

Informe

PQRSDF

Primer Trimestre

2026

DEFINICIONES

Derecho de petición

Es el derecho que constitucionalmente tiene toda persona para presentar y solicitar de manera respetuosa, una petición por motivo de interés general o particular y competencia del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Queja

Mecanismo para poner en conocimiento del Ministerio la ocurrencia de una situación irregular en la conducta de los servidores a su cargo.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Reclamo

Es la manifestación verbal o escrita de un tercero ante la Administración sobre el incumplimiento o irregularidad de una de las características de los productos o servicios ofrecidos por la Entidad.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Solicitud de acceso a la Información

Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Diez (10) días hábiles para dar respuesta

DEFINICIONES

Sugerencia

Proposición o idea que ofrece un usuario para mejorar un proceso relacionado con la prestación del servicio o el desempeño del prestador del mismo.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias

Documento o información donde se da noticia a la Autoridad competente de la comisión de un delito o de una falta.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Denuncias por actos de corrupción

Información que se refiere a posibles hechos de corrupción que se atribuyen al servidor público que en el ejercicio de sus funciones obtiene un beneficio particular para él o para un tercero.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta.

Felicitaciones

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Quince (15) días hábiles para dar respuesta

Trámites ante el MVCT

Los servicios que presta el MVCT – Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio y FONVIVIENDA son gratuitos, por lo tanto, los usuarios no deberán acudir a intermediarios ni pagar a funcionarios por el trámite de sus PQRSDF ante el MVCT y FONVIVIENDA; de presentarse tal situación es necesario elevar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.

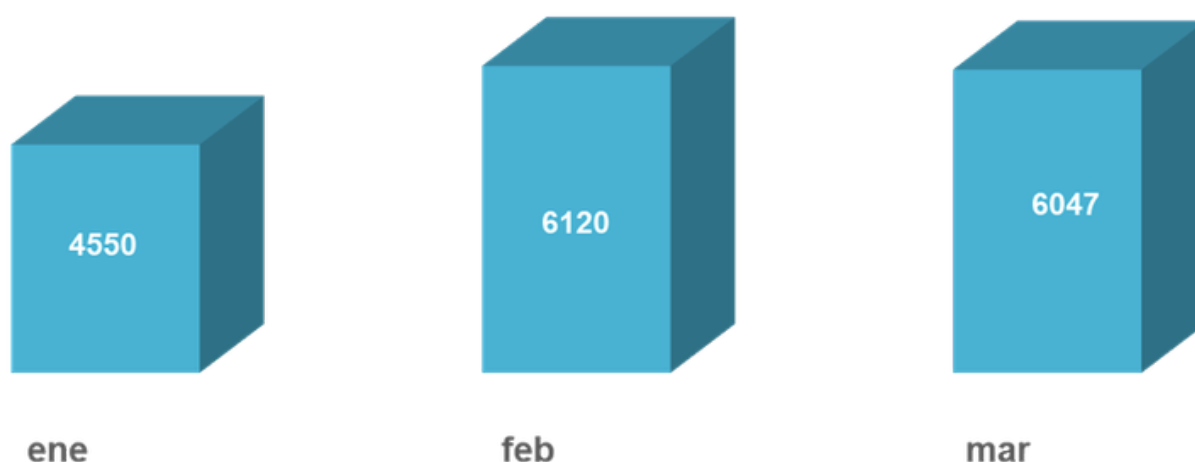
Adicionalmente puede interponer su denuncia a través de nuestro canal web:

<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias>



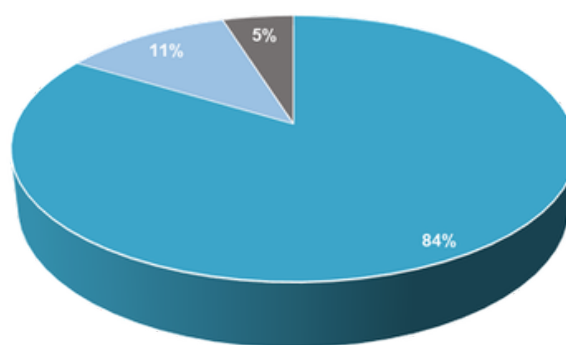
Número de solicitudes recibidas y clasificadas como PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2026, ingresaron un total de **16.717** solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de acceso a la Información–PQRSDF.



