



Vivienda



Informe PQRSDF Tercer Trimestre 2026

INTRODUCCIÓN

Este informe describe y analiza la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes de información y felicitaciones (PQRSDF) recibidas y atendidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio durante el tercer trimestre (julio, agosto y septiembre) de 2026.

La información presentada se basa en la labor adelantada por las diferentes dependencias de la entidad. En ella se identifican tipologías, canales de atención, tiempos de oportunidad y análisis comparativos que garantizan la transparencia en la gestión y generan insumos clave para intervenciones específicas orientadas a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, los usuarios y los grupos de valor.

En este sentido, se exponen los resultados correspondientes a la gestión de las **19.086** PQRSDF recibidas durante el periodo.



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.

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.

DEFINICIONES



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:

EEs 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:

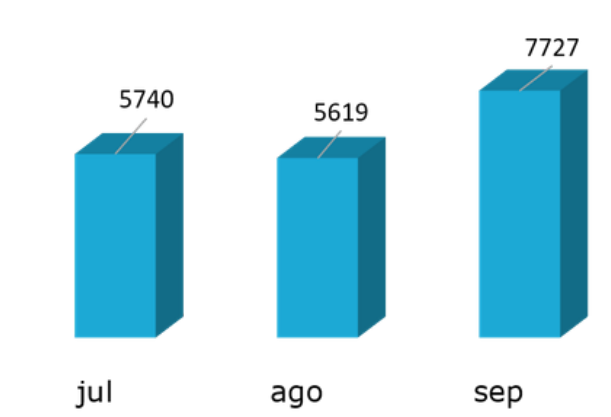
denunciascorrupcion@minvivienda.gov.co 

<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 julio al 30 de septiembre de 2026**, ingresaron un total de **19.086** solicitudes que fueron tipificadas como Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Felicitaciones y Solicitudes de acceso a la Información– PQRSDF.

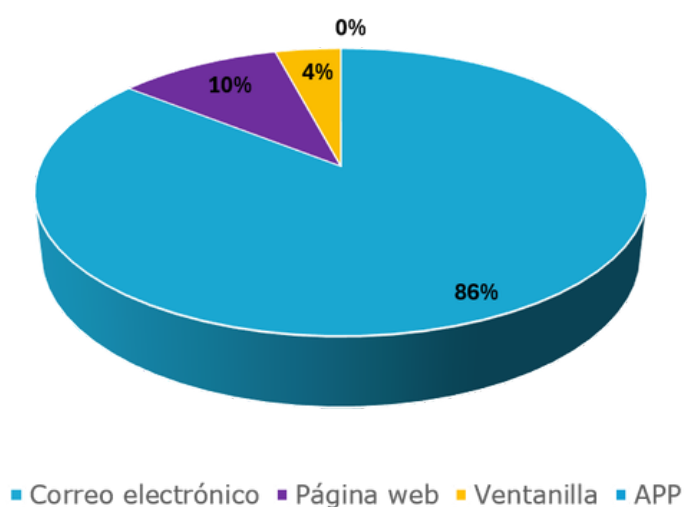


Tipología	Cantidad
Petición	15042
Derecho de petición	1963
Solicitud de Información	1674
Queja	133
Denuncia	108
Reclamo	81
Sugerencia	51
Felicitación	34
Total general	19086

Fuente: Base descarga GESDOC-Corte 30 de septiembre de 2026

Canales de recepción de las PQRSDf

El canal con más interacción por los ciudadanía para interponer **PQRSDf**, es el Correo Electrónico, a través del cual se recibieron **16.355** solicitudes, estas fueron debidamente radicadas por el Grupo de Relacionamiento con la Ciudadanía y Gestión Documental a las diferentes dependencias del Ministerio.



