



\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**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: JULIO A NOVIEMBRE DE 2025

### SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645

Página 1 de 16



[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



\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**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, la normatividad asociada al sistema de servicio a la ciudadanía y los documentos que hacen parte de sistema de gestión de la calidad de la entidad.

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.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645

Página 2 de 16



[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



\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**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 canal virtual [www.medellin.gov.co](http://www.medellin.gov.co), 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° de julio al 30 de noviembre 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 julio a noviembre 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:



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23




**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## 4.1 Clases de solicitudes

### Clasificación de las solicitudes.



<b>Petición de interés particular</b> 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.	<b>Petición de interés general</b> Intervención o actuación del sujeto obligado frente a una situación específica que afecta a la comunidad.	<b>Consulta</b> Se busca orientación, punto de vista de la Administración frente a temas relacionados con sus competencias.
<b>Solicitud de copia</b> Cuando se solicita la reproducción pública de la entidad.	<b>Queja</b> Manifestación de protesta, descontento o inconformidad por la conducta del personal de la entidad.	<b>Reclamo</b> Manifestar de insatisfacción por el servicio prestado en la entidad.
<b>Petición entre autoridades</b> Una autoridad hace una petición de información o documentos a la Administración.	<b>Sugerencia</b> Propuesta o consejo que realiza la comunidad para mejorar la prestación del servicio o productos de la entidad.	<b>Denuncia</b> Expone una situación que puede ser ilícita, ya sea por actos de corrupción o conflictos de interés.
<b>Solicitud de información</b> Es toda la información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal.	<b>Situación de riesgo para la vida</b> Solicitudes que contienen situaciones de riesgo para la vida del sujeto.	<b>Organismos Judiciales</b> Solicitud de información o documentos a la Administración.
<b>Solicitud de periodistas</b> Solicitud de información o documentos para el ejercicio de su actividad.	<b>Peticiones por personas en estado de vulnerabilidad</b> Solicitudes realizadas por personas infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores, veteranos, Fuerza Pública y víctimas del conflicto armado.	



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

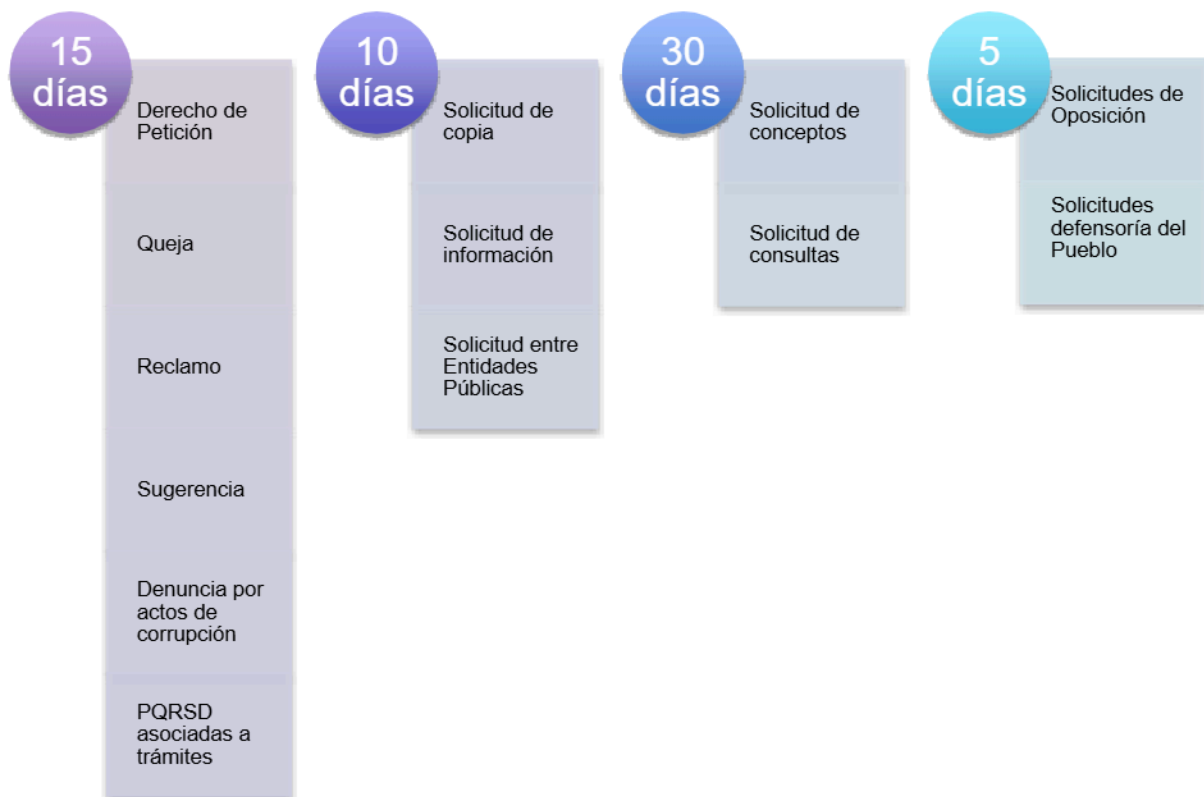
Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

