



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 1 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

RESOLUCIÓN No. 0048
Del 26 de Febrero de 2026.

"POR MEDIO DE LA CUAL SE REGLAMENTA EL TRÁMITE INTERNO, LA RECEPCIÓN, RADICACIÓN, RESPUESTA Y CONTROL DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS) EN LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA."

EL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA.

En uso de sus facultades legales y en especial las conferidas por el Acuerdo 003 de 1994, los artículos 209 y 269 de la Constitución Política, la Ley 1437 DE 2011, Ley 1755 de 2015 y Ley 1952 de 2019.

CONSIDERANDO

Que el inciso primero del artículo 20 de la Constitución Política de Colombia garantiza a todas las personas el derecho a recibir información veraz e imparcial.

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que el numeral 1 del artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1º de la Ley 2080 de 2021, señala: "Artículo 5º. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a: 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto".

Que el artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 establece que son deberes de las autoridades respecto de la atención al público, la de atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, dar orientación al público, adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Que el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, regula el Derecho de Petición ante autoridades.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 2 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

Que el artículo 13 de la Ley 1437 de 2011 *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)"*, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 *"Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"*, dispone que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución, completa y de fondo, sobre la misma.

Que en la sentencia SU213-21 la Corte Constitucional reiteró que *"la respuesta a las peticiones debe ser de fondo, esto es: (i) clara, "inteligible y de fácil comprensión"; (ii) precisa, de forma tal que "atienda, de manera concreta, lo solicitado, sin información impertinente" y "sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas"; (iii) congruente, es decir, que "abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado", y (iv) consecuente, lo cual implica "que no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada (...) sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente". Por último, la respuesta debe ser notificada, por cuanto la notificación es el mecanismo procesal adecuado "para que la persona conozca la resolución de las autoridades, acto que debe sujetarse a lo normado en el capítulo de notificaciones de la Ley 1437 de 2011. Esta obligación genera para la administración la responsabilidad de actuar con diligencia en aras de que su respuesta sea conocida"*.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que el Título IV de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones, regula lo referente a las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información, su adecuada publicación y divulgación, así como, la recepción y respuesta a las solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que el Decreto 1166 de 2016, por el cual se adicionó el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, reglamentó lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente y en el artículo 2.2.3.12.11 estableció que las autoridades deberán reglamentar de acuerdo al artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, la tramitación interna de las peticiones verbales que les corresponda resolver y la manera de atenderlas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo y en cumplimiento de los términos legales.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 3 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

Que en los numerales 20 y 35 del Artículo 38 de la Ley 1952 de 2019¹, expresa que son deberes de los servidores públicos competentes, dictar los reglamentos internos sobre el trámite de derechos de petición.

Que el artículo 4.2.2. del Acuerdo No. 001 de 2024 expedido por el Archivo General de la Nación señala *"Los sujetos obligados deben establecer, de acuerdo con su infraestructura, la ventanilla única que gestione de manera centralizada y normalizada, independientemente si es manual o automatizada, presencial o integrada a la sede electrónica, la recepción, radicación y distribución de los documentos, de tal manera que estos procedimientos contribuyan al desarrollo y control de los procesos de producción"*.

Con el fin de garantizar la observancia de todos los principios de la función administrativa y la protección al derecho constitucional de petición, así como, establecer buenas prácticas que fomenten la transparencia y la efectividad de la gestión pública al interior de la entidad, se considera necesario adoptar la reglamentación del trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) presentadas ante la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, incluyendo las disposiciones relacionadas con la recepción, radicación y respuesta de las peticiones presentadas verbalmente; así como, establecer las líneas de responsabilidad por parte de los funcionarios públicos y líderes de procesos para dar respuesta dentro de los términos de ley.

En mérito de lo expuesto, este despacho,

RESUELVE

TÍTULO I

GENERALIDADES

ARTÍCULO 1: OBJETO. La presente resolución tiene por objeto reglamentar el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), en la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, en los términos del artículo 2º del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y comprende todos los procesos y niveles de la estructura orgánica interna de EDUBA.

PARÁGRAFO 1º. Toda actuación que inicie cualquier persona ante EDUBA implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

¹ La Ley 1952 de 2019 modificada por la Ley 2094 de 2021, establece las disposiciones que constituyen las faltas disciplinarias de funcionarios públicos.



 Alcaldía Municipal de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 4 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

PARÁGRAFO 2º. En ejercicio del derecho de petición cualquier persona podrá solicitar, entre otras actuaciones, el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, la solicitud de información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, la formulación de consultas, quejas, sugerencias, reclamos, denuncias, y la interposición de recursos frente a actos administrativos expedidos por EDUBA que no tengan trámite y procedimiento regulado por normas jurídicas especiales. En todo caso, en lo no previsto por leyes especiales se aplicarán las disposiciones establecidas en la parte primera de la Ley 1437 de 2011 y la presente resolución.

