



# Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



# **Informe PQRSDF Tercer Trimestre 2025**



## 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.**

**Petición:** Es la pretensión de un usuario, peticionario o cliente, con relación a temas de 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.**

## 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 o contratistas por el trámite de sus **PQRSDF** ante estas entidades; 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:**

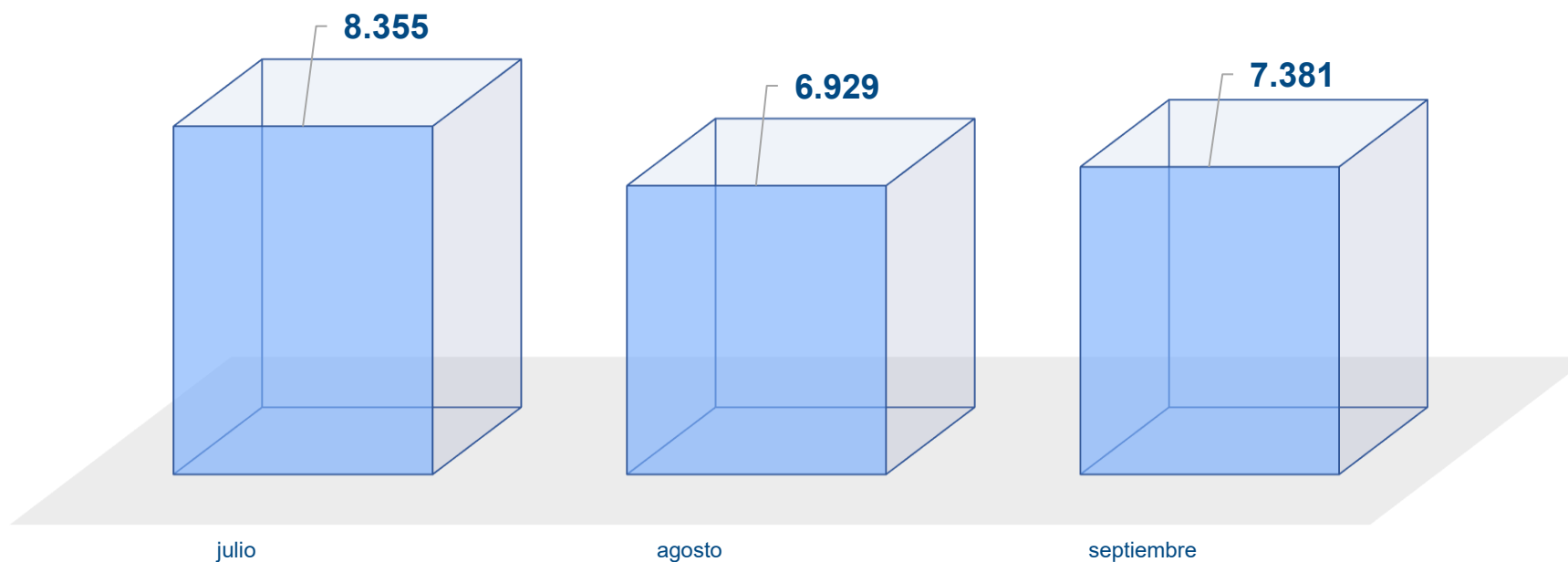
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

Correo electrónico de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción: [denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co](mailto:denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co)

