



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO OFICIOS		
	Código: IYC-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 1 de
PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			

EDUB- 00012

Barrancabermeja, 26 de enero de 2026.

Ingeniero
FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO
Gerente General - EDUBA
gerencia@eduba.gov.co
Barrancabermeja – Santander

Asunto: SOCIALIZACIÓN DEL II INFORME SEMESTRAL DE PQRSO DEL PERIODO
COMPRENDIDO JULIO A DICIEMBRE DE 2025.

Cordial saludo,

Por medio del presente, se adjunta el Informe de seguimiento realizado a las PQRSO presentadas a Eduba durante el periodo comprendido desde Julio hasta diciembre de 2025 para su respectivo conocimiento, en cumplimiento con lo establecido en la Ley 1474 de 2011. El cual contiene las fortalezas, debilidades, conclusiones y recomendaciones efectuadas por este despacho, en aras del fortalecimiento del sistema de control interno de la entidad.

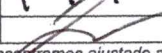
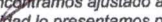
Este informe debe ser publicado en la página web de Eduba, en cumplimiento con la ley de transparencia y disposiciones reglamentarias.

Cordialmente,



JAIRO ANDRÉS LAVERDE EZENARRO
ASESOR DE CONTROL INTERNO EDUBA

C.C. Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

	NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Tania Marcela Leal Usuriaga -Contratista.		26-Ene-2026
Revisó:	JAIRO ANDRES LAVERDE EZENARRO – Asesor		26-Ene-2026
Aprobó:	JAIRO ANDRES LAVERDE EZENARRO – Asesor		26-Ene-2026
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			



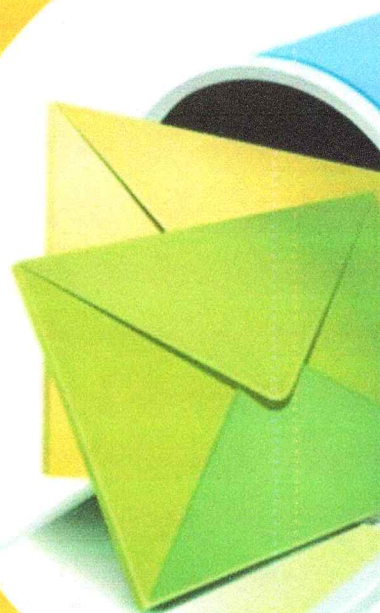
  Alcalde Distrital de Barrancabermeja Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 1 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		



INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

**II SEMESTRE DE
2025.**

**EMPRESA DE DESARROLLO
URBANO Y VIVIENDA DE
INTERÉS SOCIAL DE
BARRANCABERMEJA.
EDUBA**



**BARRANCABERMEJA
ENERO DE 2026**



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 2 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		

INTRODUCCIÓN

Este informe corresponde al seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, a la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias incoados ante la EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA - EDUBA, durante el segundo semestre de la vigencia 2025, de conformidad con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

El presente informe se realiza de acuerdo con la información (Sabana de Excel de la Correspondencia Entrada y Salida) suministrada por el Ingeniero de Sistemas externo que coadyuva a la administración del módulo de ventanilla única, con el objetivo de dar a conocer al Gerente General de Eduba las fortalezas, debilidades, recomendaciones y conclusiones evidenciadas en el segundo seguimiento realizado por esta oficina a las PQRSD incoadas durante el año 2025.



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 3 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

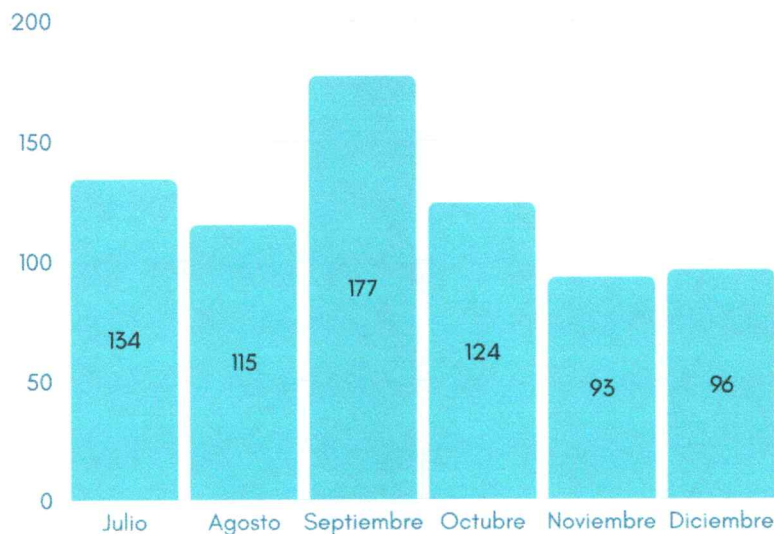
I. GENERALIDADES DE LA CORRESPONDENCIA DE RECIBIDA Y EXTERNA.