PARÁGRAFO 3º. Los funcionarios competentes según el tema, están obligados a dar respuesta de conformidad con el trámite dispuesto para cada asunto y dentro de los términos que se indican en esta resolución. A falta de disposición expresa, se regirá por lo dispuesto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), demás normas vigentes sobre la materia. Las reglas generales al respecto del derecho a presentar peticiones son:

1. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación. (Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015)
2. En caso de que la petición sea enviada a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, ésta tendrá como datos de fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos. (Artículo 15 parágrafo 1 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015)
3. Ninguna autoridad podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas. (Artículo 15 parágrafo 2 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015).
4. Se podrán recepcionar y recibir peticiones verbales. (Artículo 15 parágrafo 3 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015).
5. No se considera incompleta una petición a la que le falten documentos que la entidad tiene en sus archivos (artículo 16 parágrafo 1 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015)
6. Ninguna petición podrá ser rechazada, así no se fundamente de forma adecuada (artículo 16 parágrafo 2 de la Ley 1437 de 2011, modificado por la Ley 1755 de 2015).

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 5 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

ARTÍCULO 2: DEFINICIONES. Para efectos de la presente resolución se adoptan las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Petición: Manifestación verbal, escrita o electrónica, que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad, por motivos de interés general² o particular³, sin que necesariamente tenga que invocar el derecho de petición. Para efectos de determinar los términos de respuesta, las peticiones se clasifican como peticiones de información, peticiones de documentos y consultas.

- **Petición de información:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona a la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, para solicitar información sobre el cumplimiento de sus funciones, o para requerir orientación relacionada con prestación de los servicios propios de la entidad.
- **Petición de documentos:** Es la manifestación verbal o escrita que presenta una persona a la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, para solicitar la reproducción y entrega de documentos públicos que reposan en la entidad.
- **Petición de Consulta:** Solicitud de forma verbal o escrita mediante la cual se somete a consideración de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA un asunto relacionado con los temas de su competencia, para que previo análisis jurídico y/o técnico se emita la correspondiente respuesta.

A su vez, para establecer el trámite y atención a seguir, las peticiones se clasificarán como peticiones incompletas, peticiones análogas, peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas.

- **Petición análoga:** Petición respecto de la cual hay identidad en el objeto y versa sobre los mismos fundamentos de hecho y de derecho, frente a otra petición.
- **Petición incompleta:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, que no cumple con los requisitos mínimos establecidos y necesarios o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley.

² Solicitud que puede presentar toda persona natural o jurídica mediante los diferentes canales establecidos por la entidad para tal fin, con el propósito de obtener un pronunciamiento sobre una situación de interés general y/o común relacionada con un grupo poblacional o comunidad.

³ Cuando la solicitud a resolver por parte de EDUBA, interesa o afecta exclusivamente al peticionario o a un grupo de personas determinadas.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 6 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

- **Petición irrespetuosa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA cuyo lenguaje es irrespetuoso, hostil u ofensivo.
- **Petición oscura:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA cuya finalidad u objeto no es comprensible.
- **Petición reiterativa:** Es la manifestación verbal o escrita que eleva una persona ante la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA relacionada con una petición sustancialmente idéntica a otra presentada anteriormente, que ya fue resuelta.

Sugerencia: Manifestación verbal o escrita de opinión presentada por una persona con el fin de formular un consejo o propuesta a una autoridad, para el mejoramiento de los servicios o la gestión institucional.

Queja: Manifestación verbal o escrita de protesta, rechazo, inconformidad o descontento presentada por una persona en contra de uno o varios servidores públicos, por su presunto actuar irregular en la prestación de sus servicios o en desarrollo de sus funciones

Reclamo: Manifestación verbal o escrita que puede usar cualquier persona cuando considera que una actuación de EDUBA, se realizó sin el cumplimiento de las condiciones de calidad del servicio, como son los requisitos legales, los del cliente, los de la entidad o los propios de la acción que da origen a la inconformidad.

Denuncia: Manifestación verbal o escrita en la que una persona coloca en conocimiento una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación, para lo cual se deben indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

PQRS: Abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

ARTÍCULO 3. HORARIO DE ATENCIÓN. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, y denuncias se atenderán en el mismo horario⁴ establecido para la atención al público en EDUBA. Las peticiones enviadas a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos tendrán como fecha y hora de radicación, así como el número y clase de documentos recibidos, los registrados en el medio por el cual se han recibido los documentos.