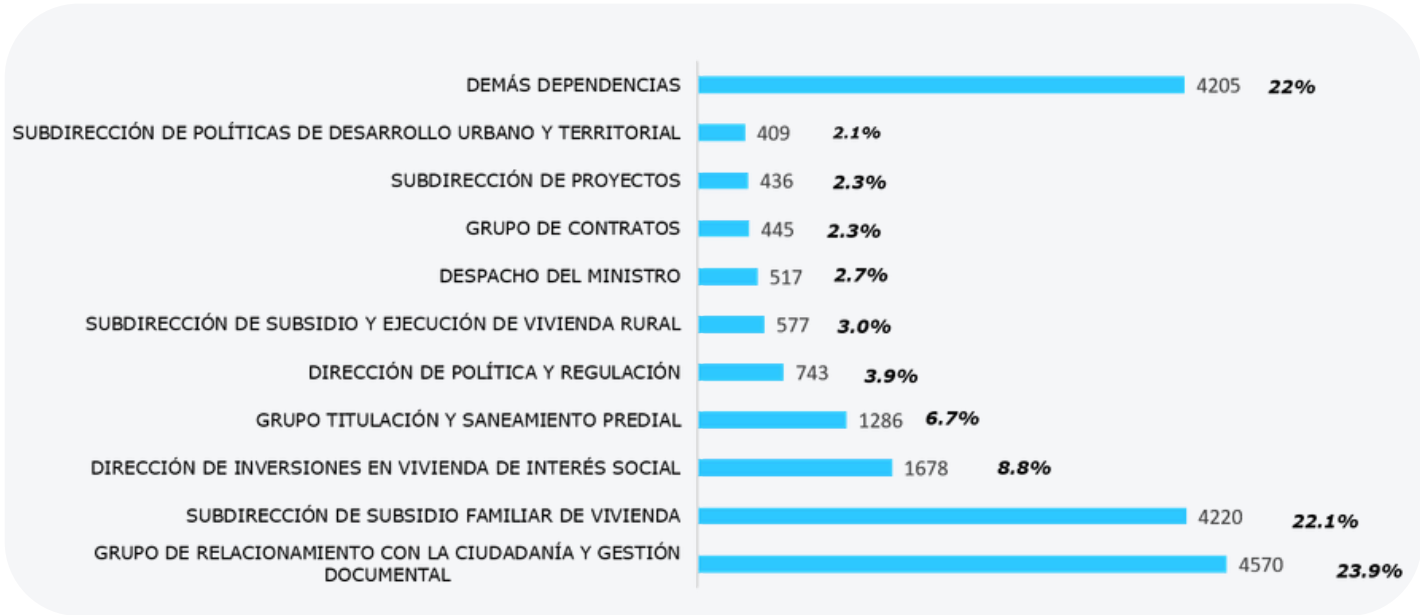
Canal	Cantidad	%
Correo electrónico	16355	86%
Página web	1943	10%
Ventanilla	787	4%
APP	1	0%
Total	19086	100%

Fuente: Base descarga GESDOC-Corte 30 de septiembre de 2026

Para acceder al formulario de PQRSDf, puede ingresar al siguiente enlace:

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

Direccionamiento de las solicitudes al interior del MVCT



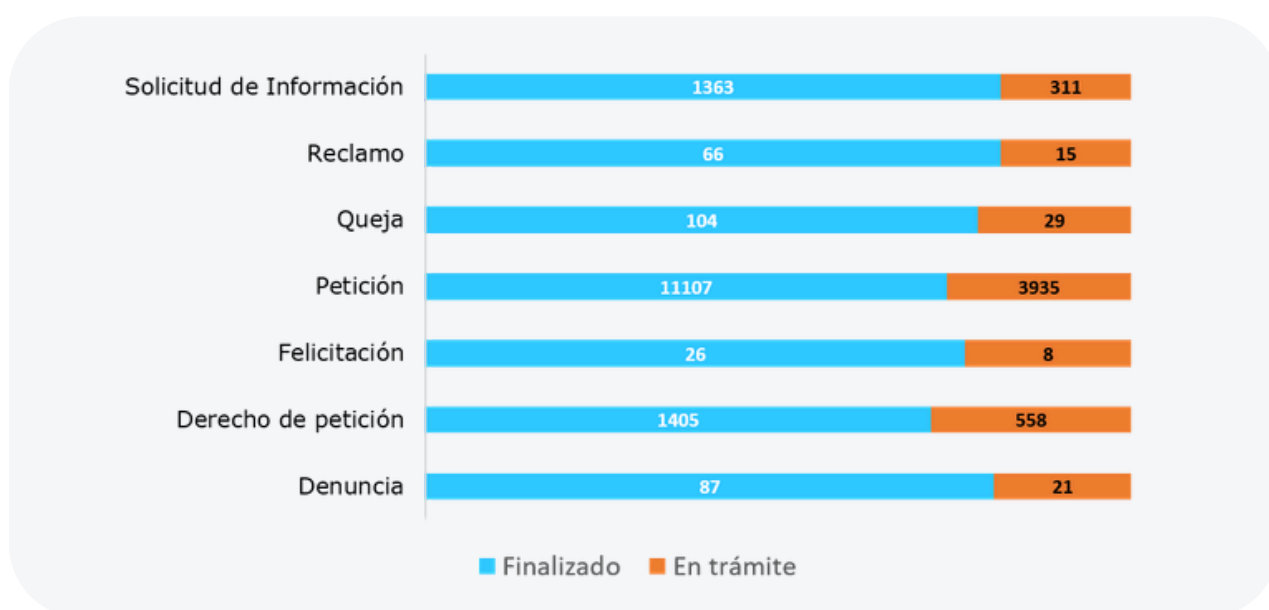
Fuente: Base descarga GESDOC-Corte 30 de septiembre de 2026

