



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



* 2 0 2 4 3 0 2 1 1 9 8 4 *
Medellín, 20/05/2024

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

PERIODO: ENERO A MARZO DE 2024

SUBSECRETARÍA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA



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



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 la página web), 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, 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 31 de marzo 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 enero a marzo 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, los cuales se establecen de la siguiente manera:



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

4.1 Clase 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 realice 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.	



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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

TERMINOS PARA DAR RESPUESTA



5. Solicitudes de Acceso a la información.

5.1 PQRSD en el periodo enero a marzo de 2024



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación



Al Distrito Especial de Ciencia, Tecnología e Innovación ingresaron en este periodo un total de 46.416 PQRSD de las cuales el 99,8 % fueron clasificadas como Derechos de Petición, el 0.04% como Reclamos, el 0,06% Quejas, el 0,02 como sugerencias y 0,00 como felicitación.

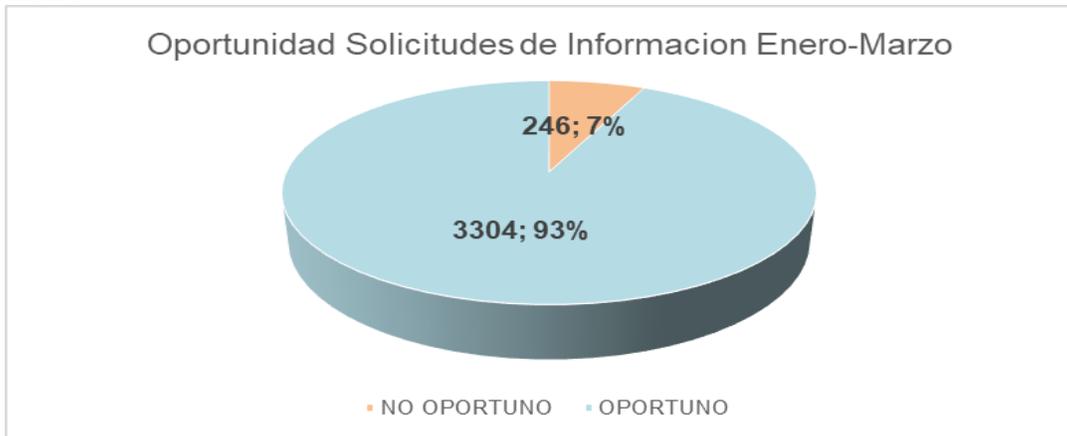
5.2 Solicitudes de Información Oportunas y no oportunas en el periodo



Alcaldía de Medellín
 Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Clasificación por término de respuesta y estado de las Solicitudes de Información Enero-Marzo				
Estado		No Oportuno	Oportuno	Total general
Mes	enero	72	935	1007
Días	5	4	21	25
	10	66	886	952
	15	2	19	21
	30		9	9
Mes	febrero	107	1223	1330
Días	5	9	56	65
	10	87	1109	1196
	15	11	48	59
	30		10	10
Mes	marzo	67	1146	1213
Días	5	2	43	45
	10	59	1062	1121
	15	5	39	44
	30	1	2	3
Total general		246	3304	3550

5.3 Total oportunidad solicitudes de información que ingresaron en el periodo



Durante los meses de enero a marzo de 2024 el 93% de las solicitudes de información se respondieron oportunamente con un total de 3.304, el 7%, es decir 246 Peticiones fueron inoportunas en la Entidad.

5.4 Tipificación de las Quejas, Reclamos, Sugerencias del periodo enero a marzo de 2024

TEMA	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	Total
Seguridad Vial y Control	8	7	3	18



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Subsecretaría Técnica	2		6	8
SISBEN		7		7
Asuntos UNE	2	2		4
Sedes		4		4
Legal	2	2		4
Cobro Coactivo - Movilidad	1	2		3
Pico y Placa 2021		3		3
Fotodetección	1	1		2
Cartografía		2		2
ADM-NOM-Temas relacionados con nómina		1		1
Remisiones y Entes Descentralizados			1	1
PSE-INSYVIG-Desescolarización		1		1
Inspecciones	1			1
Reclamación referentes al Sistema General de Seguridad Social en salud	1			1
Unidad de Convivencia		1		1
Salud Pública		1		1
ADM-AP.JUR-Quejas contra Servidores Públicos de la SEM.	1			1
Administrativa y Financiera	1			1
Delegadas Despacho del alcalde Seguridad		1		1
Facturación Predial		1		1
Tecnología y Gestión de la Información		1		1
Control Disciplinario Interno	1			1
PSE-GE- Dificultades de docentes, directivos docentes y Núcleos Educativos	1			1
Levantamiento de medidas sanitarias de seguridad para establecimientos abiertos al público (peluquerías, tiendas, restaurantes, cafeterías etc.)		1		1
Total general	22	38	10	70