⁴ Lunes a jueves de 7:00 a.m. – 12:00 pm y de 2:00pm a 6:00pm
Viernes de 7:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 5:00pm



  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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 7 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

PARÁGRAFO 1°. Las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias recibidas a través de medios electrónicos fuera del horario establecido se entenderán recibidas al día hábil siguiente.

PARÁGRAFO 2°. Todas los procesos de EDUBA que atiendan trámites de cara al público, así como la ventanilla única, promoverán campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los usuarios y los medios existentes en la entidad para hacerlos efectivos.

ARTÍCULO 4. CANALES DE ATENCIÓN. Los canales idóneos a través de los cuales los usuarios pueden presentar peticiones ante EDUBA son:

1. Ventanilla Única de Correspondencia.
2. Canal electrónico. A través del portal web de EDUBA: WWW.EDUBA.GOV.CO.
3. Correo electrónico: contactenos@EDUBA.gov.co
4. Buzón de Sugerencias.

PARÁGRAFO 1°. Eduba cuenta con una Ventanilla Única centralizada, encargada de recepcionar, radicar, designar y distribuir la correspondencia y PQRSD allegadas por los canales de atención de la entidad. Por tanto, a partir del 01 de Abril de 2026, quedará inhabilitada cualquier otra unidad, dependencia o proceso que recepcione comunicaciones inherentes a la gestión de la entidad, salvo lo establecido en el parágrafo del artículo 20 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 2°. Todas las peticiones que se reciban a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad deben registrarse, tramitarse, darse respuesta y comunicarse al peticionario por intermedio de la ventanilla única habilitada por la entidad.

PARÁGRAFO 3°. EDUBA deberá mantener en su portal web y en lugares visibles al público como cartelera institucional, ventanilla única o en la entrada de cada una de sus sedes u oficina, información actualizada sobre los siguientes aspectos:

- Los canales idóneos de atención a través de los cuales se pueden presentar peticiones.
- Las dependencias encargadas de recibir las peticiones físicas y verbales presenciales.
- Los números de las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas para la atención de las peticiones verbales semipresenciales telefónicas.
- Los requisitos que deben cumplir aquellas peticiones que, conforme a la ley tienen un trámite especial.
- Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.
- Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos ante EDUBA.



 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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 8 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

- La dependencia y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.

ARTÍCULO 5. SEGUIMIENTO DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN. Es obligación y responsabilidad del funcionario de la ventanilla única, realizar seguimiento efectivo y oportuno de las peticiones radicadas y designadas por el Gerente General hasta que la petición sea efectivamente contestada conforme a los términos establecidos en la ley y reglamentados en la presente resolución.

ARTÍCULO 6. RESPONSABILIDADES. Es un deber del servidor público de EDUBA atender las peticiones dentro de los términos establecidos en la ley, so pena de las sanciones disciplinarias que ello implique.

PARÁGRAFO 1. Los servidores públicos del EDUBA les está prohibido omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

PARÁGRAFO 2. La falta de atención a las peticiones y los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas, constituirán falta para el servidor público responsable que por competencia o por asignación tenga el deber de suministrar o dar respuesta a la petición requerida y daría lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

PARÁGRAFO 3. Los funcionarios y líderes de proceso son responsables, de acuerdo con sus competencias, por:

- El trámite, direccionamiento, gestión y respuesta de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias designadas por el Gerente General mediante la Plataforma o Módulo denominado SISEDUBA⁵ o Correo Electrónico Institucional.
- La revisión diaria o permanente de las herramientas sistemáticas y tecnológicas con las que cuenta la entidad, para la designación y cierre de la correspondencia.
- Que las solicitudes se respondan dentro de la oportunidad, con calidad, velando porque se resuelvan de fondo, de manera clara, precisa y congruente con lo solicitado.
- Que la respuesta a la solicitud se ponga en conocimiento del peticionario, conforme con los procedimientos legales y competencias establecidas por EDUBA.

⁵ Módulo de Correspondencia SISEDUBA instalado en los computadores de los funcionarios, líderes de proceso y equipos de trabajo para adelantar las actuaciones inherentes a la consecución de los objetivos institucionales.



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 9 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

- Remitir a la ventanilla única las peticiones que sean recibidas a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios o líderes de procesos, para el respectivo trámite de radicación y designación.
- Las consecuencias de sus decisiones por omisión o extralimitación de funciones.
- Devolver dentro de los dos (02) días hábiles, las PQRSD que no sean de su competencia, a la funcionaria de la Ventanilla única para que sea reasignada.

PARÁGRAFO 4. Las quejas que se presenten contra los funcionarios de la entidad deberán tramitarse a través de la Subgerencia General, dependencia que deberá informar de manera inmediata al peticionario sobre su recibo e informarle sobre el trámite aplicable a la queja.