CORRESPONDENCIA DE RECIBIDA: Durante el periodo comprendido entre Julio a Diciembre de 2025, se radicaron un total de 739 oficios en la ventanilla única dispuesta por Eduba, esto es, del radicado 650 al 1388, como se visualiza en el pantallazo:

REC-2025-01371	12/23/2025	09:49:00	DIRECTOR GESTION URBANISMO Oficina	No	2026-01-06	Respuesta a solicitud DIRECCION en_proceso
REC-2025-01372	12/23/2025	11:17:00	POSITIVA COMPAÑIA J. GIRALDO Oficina	No	2026-01-06	Soportes de pago de FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01373	12/23/2025	11:26:00	CONDUCTOR EDUBA ALVARO AM Oficina	No	2026-01-06	SOLICITUD PAGO CES. FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01374	12/23/2025	17:00:00	GN PROYECTOS S.A.S NELSON GU Oficina	No		AUTORIZACION PAGC FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01375	12/26/2025	07:05:00	COMUNIDAD Eliphaz Joya Oficina	No	2026-01-09	ENV-2026-0 INCONFORMIDAD RE: DIRECCION en_proceso
REC-2025-01376	12/26/2025	07:29:00	POSITIVA COMPAÑIA J. GIRALDO Oficina	No	2026-01-09	Respuesta a Derecho FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01377	12/26/2025	07:32:00	POSITIVA COMPAÑIA J. GIRALDO Oficina	No	2026-01-09	Respuesta POR ENT2 DIRECCION en_proceso
REC-2025-01378	12/26/2025	11:21:00	SUNET - SUBDIRECTO OLGA YOLAI Oficina	No	2026-01-09	PERMISO SINDICAL E1 DIRECCION en_proceso
REC-2025-01379	12/29/2025	09:16:00	FUNCIONARIO DE EC EDNA BEATI Oficina	No	2025-12-31	RETIRO PARCIAL DE C FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01380	12/29/2025	14:30:00	SECRETARIO DISTRITO DIRECCION Oficina	No		respuesta a la solicitud TITULACION en_proceso
REC-2025-01381	12/29/2025	16:09:00	COMUNIDAD ANDRÉS CA Oficina	No	2026-01-09	ENV-2026-0 Solicito a ustedes la o PROMOCION finalizada
REC-2025-01382	12/29/2025	17:10:00	FUNCIONARIO DE EC RAINERIO C. Oficina	No	2026-01-05	SOLICITUD DIAS DISFI GESTION DE en_proceso
REC-2025-01383	12/30/2025	15:19:00	FUNCIONARIO DE EC NORMA CEC Oficina	No	2026-01-05	INCAPACIDAD MEDIC. FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01384	12/31/2025	09:08:00	GOBERNACION DE SI PITER ALEXI Oficina	No	2026-01-05	CIRCULAR 007 Y 030 , FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01385	12/31/2025	09:52:00	UNIDAD ADMINISTR. PEDRO PABl Oficina	No	2026-01-16	ENV-2026-0 SOLICITUD INFORME TITULACION finalizada
REC-2025-01386	12/31/2025	09:11:00	FIDUCIARIA CENTRAL JENIFER PAE Oficina	No	2026-01-05	INFORME MENSUAL : FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01387	12/31/2025	11:48:00	FIDUCIARIA CENTRAL JENNIFER PE Oficina	No	2026-01-05	INFORME MENSUAL : FINANCIERA en_proceso
REC-2025-01388	12/31/2025	03:13:00	Superintendencia de DIANA CARC Oficina	No	2026-01-05	SOLICITUD INFORME DIRECCION en_proceso

• COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA POR MES.

Con base a la información suministrada, se evidencio que el Mes de mayor recibo de correspondencia fue Septiembre con 177 Oficios, mientras que Noviembre reporta el menor número de solicitudes con 93, tal como se describe en el siguiente gráfico:

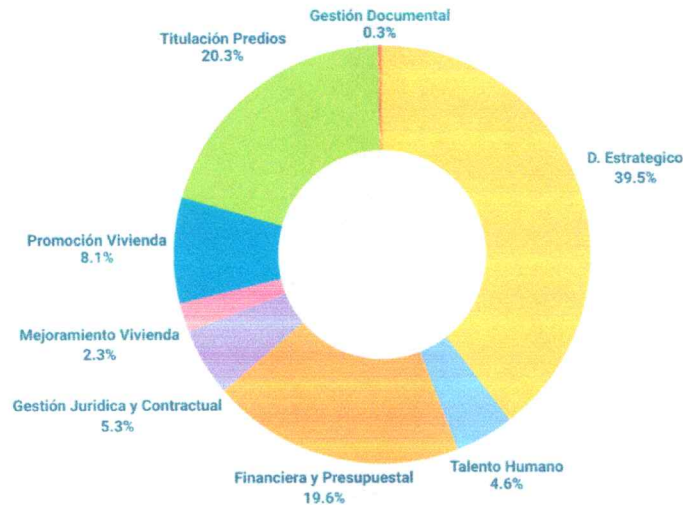


• CORRESPONDENCIA DESIGNADA POR PROCESO.

Se evidencia que la alta gerencia efectuó una acción de mejora en cuanto a la designación de la correspondencia por procesos, de conformidad con la actualización realizada al Mapa de Proceso de la entidad en el mes de Octubre de 2025. Así las cosas, se procede a verificar el comportamiento de la correspondencia para el segundo semestre:



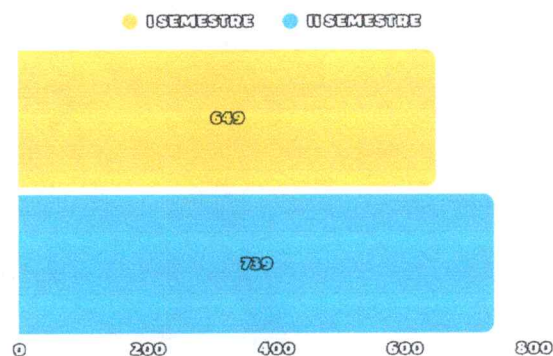
 Alcaldeía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 4 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		



De la gráfica anterior, se concluye que los procesos con mayor número de Peticiones o Solicitudes incoadas durante el segundo semestre del 2025, son Direccinamiento Estratégico con un total de 292 oficios que representan el 39.5% de la correspondencia recibida, después el Proceso de Titulación con 150 equivalentes al 20,3%, siguiendo Gestión Financiera y Presupuestal con 145 que describen el 19,6%, mientras que los proceso con menos designaciones son Promoción de Vivienda 60 (8,1%), Gestión jurídica y contractual con un total de 39 representativo en el 5.3%, Talento Humano con 34 solicitudes correspondiente al 4.6%, Mejoramiento de Vivienda con 17 solicitudes representadas en el 2.3% de la correspondencia, por último, Gestión Documental con dos solicitudes que equivalen al 0.3%.