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



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



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

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

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

TOTAL DE INGRESOS PQRSD POR MES AÑO 2019-2025							
MES	Año	Año	Año	Año	Año	Año	total General
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Enero	13.305	12.369	11.104	14.310	18992	17351	87.431
Febrero	14.685	16.301	13.212	16.689	24174	19776	104.837
Marzo	10.224	18.204	14.586	18.542	20101	20864	102.521
Abril	9.997	16.147	11.566	13.970	24047	19086	94.813
Mayo	11.544	14.337	14.585	19.431	21029	21806	102.732
Junio	15.029	14.722	13.528	18.204	16929	19157	97.569
Julio	20.426	16.112	13.459	15.288	21841	26217	113.343
Agosto	17.012	15.178	15.652	17.628	22276	20895	108.641
Septiembre	17.631	15.823	14.714	16.642	22079	21828	108.717
Octubre	16.339	14.054	16.463	17.063	21935	22547	108.401
Noviembre	15.397	14.077	15.247	16.692	10307	19439	91.159
Diciembre	12.109	10.497	11.951	12.618	14389		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>228.966</b>	<b>1.181.728</b>



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645







\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23

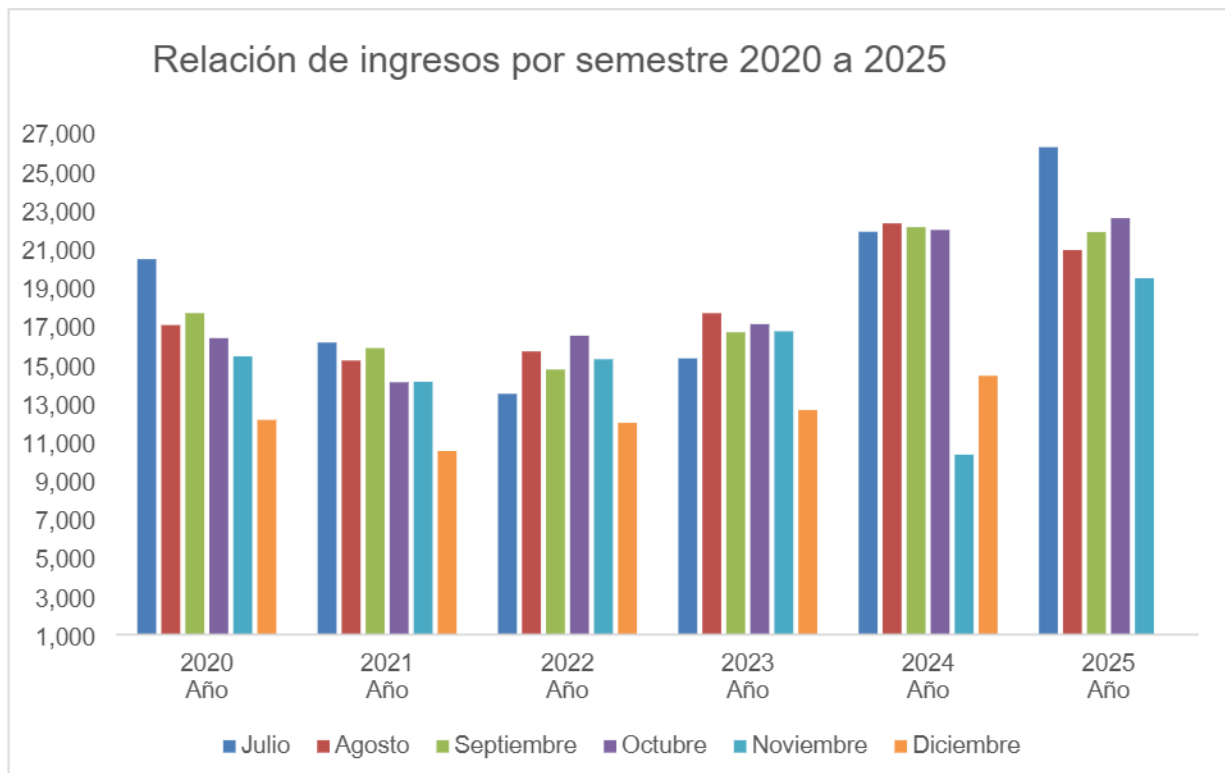


**Alcaldía de Medellín**

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. (con corte a noviembre 2025)

COMPARATIVO DE INGRESOS SEMESTRAL						
	Año	Año	Año	Año	Año	Año
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Julio	20.426	16.112	13.459	15.288	21.841	26.217
Agosto	17.012	15.178	15.652	17.628	22.276	20.895
Septiembre	17.631	15.823	14.714	16.642	22.079	21.828
Octubre	16.339	14.054	16.463	17.063	21.935	22.547
Noviembre	15.397	14.077	15.247	16.692	10.307	19.439
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>	<b>110.926</b>





\*202530611645\*

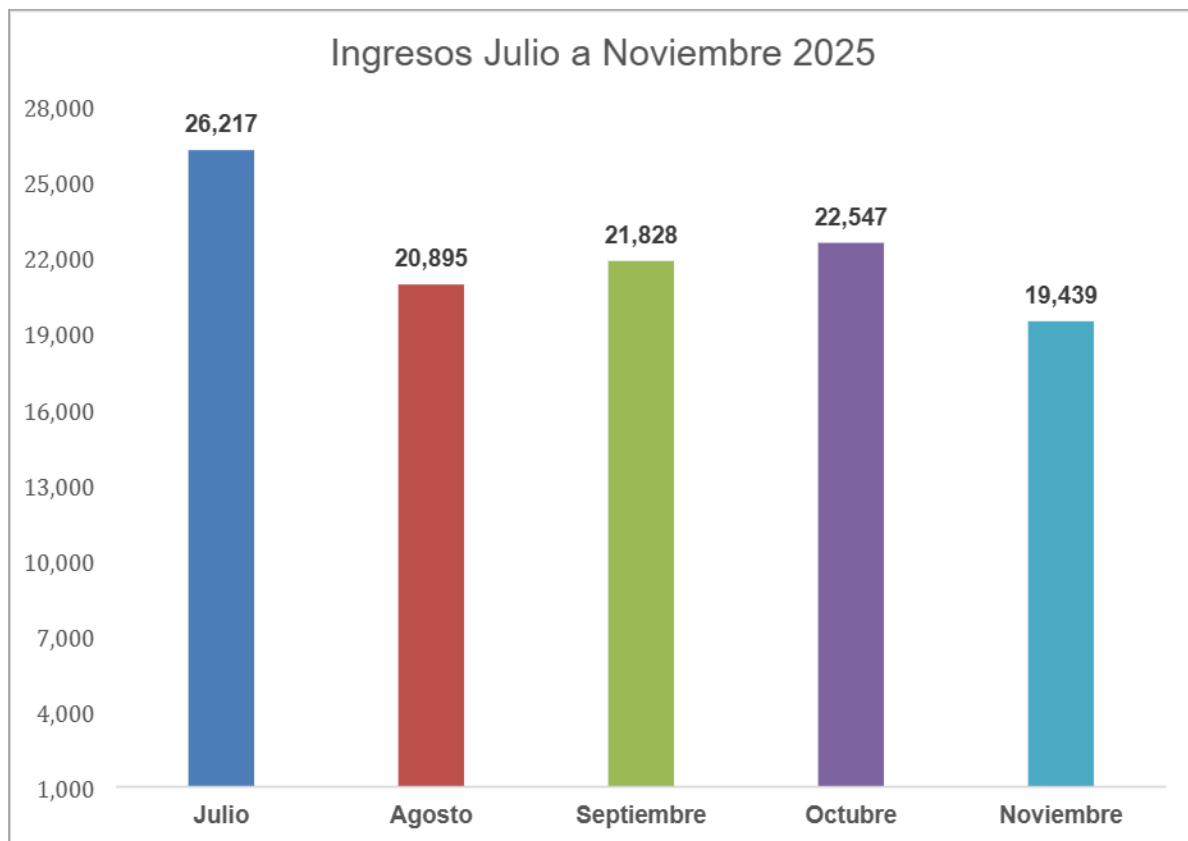
Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## Comparativo Ingresos PQRSD julio a noviembre de 2025