PARÁGRAFO 5. Serán responsabilidades de las líneas de defensa las descritas a continuación:

LÍNEAS DE DEFENSA (MIPG)	INTEGRANTES	RESPONSABILIDADES
LÍNEA DE DEFENSA ESTRATÉGICA	Conformada por la Alta Dirección y Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.	Definir el marco general de los controles implementados para el trámite, designación y respuesta a las PQRSD. Realizar seguimiento a las QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS que se presenten ante EDUBA.
PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA	Conformado por los funcionarios y líderes de proceso.	Se encarga de dar respuesta a la proyección de las PQRSD designadas por el Gerente General, dentro de los términos de ley. Supervisar la ejecución de los controles aplicados por el equipo de trabajo en la gestión del día a día, de acuerdo con los procedimientos internos adoptados en temas de PQRSD. Definir mecanismos que permitan dar a conocer y profundizar en los servidores las directrices y metodologías implementadas para la respuesta oportuna a las PQRSD.
SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA	Conformada por la funcionaria de la ventanilla única, Líder del proceso de tecnologías e información y supervisores de Contratos.	Asegurar que los controles establecidos en los procedimientos internos adoptados para la reglamentación de las PQRSD se cumplan a cabalidad por la primera línea de defensa. Consolidar y analizar información sobre el trámite de PQRSD del EDUBA, para coadyuvar en la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 10 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

		evitar la materialización del riesgo relacionado con las PQRSD. Trabaja de forma coordinada con la Oficina de Control Interno.
TERCERA LÍNEA DE DEFENSA	Conformada por el Asesor de Control Interno	Realizar evaluación independiente al cumplimiento y efectividad de los controles, procedimientos y reglamentación interna adoptado para el trámite y respuesta de las PQRSD. Brindar un nivel de asesoría proactiva y estratégica a la alta dirección y líderes de proceso sobre las PQRSD. Generar informes sobre las auditorías o seguimientos realizados a las PQRSD.

De acuerdo con lo anterior se reglamenta el trámite interno de derechos de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y/o sugerencias presentados ante EDUBA y responsabilidad de responder y realizar seguimiento de los mismos, así:

TÍTULO II
DE LAS PETICIONES

CAPÍTULO I
FORMULACIÓN Y CONTENIDO DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 7. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES. Las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán presentarse verbalmente o por escrito, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja – EDUBA, los cuales garantizarán la comunicación o transferencia de datos.

PARÁGRAFO 1º. Las peticiones anónimas recibidas serán admitidas para darles trámite y respuesta de fondo, siempre y cuando en el escrito se registren las circunstancias de tiempo, modo y lugar que rodearon el suceso, que se perciba la posibilidad de identificar al presunto infractor y se informen o acompañen las fuentes probatorias (nombre de testigos, documentos) que puedan dar respaldo a la queja y/o denuncia anónima.

ARTÍCULO 8. CONTENIDO DE LAS PETICIONES ESCRITAS. De acuerdo con lo establecido por el artículo 16 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), las peticiones deberán contener por lo menos los siguientes requisitos:



  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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 11 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

1. La designación de la autoridad a la que se dirige.
2. Los nombres y apellidos completos del solicitante⁶ y de su representante o apoderado, si es el caso, con la indicación del documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona jurídica de Derecho Privado que deba estar inscrita en el Registro Mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
3. El objeto de la petición.
4. Las razones en las que fundamenta su petición.
5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.

PARÁGRAFO 1°. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los que falten. Si este insiste en que se radique, así se hará dejando constancia de los requisitos o documentos faltantes, para lo cual se le requerirá dentro de los cinco (5) días siguientes al peticionario, para que complete o adicione la información. En este caso, el término para la respuesta al derecho de petición, se contará a partir de la fecha del recibo de la información que adicione el peticionario.

PARÁGRAFO 2°. Las quejas, denuncias o reclamos presentadas ante el EDUBA deberán contener adicional a los requisitos iniciales, el nombre o nombres de los presuntos responsables de la conducta irregular o de la indebida prestación del servicio, los hechos que motivan la queja, denuncia o reclamos y documentos anexos en el evento de requerirse.

ARTÍCULO 9. PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES VERBALES. Cuando la petición se presente verbalmente, se deberá recepcionar en la ventanilla única y se procederá a relacionarla en forma escrita mediante el formato implementado por la entidad, que deberá cumplir con los requisitos para la presentación de un derecho de petición establecidos en la ley y en el presente reglamento. Para tal efecto, se deberá dejar constancia, de la presentación y solicitud del peticionario de la necesidad de presentar una petición verbal, que deberá ser recepcionada y radicada de inmediato, dejando como mínimo, los siguientes datos:

1. Número de radicado o consecutivo asignado a la petición.
2. Fecha y hora de recibido.
3. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y/o apoderado, si es el caso, con indicación del documento de identidad y de la dirección física o electrónica donde se recibirá correspondencia y se harán las

⁶ Datos del denunciante o quejoso con su respectiva dirección de notificación.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 12 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

notificaciones. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.

