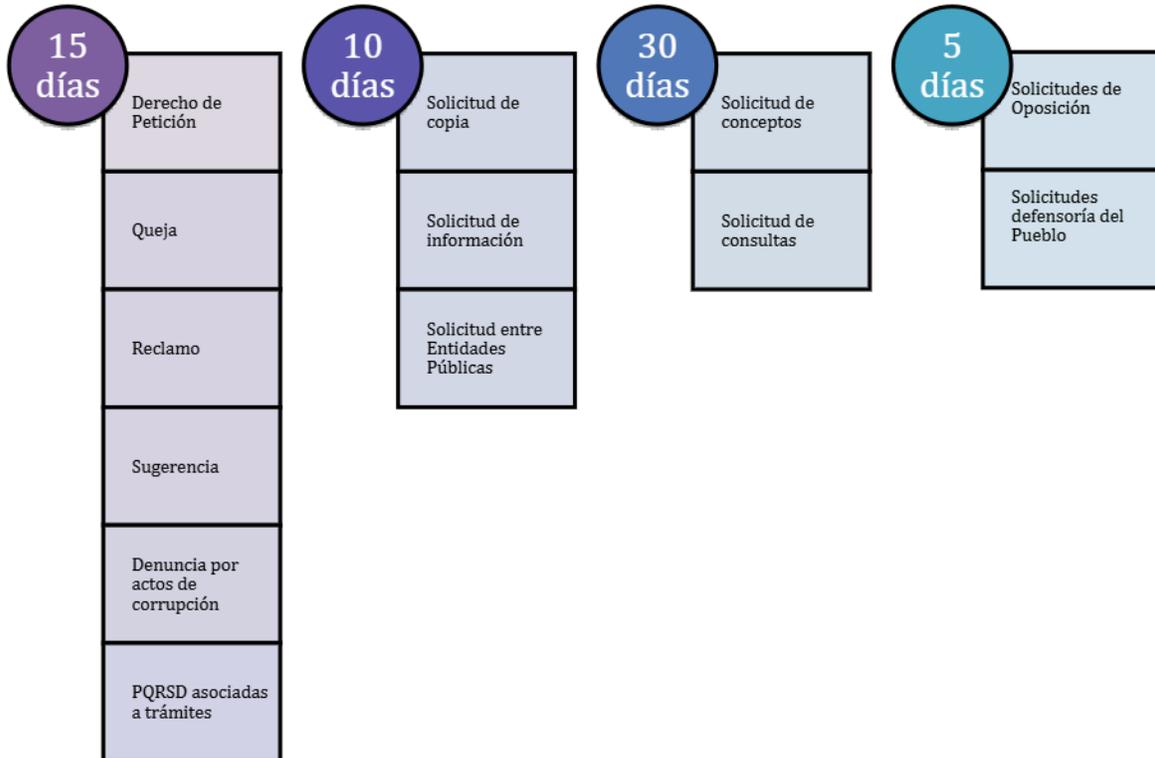
202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.2 Tiempos de respuesta dispuestos en la Ley 1437 de 2011 y en la ley 1755 de 2015