En los meses de julio a noviembre de 2025, ingresaron un total de **110.926** PQRSD a la entidad, el mes de julio se cataloga como el de mayor demanda con **26.217** solicitudes; y el mes de menor ingreso fue noviembre con **19.439** PQRSD.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645







\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



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

## 6. Relación de ingresos de PQRSD por dependencia

### 6.1 Periodo: julio a noviembre de 2025

DEPENDENCIA	MES	MES	MES	MES	MES	Total general
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	
Movilidad	13.333	10.822	11.564	11.985	10.260	57.964
Seguridad y Convivencia	2.930	2.056	2.189	2.463	2.114	11.752
Hacienda	2.471	1.819	1.800	1.828	1.628	9.546
Salud	1.507	1.052	1.172	1.023	901	5.655
Gestión y Control Territorial	1.196	998	965	1.029	771	4.959
Gestión Humana y Servicio a la Ciudadanía	903	890	885	943	836	4.457
DAP	978	766	809	838	749	4.140
Infraestructura Física	662	601	549	596	513	2.921
Inclusión Social, Familia y Derechos Humanos	654	567	600	497	452	2.770
Educación	362	312	332	322	295	1.623
DAGRD	255	270	226	198	190	1.139
Medio Ambiente	226	197	175	216	164	978
Participación Ciudadana	154	97	126	137	89	603
Suministros y Servicios	132	89	111	119	92	543
Secretaría de Paz y Derechos Humanos	136	77	78	60	76	427
Cultura	99	58	47	76	42	322
Buen Comienzo	44	57	48	43	31	223
Desarrollo Económico	47	33	35	61	39	215
Mujeres	28	28	17	19	16	108
Clasificación				1	101	102
Innovación Digital	17	18	16	14	17	82
Turismo y Entretenimiento	19	19	14	14	12	78
Privada	5	9	23	18	7	62





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



## Alcaldía de Medellín

Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación

Juventud	12	19	8	12	6	57
Despacho del Alcalde	9	9	7	8	9	42
Gobierno y Gestión del Gabinete	13	7	6	6	7	39
Comunicaciones	6	3	9	4	3	25
Gerencia Etnica	6	5	6	5	2	24
Gerencia de Diversidad	4	9	4		4	21
General	2	3	4	4	4	17
Gerencia de Corregimientos	7		1	3	1	12
Gerencia De Proyectos Estratégicos		1	1	4	5	11
Gerencia del Centro		2	1		3	6
Evaluación y Control		2		1		3
<b>Total general</b>	<b>26.217</b>	<b>20.895</b>	<b>21.828</b>	<b>22.547</b>	<b>19.439</b>	<b>110.926</b>

Para los meses de julio a noviembre de 2025, la dependencia con el mayor número de ingresos de solicitudes PQRSD fue la Secretaría de Movilidad con **57.964** y una representación del 52.3%, en segundo lugar se encuentra la Secretaría de Seguridad y Convivencia con **11.752**, que representa el 10.6% y en tercer lugar Hacienda con **9.546** PQRSD con el 8.6% del total de ingresos.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

