

Informe

PQRSDF

Segundo 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 o correo electrónico:

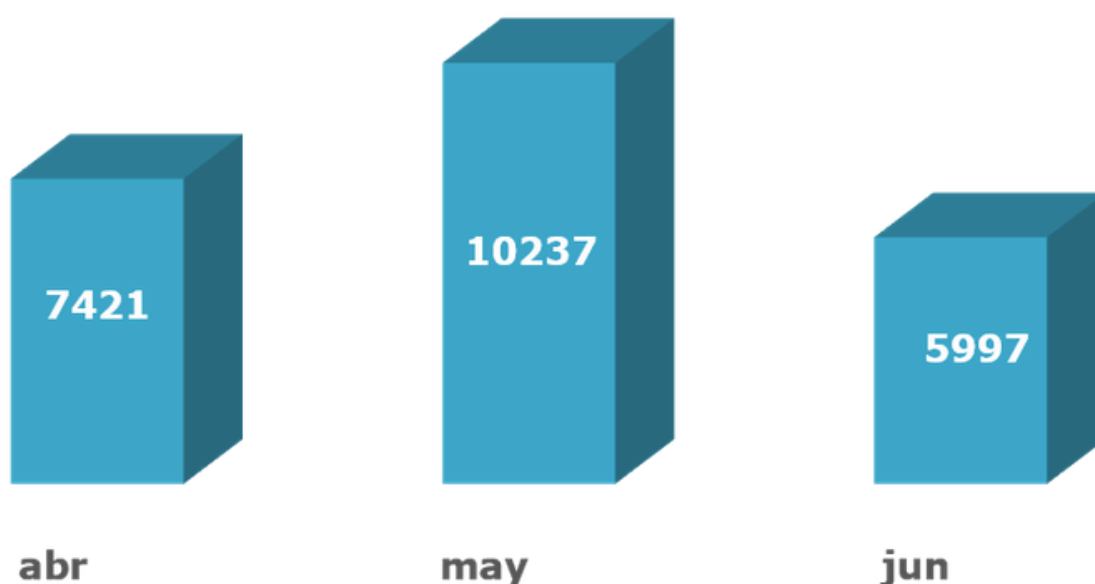
denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co

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



Número de solicitudes recibidas y clasificadas como PQRSDF

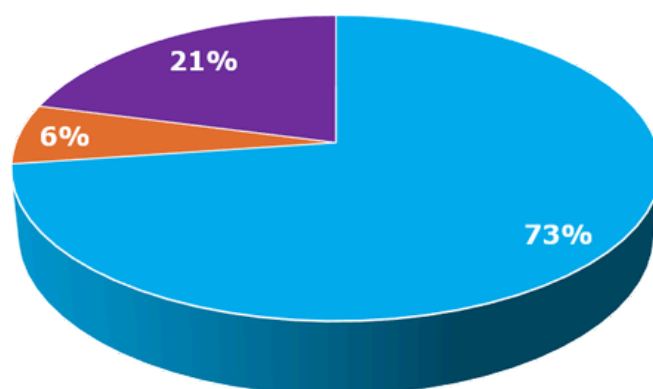
Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril al 30 de junio de 2026, ingresaron un total de **23.655** solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de acceso a la Información– PQRSDF.



Fuente: Base descarga GESDOC- corte 30 de junio de 2026

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 **17.211** 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