Aunado a ello, se debe indicar que la designación de las solicitudes a los tres procesos misionales de Eduba fue del 30.7%, significando que aún se encuentra muy centralizada la correspondencia a los procesos estratégicos, esto es Direccinamiento Estratégico y Gestión Financiera y Presupuestal con un total de 59.1%.

● COMPARATIVO DE LA CORRESPONDENCIA RECIBIDA VIGENCIA 2025.



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 5 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

Durante la vigencia 2025 se recibieron 1388 oficios, de los cuales el 46.75% se radicaron durante el periodo de Enero a Junio (REC-2025-00649 del 27 de Junio de 2025) y el 53,25% durante Julio a Diciembre de 2025 (REC-2025-01388 del 31 de Diciembre de 2025), esto significa que hubo un aumento del 6.5% de la correspondencia para el segundo semestre del año 2025.

- **CORRESPONDENCIA EXTERNA:**

Durante este informe, se verificó que se expidieron 832 oficios de acuerdo con la sábana allegada por el Ingeniero de Sistemas, tal como se aprecia a continuación:

Salidas2025					
Archivo	Editar	Ver	Insertar	Formato	Datos Herramientas Extension
100% % \$ ¶ ↵ 123 Predet... -					
	A	B	C	E	F
ENV-2025-00817		12/15/2025	15:00:00	JUZGADO TEKLIN JESUS ORIO	
ENV-2025-00818		12/15/2025	15:08:00	DIRECTOR O DIERON GON ORIO	
ENV-2025-00819		12/16/2025	15:18:00	SUPERINTEN NERYETHI BI ORIO	
ENV-2025-00820		12/16/2025	17:39:00	PROMOTORIA CARLOS AN ORIO	
ENV-2025-00821		12/18/2025	07:57:00	PERSONA/RUBEN DARI ORIO	
ENV-2025-00822		12/18/2025	08:41:00	INSPECTOR I EKKUN DE JES ORIO	
ENV-2025-00823		12/18/2025	10:29:00	PROFESION ZENAIDA NI ORIO	
ENV-2025-00824		12/18/2025	14:40:00	COMUNIDAD EUPIAZH JOY ORIO	
ENV-2025-00825		12/18/2025	17:16:00	FIJUCIARIA BOGOTA D. I ORIO	
ENV-2025-00826		12/19/2025	09:13:00	COMUNIDAD EMMY KATI ORIO	
ENV-2025-00827		12/22/2025	10:08:00	PRESTADOR ROSE GERMA ORIO	
ENV-2025-00828		12/22/2025	10:24:00	CORPORACI SAN GL ORIO	
ENV-2025-00829		12/23/2025	10:51:00	ALCALDE DIJONATHAN I Invitacion	
ENV-2025-00830		12/26/2025	11:09:00	DIRECTORA ANA MARIA ORIO	
ENV-2025-00831		12/29/2025	10:30:00	PROFESION JUAN DIEGO ORIO	
ENV-2025-00832		12/30/2025	10:44:00	PROFESION KATHELINE NI ORIO	

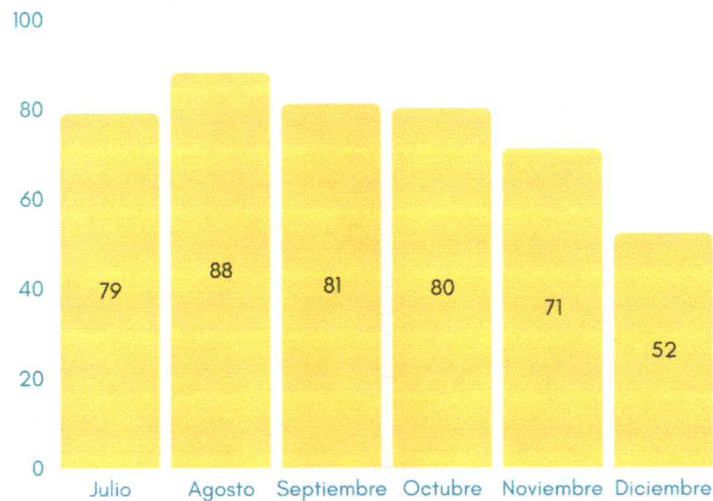
● **COMPORTAMIENTO DE LA CORRESPONDENCIA EXTERNA POR MES.**

Con base a la información suministrada, se evidencio que el mes que registra más envío de correspondencia fue Agosto con 88 Oficios enviados, mientras que Enero reporta el menor número de solicitudes enviadas con 50 solicitudes, tal como se describe en los siguientes gráficos:





 Alcalde Distrital de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 6 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		