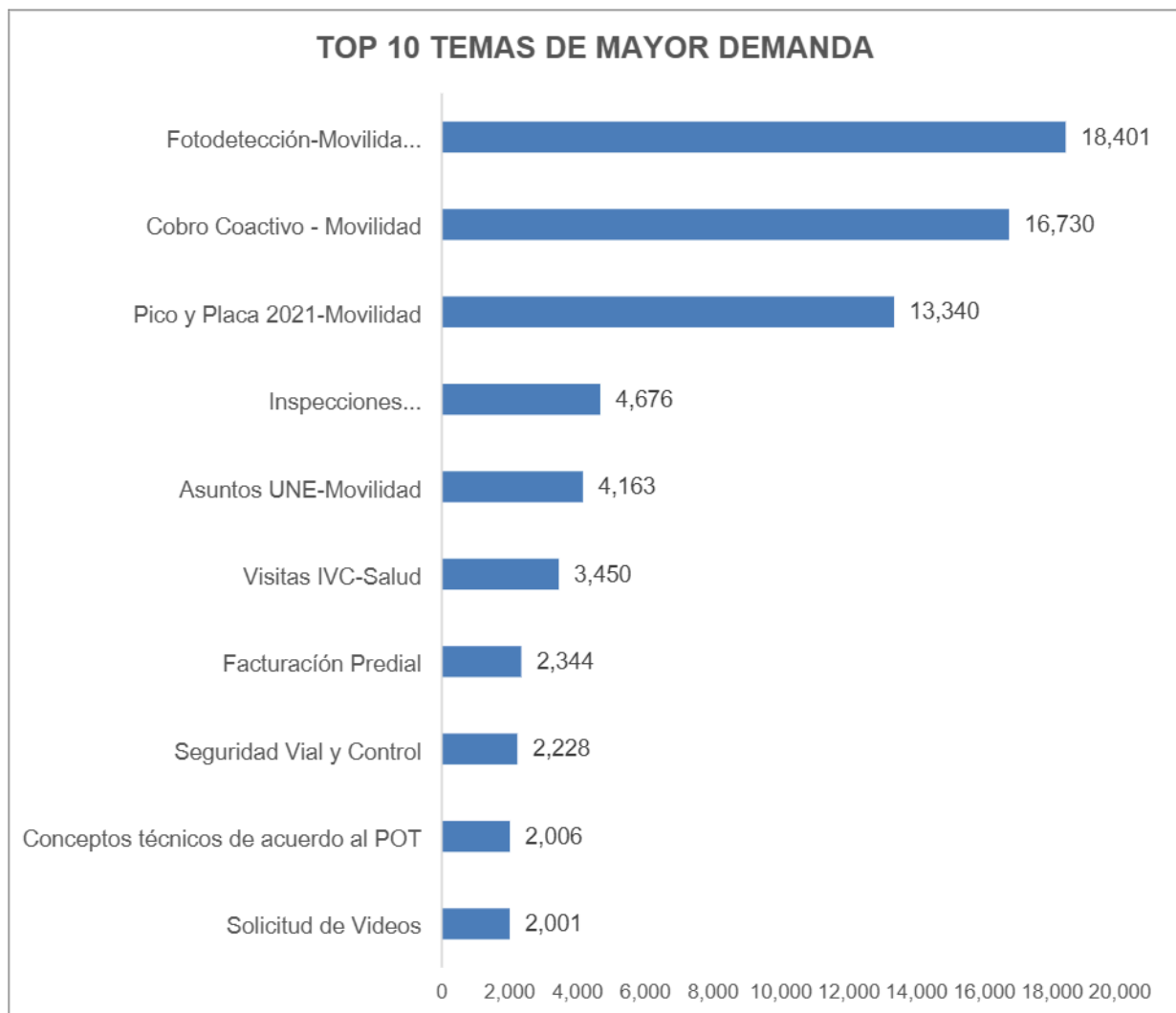
Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**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 noviembre de 2025



La Secretaría de Movilidad ocupa las tres(3) primeras posiciones dentro del total de los temas de mayor demanda en el periodo julio a noviembre de 2025.