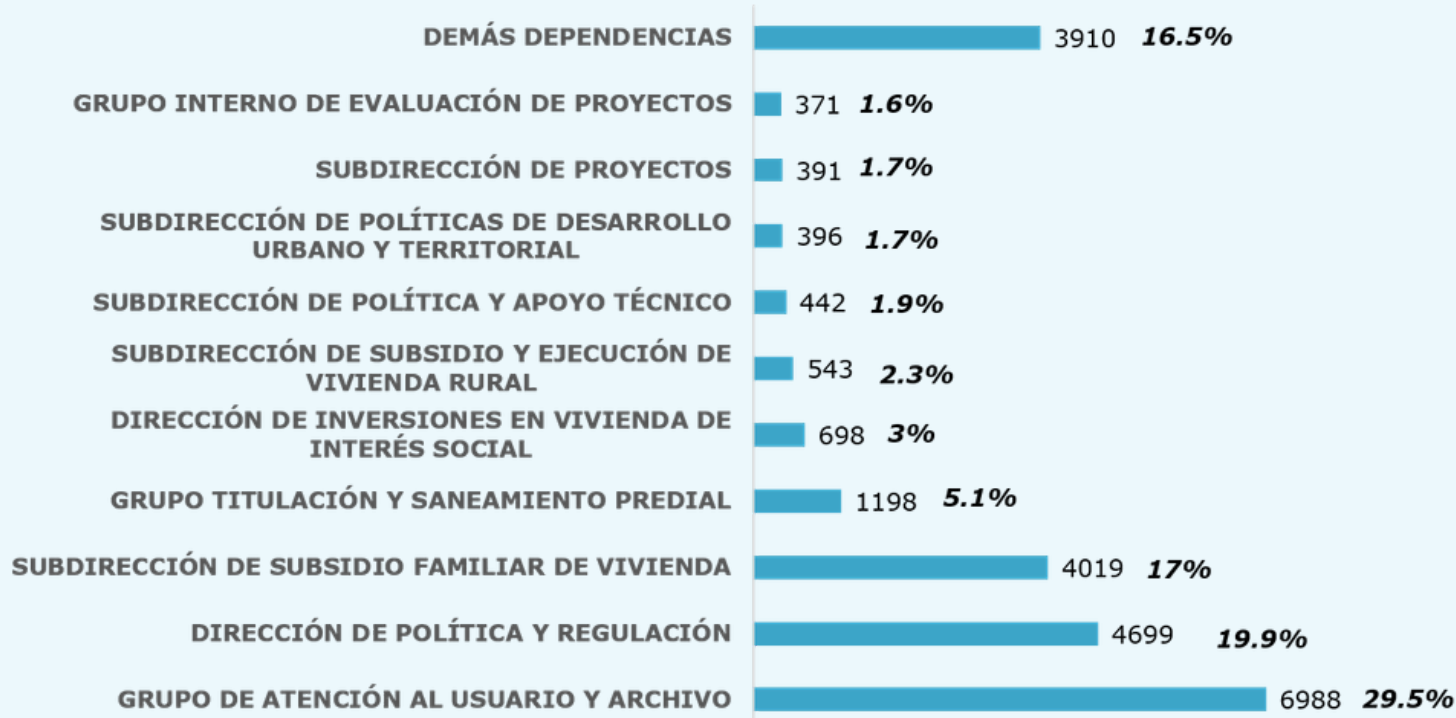
Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	17211	73%
Página web	1504	6%
Ventanilla	4940	21%
Total	23655	100%

Fuente: Base descarga GESDOC- corte 30 de junio de 2026

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



Fuente: Base descarga GESDOC- corte 30 de junio de 2026

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

En ella se refleja que el **29.5%** del total de solicitudes fue gestionadas por parte del **Grupo de Atención al Usuario y Archivo**, seguido de la **Dirección de política y Regulación** con un **19.9%**.

Estado de las solicitudes al interior del MVCT

Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril a 30 de junio, se finalizaron un total de **17.306** PQRSDf que corresponden al 73% del total.

Para el mismo periodo, se identificaron **112** 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 Dias
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	3
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	6
FONVIVIENDA	7
SECRETARÍA GENERAL	8
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	8
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	8
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	8
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	8
DESPACHO DEL MINISTRO	9
GRUPO DE TALENTO HUMANO	9
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	9
OFICINA ASESORA JURÍDICA	9
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	10
GRUPO DE TESORERÍA	10
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	10
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	10
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	10
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	11
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	11
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	11
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	11
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	11
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	12
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	12
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	12
GRUPO DE CONTRATOS	12
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	13
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	14
GRUPO DE PRESUPUESTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	14
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	14
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	15
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	15
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	16
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	17
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	19
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	19
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	20
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	21
GRUPO DE CONCEPTOS	21
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	21
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	21