A la entidad en el periodo comprendido entre enero a marzo de 2024 ingresaron 22 quejas, 38 reclamos y 10 sugerencias.

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 enero a marzo de 2024, le fue reportada por las dependencias un total de 66 radicados con las respectivas observaciones y su tratamiento.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Dependencia	Se negó acceso a la información solicitada a través de PQRSD?	Radicado de entrada	Porqué?	Observación
DAP	Si	202310428985	Otros	La Unidad para Víctimas cuenta con el acceso a la base de datos certificada nacional del Sisbén IV (Departamento Nacional de Planeación – DNP, Abecé de la armonización del componente asistencial de la Política de Víctimas y la Política Social Moderna, página 17). Respecto a versiones anteriores del Sisbén, es el DNP el competente para brindar la información. El DAP no tiene injerencia en temas relacionados con la asignación de beneficios en los Programas Sociales (artículo 2.2.8.1.2 del Decreto 441 de 2017)
DAP	Si	202410000694	Reservada	No aporta orden judicial, ni cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y los artículos 6 y 10 de la Ley estatutaria 1581 de 2012
DAP	Si	202410000803	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012
DAP	Si	202410000982	Otros	La Unidad para Víctimas cuenta con el acceso a la base de datos certificada nacional del Sisbén IV (Departamento Nacional de Planeación – DNP, Abecé de la armonización del componente asistencial de la Política de Víctimas y la Política Social Moderna, página 17). Respecto a versiones anteriores del Sisbén, es el DNP el competente para brindar la información. El DAP no tiene injerencia en temas relacionados con la asignación de beneficios en los Programas Sociales (artículo 2.2.8.1.2 del Decreto 441 de 2017)
DAP	Si	202410012703	Reservada	No aporta orden judicial, ni cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y los artículos 6 y 10 de la Ley estatutaria 1581 de 2012
DAP	Si	202410014702	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012
DAP	Si	202410015047	Reservada	No aporta orden judicial, por tanto, no cumple con los requisitos dispuestos normativamente por el artículo 14 de la Ley 906 de 2004, el artículo 5 de la Ley estatutaria 1266 de 2008 y el artículo 13 de la Ley estatutaria 1581 de 2012
DAP	Si	202410016598	Otros	La Unidad para Víctimas cuenta con el acceso a la base de datos certificada nacional del Sisbén IV (Departamento Nacional de Planeación – DNP, Abecé de la armonización del componente asistencial de la Política de Víctimas y la Política Social Moderna, página 17). Respecto a versiones anteriores del Sisbén, es el DNP el competente para brindar la información. El DAP no tiene injerencia en temas relacionados con la asignación de beneficios en los Programas Sociales (artículo 2.2.8.1.2 del Decreto 441 de 2017)
DAP	Si	202410018853	Otros	La Unidad para Víctimas cuenta con el acceso a la base de datos certificada nacional del Sisbén IV (Departamento Nacional de Planeación – DNP, Abecé de la armonización del componente asistencial de la Política de Víctimas y la Política Social Moderna, página 17). Respecto a versiones anteriores del Sisbén, es el DNP el competente para brindar la información. El DAP no tiene injerencia en temas relacionados con la asignación de beneficios en los Programas Sociales (artículo 2.2.8.1.2 del Decreto 441 de 2017)
DAP	Si	202410020335	Otros	La Unidad para Víctimas cuenta con el acceso a la base de datos certificada nacional del Sisbén IV (Departamento Nacional de Planeación – DNP, Abecé de la armonización del componente asistencial de la Política de Víctimas y la Política Social Moderna, página 17). Respecto a versiones anteriores del Sisbén, es el DNP el competente para brindar la información. El DAP no tiene injerencia en temas relacionados con la asignación de beneficios en los Programas Sociales (artículo 2.2.8.1.2 del Decreto 441 de 2017)