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

En ella se refleja que el **23.9%** del total de solicitudes fue gestionadas por parte del **Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía y Gestión Documental**, seguido de la **Subdirección de Subsidio Familiar de Vivienda** con un **22.1%**.

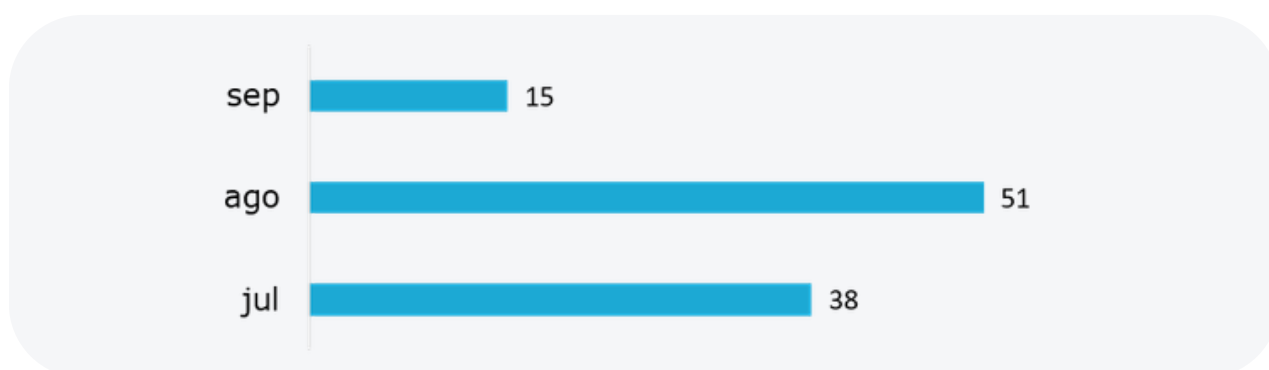
Estado de las solicitudes al interior del MVCT

Entre el 1 de julio y el 30 de septiembre se finalizaron **14.172** PQRSD (74 %), mientras que **4.914** solicitudes (26%) continúan en trámite de respuesta