- 4. El objeto de la petición.
- 5. Las razones en las que se fundamenta la petición. La no presentación de las razones en que se fundamenta la petición no impedirá su radicación, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
- 6. La relación de los documentos que se anexan para iniciar la petición. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e información requeridos por la ley, en el acto de recibo la autoridad deberá indicar al peticionario los documentos o la información que falten, sin que su no presentación o exposición pueda dar lugar al rechazo de la radicación de la misma, de conformidad con el parágrafo 2o del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1o de la Ley 1755 de 2015.
- 7. Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación de la petición.
- 8. Constancia explícita de que la petición se formuló de manera verbal.

PARÁGRAFO 1º. El funcionario encargado de recepcionar las peticiones verbales presenciales o de atender las líneas telefónicas de atención al cliente dispuestas por la Entidad elaborarán la constancia de recepción, y proceder a su radicación en la ventanilla única. Si el peticionario lo solicita, se le entregará o se le hará llegar copia de la constancia de la petición verbal en la medida de lo posible por correo electrónico.

PARÁGRAFO 2º. En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios por su diseño no contemplen, sin que por su utilización los funcionarios competentes del EDUBA queden relevados del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de los formularios.

PARÁGRAFO 3º. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente sus peticiones se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4º de la Ley 1581 de 2012.

ARTÍCULO 10. PETICIONES INCOMPLETAS Y DESISTIMIENTO TÁCITO. En virtud del principio de eficacia, cuando el funcionario o líder de un proceso constate que una petición ya radicada está incompleta pero que la actuación puede continuar sin que haya transgresión de la ley, aplicará lo dispuesto en los artículos 17 y 18 del



 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 RESOLUCIÓN		
		Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 13 de 20
		PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

PARÁGRAFO 1. Los términos se interrumpirán mientras el peticionario no complete la petición con los documentos que se le requieran o no efectúe las precisiones solicitadas por el competente.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

PARÁGRAFO 2. Vencidos los términos establecidos en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, el responsable de la proyección de la respuesta, decretará el desistimiento y el archivo del expediente, expedirá el acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.

ARTÍCULO 11. DESISTIMIENTO EXPRESO DE LA PETICIÓN. Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada ante la EDUBA con el lleno de los requisitos señalados en el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, en concordancia con el artículo 8 de esta resolución y los demás exigidos en el marco jurídico vigente.

De conformidad con el artículo 18 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, el Gerente General de EDUBA podrá continuar de oficio la actuación si lo considera necesario por razones de interés público o seguridad fiscal, en este caso, realizará una mesa de trabajo con el funcionario competente para responder y expedirá resolución motivada, la cual se comunicará al peticionario.

CAPÍTULO II

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS).

ARTÍCULO 12. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PETICIONES. Salvo norma legal especial, toda petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación, según lo establecido en el artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA. Estará sometida a término especial las siguientes peticiones:



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 14 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a EDUBA en relación con las materias de cargo y competencia deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
3. Las peticiones entre autoridades deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
4. Las peticiones de información o documentos formuladas por senadores o representantes a la Cámara en ejercicio de las funciones de control político, se regirán por los términos perentorios establecidos en la Ley 5 de 1992 y demás normas concordantes. En estos casos, EDUBA deberá suministrar la información requerida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, salvo que la materia objeto de la petición esté sujeta a reserva legal. El incumplimiento de estos términos especiales o la entrega de información incompleta sin justificación legal será considerado una falta disciplinaria conforme al régimen vigente.

PARÁGRAFO 1°. En concordancia con el Parágrafo del Artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, cuando excepcionalmente no sea posible resolver una petición en los plazos establecidos, el funcionario responsable deberá informar al interesado antes del vencimiento del término inicial. En dicha comunicación, se deben expresar los motivos de la demora y señalar un nuevo plazo razonable para la respuesta, el cual no podrá exceder del doble del término inicialmente previsto por la ley.

PARÁGRAFO 2°. En el evento en que en la petición le falte la dirección de correspondencia y sea imposible ubicar al solicitante, el funcionario competente publicará mediante un aviso en cartelera de EDUBA, por un término de diez (10) días hábiles, un resumen sucinto de la respuesta, y/o en la página web de la Entidad, de lo cual dejará constancia que se anexará a la respuesta dada al peticionario.