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Gestión y Control Territorial	Si	202410014004	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	Subsecretaría de Catastro
Gestión y Control Territorial	Si	202410012447	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410012436	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410012402	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410012398	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410012392	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410032475	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202310229054	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410024677	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410026094	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Gestión y Control Territorial	Si	202410008109	Habeas Data, el solicitante no es el dueño del predio	
Suministros y Servicios	Si	202310418743	Competencia de la Secretaría de Gestión y Control Territorial y se remite	Mediante oficio con radicado No. 202420001987 del 12 de enero de 2024, se remite a la Secretaría de Gestión y Control Territorial por ser de su competencia
Suministros y Servicios	Si	202310408785	Respuesta dada por la empresa de Seguridad Urbana – ESU. La información que solicita la ciudadana es la historia laboral de acuerdo su servicio prestado en la empresa de Seguridad Urbana – ESU	Se remitió por el supervisor Fabio Enrique Sosa
Hacienda	Si	202320205602	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202310422634	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410015901	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a información del proceso
Hacienda	Si	202420007403	Otros	Poder no cumple con requisitos mínimos.
DAP	Si	202410027509	Reservada	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.
DAP	Si	202410027509	Reservada	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.
DAP	Si	202410050772	Reservada	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.
DAP	Si	202410055391	Reservada	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.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

DAP	Si	202410036411	Reservada	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.
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410088203	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410081842	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2015	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410092090	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2016	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410106684	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2017	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410106700	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2018	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410106692	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2019	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410087756	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2020	
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410086842	literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2021	
Gerencia de Proyectos	Si	202410067982	Otros	No se da respuesta a la solicitud de información. Vía correo electrónico, se solicitó al enlace de PQRSD remitir la consulta a otra dependencia, ya que no es competencia de la Gerencia de Proyectos Estratégicos.
DAP	Si	202410099861	Reservada	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.
DAP	Si	202410105160	Reservada	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.
DAP	Si	202410107513	Reservada	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.
DAP	Si	202410107559	Reservada	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.
DAP	Si	202410107559	Reservada	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.
DAP	Si	202410101529	Reservada	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.
DAP	Si	202410092231	Reservada	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.
DAP	Si	202410106583	Reservada	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.





Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

Hacienda	Si	202410097270	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a informacion del proceso
Hacienda	Si	202420028518	Reservada	Reserva de expediente, requiere presentacion personal del peticionario
Hacienda	Si	202410091594	Reservada	Reserva de expediente, requiere presentacion personal del peticionario
Hacienda	Si	202410092168	Reservada	Reserva de expediente, peticionario no esta legitimado para acceder a informacion del proceso
Hacienda	Si	202410114067	Reservada	Falta de legitimación en la causa
Hacienda	Si	202410149276	Reservada	Falta de legitimación en la causa
Hacienda	Si	202410119030	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410124250	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410119030	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410123943	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	20241015381	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410094210	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410120591	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Hacienda	Si	202410091999	Reservada	Falta de capacidad y representación para actuar dentro del proceso de cobro
Gestión y Control Territorial	Si	202410033679	No era titular del predio	Subsecretaría de Catastro
	Si	202410082931	No era titular del predio	Subsecretaría de Catastro
Gobierno y Gestión del Gabinete	Si	202410088203	Información reservada, de conformidad con lo establecido en el literal d) del artículo 19 de la Ley 1712 de 2014	No se entrega totalidad de información solicitada

6. Remisión a otras Entidades

Remisiones de solicitudes de información enero-marzo	
Solicitante	Cantidad
Ciudadano	7
Juzgados	7
Fiscalía	6
Defensoría de Pueblo	3
Policía	3
Superintendencias	2
Concejo de Medellín	1
Congreso	1
Ministerios	1
Otros	1
Personería Medellín	1
Procuraduría	1
Total general	34

En el periodo se remitieron un total de 34 solicitudes de información que ingresaron al Distrito



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación

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; y de forma presencial en nuestras sedes de Servicio a la Ciudadanía

Cordialmente,

Monica Maria Hena Ortega

MONICA MARIA HENAO ORTEGA
DIRECTORA TECNICA