Página **11** de **16**



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645



[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



\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23

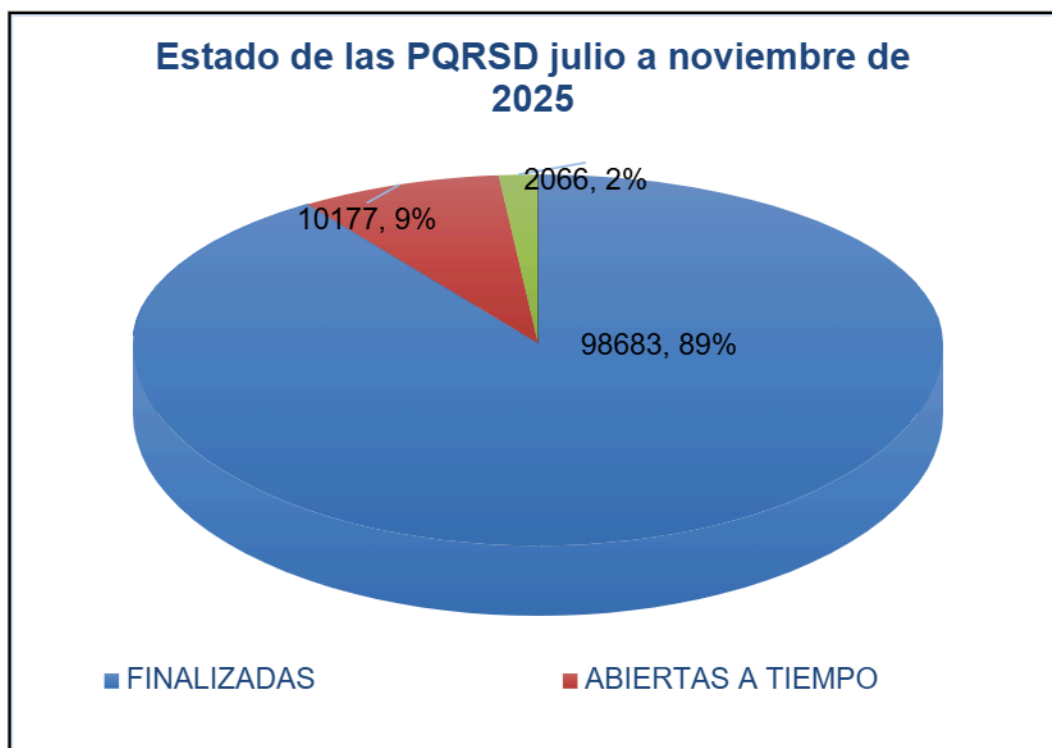


**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

### Estado de las PQRSD en la entidad mes de julio a noviembre de 2025

De julio a noviembre de 2025 ingresó al Distrito un total de **110.926** PQRSD, de las cuales se encuentran finalizadas a la fecha de corte el **89%**; en estado abiertas **9%**, es decir que se encuentran a tiempo de ser respondidas oportunamente de acuerdo a los términos de respuesta, el **2%** se reporta con vencimiento de términos y pendientes de cierre.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