PARÁGRAFO 3°. Los términos anteriormente señalados podrán ampliarse en circunstancias expresamente enunciados en la ley, o reglamentados por el gobierno nacional por situaciones de emergencia o fuerza mayor que así lo señale; los cuales serán de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos de EDUBA mientras duren las razones jurídicas y fácticas que generaron su modificación.

PARÁGRAFO 4°. En cumplimiento de lo dispuesto por el Artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, EDUBA deberá dar trámite prioritario a aquellas peticiones en las que el



 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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 15 de 20
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA			

solicitante demuestre la necesidad de una respuesta urgente para evitar un perjuicio irremediable. Para que esta prioridad sea efectiva, el peticionario deberá manifestar expresamente las razones de urgencia y aportar las pruebas que la sustenten; en caso de que la autoridad no cuente con la competencia para resolver el fondo del asunto, deberá remitir la solicitud a la entidad correspondiente en un término no mayor a cinco (5) días, informando de inmediato al interesado.

ARTÍCULO 13. SILENCIO ADMINISTRATIVO-SILENCIO NEGATIVO. De conformidad con el artículo 83 de la Ley 1437 de 2011, transcurridos tres (3) meses contados a partir de la presentación de una petición sin que se haya notificado decisión expresa, se entenderá que ésta es negativa. La ocurrencia del silencio administrativo negativo no exime a EDUBA de la responsabilidad disciplinaria ni de la obligación de decidir sobre la petición inicial, salvo que el interesado haya interpuesto recursos contra el acto presunto o acudido ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

PARÁGRAFO 1. En el caso específico de las peticiones de documentos e información, se aplicará el silencio administrativo positivo conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (sustituido por la Ley 1755 de 2015). Si en el término de diez (10) días hábiles no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá que la solicitud ha sido aceptada y la entidad no podrá negar la entrega de los documentos, los cuales deberán suministrarse dentro de los tres (3) días siguientes.

CAPÍTULO III

RECEPCIÓN, TRÁMITE, DESIGNACIÓN Y RESPUESTA DE LAS PETICIONES.

ARTÍCULO 14. RADICACIÓN, TRÁMITE Y DESIGNACIÓN DE PETICIONES. La funcionaria responsable de la ventanilla única que reciba una petición por correo electrónico institucional, el Formulario de PQRSD estipulado en la página web institucional o por cualquier otro medio institucional dispuesto por la entidad, deberá verificar que contenga los datos mínimos del remitente (nombre o razón social, dirección, teléfono y correo electrónico), y que la información esté dirigida a EDUBA, así mismo, procederá a designar un número de radicación, digitalización y designación de la correspondencia de acuerdo a los lineamientos del Gerente General y procedimientos internos.

PARÁGRAFO 1: Cuando se trate de una petición verbal que no es de competencia de EDUBA de acuerdo con las funciones establecidas en la ley, el funcionario responsable de la ventanilla única deberá informar de inmediato al interesado o peticionario, en el mismo acto de recepción, que EDUBA no es la autoridad competente para tramitar su solicitud y procederá a orientarlo para que presente su petición ante la autoridad correspondiente o, en caso de no existir autoridad



 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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 16 de 20
PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA			

competente, así se lo comunicará⁷. No obstante, el peticionario podrá insistir en que se radique la petición ante EDUBA, caso en el cual el funcionario deberá dejar constancia y radicar, luego dará el trámite interno correspondiente.

Cuando se trate de una petición por escrito, el funcionario responsable de proyectar la respuesta deberá dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción, remitir la petición a la Entidad competente que fuere y enviar copia del oficio remisorio al peticionario.

PARÁGRAFO 2: Las peticiones que sean recibidas a los correos electrónicos institucionales de los funcionarios o líderes de procesos, deberán remitirse a la ventanilla única para el respectivo trámite de radicación y designación.

PARÁGRAFO 3. En caso de existir peticiones reiterativas ya resueltas, el responsable de su proyección podrá remitir copia de las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane la irregularidad advertida por la entidad.

PARÁGRAFO 4. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda su finalidad u objeto se le dará aplicación a lo contemplado en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

PARÁGRAFO 5. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas. En el caso anteriormente enunciado se procederá conforme se enuncia en el artículo 10 de la presente resolución.

PARÁGRAFO 6. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad deberá informar de inmediato, y en todo caso antes del vencimiento del término señalado en la ley, esta circunstancia al interesado expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto, según lo estipulado en el parágrafo del artículo 14 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA.

ARTÍCULO 15. RESPUESTA A LAS PETICIONES. La respuesta a las peticiones presentadas ante EDUBA deberá comunicarse al peticionario dentro los términos de ley, atendiendo la calidad en su presentación, con pronunciamientos de fondo, de manera precisa, clara y congruente, acorde con lo solicitado. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibió, salvo cuando una norma especial exija enviarla por otra fuente o formalidad.