II. VERIFICACIÓN DE LOS CANALES DE RECEPCIÓN DE PQRSD.

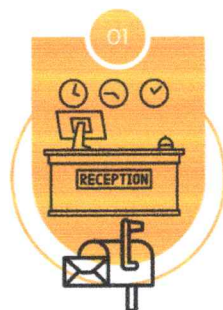
Eduba cuenta con los siguientes canales de recepción para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, que a continuación se relacionan:

VENTANILLA ÚNICA

Oficina Principal Calle 48 # 17 - 25
Barrio Colombia

LINK DE LA PÁGINA WEB

<https://www.eduba.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/pqrs/nueva-pqrs>



Buzón de Sugerencias



CORREO ELECTRÓNICO

contactenos@eduba.gov.co



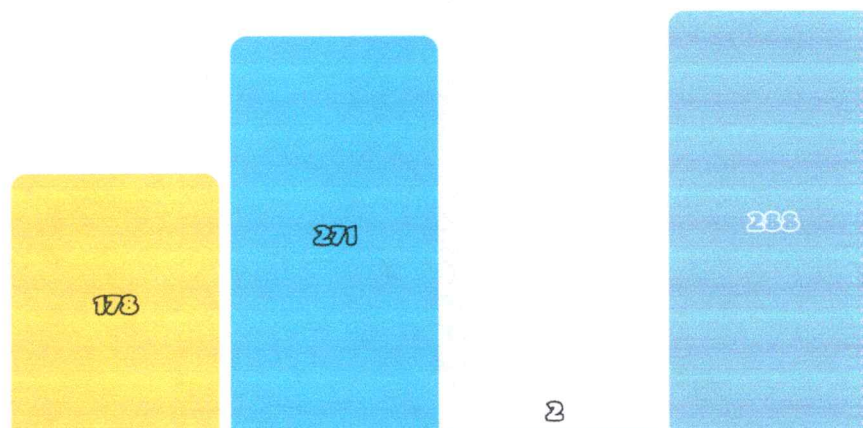
La entidad cuenta con un Buzón de Sugerencias. Sin embargo, su ubicación no es visible, no tiene llave, ni un responsable para su seguimiento, tampoco cuenta con un formulario o formato de PQRSD dispuesto para su diligenciamiento.

 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 7 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		



A partir de la segunda semana del mes de Septiembre 2025, se implementó como acción de mejora en el Módulo de Correspondencia de Enviada la inclusión de todos los canales de comunicación oficiales con los que cuenta la entidad, tal como se evidencia a continuación:

● Físico
 ● Correo Electronico
 ● Pagina Web
● NA



Esta mejora permite conocer de forma clara y detallada que el canal de comunicación más utilizado por la comunidad frente a la oferta institucional de Eduba, es el Correo electrónico con 271, seguido de la ventanilla única con 178 y 2 solicitudes recepcionadas por la página web institucional.

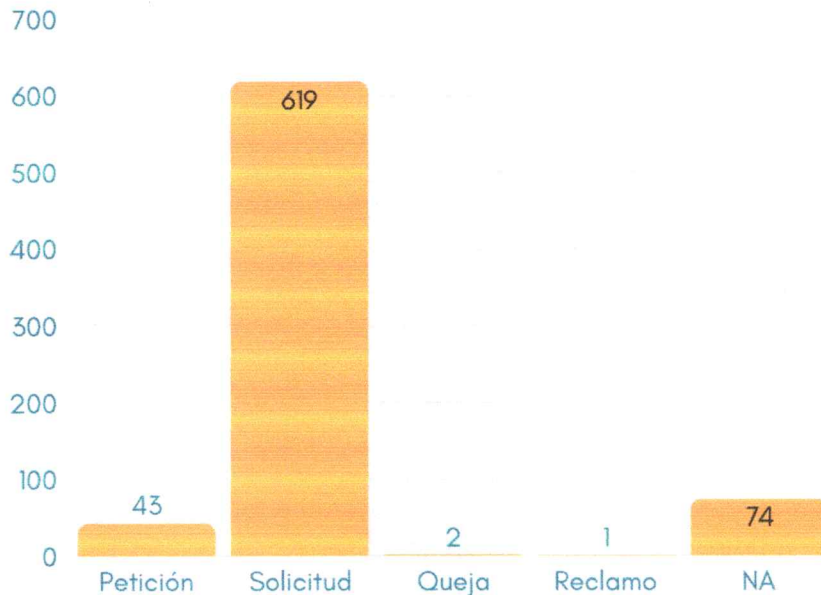
• CLASIFICACIÓN DE LAS PQRS

- Calle 48 # 17 - 25 Barrio Colombia
- Carrera 24 # 47 - 25 - Barrio Inscredial



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 8 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		

En la sabana de Excel suministrada se encuentra un ítem denominado “Tipo de PQRS” (Clasificadas como: Petición, Solicitud, Queja, Reclamo y N.A), en donde se puede evidenciar que de los 739 oficios radicados en Eduba, 43 se encuentran clasificadas como Peticiones, 619 registradas como solicitudes, 2 identificadas como Quejas, 1 como reclamo y 74 con la denominación No Aplica (NA), tal como se refleja en el siguiente cuadro:



VERIFICACIÓN DE LAS RESPUESTAS SUMINISTRADAS A LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

QUEJA: De acuerdo con la información reportada en los formatos de CONTROL DE CORRESPONDENCIA RECIBIDA Y EXTERNA, se evidencia que durante el periodo del presente informe, se recibieron dos (02) Quejas, tal como se describe a continuación:

A	B	C	D	E
Consecutivo	Fecha	Hora	Remitente	Nombre del Remitente
REC-2025-00745	7/23/2025	09:08:30	TORRES DEL DANUBIO	MARIA CONSUELO GARCIA PINTO
REC-2025-00932	9/8/2025	10:13:32	lady lopez gomez	lady lopez gomez

- **SEGUIMIENTO A LA QUEJA INSTAURADA POR LA SEÑORA MARIA CONSUELO (RAD:REC-2025-00745)**

QUEJA RECIBIDA: El 23 de julio de 2025 la señora presentó una queja por Incumplimiento de los Acuerdos Mantenimientos de los Apartamentos en el Proyecto Torres de Danubio.