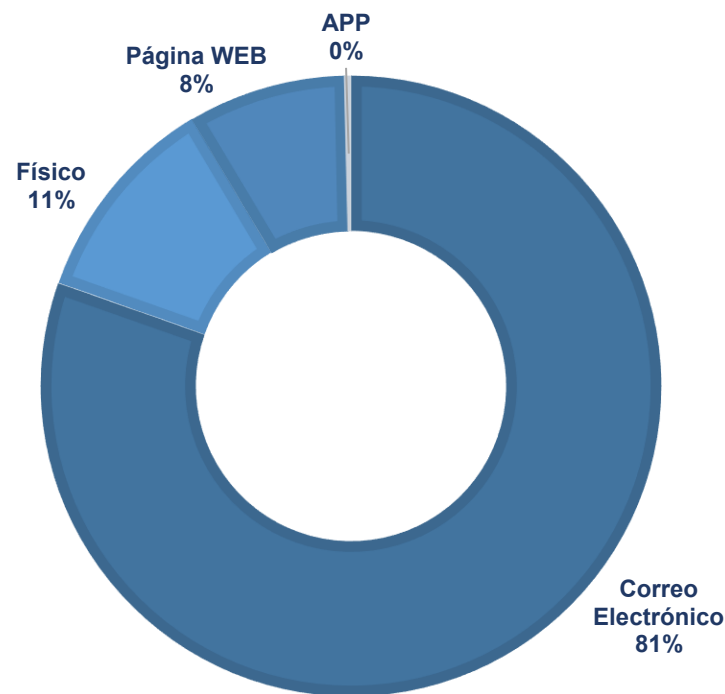


## Numero de solicitudes recibidas y clasificadas como PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, ingresaron un total de 22.665 solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones – PQRSDF.