Canales de recepción de las PQRSDF

El canal con más interacción por los usuarios para interponer PQRSDF, es el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **13.987** solicitudes, éstos fueron debidamente radicados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.



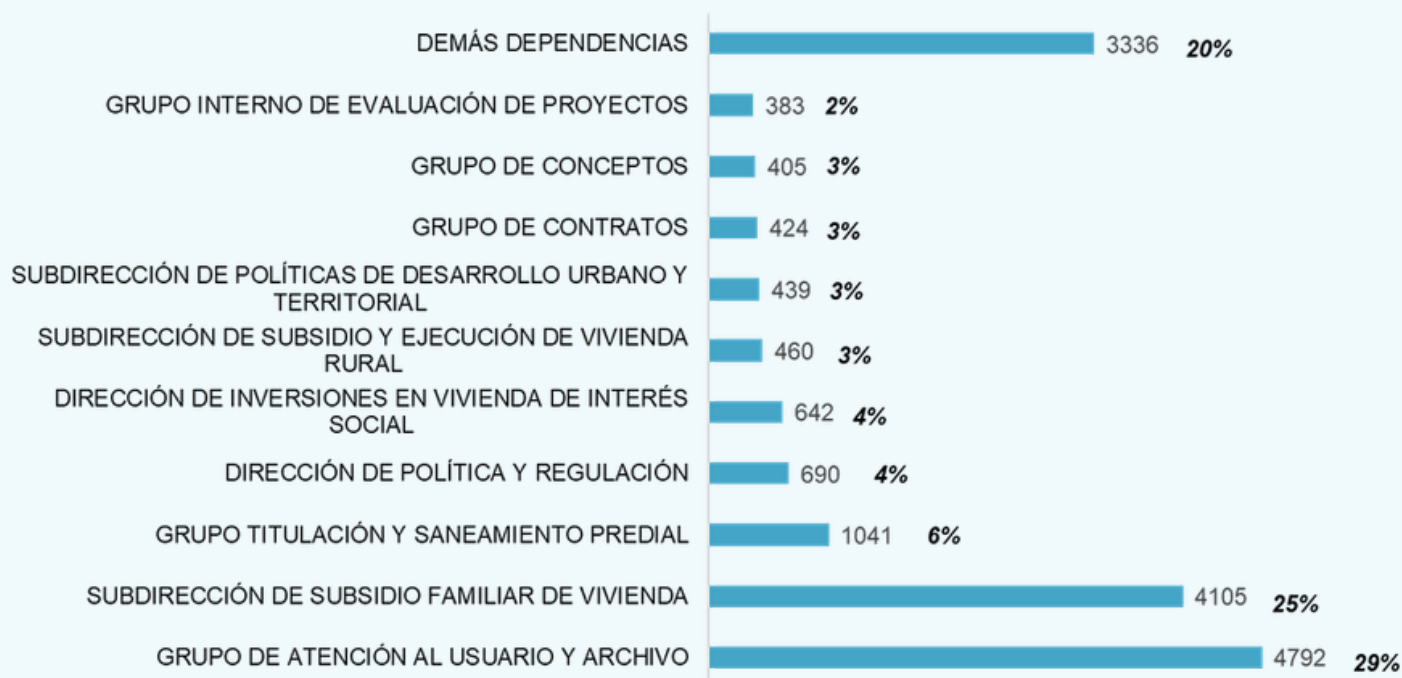
■ Correo electrónico ■ Página web ■ Ventanilla