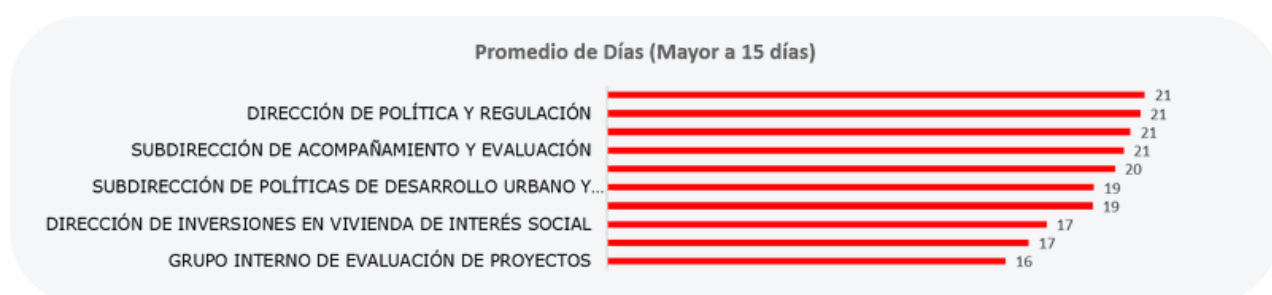
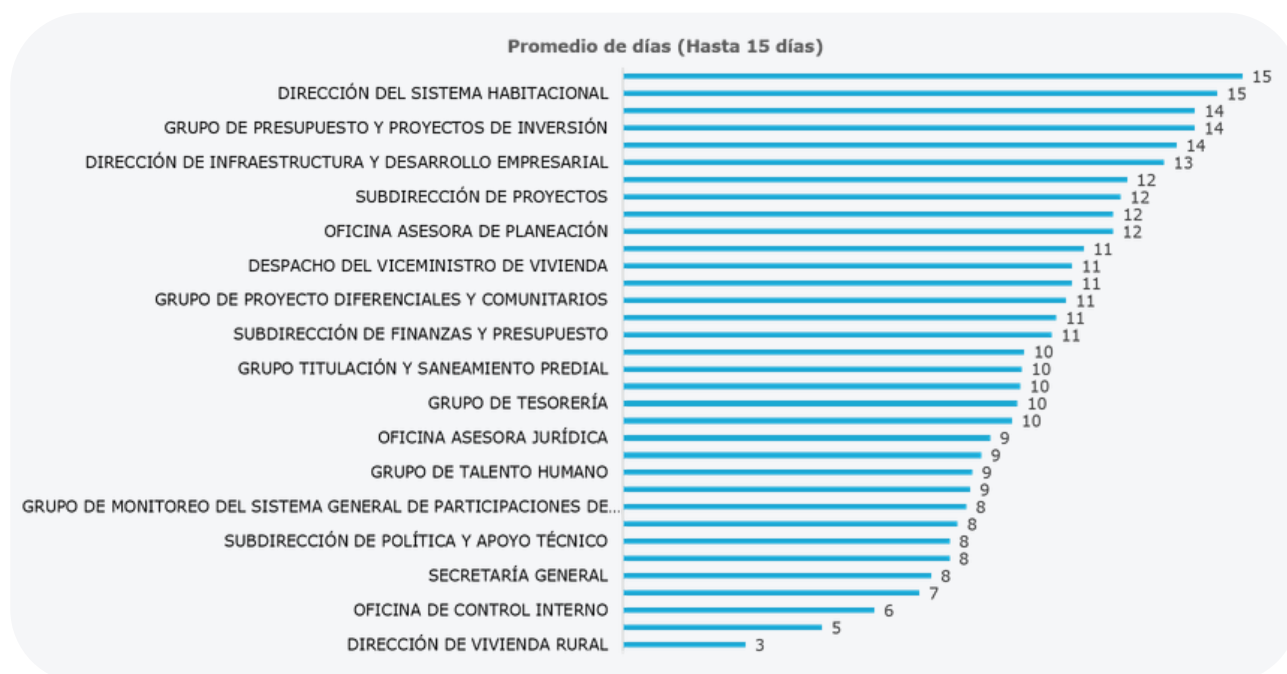


Fuente: Base descarga GESDOC- Actualizado el 06 de octubre de 2026

Para el mismo periodo, se identificaron **104** solicitudes que fueron clasificadas en el Sistema de Gestión Documental – GESDOC como **Traslado por competencia** a otras entidades, conforme a la gestión de las respuestas dadas.



Tiempos de respuesta de las PQRSDF



Las tablas muestran 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

Promedio de días (Hasta 10 días)



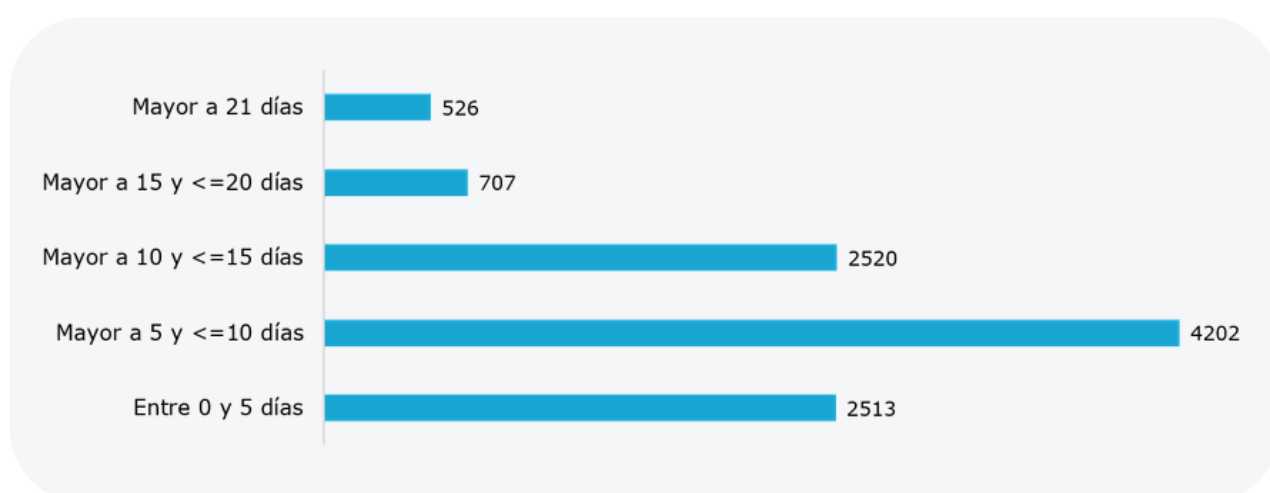
Promedio de días (Mayor a 10 días)