 Alcalde Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 9 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

PQRS-2025-00005

REF. INCUMPLIMIENTO ACUERDOS MANTENIMIENTOS – TORRES DE DANUBIO Yo, MARIA CONSUELO GARCIA PINTO, mayor de edad, identificada con cedula de ciudadanía No. 63.544.028 expedida en la ciudad de Bucaramanga, en calidad de administradora y representante legal del edificio PROPIEDAD HORIZONTAL TORRES DEL DANUBIO, identificado con NIT 901787314-3 Ubicado en la transversal 49D # 57-63 en el Distrito de Barrancabermeja, correo electrónico admontorresdeldanubio@gmail.com, por medio del presente con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 58 Num. 5º de la Ley 1480 de 2011, la cual fundamento en los siguientes hechos: se vulneró un derecho y perjuicios causados por el incumplimiento de los compromisos y acuerdos que no se han cumplido según acta de reunión del 14 de diciembre 2023 Asamblea General llevada a cabo por EDUBA; el gerente, teniendo en cuenta que no se le habían realizado unos mantenimientos según el plan de mantenimientos del edificio, previamente a la entrega del mismo, se comprometió a iniciar desde el mes de enero del 2025 a ejecutar los mantenimientos, dado que estos comprometían la seguridad e integridad física tanto de los apartamentos como de los copropietarios del edificio y el derecho a residir en un lugar digno. • REQUERIMIENTOS DE MANTENIMIENTOS PENDIENTES 1. Licencia vigente de bomberos – dado que a la fecha de entrega del edificio tenía más de un año de vencido,

TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA POR EDUBA: El 12 de Agosto de 2025 mediante Oficio con radicado ENV-2025-00493, se le dio respuesta a la Queja en los siguientes términos:



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO			
Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 1 de 1	
PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			

Barrancabermeja, 12 de agosto de 2024

EDUBA 00493

Señores
COPROPIETARIOS Y ADMINISTRACIÓN TORRES DE DANUBIO
Email: admontorresdeldanubio@gmail.com

Asunto: RESPUESTA A PETICIONES CON RADICADOS RECIBIDOS Nos. 0696, 0774, 0748, 0775, TODOS CON ASUNTO INCUMPLIMIENTO ACUERDOS DE MANTENIMIENTO ZONAS COMUNES

Recibe un cordial saludo.

De conformidad con todos y cada uno de las referenciadas peticiones y acorde con las que se resolvieron en las diferentes reuniones sostenidas con ustedes en la presente vigencia, me permito informarle que EDUBA ha venido realizando la estructuración para la contratación del mantenimiento de las zonas comunes del edificio Danubio; en ese sentido, se cuenta con el certificado de disponibilidad No. 25-00116 del 26 de mayo de 2025, que permite la realización de estudios previos, como la realización de especificaciones técnicas, estudios del sector y el presupuesto para el mantenimiento.

Se anexan: Copia digital del certificado de disponibilidad No. 25-00116. Un (1) folio.
Copia digital solicitud de disponibilidad. Un (1) folio.
Copia digital del certificado de registro en el PAA No. 058. Un (1) folio.
Copia digital de las especificaciones técnicas para la construcción del Edificio Torres de Danubio. Diez (10) folios.
Copia digital estudio del sector. Dieciocho (18) folios.

Ahora bien, sobre lo referido a filtraciones en placas techos, se tiene que nunca se había reportado esta situación, por cuanto hasta la fecha nunca se había presentado y por lo tanto no está evidenciado en ninguna de las visitas técnicas realizadas que sirven de soporte para la contratación del referido mantenimiento; sin embargo, dentro de los mantenimientos, está incluido un ítem que incluye el mantenimiento de la impermeabilización de la placa.

Agradezco de antemano la atención.

Atentamente,


FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NINO
Gerente General – EDUBA.

Proceso	Responsable	Fecha
Proceso	ROSARIO GUZMÁN GARCÍA - PROFESIONAL EXTERNA OPS 004	12 DE AGOSTO DE 2025
Proceso	ROSARIO GUZMÁN GARCÍA - PROFESIONAL EXTERNA OPS 004	12 DE AGOSTO DE 2025
Proceso	ROSARIO GUZMÁN GARCÍA - PROFESIONAL EXTERNA OPS 004	12 DE AGOSTO DE 2025
Proceso	ROSARIO GUZMÁN GARCÍA - PROFESIONAL EXTERNA OPS 004	12 DE AGOSTO DE 2025

- **SEGUIMIENTO A LA QUEJA INSTAURADA POR LA SEÑORA LADY LÓPEZ GÓMEZ (RAD:REC-2025-00932).**

QUEJA RECIBIDA: El 08 de Septiembre de 2025 la señora presentó la queja frente al proceso de Titulación:



 Alcaldeía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 10 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

PQRS-2025-00006

Fecha de PQRS:

Nombre: lady lopez gomez

Celular: 3112522764

Correo: mi.angelpreciosa@hotmail.com

Contenido:

desde el 02 de mayo del año en curso radique una solicitud con toda la documentado requerida para la visita que reconoce o verifica los linderos para la solicitud de titulación del predio a lo cual hasta el momento pasado 3 meses no se ha recibido respuesta laguna habiendo acudido 3 veces a las oficinas sin mas que decir que estamos a la espera de realizar la visita. espero tener pronta respuesta, gracias.