Canal	Cantidad	%
Correo	13987	84%
Página web	1918	11%
Ventanilla	812	5%
Total	16717	100%

El canal de página web se encuentra disponible en la sección de Trámites y Servicios, a través del siguiente enlace:

<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias>

Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



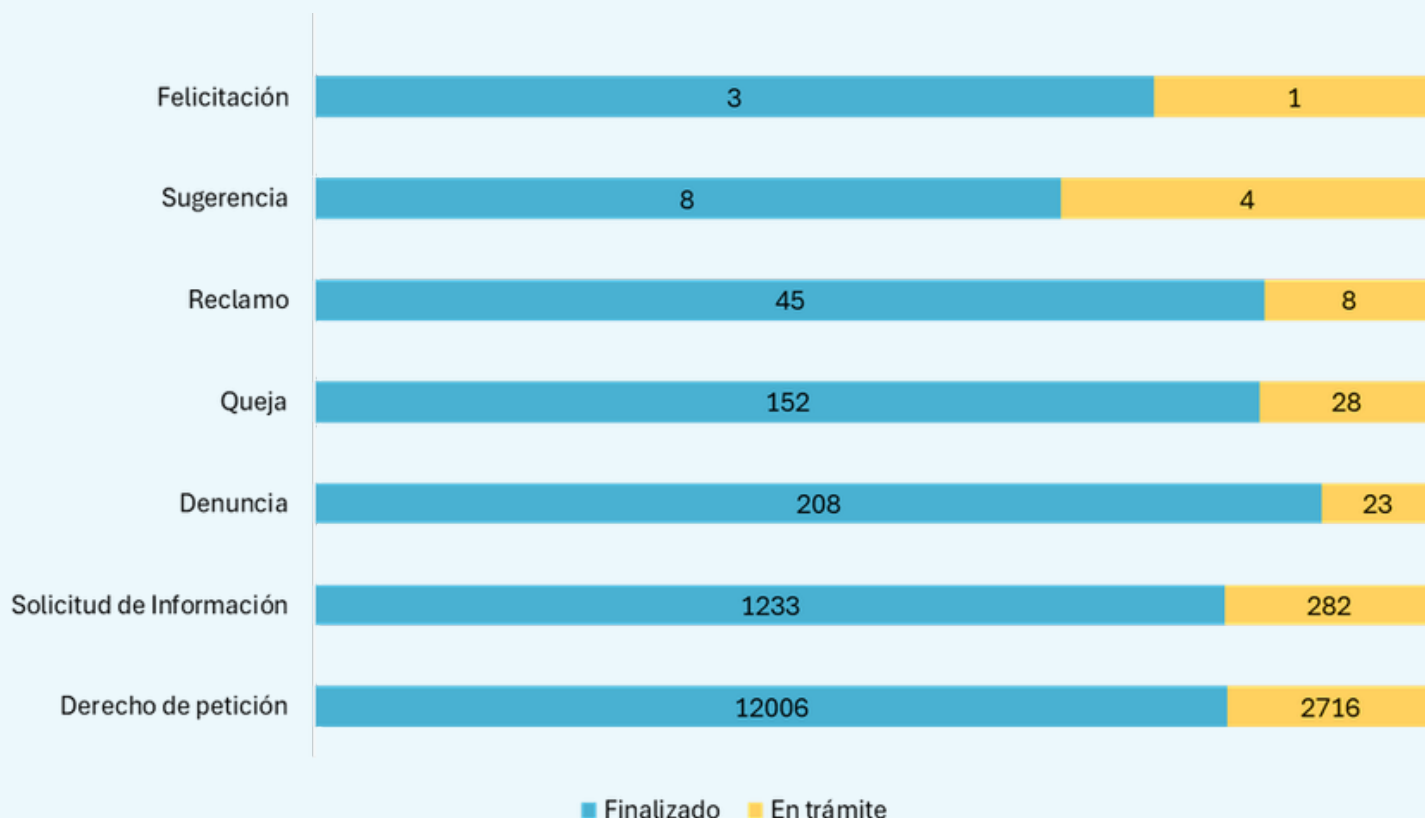
En la gráfica se muestran las 10 dependencias con el mayor número de PQRSDf asignados.

