



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio



Informe PQRSDF Cuarto 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:

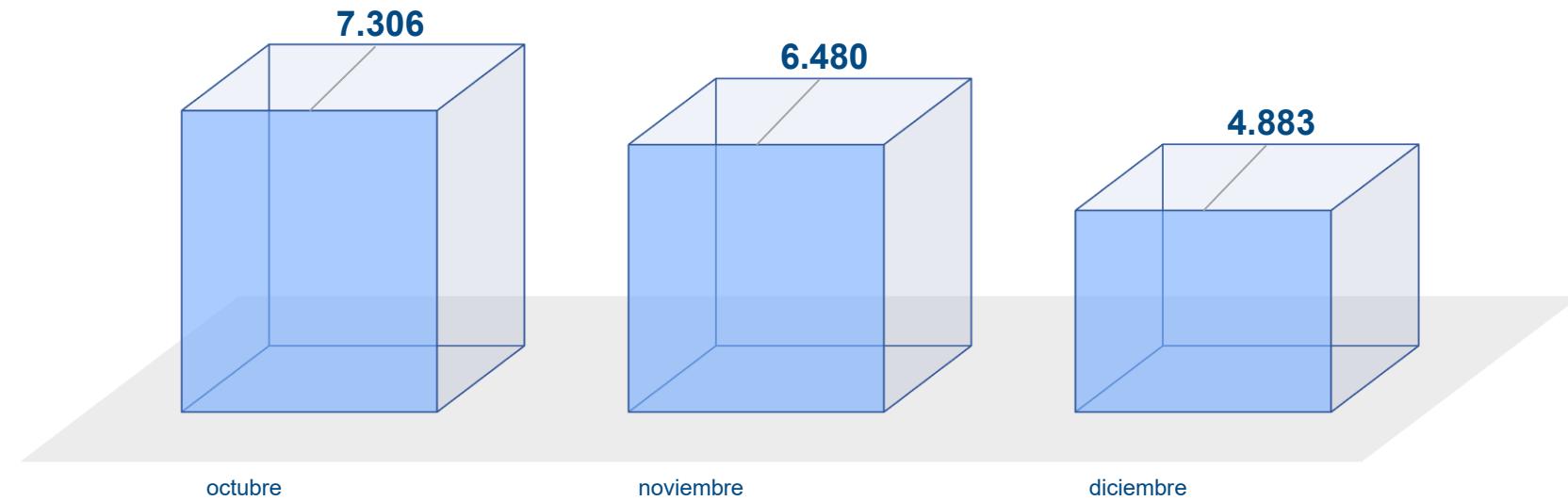
<https://www.minvivienda.gov.co/tramites-y-servicios/formulario-de-denuncias>

Correo electrónico de Denuncias por Posibles Actos de Corrupción: denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co

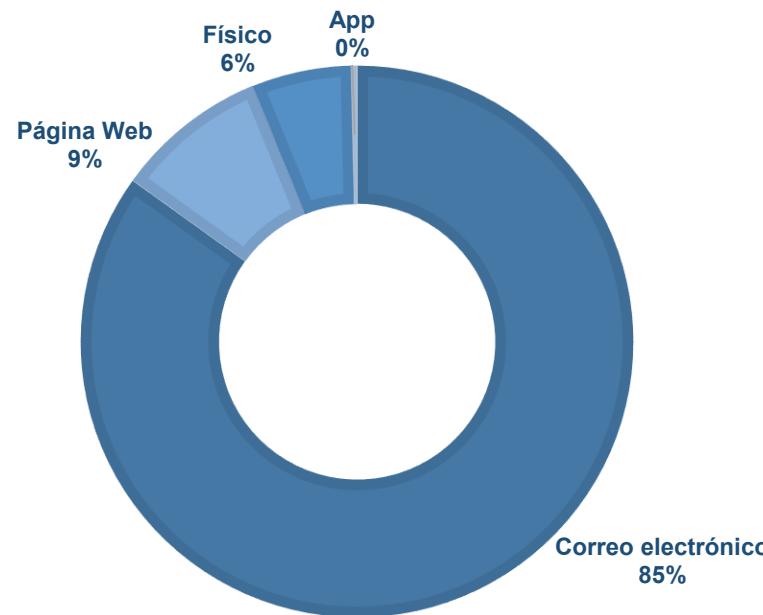


Número de solicitudes recibidas y clasificadas como PQRSDF

Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre, ingresaron un total de 18.669 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 **15.854** solicitudes, equivalente al **85%**, 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>