TRAZABILIDAD DE LA RESPUESTA SUMINISTRADA POR EDUBA: Es dable señalar que en la sábana de excel de la correspondencia externa no registra respuesta a la queja instaurada por la señora Lady Lopez. Sin embargo, se consultó de forma verbal al líder del proceso de Titulación el Dr. Guillermo, quien manifestó que se le dio implícitamente respuesta a la quejosa, por cuanto la entidad expidió la Resolución No. 8048 del 16 de Septiembre de 2025 **"POR MEDIO DE LA CUAL SE CEDE A TITULO GRATUITO UN BIEN FISCAL EN EL BARRIO SAN PEDRO CLAVER"**



EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 10 de 2
PROCESO: CONTROL INTERNO		

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
DISTRITO DE BARRANCABERMEJA
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA
EDUBA
RESOLUCIÓN No. 8048
16 SEP 2025
POR MEDIO DE LA CUAL SE CEDE A TITULO GRATUITO UN BIEN FISCAL
EN EL BARRIO SAN PEDRO CLAVER

En ejercicio de las facultades conferidas por el Artículo 56 de la Ley 9 de 1989; el Acuerdo Municipal No 039 de 1989; el Decreto Municipal No 167 de 1993; el Artículo 95 de la Ley 388 de 1997; Art. 14 de la Ley 708 de 2001, modificado por el art. 277 de la Ley 1755 de 2015; reglamentado por el Decreto 523 del 14 de mayo de 2021; la Ley 1201 de 2025 y la Ley 2044 de 2020 y las demás normas concordantes, en especial las contenidas mediante Acuerdo Municipal No. 003 de 1994, modificado con el acuerdo 005 de fecha octubre 8 de 2020 con el respectivo decreto reglamentario 290 de fecha 04 de diciembre de 2020 y el decreto 923 de fecha 14 de mayo de 2021:

CONSIDERANDO:

Que el artículo 51 de la Constitución Política de Colombia dispone: "Todos los colombianos tienen derecho a vivienda digna. El Estado fijará las condiciones necesarias para hacer efectivo este derecho y promoverá planes de vivienda de interés social, sistemas adecuados de financiación a largo plazo y formas asociativas de construcción de vivienda de interés social";

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 10 de 2
PROCESO: CONTROL INTERNO		

- El predio no se encuentra destruido o bajo la afectación de uso público, o destinado a salud o educación conforme a la visita técnica realizada por la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA;
- El inmueble a titular se encuentra a paz y salvo por concepto de impuesto predial;
- La mejora construida en el lote de terreno que se cede, no ha sido reconocida por la autoridad competente.

Que, una vez vencido el término del emplazamiento, no se presentaron oposiciones u objeciones frente a la resolución de emplazamiento número 001 de diciembre de 2020 dentro del término concedido, el cual venció el 09 de diciembre de 2020.

Que teniendo en cuenta que en el presente caso la actuación administrativa fue iniciada en vigencia de la Ley 1437 de 2011, se deberán aplicar al presente acto administrativo las disposiciones contenidas en ese estatuto, en cuanto se refiera a notificaciones, interposición de recursos y demás actuaciones administrativas a que haya lugar en virtud del presente acto administrativo.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: CEDER A TÍTULO GRATUITO OTORGADO POR LA EMPRESA DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA EDUBA, identificado con NIT: 890270833-5, un lote de terreno que se segregó de uno de mayor extensión a favor de LADY JOHANA LOPEZ GOMEZ, mayor de edad e identificada con las cédulas de ciudadanía No. 37.580.354 expedida de Barrancabermeja, con la Matricula Inmobiliaria No. 363.52752, Barrio San Pedro Claver, identificado con la nomenclatura calle 61 No. 35-362, y con nomenclatura calle 61 No. 358-62, con número predial 01-05-0461-9061-693 que sujeta con un área de 93.20 metros cuadrados y se encuentra comprendido dentro de los siguientes linderos especiales: NORTE: En 7.90 metros con predio sin nomenclatura. SUR: En 7.90 metros con calle 62 No. 35-B. ESTE: EN 11.80 metros CON CALLE 61 35 BIS. OESTE: EN 11.60 metros con la calle 61 No. 35-36.

De acuerdo con la situación presentada, es necesario recordar que las solicitudes de PQRSD incoadas y radicadas en la Ventanilla única de Eduba, deben tramitarse de conformidad con los términos previstos en la ley 1755 de 2015.