En ella se refleja que el **29%** del total de solicitudes fue gestionadas por parte del **Grupo de Atención al Usuario y Archivo**, seguido de la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con un **25%**.

Estado de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo, se finalizaron un total de **13.655** PQRSDf que corresponden al 82% del total.

Para el mismo periodo, se identificaron **127** solicitudes que fueron clasificadas en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC como **Traslado por competencia** a otra entidad, conforme a la gestión de las respuestas dadas.



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	PROMEDIO DE DÍAS
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	20
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	19
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	18
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	16
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	15
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	15
GRUPO DE CONCEPTOS	15
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	15
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	14
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	14
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	14
GRUPO DE CONTRATOS	14
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	13
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	13
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	13
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	13
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	13
GRUPO DE TALENTO HUMANO	13
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	13
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	12
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	12
GRUPO DE TESORERÍA	11
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	11
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	10
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	10
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	10
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	10
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	9
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	9
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	9
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	8
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	8
FONVIVIENDA	8
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	8
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	7
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	7
SECRETARÍA GENERAL	7
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	7
DESPACHO DEL MINISTRO	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4

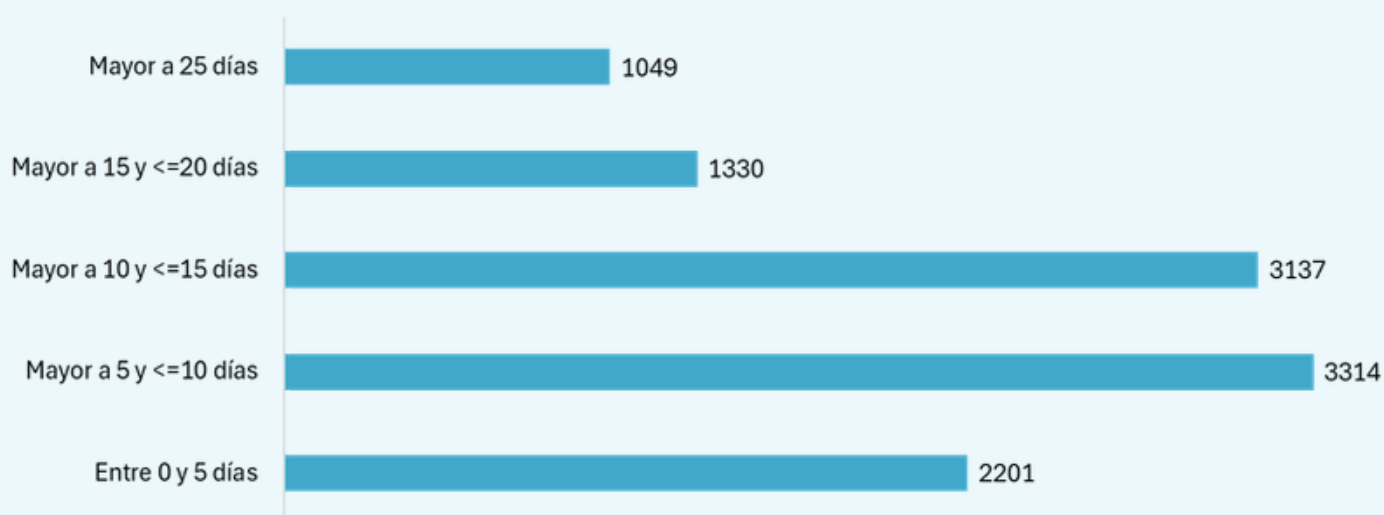
La Tabla muestra el tiempo promedio de respuesta dado por cada dependencia frente a las denuncias, derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, el cual según la norma es de **15 días hábiles**.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	PROMEDIO DE DÍAS
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS	35
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	25
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	22
GRUPO DE TALENTO HUMANO	22
GRUPO DE CONCEPTOS	19
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	19
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	18
GRUPO DE CONTRATOS	18
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	18
GRUPO DE TESORERÍA	18
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	17
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	16
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	15
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	15
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	14
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	12
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	11
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	11
FONVIVIENDA	10
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	10
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	9
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	9
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	9
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	8
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	8
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	8
SECRETARÍA GENERAL	8
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	7
DESPACHO DEL MINISTRO	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6