## Canales de recepción de las PQRSDF

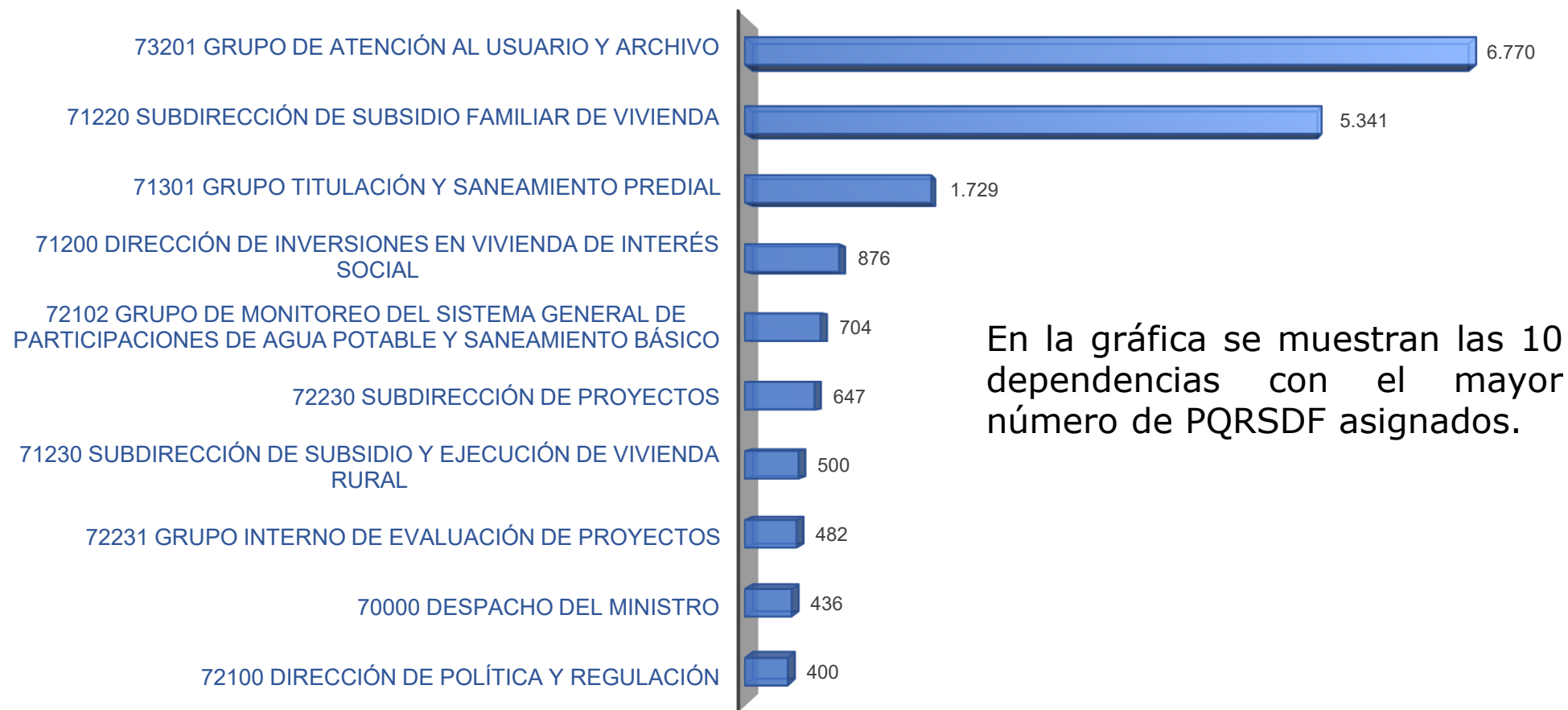


El canal con más interacción por los usuarios para interponer **PQRSDF**, es el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **18.218** solicitudes, que equivale al **81%**, éstos fueron debidamente radicados por el Grupo de Atención al Usuario y Archivo a las diferentes dependencias del Ministerio.

El canal página web se encuentra en la sección de trámites y servicios:

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

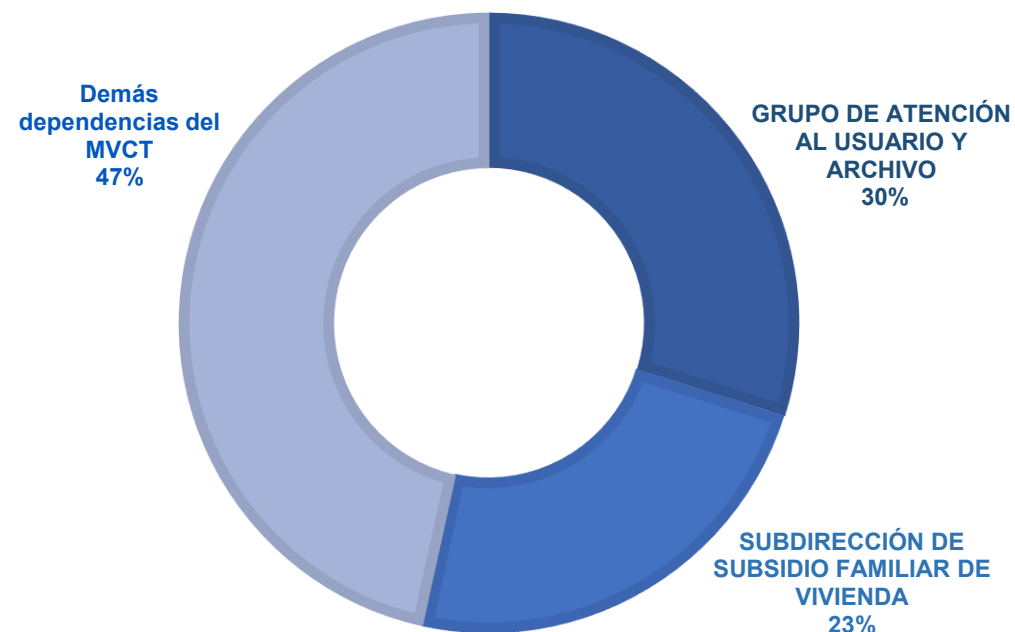
## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