- **SEGUIMIENTO AL RECLAMO INSTAURADO POR LA SEÑORA ALICIA MARGARITA DAZA BROCHERO (RAD:REC-2025-00855).**

RECLAMO: El 21 de Agosto de 2025 se registró en la correspondencia de recibida una Acción de Tutela remitida por el Juzgado Sexto Civil Municipal, la cual se clasificó como un reclamo, tal como se visualiza:

- Calle 48 # 17 - 25 Barrio Colombia
- Carrera 24 # 47 - 25 - Barrio Inscredial





 Alcaldeía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 11 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

A	B	C	D	E	F
Consecutivo	Fecha	Hora	Remitente	Nombre del Remitente	Tipo de l
REC-2025-00855	8/21/2025	14:34:06	JUZGADO SEXTO CIVIL MU	ALICIA MARGARITA DAZA BROCH	Tutela

21/08/2025 - 14:34

Correio da Empresa de Desenvolvimento Urbano e Vivenda de Interés Social de Barrancabermeja - NOTIFICACAO AVOCATUTELAR

Correio: notificaciones@eduba.gov.co

NOTIFICACIÓN AVOCATUTELAR RAD. 6806140030062025072700

2 de 14

Juzgado 6º Civil Municipal - Santander - Barrancabermeja 21 de agosto de 2025

Al señor magistrado presidente del juzgado: juzgadosexto@eduba.gov.co / notificaciones@eduba.gov.co / notificaciones@eduba.gov.co

Con el saludo,

Señores,

ACCIÓNANTE,

EMILCE MORENO AVILA

notificaciones@eduba.gov.co

ACCIÓNADO,

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL BARRANCABERMEJA - EDUBA

notificaciones@eduba.gov.co

notificaciones@eduba.gov.co

Con el presente me permito informarle que mediante auto de fecha 20 de agosto de 2025 se ordenó el levantamiento de la acción de tutela radicada No. 6806140030062025072700 iniciada por EMILCE MORENO AVILA en contra de EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL BARRANCABERMEJA - EDUBA.

Respecto, temática de sub 1021 del auto.

Atentamente,

Brony Yalcia Alba Pineda

Asistente Judicial Grado 5

Juzgado Sexto Civil Municipal de Barrancabermeja

Que esta oficina procede a realizar el respectivo seguimiento, encontrándose que es una acción constitucional, que no deben ser catalogadas como PQRS, puesto que por su naturaleza judicial o constitucional tienen sus propios términos y trámites. Sin embargo, se verificó que se contestó dentro de los términos fijados por el Juzgado, mediante el Oficio No. 00527 del 21 de Agosto de 2025:

eduba

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA
NIT: 890.270.833-5

CONTESTACIÓN DE TUTELA

Código: CI-FR-002 Versión: 0 Fecha: 22-07-2025 Página: 1 de 1

PROCESO: ACCIÓN DE TUTELA
RAD. No. 6806140030062025072700
ACCIÓNANTE: EMILCE MORENO AVILA
ACCIÓNADO: CATASTRO MULTIPROPOSITO DE BARRANCABERMEJA
VINCLADOS: EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA- EDUBA
RADICADO EDUBA: RADICADO No 6806140030062025072700

FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO, identificado con cedula de ciudadanía No. 91.206.184 expedida en la ciudad de Bucaramanga con decreto de nombramiento 002 del 01 de enero de 2024, actuó de posesión 027 del 02 de enero de 2024 en el cargo de gerente general y representante legal de la EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA- EDUBA, actuando dentro del término para esta fin procedo a otorgar pronunciamiento sobre la vinculación a la presente acción de tutela dentro del radicado de la referencia de conformidad con el auto de fecha 23 de agosto de 2025, en los siguientes términos:

1-Con el mayor de los respetos presento ante su respectiva entidad esto es la EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y FONDO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA- EDUBA en progrese fecha de la visita de aclaración y verificación de linderos del predio de mi propiedad esto es el predio ubicado en la calle 80 No 44-34 LOTE 740 MANZANA 26 DEL BARRIO camino de san silvestre del municipio de Barrancabermeja departamento de Santander identificado con el número predial o cedula catastral 01-08-0460-0008-000 el cual hace parte de un predio de mayor extensión identificado con folio de matrícula No 303.1940 y número predial o cedula catastral 01-08-0426-0000-000 para que de esta manera se me autorice mediante esta acción de tutela por su entidad la aclaración de la cabda y

Por ende, se concluye que, para el segundo semestre de 2025, no se radicarón RECLAMOS ante la Entidad.

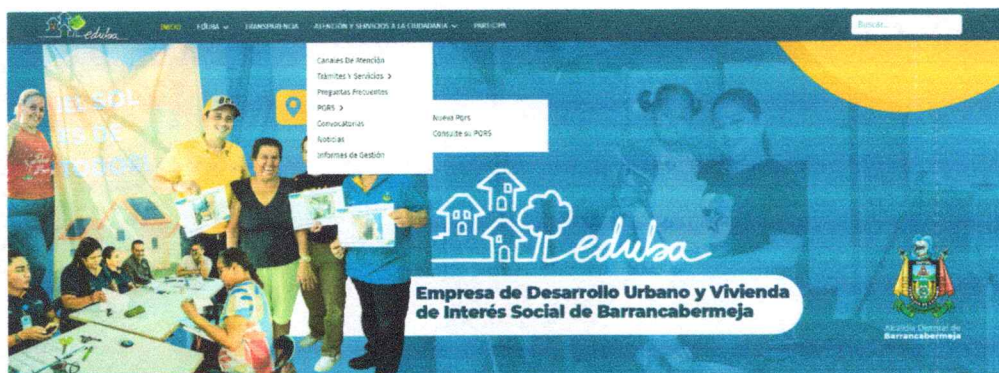
Y se reitera ajustar las tipologías de la Correspondencia de recibido, con el objetivo de clasificar las PQRS de conformidad con las disposiciones normativas.

