	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	FORMATO CIRCULAR		
	Código: IYC-FR-002	Versión: 1.0 Fecha: 22-08-2024	Página 1 de 1
	PROCESO: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

CIRCULAR No. 0038 - 2026

FECHA: MAYO 12 DE 2026

DE: GERENCIA GENERAL

PARA: FUNCIONARIOS Y CONTRATISTAS.

ASUNTO: IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO – VIGENCIA 2026.

En concordancia con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), y la Circular Externa 100-004 de 2026 emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), se comunica a todos los colaboradores la adopción oficial de la Estrategia de Servicio al Ciudadano – Vigencia 2026 de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA).

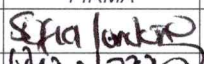
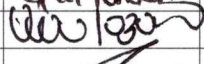
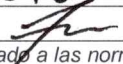
Esta estrategia se constituye como un instrumento institucional de planeación, gestión y seguimiento, orientado a fortalecer la relación Estado-ciudadanía mediante la prestación de un servicio oportuno, accesible, transparente y de calidad. Su implementación responde a la necesidad de articular acciones relacionadas con el lenguaje claro, trato digno, accesibilidad, participación ciudadana y racionalización de trámites.

Se invita a todos los servidores y contratistas a conocer y aplicar esta Estrategia como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y un enfoque de gestión centrado en las personas.

Atentamente,



FERNANDO ENRIQUE ANDRADE NIÑO
Gerente General

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Sofía Londoño Díaz. CPS 022-2026		12-may-2026
Revisó:	Diana Mercedes Lázaro. CPS 007-2026		12-may-2026
Aprobó:	Fernando Enrique Andrade Niño-Gerente General		12-may-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 la firma.			




eduba



ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

VIGENCIA 2026

Código: DE-OT-001 Versión 0

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0 Fecha: 12-may-2026	Página 2 de 11
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		

Control del Documento

	Cargo	Dependencia	Fecha
<i>Autor:</i>	<i>Profesional Externo</i>	<i>Contratista</i>	<i>12-may-2026</i>
<i>Revisión:</i>	<i>Técnico operativo Profesional Externo</i>	<i>Subgerencia Gerencia</i>	<i>12-may-2026</i>
<i>Aprobación:</i>	<i>Gerente General</i>	<i>Gerencia</i>	<i>12-may-2026</i>

Control de los Cambios

Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Solicitó
2.0			
3.0			
4.0			
5.0			

La impresión de este documento se considera Copia No Controlada, el usuario al momento de consultarlo debe compararlo con la versión oficial publicada en la página web institucional.

 <small>Alcaldía Distrital de Barrancabermeja</small>	 <small>Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja</small>	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5			
		ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026			
		Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026	Página 3 de 11
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBJETIVOS.....	5
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	5
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	5
2. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO.....	5
3. MARCO NORMATIVO.....	6
4. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN.....	7
5. METODOLOGÍA DE LA ESTRATEGIA.....	8
6. CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA: IINEaS DE INTERVENCIÓN.....	8
7. DEsarrollo de los subcomPonentes minimos.....	9
ANEXOS.....	11

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026
	Página 4 de 11		
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

INTRODUCCIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026 de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA) se presenta como un instrumento integral de planeación, gestión y seguimiento, orientado a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía mediante la garantía de una atención efectiva, transparente y oportuna. Este documento permite avanzar hacia un modelo de servicio centrado en las personas, basado en la mejora continua, la accesibilidad universal, la simplificación de trámites y la transformación digital, en coherencia con los principios de Estado Abierto y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

El servicio al ciudadano constituye un pilar fundamental para consolidar la confianza institucional y asegurar el ejercicio pleno de los derechos. En este marco, EDUBA requiere una estrategia que integre, articule y oriente las acciones de atención, participación, transparencia y racionalización de trámites. Este instrumento responde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), proporcionando un marco único que facilita el seguimiento y la toma de decisiones, al tiempo que promueve la calidad del servicio, la inclusión y el enfoque diferencial en la atención a los grupos de valor.