202530425153

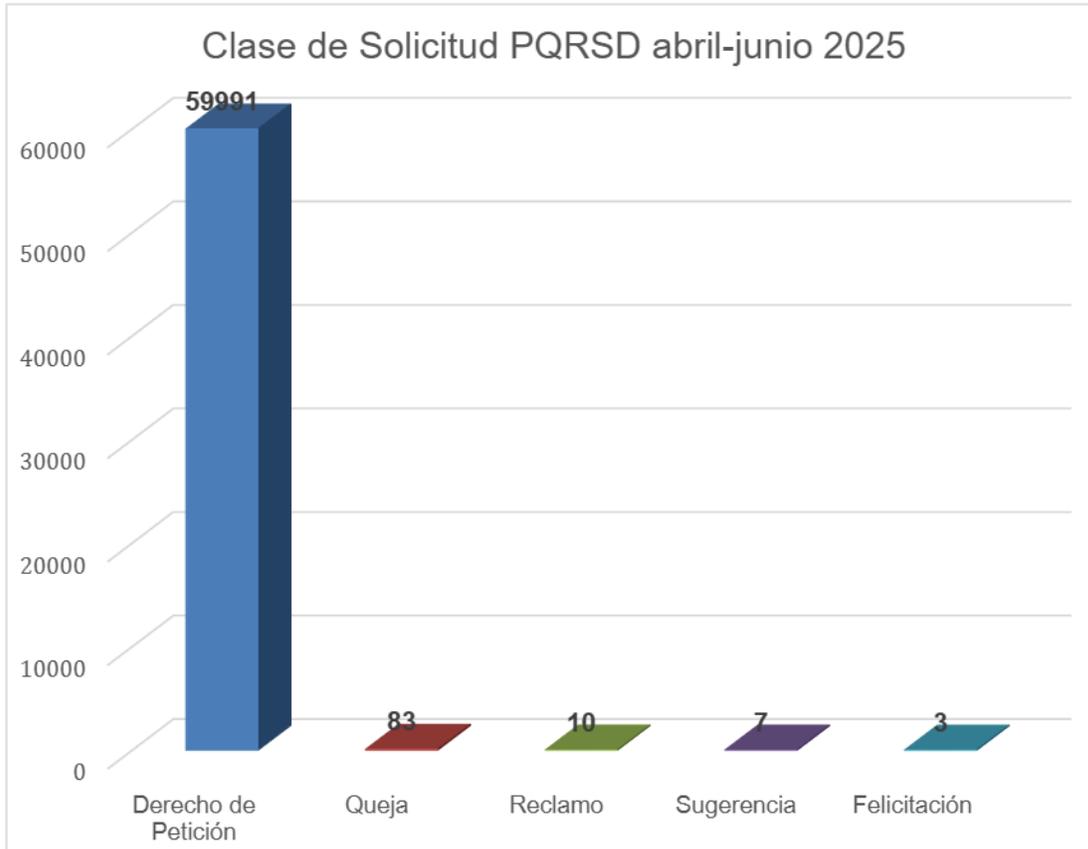
Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo abril a junio de 2025



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 60.094 PQRSD de las cuales el 99,83 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0,14% Quejas, el 0.02% como Reclamos, el 0,01% como sugerencias y 0.00 % para felicitación.



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

5.2 Solicitudes de Información oportunas y no oportunas en el periodo abril a junio de 2025





202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

ESTADO		NO OPORTUNO	OPORTUNO	Total general
MES	ABRIL	185	1297	1.482
DIAS	3	2	5	7
	5	15	47	62
	7	5	2	7
	8	3	2	5
	10	144	1208	1352
	15	16	33	49
MES	MAYO	291	1.476	1.767
DIAS	2	1	2	3
	3	1	8	9
	5	37	78	115
	7		1	1
	10	238	1352	1590
	15	14	34	48
	30		1	1
MES	JUNIO	243	1.404	1.647
DIAS	2		1	1
	3	1	9	10
	5	28	82	110
	7		1	1
	8	1		1
	10	206	1267	1473
	15	7	43	50
	30		1	1
Total general		719	4.177	4.896

Entre abril a junio de 2025, ingresaron a la entidad un total de 4.896 solicitudes de información, que representa un 8,14% del total de las PQRSD recibidas en el período.

De acuerdo al marco normativo las solicitudes con asignación de 10 días hábiles para ser atendidas representan el 90,17% del total de ingresos.

Esta clasificación se obtiene acordes con la información reportada por las dependencias, según la metodología definida y las excepciones de ley como las ampliaciones de información.



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

En el periodo comprendido entre abril a junio de 2025, ingresaron a la entidad un total de 4.896 solicitudes de información, de las cuales se respondieron a tiempo 4.177 que representa una oportunidad del 85,31%.

5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo



Durante los meses de abril a junio de 2025, el 85% de las solicitudes de información se respondieron de manera oportuna, el 15%, es decir 712 solicitudes fueron inoportunas en la entidad. Teniendo en cuenta que la meta establecida es del 85% no se logra el cumplimiento previsto en la meta institucional del 92% Las dependencias que presentaron mayores índices de vencimientos fueron: Seguridad y Convivencia, Movilidad, Gestión y Control Territorial, Hacienda e Inclusión Social.