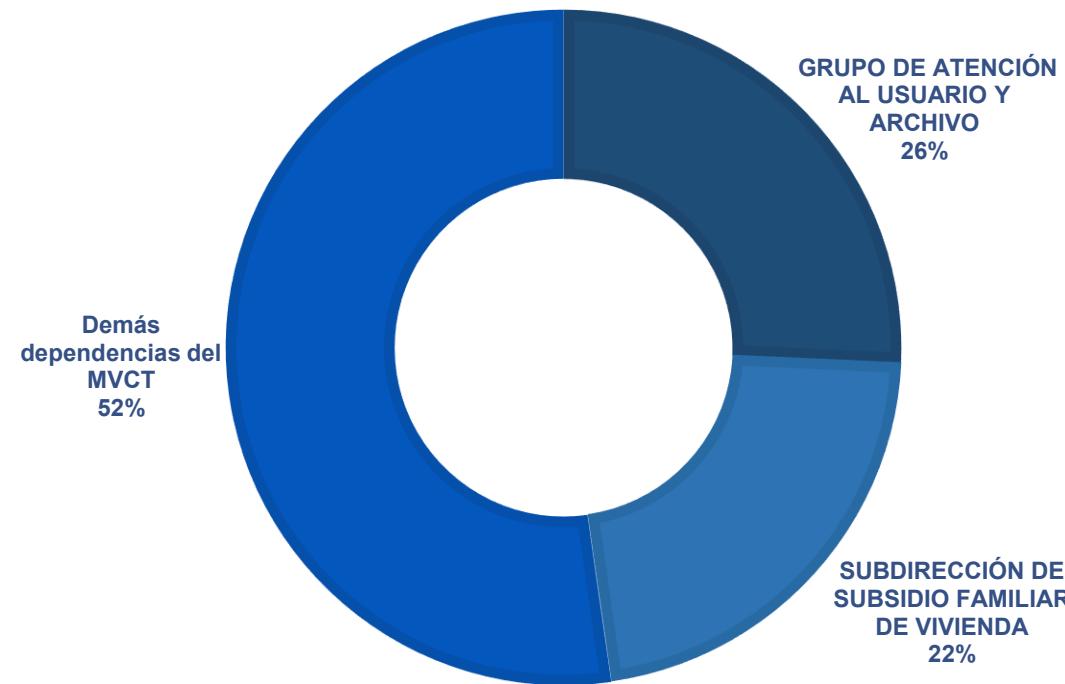
Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



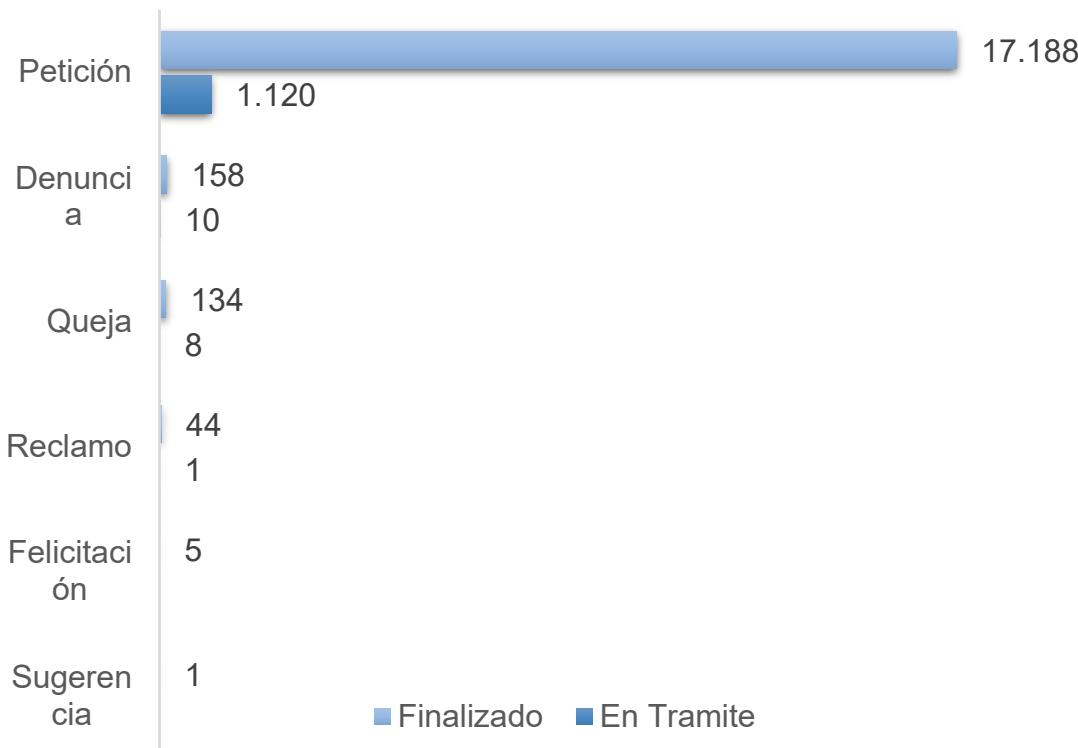
En la gráfica se muestran las 10 dependencias con el mayor número de PQRSDF asignados.