La presente estrategia fue aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño el 29 de abril de 2026, según Acta No. 03, y rige para la presente vigencia.

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026
	Página 5 de 11		
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar e implementar una estrategia integral de Servicio al Ciudadano en la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA), que garantice una atención oportuna, accesible, transparente y de calidad, con el fin de fortalecer la confianza ciudadana y el enfoque diferencial, bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la Circular Externa 100-004 de 2026 de la Función Pública.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Optimizar la operación de los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) mediante el seguimiento riguroso a la trazabilidad y la reducción de los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas.
- Impulsar la simplificación y racionalización de los trámites y procesos internos de EDUBA, eliminando barreras administrativas para facilitar la interacción con la ciudadanía.
- Consolidar una cultura de servicio basada en el trato digno, el uso de lenguaje claro y la aplicación del enfoque diferencial, garantizando la inclusión de todos los grupos de valor.
- Evaluar sistemáticamente la percepción y satisfacción del ciudadano para identificar oportunidades de mejora y asegurar la excelencia en la prestación del servicio.

2. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0 Fecha: 12-may-2026	Página 6 de 11
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		



La presente estrategia es de obligatorio cumplimiento para todos los procesos, dependencias, servidores públicos y contratistas de la Empresa de Desarrollo Urbano y Vivienda de Interés Social de Barrancabermeja (EDUBA). Su alcance comprende desde la recepción de la necesidad o requerimiento ciudadano hasta la entrega del servicio o respuesta definitiva, incluyendo las etapas de seguimiento y evaluación de la satisfacción.

La estrategia está dirigida a:

- Ciudadanía en general: Personas naturales o jurídicas que acceden a los servicios y a la oferta institucional de EDUBA.
- Grupos de valor: Actores específicos (comunidades, veedurías, entes de control, organizaciones sociales) que poseen un interés particular en la gestión de la entidad.
- Población con enfoque diferencial: Personas que, por sus características físicas, sociales o culturales, requieren una atención prioritaria o adaptada.

3. MARCO NORMATIVO

- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), que regula el derecho fundamental de petición y las PQRS.
- Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1757 de 2015: Estatuto de la Participación Democrática, que regula la rendición de cuentas y el control social.
- Ley 2052 de 2020: Disposiciones para la transformación digital pública y simplificación de trámites. (Nota: Corregido el énfasis, ya que la 2052 se enfoca en trámites y digitalización).
- Decreto 1499 de 2017: Por el cual se actualiza el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Resolución 1519 de 2020 (MinTIC): Define estándares y directrices para la publicación de información, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.

 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			
		ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026			
		Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026	Página 7 de 11
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

- Decreto 088 de 2022: Establece los lineamientos para la digitalización y automatización de trámites administrativos.
- Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Orientación transversal para la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional.
- Circular Externa No. 100-004 de 2026 (DAFP): Lineamientos específicos para la planeación y fortalecimiento del servicio al ciudadano en la presente vigencia.
- Resolución Interna No. 0174 de 2025 (EDUBA): Por la cual se adopta el MIPG y se formaliza el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en la entidad.

4. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN

- Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Instancia encargada de aprobar la estrategia, evaluar el avance de los indicadores y tomar decisiones frente a las desviaciones detectadas en el seguimiento.
- Gerente General: Responsable de la dirección estratégica y de asegurar la asignación de los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
- Oficina de Control Interno: Encargada de realizar la evaluación independiente y el seguimiento periódico al cumplimiento de la estrategia, emitiendo recomendaciones para la mejora continua.
- Responsable de la Política de Servicio al Ciudadano: De conformidad con la Resolución No. 0174-2025, se designa al Profesional Universitario de la Unidad de Promoción y Desarrollo Comunitario como líder de la política. Sus funciones incluyen: Coordinar e implementar las acciones de la estrategia, articular a las diferentes dependencias para la mejora del servicio, velar por el cumplimiento de los lineamientos del DAFP y el MIPG y gestionar el reporte de evidencias y el seguimiento a los subcomponentes.