La Tabla muestra el tiempo promedio de respuesta dado por cada dependencia frente a las solicitudes de acceso a la información, las cuales según la norma es de **10 días hábiles**.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF



A través de la gráfica se visualiza la distribución de las solicitudes de acuerdo con el tiempo transcurrido hasta la emisión de la respuesta, lo que permite evaluar la oportunidad en la atención y detectar posibles patrones en los tiempos de respuesta, de las **11.301** respuestas que se dieron del total recibido durante el primer trimestre de 2026

Tiempos de respuesta de las PQRSD

Dependencia	Resuelta oportunamente (50%)		Resuelta extemporáneamente (16%)		Finalizado sin respuesta asociada (18%)		En término para dar una respuesta (8%)		Vencido para dar respuesta (8%)		Total general
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	4043	84%	132	3%	244	5%	354	7%	19	0%	4792
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	2079	51%	1352	33%	513	12%	125	3%	36	1%	4105
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	541	52%	236	23%	196	19%	59	6%	9	1%	1041
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	14	2%	16	2%	115	17%	108	16%	437	63%	690
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	122	19%	75	12%	325	51%	57	9%	63	10%	642
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	111	24%	23	5%	130	28%	37	8%	159	35%	460
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	129	29%	177	40%	44	10%	56	13%	33	8%	439
GRUPO DE CONTRATOS	188	44%	170	40%	9	2%	27	6%	30	7%	424
GRUPO DE CONCEPTOS	164	40%	95	23%	11	3%	78	19%	57	14%	405
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	70	18%	27	7%	162	42%	34	9%	90	23%	383
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	35	11%	17	6%	159	52%	49	16%	46	15%	306
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	106	35%	25	8%	99	33%	25	8%	45	15%	300
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	82	33%	13	5%	125	50%	17	7%	12	5%	249
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	137	61%	20	9%	26	12%	28	13%	13	6%	224
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	25	13%	94	49%	38	20%	12	6%	21	11%	190
OFICINA DE CONTROL INTERNO	87	47%	2	1%	90	49%	3	2%	2	1%	184
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	26	15%	22	12%	62	35%	45	25%	24	13%	179
GRUPO DE TALENTO HUMANO	34	20%	22	13%	45	27%	24	14%	43	26%	168
DESPACHO DEL MINISTRO	71	46%	3	2%	53	34%	14	9%	15	10%	156
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	42	30%	37	26%	46	33%	11	8%	4	3%	140
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	27	24%	5	5%	42	38%	6	5%	31	28%	111
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	22	20%	16	15%	39	36%	17	16%	15	14%	109
FONVIVIENDA	28	27%	10	10%	47	45%	15	14%	5	5%	105
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	9	9%	2	2%	83	81%		0%	8	8%	102
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	25	25%	11	11%	39	39%	17	17%	7	7%	99
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	4	4%	1	1%	59	63%	27	29%	3	3%	94
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	24	34%	5	7%	26	37%	13	19%	2	3%	70
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	12	18%	4	6%	45	67%	5	7%	1	1%	67
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	22	37%	3	5%	18	30%	8	13%	9	15%	60
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	23	40%	12	21%	8	14%	5	9%	10	17%	58
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	23	40%	2	4%	30	53%	2	4%		0%	57
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	5	12%	2	5%	2	5%	10	23%	24	56%	43
GRUPO DE TESORERÍA	2	5%	2	5%	32	82%	1	3%	2	5%	39
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	8	21%	2	5%	15	39%	9	24%	4	11%	38
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	7	20%	2	6%	15	43%	8	23%	3	9%	35
SECRETARÍA GENERAL	14	41%	2	6%	10	29%	6	18%	2	6%	34
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	8	27%	5	17%	2	7%	4	13%	11	37%	30
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	3	19%		0%	9	56%	2	13%	2	13%	16
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	8%		0%	6	46%	3	23%	3	23%	13
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO		0%	1	8%	1	8%	3	23%	8	62%	13
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2	17%		0%	2	17%	2	17%	6	50%	12
GRUPO DE CONTABILIDAD		0%		0%		0%		0%	10	100%	10
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	4	44%	2	22%	1	11%	1	11%	1	11%	9
GRUPO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO		0%		0%	4	67%	1	17%	1	17%	6
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	4	80%		0%	1	20%		0%		0%	5
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS		0%	1	33%	2	67%		0%		0%	3
GRUPO DE APOYO TECNOLÓGICO - GAT		0%		0%	1	50%		0%	1	50%	2
Total	8383		2648		3031		1328		1327		16717