⁷ En todo caso, el funcionario del EDUBA registrará en la constancia de recepción del derecho de petición presentado verbalmente, el tipo de orientación que se le dio al peticionario.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 17 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

El término para dar respuesta a las solicitudes radicadas por los peticionarios se empezará a contar desde el día hábil siguiente de la recepción de las mismas por parte del EDUBA. Cuando se trate de correos electrónicos, la presentación de la petición se entenderá a partir del recibido en el buzón del correo institucional pero el plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema SISEDUBA dispuesto por la entidad.

Cuando se trate de peticiones presentadas a través del formulario electrónico disponible en el portal web de EDUBA, la petición se entenderá presentada en el momento en que el sistema lo reciba, momento en el cual el requerimiento es sujeto de asignación de un número de radicado. El plazo de respuesta empezará a contar a partir del día siguiente de la radicación en el sistema de información dispuesto por la entidad.

Cuando corresponda a peticiones presentadas a través del buzón de sugerencias, el responsable de la Subgerencia-Líder del Proceso de Talento Humano hará entrega semanal de dichos requerimientos a la funcionaria de la Ventanilla Única para que asigne un número de radicado. La presentación de las peticiones y su plazo de respuesta empezará a partir de la fecha de diligenciamiento del formato.

PARÁGRAFO 1º. Las peticiones escritas allegadas por correo electrónico o formulario electrónico en horarios y días no hábiles, se entenderán recibidas al día hábil siguiente y el plazo de respuesta empezará a contar al día siguiente.

PARÁGRAFO 2º. Para el trámite de las comunicaciones y notificaciones se atenderá el trámite previsto en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

PARÁGRAFO 3º. La respuesta al derecho de petición verbal deberá darse en los plazos establecidos en la ley. En el evento que se dé respuesta verbal a la petición, se deberá indicar de manera expresa la respuesta suministrada al peticionario en la respectiva constancia de radicación. No será necesario dejar constancia ni radicar el derecho de petición de información cuando la respuesta al peticionario consista en una simple orientación del servidor público, acerca del lugar al que aquel puede dirigirse para obtener la información solicitada.

La respuesta a las peticiones de acceso a información presentadas verbalmente, una vez se surta la radicación y constancia, deberá darse por escrito, de acuerdo con lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, corregido por el artículo 4o del Decreto 1494 de 2015, según lo previsto en el artículo 2.2.3.12.10 del Decreto 1166 de 2016.

PARÁGRAFO 4º. Cuando la respuesta emitida a una petición de información haya sido enviada a la dirección física o electrónica informada por el peticionario y ésta sea devuelta por imposibilidad de su entrega o corresponda a un anónimo, la información relativa a la misma será publicada en el portal web Institucional.



 Alcaldía Distrital de Barrancabermeja	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 18 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

ARTÍCULO 16. RESPUESTA A CARGO DE VARIOS PROCESOS. Si la respuesta a la petición es competencia de varios procesos de EDUBA, deberán realizarse mesas de trabajo y proyectar una respuesta unificada.

ARTÍCULO 17. RECHAZO DE LAS PETICIONES DE INFORMACIÓN POR MOTIVO DE RESERVA. De conformidad con lo previsto en el artículo 25 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, toda decisión que rechace la petición de información o documentos será motivada, indicará en forma precisa las disposiciones constitucionales o legales que impiden la entrega de las mismas, y deberá notificarse al peticionario. Contra la decisión que rechace la petición de información o documentos por motivos de reserva legal, no procede recurso alguno, salvo lo previsto en el artículo siguiente de la presente resolución. En todo caso, la restricción por reserva legal no se extenderá a otras piezas del respectivo expediente o actuación que solicite el interesado que no estén cubiertas por ella.

ARTÍCULO 18. INSISTENCIA DEL SOLICITANTE EN CASO DE RESERVA. Conforme a lo establecido en el artículo 26 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1º de la Ley 1755 de 2015, si la persona interesada insistiere en su petición de información o de documentos de carácter reservado ante la autoridad que invoca la reserva, corresponderá al Tribunal Administrativo con jurisdicción en el lugar donde se encuentren los documentos, si se trata de autoridades nacionales o del Distrito Capital de Bogotá, o al juez administrativo si se trata de autoridades distritales y municipales decidir en única instancia si se niega o se acepta, total o parcialmente, la petición formulada.

