



 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		
		CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA		
		Código: DE-OT-002	Versión: 1.0 Fecha: 30-jun-2026	Página 1 de 3
		Proceso: <i>Direccionamiento Estratégico</i>		

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Con el propósito de fortalecer una relación cercana con la ciudadanía y garantizar el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales, la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA se compromete a brindar una atención digna, respetuosa, incluyente, transparente, oportuna y con calidad, orientada por los principios de la función administrativa y los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Nuestro compromiso es ofrecer un servicio basado en el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la accesibilidad, el lenguaje claro, la integridad, la transparencia y el mejoramiento continuo, garantizando una atención eficiente a través de los siguientes canales:

Atención presencial

Dirección:

Calle 48 No. 17-25, Barrio Colombia, Barrancabermeja.

Horario de atención:

Lunes a jueves:

7:00 a. m. a 12:00 m.

2:00 p. m. a 6:00 p. m.

Viernes:

7:00 a. m. a 12:00 m.

2:00 p. m. a 5:00 p. m.

Atención telefónica

Líneas Telefónicas:

Promoción de Vivienda: 3125132443

Mejoramiento de Vivienda: 3502951216

Unidad Financiera: 3208094700



  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		
	CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA		
	Código: DE-OT-002	Versión: 1.0 Fecha: 30-jun-2026	Página 2 de 3
	Proceso: <i>Direccionamiento Estratégico</i>		

Canales virtuales

Página web: www.eduba.gov.co

Correo electrónico institucional: contactenos@eduba.gov.co

Redes sociales oficiales

- Facebook: [Eduba.gov.co](https://www.facebook.com/Eduba.gov.co)
- Instagram: [@Edubabca](https://www.instagram.com/Edubabca)
- TikTok: [@Edubabca](https://www.tiktok.com/@Edubabca)
- X (antes Twitter): [@Edubabca](https://twitter.com/Edubabca)

Atención escrita:

La ciudadanía podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) mediante cualquiera de los canales de atención habilitados por la entidad.

Las solicitudes serán tramitadas conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas que regulan el derecho fundamental de petición.

Con el número de radicado, el ciudadano podrá consultar el estado de su solicitud a través de los canales de atención institucionales.

Derechos de la ciudadanía:

Con el propósito de brindar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia, EDUBA garantiza a la ciudadanía los siguientes derechos:

- 1. Ser tratada con respeto, dignidad, igualdad, cortesía y sin ningún tipo de discriminación.*
- 2. Recibir información clara, completa, veraz, oportuna y en lenguaje sencillo sobre los programas, proyectos, trámites y servicios de competencia de la entidad.*
- 3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por cualquiera de los canales de atención habilitados por EDUBA.*
- 4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de las actuaciones administrativas y obtener copia de los documentos públicos conforme a la normativa vigente.*
- 5. Obtener respuesta oportuna, clara, de fondo y dentro de los términos establecidos por la ley.*



 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		
		CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA		
		Código: DE-OT-002	Versión: 1.0 Fecha: 30-jun-2026	Página 3 de 3
		Proceso: <i>Direccionamiento Estratégico</i>		

Por regla general, las peticiones serán resueltas dentro de los siguientes plazos:

- *Peticiones de interés general o particular: quince (15) días hábiles.*
 - *Solicitudes de información o documentos: diez (10) días hábiles.*
 - *Consultas: treinta (30) días hábiles.*
 - *Traslado por falta de competencia: cinco (5) días hábiles.*
6. *Presentar solicitudes de manera verbal, escrita o mediante los canales electrónicos dispuestos por la entidad, sin necesidad de intermediarios.*
 7. *Recibir atención preferencial cuando se trate de personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes y demás personas que requieran especial protección constitucional.*
 8. *Exigir un comportamiento respetuoso, diligente, íntegro, transparente y responsable por parte de los servidores públicos y contratistas de EDUBA.*
 9. *Presentar observaciones, aportar documentos y ejercer los recursos establecidos en la ley dentro de las actuaciones administrativas en las que tenga interés.*

Nuestro compromiso con la ciudadanía:

En EDUBA trabajamos permanentemente para:

- *Brindar una atención amable, respetuosa y humanizada.*
- *Prestar un servicio oportuno, eficiente y con calidad.*
- *Garantizar el acceso a la información pública en los términos de la ley.*
- *Promover una atención incluyente, accesible y sin discriminación.*
- *Actuar con honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, conforme al Código de Integridad del Servicio Público Colombiano.*
- *Fortalecer la transparencia, la participación ciudadana y la mejora continua de nuestros procesos.*
- *Escuchar a la ciudadanía y utilizar sus aportes para mejorar nuestros servicios.*

“En EDUBA creemos que servir con integridad fortalece la confianza ciudadana y contribuye al desarrollo urbano y social de Barrancabermeja”.

"En EDUBA, construimos desarrollo urbano y vivienda con transparencia, compromiso e integridad al servicio de la ciudadanía".