	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0 Fecha: 12-may-2026	Página 8 de 11
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		

5. METODOLOGÍA DE LA ESTRATEGIA

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de EDUBA para la vigencia 2026 se fundamenta en el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), asegurando que las acciones no sean esfuerzos aislados, sino un proceso sistémico alineado con los objetivos institucionales.



La metodología para su desarrollo comprende las siguientes fases:

- Diagnóstico y Análisis: Identificación de las necesidades y expectativas de la ciudadanía a partir de los resultados del FURAG (Vigencia anterior), el histórico de PQRSD y los informes de percepción ciudadana.
- Formulación y Planificación: Definición de metas, actividades, responsables y cronograma de ejecución, consolidando las acciones en los cuatro (4) subcomponentes mínimos exigidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Ejecución y Despliegue: Implementación de las líneas de intervención por parte de las dependencias responsables, bajo la coordinación del Profesional Líder de la política.
- Seguimiento y Mejora: Monitoreo periódico de las evidencias y resultados, permitiendo realizar ajustes oportunos para garantizar el impacto positivo en la experiencia del ciudadano.

Esta metodología garantiza que la estrategia sea dinámica, participativa y medible, facilitando la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión pública.

6. CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA: LINEAS DE INTERVENCIÓN

La Estrategia de Servicio al Ciudadano para la vigencia 2026 se desarrolla a partir de líneas de intervención definidas por la entidad, orientadas al fortalecimiento de la experiencia ciudadana y la mejora continua de los procesos de atención. Estas líneas articulan acciones transversales en materia de:

 	EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE BARRANCABERMEJA – EDUBA NIT: 890.270.833-5		
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026		
	Código: DE-OT-001	Versión: 0 Fecha: 12-may-2026	Página 9 de 11
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO		

- Accesibilidad y canales de atención.
- Oportunidad y calidad en la respuesta.
- Trato digno y lenguaje claro.
- Gestión efectiva de requerimientos y PQRSD.
- Inclusión y enfoque diferencial.

Para efectos de ejecución, control y estandarización, las actividades detalladas de estas líneas se encuentran consolidadas en el Anexo: "Matriz Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026" (Formato Excel). Dicho instrumento contiene la hoja de ruta operativa con la definición de:

- Actividades específicas.
- Dependencias responsables.
- Metas y evidencias de cumplimiento.
- Frecuencia de seguimiento y monitoreo.

7. DESARROLLO DE LOS SUBCOMPONENTES MINIMOS

Subcomponente 1. Diagnóstico y Planeación Estratégica del Servicio:

- Política Institucional: Formular y adoptar oficialmente la Estrategia de Servicio al Ciudadano, integrando acciones de lenguaje claro y designando un responsable formal para su implementación.

 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			
		ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026			
		Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026	Página 10 de 11
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

- Articulación con el PAI: Incorporar las metas y actividades de la estrategia en el Plan de Acción Institucional (PAI) de la vigencia 2026.
- Caracterización: Ejecutar ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor para identificar necesidades, expectativas y preferencias de acceso a los servicios.
- Autodiagnóstico: Realizar el seguimiento al estado de implementación de la política mediante el análisis de resultados del FURAG e informes trimestrales de PQRSD.

Subcomponente 2. Talento Humano Idóneo y Suficiente:

- Capacitación: Integrar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) módulos de formación sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía para todo el personal.
- Cultura de Integridad: Promover la apropiación del Código de Integridad como eje conductor de la ética en el servicio público y el relacionamiento ciudadano.

Subcomponente 3. Oferta Institucional de Fácil Acceso, Comprensión y Uso:

- Efectividad en Peticiones: Garantizar que la respuesta a las PQRSD se realice con calidad, oportunidad y en cumplimiento de los términos de ley.
- Estandarización: Crear, actualizar y socializar los manuales y protocolos de servicio (presencial, telefónico y virtual) para asegurar una atención uniforme.
- Trato Digno: Publicar y difundir la "Carta de Trato Digno al Ciudadano" en los canales físicos y digitales de la entidad.
- Interacción Digital: Fortalecer la interacción a través del sitio web y redes sociales institucionales (Facebook e Instagram), asegurando información actualizada y accesible.