Las tablas 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

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 tercer trimestre de 2026 se dio respuesta a **10.468** solicitudes, lo que representa el **55%** del total de requerimientos recibidos



Fuente: Base descarga GESDOC- Actualizado el 06 de octubre de 2026

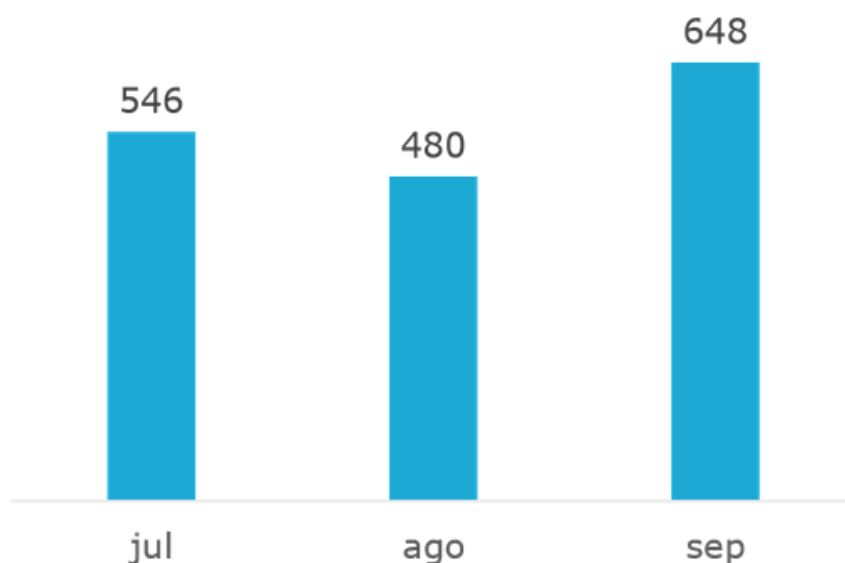
Principio de oportunidad en las respuestas