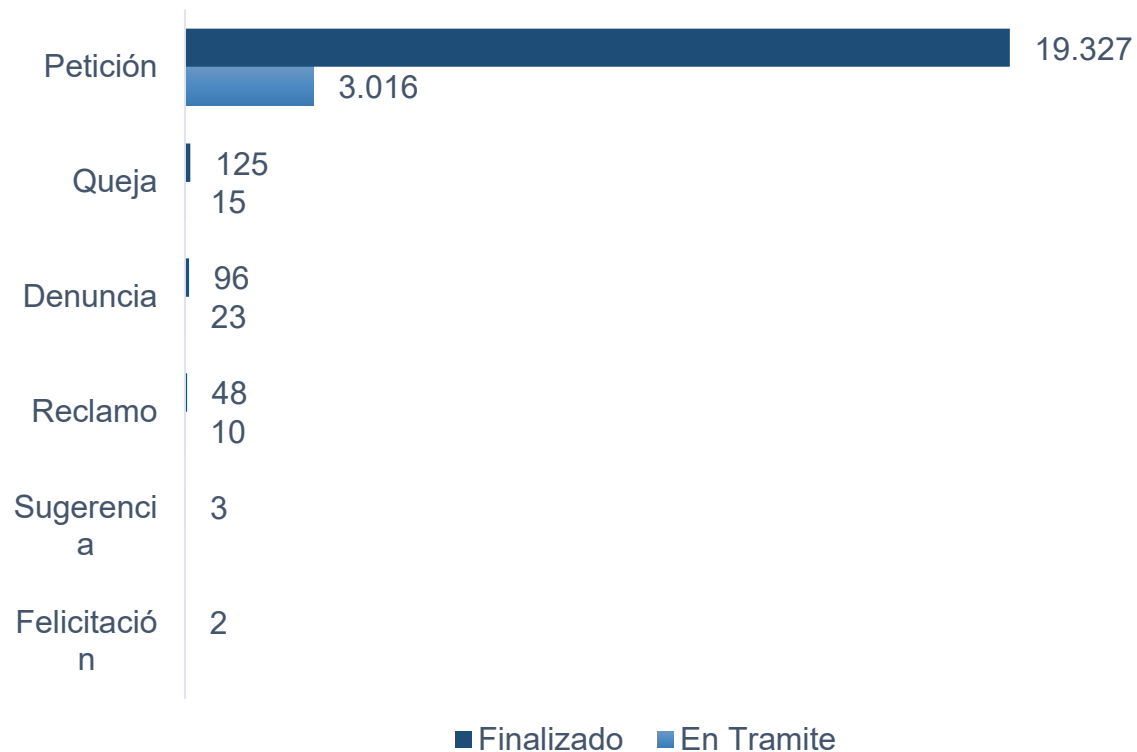


## Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT

La dependencia con mayor volumen de solicitudes es el **Grupo de Atención al Usuario y Archivo** con 6.770 solicitudes, equivalente al 30% del total recibido por el MVCT, seguido por la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 5.341 equivalente al 23% de los requerimientos.



## Estado de las solicitudes al interior del MVCT



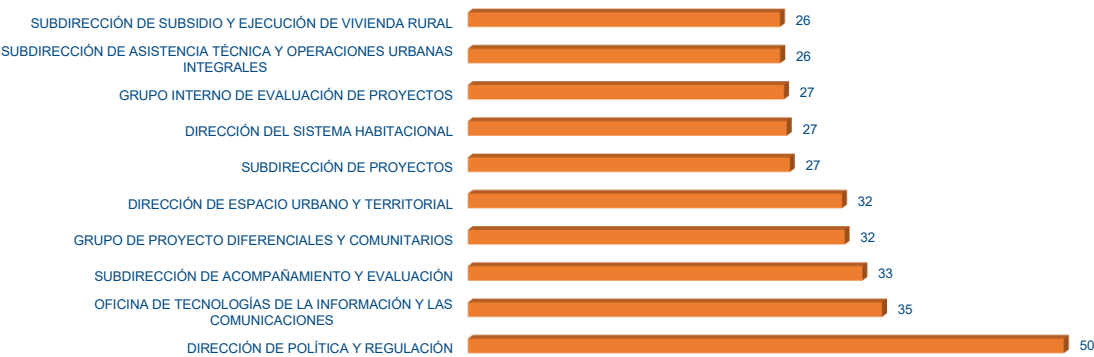
Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 30 de septiembre, se finalizaron un total de **19.601** PQRSDf, lo que representa el **28 %** del total registrado.