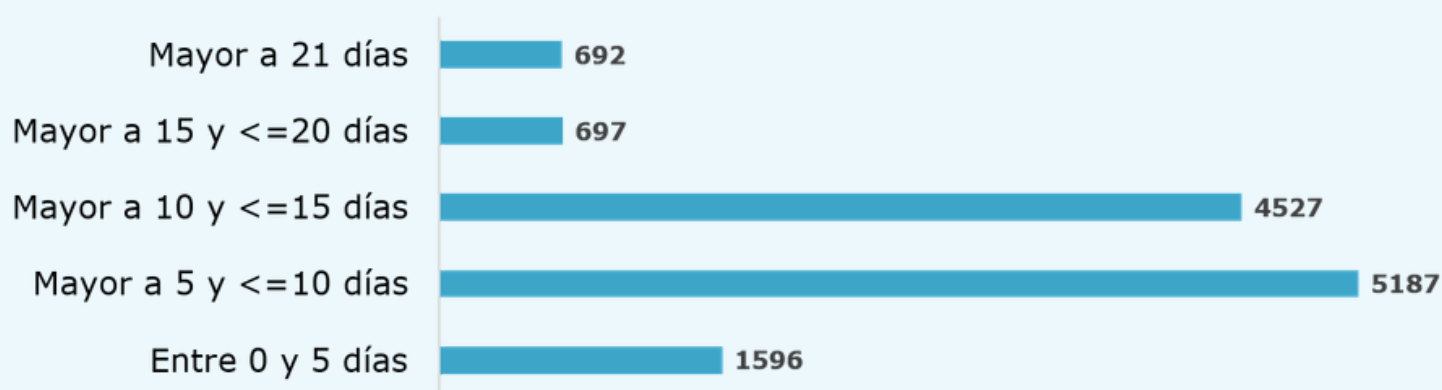
La Tabla muestra el tiempo promedio de respuesta dado por cada dependencia frente a las **denuncias, derechos de petición, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias**, el cual según la ley 1755 de 2015 es de **15 días hábiles**.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Dependencia	Promedio de Días
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	1
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	7
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	8
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	8
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	9
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	9
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	9
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	10
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	10
FONVIVIENDA	10
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	10
SECRETARÍA GENERAL	11
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	11
DESPACHO DEL MINISTRO	11
GRUPO DE CONTRATOS	11
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	12
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	13
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	13
GRUPO DE TALENTO HUMANO	14
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	15
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	15
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	17
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	19
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	19
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	19
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	20
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	22
GRUPO DE CONCEPTOS	22
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	29

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 ley 1755 de 2015 es de **10 días hábiles**.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF



Fuente: Base descarga GESDOC- Actualizado el 05 de julio de 2026

La gráfica ilustra la distribución de las solicitudes según el tiempo transcurrido hasta la emisión de la respuesta, lo que permite evaluar la oportunidad en la atención e identificar patrones de gestión. Al respecto, durante el segundo trimestre de 2026 se dio respuesta a **12.699** solicitudes, lo que representa el **54%** del total de requerimientos recibidos

Tiempos de respuesta de las PQRSD

Dependencia	Resuelta oportunamente (47%)		Resuelta extemporáneamente (7%)		Finalizado sin respuesta asociada (21%)		En término para dar una respuesta (8%)		Vencido para dar respuesta (16%)		Total general
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	5898	84.4%	77	1%	256	3.7%	747	10.7%	10	0.1%	6988
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	13	0.3%	53	1%	1353	28.8%	100	2.1%	3180	67.7%	4699
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	2760	68.7%	315	8%	549	13.7%	349	8.7%	46	1.1%	4019
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	751	62.7%	102	9%	250	20.9%	87	7.3%	8	0.7%	1198
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	78	11.2%	98	14%	351	50.3%	61	8.7%	110	15.8%	698
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	178	32.8%	49	9%	198	36.5%	43	7.9%	75	13.8%	543
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	254	57.5%	33	7%	148	33.5%	2	0.5%	5	1.1%	442
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	67	16.9%	157	40%	62	15.7%	49	12.4%	61	15.4%	396
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	42	10.7%	11	3%	243	62.1%	52	13.3%	43	11.0%	391
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	79	21.3%	50	13%	164	44.2%	39	10.5%	39	10.5%	371
GRUPO DE CONCEPTOS	81	23.3%	146	42%	34	9.8%	43	12.4%	43	12.4%	347
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	82	26.3%	60	19%	109	34.9%	33	10.6%	28	9.0%	312
GRUPO DE CONTRATOS	150	51.9%	77	27%	3	1.0%	41	14.2%	18	6.2%	289
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	102	36.2%	11	4%	120	42.6%	22	7.8%	27	9.6%	282
DESPACHO DEL MINISTRO	93	38.4%	15	6%	67	27.7%	32	13.2%	35	14.5%	242
OFICINA DE CONTROL INTERNO	93	44.3%	4	2%	102	48.6%	11	5.2%	0	0.0%	210
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	57	27.8%	26	13%	82	40.0%	23	11.2%	17	8.3%	205
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	26	13.5%	34	18%	95	49.5%	20	10.4%	17	8.9%	192
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	34	19.2%	52	29%	32	18.1%	43	24.3%	16	9.0%	177
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	27	17.0%	40	25%	66	41.5%	15	9.4%	11	6.9%	159
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	18	12.4%	49	34%	55	37.9%	13	9.0%	10	6.9%	145
GRUPO DE TALENTO HUMANO	24	17.6%	6	4%	53	39.0%	20	14.7%	33	24.3%	136
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	27	20.6%	10	8%	66	50.4%	17	13.0%	11	8.4%	131
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	28	25.5%	29	26%	20	18.2%	17	15.5%	16	14.5%	110
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	37	37.0%	22	22%	27	27.0%	9	9.0%	5	5.0%	100
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	16	17.2%	2	2%	58	62.4%	10	10.8%	7	7.5%	93
FONVIVIENDA	25	27.5%	4	4%	51	56.0%	8	8.8%	3	3.3%	91
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	5	5.7%	1	1%	68	77.3%	8	9.1%	6	6.8%	88
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	20	24.4%	3	4%	32	39.0%	14	17.1%	13	15.9%	82
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	11	13.9%	0	0%	46	58.2%	10	12.7%	12	15.2%	79
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	14	24.1%	3	5%	29	50.0%	10	17.2%	2	3.4%	58
GRUPO DE TESORERÍA	4	8.3%	2	4%	36	75.0%	5	10.4%	1	2.1%	48
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3	7.1%	0	0%	27	64.3%	1	2.4%	11	26.2%	42
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	5	12.2%	8	20%	13	31.7%	2	4.9%	13	31.7%	41
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	13	32.5%	3	8%	1	2.5%	5	12.5%	18	45.0%	40
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3	7.9%	1	3%	6	15.8%	4	10.5%	24	63.2%	38
SECRETARÍA GENERAL	14	40.0%	1	3%	17	48.6%	3	8.6%	0	0.0%	35
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	14	43.8%	3	9%	13	40.6%	1	3.1%	1	3.1%	32
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	6	19.4%	1	3%	19	61.3%	5	16.1%	0	0.0%	31
DESPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	4.8%	0	0%	14	66.7%	6	28.6%	0	0.0%	21
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	6	33.3%	2	11%	6	33.3%	4	22.2%	0	0.0%	18
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	1	7.7%	0	0%	7	53.8%	5	38.5%	0	0.0%	13
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	6	54.5%	2	18%	3	27.3%	0	0.0%	0	0.0%	11
GRUPO DE CONTABILIDAD	0	0.0%	0	0%	5	62.5%	0	0.0%	3	37.5%	8
GRUPO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO	0	0.0%	0	0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
GRUPO DE PRESUPUESTO Y PROYECTOS DE INVERSIÓN	1	100.0%	0	0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1
Total	11167		1562		4957		1989		3980		23655