Dependencia	Resuelta oportunamente (47%)		Resuelta extemporáneamente (7%)		Finalizado sin respuesta asociada (22%)		En término para dar una respuesta (14%)		Vencido para dar respuesta (10%)		Total general
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	
GRUPO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y ARCHIVO	3423	74.90%	48	1.10%	220	4.80%	877	19.20%	2	0.00%	4570
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO FAMILIAR DE VIVIENDA	2616	62.00%	347	8.20%	823	19.50%	403	9.50%	31	0.70%	4220
DIRECCIÓN DE INVERSIONES EN VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL	82	4.90%	72	4.30%	231	13.80%	343	20.40%	950	56.60%	1678
GRUPO TITULACIÓN Y SANEAMIENTO PREDIAL	786	61.10%	52	4.00%	343	26.70%	105	8.20%	0	0.00%	1286
DIRECCIÓN DE POLÍTICA Y REGULACIÓN	72	9.70%	67	9.00%	271	36.50%	127	17.10%	206	27.70%	743
SUBDIRECCIÓN DE SUBSIDIO Y EJECUCIÓN DE VIVIENDA RURAL	86	14.90%	46	8.00%	281	48.70%	71	12.30%	93	16.10%	577
DESAPACHO DEL MINISTRO	259	50.10%	10	1.90%	119	23.00%	81	15.70%	48	9.30%	517
GRUPO DE CONTRATOS	318	71.50%	66	14.80%	12	2.70%	31	7.00%	18	4.00%	445
SUBDIRECCIÓN DE PROYECTOS	59	13.50%	14	3.20%	281	64.40%	40	9.20%	42	9.60%	436
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICAS DE DESARROLLO URBANO Y TERRITORIAL	109	26.70%	142	34.70%	55	13.40%	75	18.30%	28	6.80%	409
GRUPO INTERNO DE EVALUACIÓN DE PROYECTOS	109	31.90%	63	18.40%	74	21.60%	59	17.30%	37	10.80%	342
GRUPO DE MONITOREO DEL SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO	137	42.00%	19	5.80%	129	39.60%	27	8.30%	14	4.30%	326
GRUPO DE TALENTO HUMANO	62	19.20%	24	7.40%	122	37.80%	33	10.20%	82	25.40%	323
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN Y APOYO TÉCNICO	66	21.80%	65	21.50%	131	43.20%	15	5.00%	26	8.60%	303
GRUPO DE CONCEPTOS	109	38.40%	107	37.70%	16	5.60%	30	10.60%	22	7.70%	284
DESAPACHO DEL VICEMINISTRO DE AGUA Y SANEAMIENTO BÁSICO	49	20.30%	13	5.40%	104	43.20%	50	20.70%	25	10.40%	241
GRUPO DE POLÍTICA SECTORIAL	68	29.60%	50	21.70%	29	12.60%	24	10.40%	59	25.70%	230
OFICINA DE CONTROL INTERNO	114	50.90%	9	4.00%	92	41.10%	8	3.60%	1	0.40%	224
GRUPO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	52	23.50%	42	19.00%	60	27.10%	37	16.70%	30	13.60%	221
GRUPO DE ACCIONES CONSTITUCIONALES	20	11.80%	5	3.00%	134	79.30%	7	4.10%	3	1.80%	169
SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA TÉCNICA Y OPERACIONES URBANAS INTEGRALES	45	26.80%	37	22.00%	50	29.80%	25	14.90%	11	6.50%	168
DIRECCIÓN DE ESPACIO URBANO Y TERRITORIAL	37	22.40%	37	22.40%	42	25.50%	38	23.00%	11	6.70%	165
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO EMPRESARIAL	47	28.50%	14	8.50%	64	38.80%	14	8.50%	26	15.80%	165
SUBDIRECCIÓN DE PROGRAMAS	33	26.80%	16	13.00%	63	51.20%	9	7.30%	2	1.60%	123
GRUPO DE PROCESOS JUDICIALES	24	25.30%	13	13.70%	38	40.00%	10	10.50%	10	10.50%	95
GRUPO DE PROYECTO DIFERENCIALES Y COMUNITARIOS	10	12.00%	9	10.80%	16	19.30%	22	26.50%	26	31.30%	83
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO EMPRESARIAL	47	58.80%	8	10.00%	23	28.80%	2	2.50%	0	0.00%	80
GRUPO DE TESORERÍA	2	2.50%	1	1.30%	74	93.70%	1	1.30%	1	1.30%	79
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	11	15.50%	8	11.30%	45	63.40%	6	8.50%	1	1.40%	71
FONVIVIENDA	17	24.30%	2	2.90%	48	68.60%	3	4.30%	0	0.00%	70
SUBDIRECCIÓN DE POLÍTICA Y APOYO TÉCNICO	38	58.50%	4	6.20%	12	18.50%	10	15.40%	1	1.50%	65
DIRECCIÓN DEL SISTEMA HABITACIONAL	28	44.40%	15	23.80%	11	17.50%	7	11.10%	2	3.20%	63
GRUPO INTERNO DE TRABAJO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20	34.50%	2	3.40%	33	56.90%	3	5.20%	0	0.00%	58
DESAPACHO DEL VICEMINISTRO DE VIVIENDA	1	2.30%	1	2.30%	12	27.30%	13	29.50%	17	38.60%	44
GRUPO DE RECURSOS FÍSICOS	12	30.80%	4	10.30%	14	35.90%	7	17.90%	2	5.10%	39
SUBDIRECCIÓN DE ACOMPAÑAMIENTO Y EVALUACIÓN	5	15.60%	7	21.90%	15	46.90%	5	15.60%	0	0.00%	32
SECRETARÍA GENERAL	12	44.40%	0	0.00%	9	33.30%	3	11.10%	3	11.10%	27
SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13	54.20%	2	8.30%	5	20.80%	4	16.70%	0	0.00%	24
SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS Y PRESUPUESTO	9	42.90%	4	19.00%	6	28.60%	1	4.80%	1	4.80%	21
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	5.00%	1	5.00%	8	40.00%	3	15.00%	7	35.00%	20
OFICINA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	4	22.20%	0	0.00%	9	50.00%	3	16.70%	2	11.10%	18
GRUPO DE CONTABILIDAD	2	16.70%	0	0.00%	6	50.00%	4	33.30%	0	0.00%	12
GRUPO DE COMUNICACIONES ESTRATÉGICAS	5	62.50%	0	0.00%	3	37.50%	0	0.00%	0	0.00%	8
DIRECCIÓN DE VIVIENDA RURAL	2	33.30%	0	0.00%	4	66.70%	0	0.00%	0	0.00%	6
GRUPO DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO	0	0.00%	0	0.00%	4	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	4
GRUPO DE PRESUPUESTO Y CUENTAS	1	50.00%	0	0.00%	1	50.00%	0	0.00%	0	0.00%	2
Total	9022		1446		4142		2636		1840		19086