Para el mismo periodo, se identificaron **619** solicitudes que fueron clasificadas en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC como **Traslado por competencia** a otra entidad.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF



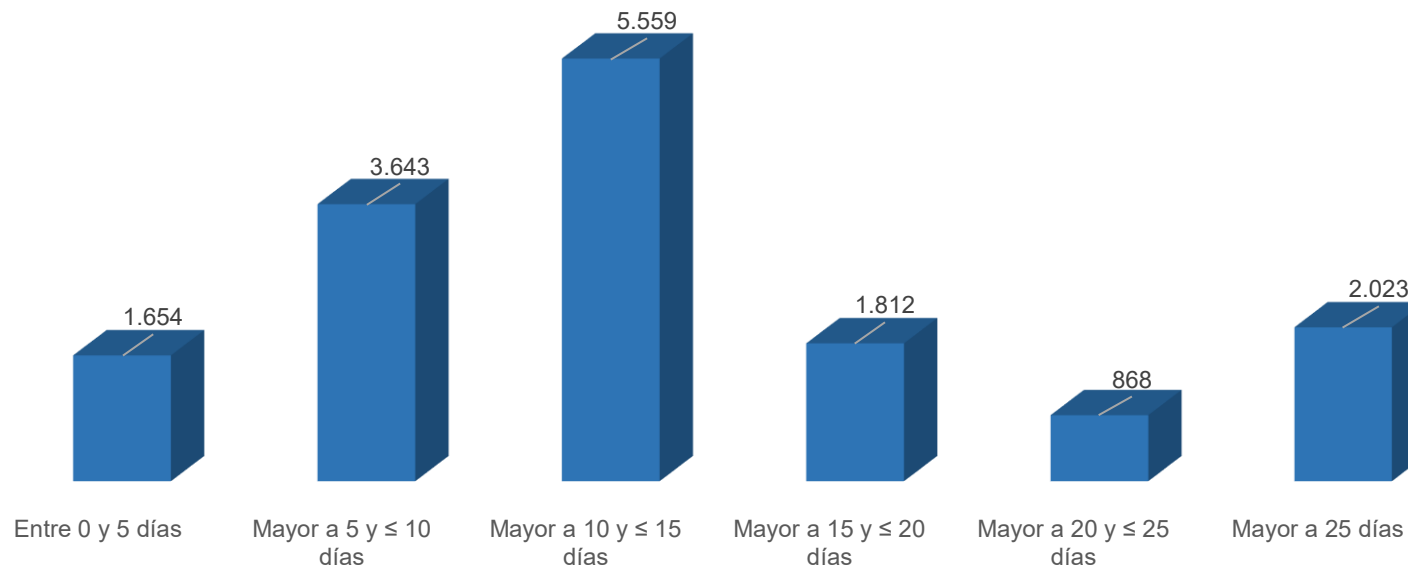
La gráfica muestra las 10 dependencias con menor tiempo promedio de respuesta, calculado a partir del tiempo empleado en la atención de las solicitudes.



La gráfica muestra las 10 dependencias con mayor tiempo promedio de respuesta, calculado a partir del tiempo empleado en la atención de las solicitudes.

## 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.



## Acceso a la Información Pública y participación Ciudadana



Para el periodo de este informe, no ingresaron solicitudes de información tipificada como "Información Pública".

Del mismo modo 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 siete (7) solicitudes por el canal de correo electrónico, que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana, bajo los siguientes números de radicados.

2025ER0139240
2025ER0139244
2025ER0140864
2025ER0140641
2025ER0105674
2025ER0089074
2025ER0118723



# Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