III. PUBLICACIÓN DEL SEGUIMIENTO DE LOS PQRS EN LA PÁGINA WEB DE EDUBA.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 12 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		

Se evidencio la actualización del Menú denominado “ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA CIUDADANÍA” en la Página Web de la entidad, tal como se visualiza a continuación:



Así mismo, actualización del formulario dispuesto en el Link denominado “Nueva PQRS”, con relación a los campos de Asunto, Medio de respuesta, Descripción y autorización de los datos personales, tal como se visualiza en los siguientes pantallazos:

Formulario de PQRS

Tipo de solicitud *

PETICIÓN

Nombre completo *

Tipo de identificación *

Seleccione...

Número de identificación *

Correo electrónico *

Teléfono

Dirección

Municipio *

Departamento *

Asunto *

Descripción *

Medio de respuesta *

Correo electrónico

☐ Autorizo el tratamiento de mis datos personales de acuerdo con la Ley 1581 de 2012 y las políticas de privacidad de la entidad.

Enviar solicitud

Y se realizó una acción de mejora para la consultar el estado de sus solicitudes, así:



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
	Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 13 de 2
	PROCESO: CONTROL INTERNO		



Consulta del estado de tu PQRSO

Numero de radicado *

Consultar

© 2025 Edubá - Todos los derechos reservados

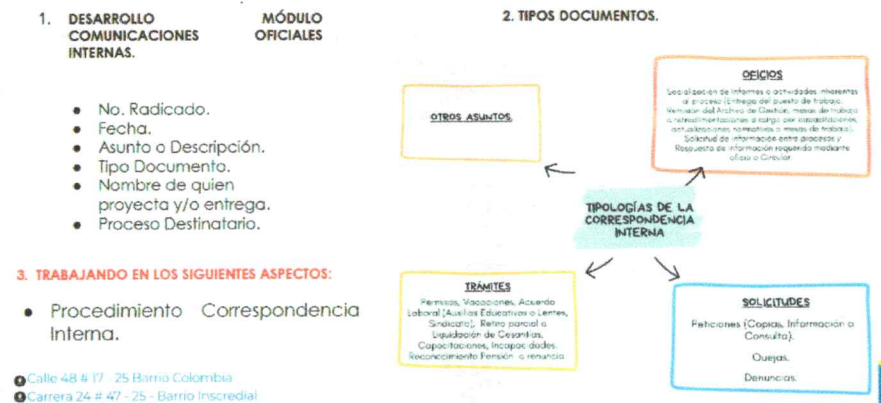
IV. SOCIALIZACIÓN DE LOS CAMBIOS A LA VENTANILLA ÚNICA VIGENCIA 2026.

Se constató que el día 10 de Diciembre de 2025, se adelantó una socialización dirigida a los funcionarios y contratistas frente a los cambios a efectuar en la ventanilla única para la vigencia 2026, tales como:

TIPOLOGÍAS A IMPLEMENTAR EN LA CORRESPONDENCIA



MEJORAS A IMPLEMENTAR EN LA CORRESPONDENCIA INTERNA.



FORTALEZAS

1. La ventanilla única de Eduba cuenta con una funcionaria de planta, encargada de recibir, radicar y designar la correspondencia mediante la plataforma denominada "SISEDUBA".
2. Durante el periodo del presente informe, no se recibieron denuncias ni reclamos.
3. La entidad actualizó el menú de atención al Ciudadano en la página web Institucional, así como, el formulario denominado PQRSD y su seguimiento.
4. La entidad actualizó el Módulo de Correspondencia recibida con relación a los canales de comunicación para el recibo de las PQRSD.

DEBILIDADES

1. Se evidencia falta de parametrización y uniformidad de las tipologías utilizadas para el recibo de la correspondencia, por cuanto no se encuentran conforme con los preceptos normativos, y a su vez, con las necesidades establecidas en Eduba.
2. La entidad no cuenta con un procedimiento o acto administrativo reglamentario de las PQRS.
3. Se evidencia una interpretación inadecuada del alcance del derecho de petición por parte de algunos procesos de la entidad, al considerar que la expedición de actos administrativos o la materialización de una actuación administrativa suplente la obligación de emitir respuesta formal a las peticiones radicadas, lo cual contraviene lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015 y afecta la trazabilidad y control de las PQRS.



 Alcaldeía Distrital de Barrancabermeja	 Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
		FORMATO INFORMES CONTROL INTERNO		
		Código: CI-FR-002	Versión: 0 Fecha: 22-07-2025	Página 15 de 2
		PROCESO: CONTROL INTERNO		

RECOMENDACIONES

1. Implementar una campaña dirigida a los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad, donde se les concientice la importancia de dar respuesta oportuna a las peticiones o requerimientos instaurados ante esta entidad, de conformidad con los términos legales, judiciales o administrativos.
2. Implementar alertas tempranas para la gestión de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

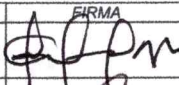
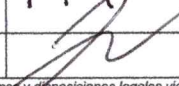
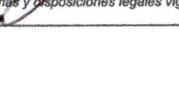
CONCLUSIONES

- La alta gerencia demuestra compromiso en el mejoramiento de la Ventanilla única de la entidad.
- El correo electrónico sigue siendo el medio de recepción más utilizado por los clientes de EDUBA para la presentación de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias.

Cordialmente,



JAIRO ANDRES LAVERDE EZENARRO
ASESOR DE CONTROL INTERNO EDUBA

	NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Tania Marcela Leal Usuriaga-Contratista.		23-Ene-2026
Revisó:	Jairo Andres Laverde Ezenarro – Asesor.		23-Ene-2026
Aprobó:	Jairo Andres Laverde Ezenarro – Asesor.		23-Ene-2026

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.