Fuente: Base descarga GESDOC- Actualizado el 06 de octubre de 2026

Del análisis realizado bajo el principio de oportunidad se evidencia que el **47%** de las solicitudes fue tramitado dentro de los plazos establecidos, mientras que el **7%** se resolvió de manera extemporánea. Por otro lado, el **22%** finalizó sin una respuesta asociada, lo que impide evaluar la oportunidad de su gestión; el **14%** se encuentra actualmente en trámite dentro de los términos de ley, y el **10%** restante corresponde a PQRSDf que a la fecha están vencidas y pendientes de respuesta por parte de las dependencias competentes.

Acceso a la Información Pública y Participación Ciudadana



Durante el periodo evaluado ingresaron un total de **1.674** solicitudes tipificadas como “Solicitudes de acceso a la información” y según los reportes generados por la herramienta de Gestión Documental (GESDOC) de la entidad, no se registran solicitudes en las que se haya negado el acceso a dicha 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 dieciocho (8) solicitudes por el canal de correo electrónico, que dentro de su asunto hacen referencia a veeduría ciudadana, bajo los siguientes números de radicados.

RADICADO	FECHA RADICACIÓN	ASUNTO
2026ER0072659	3/07/2026 14:19	CORREO ELECTRÓNICO - NOTIFICACION DE Existencia de VEEDURIA BASURA CERO MAHATES BOLIVAR
2026ER0078751	23/07/2026 10:35	CORREO ELECTRÓNICO - Reiteración y solicitud de inclusión permanente de la Veeduría Ciudadana en las reuniones de seguimiento y visitas técnicas del proyecto Plan Maestro de Alcantarillado de Puerto Parra ? Convenio de Uso No. 496 de 2025
2026ER0090742	28/08/2026 7:57	CORREO ELECTRÓNICO - SOLICITUD DE IMPULSO PROCESAL Y CONTROL DE VEEDURÍA CIUDADANA AL PROYECTO DE AGUA RURAL DEFINITIVO EN LA PLATAFORMA SIGEVAS (RAD. 2025ER0087787)
2026ER0095098	9/09/2026 17:36	CORREO ELECTRÓNICO - Traslado por competencia. Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Derecho de petición del 18 de agosto de 2026 presentado por la Red de Veeduría Ciudadana sobre la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales, la suspensión del cobro del...
2026ER0097649	16/09/2026 11:37	CORREO ELECTRÓNICO - Derecho de Petición de Interés General - Acciones urgentes, veeduría ciudadana y fondo de reconstrucción para la Región del Occidente Colombiano y Pereira tras la emergencia telúrica
2026ER0101331	24/09/2026 13:05	CORREO ELECTRÓNICO - Traslado por Competencia - SOLICITUD - VEEDURÍA VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO EN COLOMBIA
2026ER0101862	25/09/2026 12:31	CORREO ELECTRÓNICO - Requerimiento de información técnica sobre la estabilización del servicio, calidad del agua, balance operativo tras la contingencia en la PTAP Jordán, avance del proyecto de la EBAP Carraipía, traslado de petición de la Veeduría Ciudadana Tuntunia y solicitud del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Radicados SSPD 20265290562902, 20265292856292, 20265292128262, 20265292853022, 20265292874282, 20265292894272, 20265292970352, 20265293324762 y 20265293348062.
2026ER0101896	25/09/2026 13:23	CORREO ELECTRÓNICO - (TERREMOTO) Traslado OFI26-00043090 / AGEO - EMAIL: Derecho de Petición en Interés General - Veeduría Subsidios de Vivienda Pereira



Vivienda