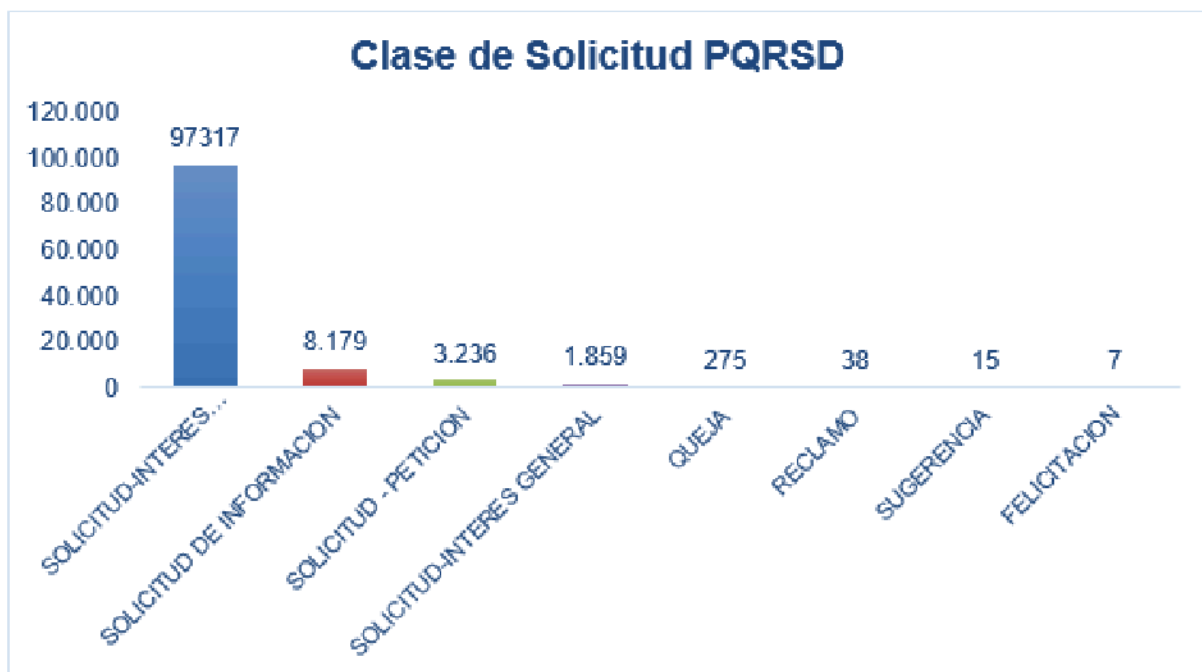
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## 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 y 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 julio a noviembre de 2025



La clase de solicitud que más ingresó en el periodo fue la de Derechos de Petición con un 99,7% del total de las PQRSD.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



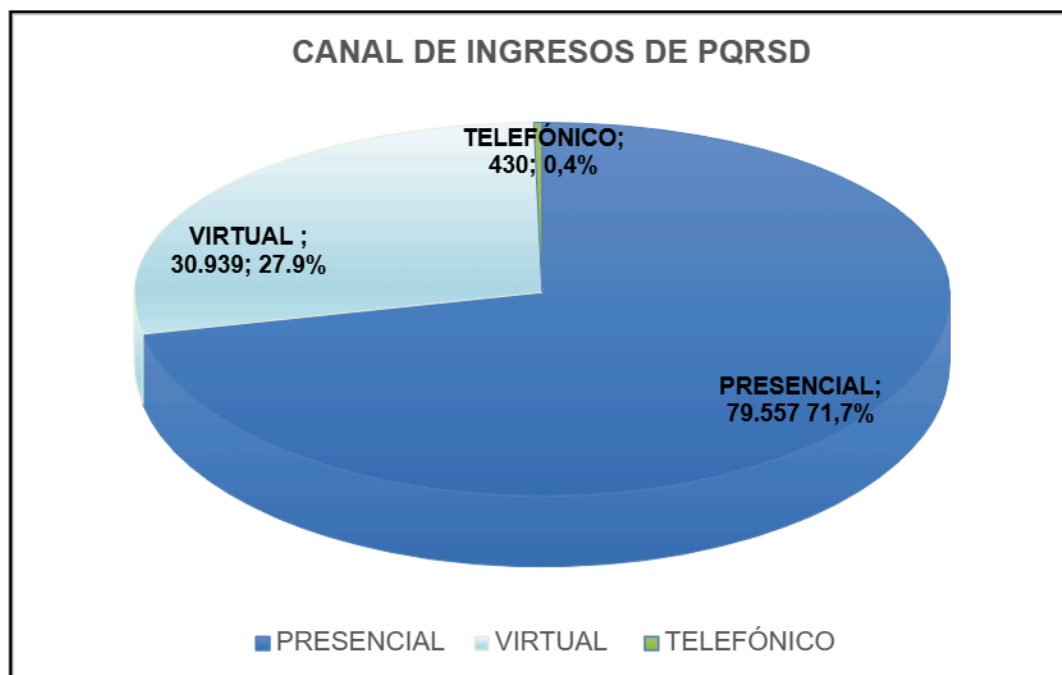
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## 9. PQRSD recibidas de acuerdo a los canales de atención de julio a noviembre de 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 **79.557 PQRSD** y un **71,7%** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal virtual que tuvo ingresos por **30.939** solicitudes que representa el **27,9%** y finalmente el telefónico con **430 PQRSD** y un **0,4%** respecto al total de ingresos.