TÍTULO III

SEGUIMIENTO Y MONITOREO

ARTÍCULO 19. De acuerdo con lo establecido en el presente reglamento, la Oficina Asesora de Control Interno es la dependencia encargada de evaluar de manera permanente el trámite interno de las peticiones. Para dar cumplimiento a esta obligación y bajo el marco de las Líneas de Defensa (MIPG) descritas en el documento, se establecen las siguientes formas de seguimiento y monitoreo:

19.1. Evaluación y Reporte Semestral.

- **Periodicidad:** El Asesor de Control Interno debe realizar una evaluación permanente del trámite y respuesta de las PQRSD.
- **Informe de Gestión:** Se debe rendir un informe semestral detallado al despacho del Gerente General sobre el comportamiento y efectividad del trámite interno.

19. 2. Auditoría o Seguimiento de verificación del Cumplimiento, Efectividad y sanción Disciplinaria.



 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 19 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

- **Evaluación Independiente:** Control Interno debe verificar que los controles y reglamentaciones adoptados para la respuesta a las PQRSD se cumplan efectivamente por parte de los funcionarios y líderes de proceso.
- **Asesoría Estratégica:** La oficina debe brindar recomendaciones proactivas a la alta dirección para mejorar la gestión de las peticiones basándose en los hallazgos de las auditorías o seguimientos.
- **Verificación de Términos:** El monitoreo incluye constatar que las respuestas sean de fondo, claras, precisas y congruentes, evitando el silencio administrativo.
- **Control de Calidad:** Supervisar que los funcionarios responsables (Primera Línea) cumplan con su deber de proyectar respuestas dentro de los términos de ley para evitar las sanciones previstas en la Ley 1952 de 2019.

19.3. Monitoreo a través de la Segunda Línea de Defensa.

- **Coordinación de Controles:** La Oficina de Control Interno trabaja de forma coordinada con la funcionaria de la ventanilla única y el líder de tecnologías de la Información y comunicaciones (Segunda Línea) para asegurar que los controles preventivos funcionen en el día a día.
- **Análisis de Riesgos:** Se debe monitorear la consolidación de información para evitar la materialización de riesgos legales o disciplinarios derivados del incumplimiento de términos.

TÍTULO IV

OTRAS DISPOSICIONES

ARTÍCULO 20. PROCEDIMIENTO REGULADOS POR NORMAS ESPECIALES. Los procedimientos administrativos regulados por normas especiales se regirán por ellas y en lo no previsto, se aplicarán las disposiciones contenidas en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo CPACA, en las normas que lo sustituyan o modifiquen y en la presente resolución, en cuanto resulten compatibles.

PARAGRAFO: Los trámites, servicios o programas que se adelanten en desarrollo de las convocatorias⁸ ofrecidas por los procesos misionales de la entidad, serán regulados, recepcionados y tramitados de conformidad con las normas especiales que los reglamenten.

ARTÍCULO 21. PUBLICACIONES, CITACIONES, COMUNICACIONES Y NOTIFICACIONES: Se aplicarán en lo pertinente las normas previstas en el Capítulo V del Título III de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011.

⁸ Subsidio de mejoramiento de vivienda saludables y sostenibles; Subsidio Complementario de vivienda, Programa de Titulación entre otros.



  Alicia Dávalos 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 RESOLUCIÓN		
	Código: GJ-FR-001	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 20 de 20
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA		

ARTÍCULO 22. TRATAMIENTO DE LOS DATOS PERSONALES. El tratamiento de los datos personales y protección de la información de quienes presentan verbalmente o por escrito las peticiones, se someterá a los principios rectores establecidos en el artículo 4° de la Ley 1581 de 2012 y a la Política de Tratamiento de Datos Personales de EDUBA, la cual puede ser consultada en el link: <https://www.EDUBA.gov.co/index.php/tratamiento-de-datos-personales>.

ARTÍCULO 23. FALTA DISCIPLINARIA. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolverlas, así como la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), constituirán falta disciplinaria de conformidad con la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021.

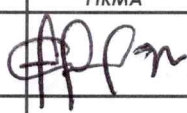
ARTÍCULO 24. RECURSOS. Contra la presente resolución, por ser un acto administrativo de carácter general, impersonal y abstracto, que reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en cumplimiento de un deber legal , no procede recurso alguno por la vía administrativa, de conformidad con lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1437 de 2011. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales que legalmente correspondan ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO 25. VIGENCIA Y DEROGATORIA. La presente resolución regirá a partir de la fecha de su publicación, y deroga toda norma en contrario.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Barrancabermeja, a los Veintiséis (26) días del mes de Febrero de 2026.


FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO
GERENTE GENERAL -EDUBA.

	NOMBRE / FUNCIONARIO / CARGO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Tania Marcela Leal Usuriaga-Contratista		26-Feb-2026
Revisó:	Luz Elvira Quintero Pérez – Contratista		26 -Feb-2026
Aprobó:	Fernando Enrique Andrade Niño – Gerente General		26-Feb-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.			