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 4.800 solicitudes, equivalente al 26% del total recibido por el MVCT, seguido por la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con 4.114 equivalentes al 22% de los requerimientos.



Estado de las solicitudes al interior del MVCT



Durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre al 31 de diciembre, se finalizaron un total de **17.530** PQRSDF que corresponden al 93% del total.

Para el mismo periodo, se identificaron **604** solicitudes que fueron clasificadas en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC como **Traslado por competencia** a otra entidad.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF



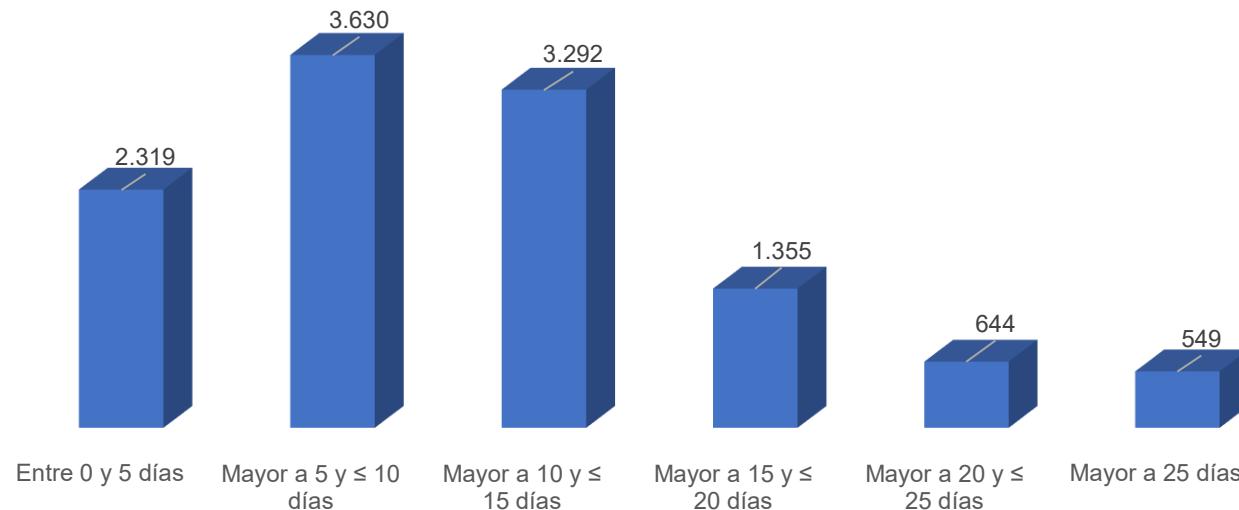
La gráfica muestra las 10 dependencias con menor tiempo promedio de respuesta, calculado a partir del tiempo empleado en la atención de las solicitudes.



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 ingresaron dos solicitudes bajo los números de radicado 2025ER0141569 y 2025ER0148774 tipificados como "Información Pública".

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 diecinueve (19) solicitudes por el canal de correo electrónico, que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana, bajo los siguientes números de radicados.

2025ER0142008	2025ER0161490
2025ER0142171	2025ER0161491
2025ER0150162	2025ER0162113
2025ER0152455	2025ER0162570
2025ER0155588	2025ER0164853
2025ER0155606	2025ER0172543
2025ER0155610	2025ER0173376
2025ER0157268	2025ER0173519
2025ER0160717	2025ER0178362
2025ER0161371	



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