A partir del análisis realizado bajo el principio de oportunidad, se evidencia que el **47%** de las solicitudes fue tramitado dentro de los tiempos establecidos, mientras que el **7%** se resolvió de manera extemporánea. Por otro lado, el **21%** finalizó sin una respuesta asociada, lo que impide evaluar la oportunidad en su gestión; el **8%** se encuentra actualmente en trámite dentro de los términos de ley, y el **16%** restante corresponde a PQRSD que a la fecha están vencidas y pendientes de respuesta por parte de las dependencias competentes

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 **8 solicitudes** por el canal de correo electrónico, que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana, bajo los siguientes números de radicados.

Número de radicado	Asunto
2026ER0063101	CORREO ELECTRONICO - OFI26-010578 - Traslado por competencia, EXT26-007814 Solicitud de la veeduría ciudadana del ETCR RANCHO GRANDE, también conocido como ?Óscar Mondragón?
2026ER0032058	CORREO ELECTRÓNICO - DERECHO PETICION VEEDURIA CIUDADANA
2026ER0054992	CORREO ELECTRONICO - Preparación de insumos ? Derecho de petición Red Nacional de Veedurías Catastrales y de la Tierra enviado a miembros CSAOSR
2026ER0050666	CORREO ELECTRÓNICO - Reporte de irregularidades administrativas, presunta suplantación y solicitud de acompañamiento de Veeduría para la continuidad del proyecto de mejoramiento de vivienda en las Comunas 13, 14, 15 y 16 de Cali
2026ER0065862	DERECHO DE PETICIÓN EJERCICIO DE VEEDURIA CIUDADANA SOBRE BIEN FISCAL
2026ER0070203	CORREO ELECTRÓNICO - Remisión Resolución No. 101 de 2026 ? Registro Público Veeduría Ciudadanía Comité de Vigilancia de Conexiones Intradomiciliarias
2026ER0031254	CORREO ELECTRONICO - PETICION DE INFORMACION VEEDURIA CIUDADANA
2026ER0052529	CORREO ELECTRÓNICO - RV: Reporte de irregularidades administrativas, presunta suplantación y solicitud de acompañamiento de Veeduría para la continuidad del proyecto de mejoramiento de vivienda en las Comunas 13, 14, 15 y 16 de Cali.



Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio