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645







\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



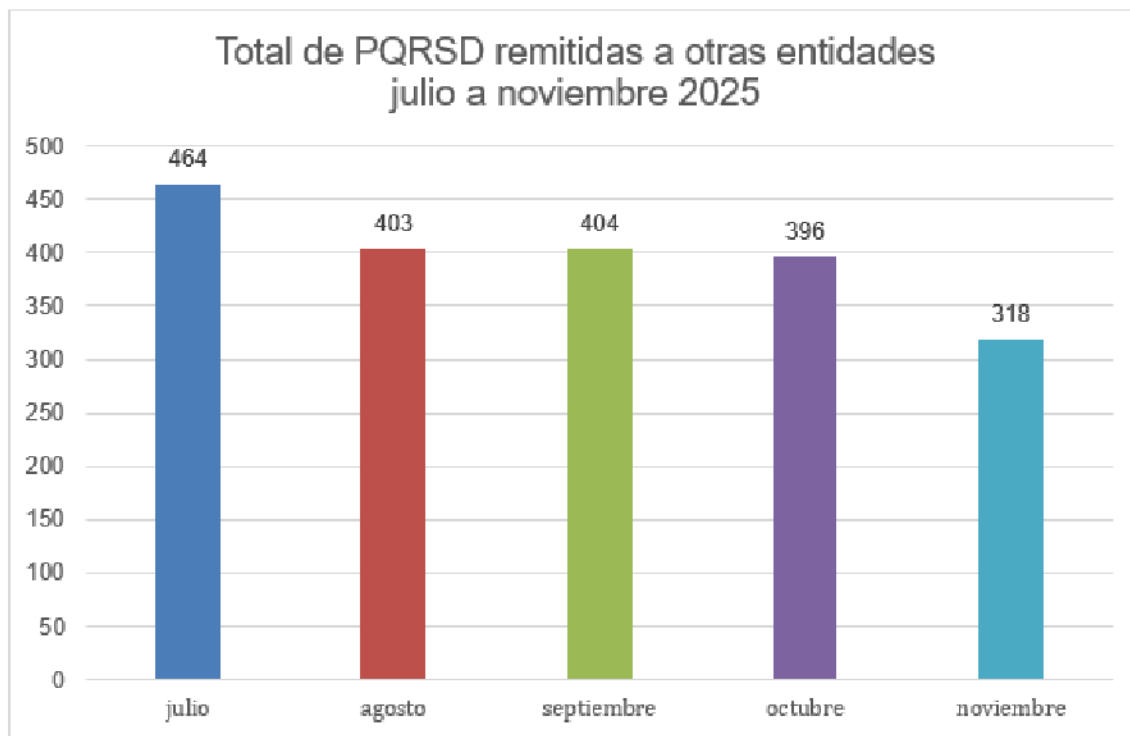
**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

## 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.

10.1 Para el periodo julio a noviembre de 2025 se han remitido a otras entidades un total de 1.985 PQRSD



Top 10 de las entidades más demandas a las que se realize remisiones.





\*202530611645\*

Fecha Radicado: 2025-12-12 08:29:23



**Alcaldía de Medellín**

Distrito de  
**Ciencia, Tecnología e Innovación**

ENTIDAD	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
POLICÍA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ	646	18%
EMVARIAS	401	11%
EPM	305	9%
GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA	281	8%
ISVIMED	199	6%
INDER	166	5%
SECCIONAL DE SALUD DE ANTIOQUIA	149	4%
ÁREA METROPOLITANA DEL VALLE DE ABURRÁ	102	3%
ALCALDIA DE BELLO	84	2%
ALCALDIA DE ITAGUI	82	2%

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), Whatsapp institucional Flor 301 604 44 44 , en nuestras sedes de atención a la ciudadanía y a través de la línea única del Distrito (604) 44 44 144

Cordialmente,

*Monica Maria Hena O.*

MONICA MARIA HENAO ORTEGA  
SUBSECRETARIA DE DESPACHO



Documento Firmado  
Digitalmente: # 202530611645

Página 16 de 16



[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