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se analiza que el 50% de las solicitudes fueron tramitadas en los tiempos establecidos, el **16%** fueron resueltos extemporáneamente, el **18%** se finalizó sin una respuesta asociada, lo que no permite evaluar la gestión de la oportunidad, el **8%** a la fecha se encuentran pendientes de gestión dentro de los términos de ley y el 8% restante final son las PQRSD que a la fecha se encuentran vencidas para dar una respuesta por parte de las dependencias relacionadas.

Acceso a la Información Pública y participación Ciudadana

Para el periodo de este informe **no ingresaron** solicitudes tipificados como Información Pública.

Con base a los reportes generados por la herramienta de Gestión Documental – GESDOC de la entidad, no se evidencian solicitudes en las que se haya negado el acceso a la información.



Solicitudes de veedurías y participación ciudadana

En el periodo de evaluación del presente informe, a través de la herramienta de Gestión Documental – GESDOC, se presentaron **7 solicitudes** por el canal de correo electrónico, que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana, bajo los siguientes números de radicados.

2026ER0005742	CORREO ELECTRONICO - OFI26-00011006 / GFPU - 26 enero 2026 Solicitud de cronograma de trabajo vigencia 2026 y requerimientos de la Veeduría Ciudadana RespuestaSinRadicado
2026ER0005908	CORREO ELECTRONICO - OFI26-00011006 / GFPU - 26 enero 2026 Solicitud de cronograma de trabajo vigencia 2026 y requerimientos de la Veeduría Ciudadana RespuestaSinRadicado
2026ER0005855	CORREO ELECTRONICO - Traslado OFI26-00011006 / GFPU - 26 enero 2026 Solicitud de cronograma de trabajo vigencia 2026 y requerimientos de la Veeduría Ciudadana RespuestaSinRadicado
2026ER0006490	CORREO ELECTRONICO - Solicitud de cronograma de trabajo vigencia 2026 y requerimientos de la Veeduría Ciudadana
2026ER0009405	CORREO ELECTRÓNICO - Derecho de Petición ? Contrato CPS-051-2026 ? Veeduría Ciudadana Los Santos
2026ER0017427	CORREO ELECTRÓNICO - Participación de la Veeduría del Acueducto Regional Los Canalíes en el seguimiento al proyecto
2026ER0006447	CORREO ELECTRONICO - Solicitud de cronograma de trabajo vigencia 2026 y requerimientos de la Veeduría Ciudadana



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