Dentro de las principales causas de vencimientos de términos de respuestas, las dependencias argumentan personal insuficiente para atender la demanda



202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

creciente de los principales temas y algunos controles ineficientes en las etapas de gestión a cargo de los servidores responsables.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo abril a junio de 2025

TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total general
Administrativa y Financiera de Movilidad	1			1
ADM-Talento Humano, Bienestar Docente-Educación	1			1
Asuntos UNE-Movilidad	1	3	1	5
Cobro Coactivo - Movilidad	41			41
Control Disciplinario Interno-Gestión Humana y SECI	1			1
Delegadas Despacho del Alcalde Medio Ambiente-Medio Ambiente	1			1
Educación Ambiental, fauna doméstica y buenas prácticas ambientales-Medio Ambiente		1		1
Fotodetección-Movilidad	2	2		4
Inspecciones-Movilidad	1	1		2
Inspecciones Corregidurias-Seguridad		1	1	2
Legal-Movilidad	2	1	1	4
Llamadas incidentes 123-Seguridad	1			1
Organizaciones Comunales-Participación	1			1
PQRSD Gobierno Local-Seguridad	1			1
Remisiones y Entes descentralizados-Gestión Humana y SECI	1			1
Seguridad Vial y Control-Movilidad	21	1	4	26
Subsecretaría Técnica-Movilidad	5			5
Tecnología para la seguridad-Seguridad	1			1
Temas Espacio Público-Seguridad	1			1
Total general	83	10	7	100

A la entidad en el periodo comprendido entre abril a junio de 2025 ingresaron 83 quejas, 10 reclamos y 7 sugerencias





202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación

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 2025, le fue reportada por las dependencias un total de 25 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.

En virtud de la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones", la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía debe reportar a través de los informes semestrales de PQRSD que son publicados en la página web de la entidad el número de solicitudes PQRSD en las que se negó el acceso a la información por lo tanto, se debe diligenciar los siguientes campos:

Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado	Porqué?	Las PQRS asociadas al acceso a la información pública, implicaron para los peticionarios el pago de algún tipo de valor económico? Por favor indicar su monto, concepto y fundamento normativo del cobro	Observación
Secretaría de Hacienda	Si	202530148880	Se verificó que no se cumple con lo establecido en la CIRCULAR 202480000142 DE 2024, mediante la cual se estipulan los requisitos para solicitud de información por taquilla y página Web - Datos Personales con Reserva Legal	NO	El contribuyente no envió los documentos que acrediten la presentación personal, solo radició por página web sin anexos solicitando abono de predial
Secretaría de Hacienda	Si	202530188004	Se verificó que no se cumple con lo establecido en la CIRCULAR 202480000142 DE 2024, mediante la cual se estipulan los requisitos para solicitud de información por taquilla y página Web - Datos Personales con Reserva Legal	NO	El contribuyente no envió los documentos que acrediten la presentación personal, solo radició por página web sin anexos solicitando impuestos predial
Secretaría de Hacienda	Si	202530173380	El contribuyente realizó una petición sin número de cédula, se responde la petición solicitando información de la cédula de Ciudadanía	NO	Sin Número de cédula
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510148146	Reservada	NO	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380968381 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.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510147044	Reservada	NO	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aportan orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380968381 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.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510186969	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1268 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510144948	Reservada	NO	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aporta orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380968381 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.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510149548	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1268 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510170702	Reservada	NO	No cumple con requisitos de Ley Estatutaria 1268 de 2008 en su artículo 5.
Departamento Administrativo de Planeación	Si	202510178537	Reservada	NO	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aporta orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380968381 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.





202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510133576	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510133604	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510172325	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por los artículos 26, 29 y 115, primer inciso de Ley 1708 de 2014.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510178926	Reservada	NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510182713		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510183057		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510183077		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510191036		NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510194448		NO	No cumple con requisitos Ley 600 de 2000 - No aporta orden judicial firmada por fiscal - de acuerdo con el concepto 20185380698381 de fecha 3 de diciembre de 2018 del Departamento Nacional de
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510199213		NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510203975		NO	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510203353		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510189659		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510211217		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
Departamento Administrativo de Planeación	SI	202510210467		NO	Aclaración fecha de los hechos para determinar Ley aplicable, lo anterior amparado en el artículo 17 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 del año 2015.
total				25	

6. Remisión a otras Entidades





202530425153

Fecha Radicado: 2025-09-04 15:45:38



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Remisiones y Entes descentralizados	Cantidad
Policía	20
Fiscalía	12
Concejo de Medellín	10
Ciudadanos	6
Defensoría de Pueblo	6
Personería Medellín	5
Juzgados	5
Otros	2
Ministerios	2
Superintendencias	1
Procuraduría	1
Congreso	1
ICBF	1
Total general	72

En el periodo se remitieron un total de 72 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 / radicación de PQRSD; línea única de atención a la ciudadanía: (604) 44 44 144; WhatsApp Flor, 301 604 44 44 y de forma presencial en nuestras sedes de Servicio a la Ciudadanía

Cordialmente,

CATALINA MARIA CARDENAS ALVAREZ
SUBSECRETARIA DE DESPACHO