Subcomponente 4. Evaluación de la Gestión y Medición de la Experiencia:

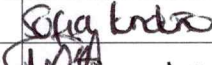
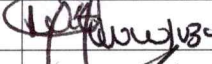
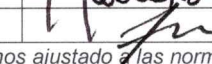
- Medición de Percepción: Implementar encuestas de satisfacción y otros instrumentos técnicos para evaluar la experiencia ciudadana y la claridad de la información brindada.

 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			
		ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO VIGENCIA 2026			
		Código: DE-OT-001	Versión: 0	Fecha: 12-may-2026	Página 11 de 11
		PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO			

- **Transparencia y Control Social:** Publicar semestralmente los informes de gestión del servicio y los resultados de las mediciones, facilitando el control social y la rendición permanente de cuentas.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2026

	NOMBRE DEL FUNCIONARIO	FIRMA	FECHA
Elaboró:	Sofía Londoño Díaz. CPS 022-2026		12-may-2026
Revisó:	Kathleen Guerra Parra – Técnico operativo Diana Mercedes Lázaro. CPS 007-2026		12-may-2026
Aprobó:	Fernando Enrique Andrade Niño-Gerente General		12-may-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 la firma.			

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO				2026	
EMPRESA DE DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA DE INTERES SOCIAL- EDUBA				VIGENCIA 2026	
Entidad:	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1 Formular y adoptar oficialmente la Estrategia de Servicio al Ciudadano, integrando acciones de lenguaje claro y designando un responsable formal para su implementación	Estrategia formulada y publicada	CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano	Mayo	
	1.2 Incorporar las metas y actividades de la estrategia en el Plan de Acción Institucional (PAI) de la vigencia 2026	Plan de Acción Institucional (PAI) Vigencia 2026 actualizado, integrando los indicadores y metas de la Estrategia de Servicio al Ciudadano	CPS de Apoyo Mrg	Mayo	
	1.3 Ejecutar ejercicios de caracterización de la ciudadanía y grupos de valor para identificar necesidades, expectativas y preferencias de acceso a los servicios.	Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado. Matriz actualizada de grupos de valor con inclusión de los nuevos grupos identificados	Profesional Universitario Unidad Técnica (Apoyo Informes de Gestión) CPS de Apoyo a la Política		Junio
	1.4 Realizar el seguimiento al estado de implementación de la política mediante el análisis de resultados del FURAG e informes trimestrales de PQRSD.	Diagnóstico del estado de implementación de la Estrategia realizado.	CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano		Septiembre
Subcomponente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1 Integrar en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) módulos de formación sobre servicio y relacionamiento con la ciudadanía para todo el personal.	Realizar capacitaciones en: Comunicación asertiva y lenguaje no verbal, Programación neurolingüística asociada al entorno pública, Trabajo en equipo, Servicio al cliente y atención al ciudadano.	Subgerencia Técnico operativo apoyo Subgerencia CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano		Junio-Octubre
	2.2 Promover la apropiación del Código de Integridad como eje conductor de la ética en el servicio público y el relacionamiento ciudadano	Informe de socialización de actividades del código de integridad	Subgerencia Técnico operativo apoyo Subgerencia		Junio-Octubre
Subcomponente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	3.1 Garantizar que la respuesta a las PQRSD se realice con calidad, oportunidad y en cumplimiento de los términos de ley.	Informe de gestión de respuestas. Procedimiento y plan de mejora diseñados, actualizados e implementados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y solicitudes.	CPS Apoyo a Sistemas (Informe de PQRS)	Abril	Agosto
	3.2 Crear, actualizar y socializar los manuales y protocolos de servicio (presencial, telefónico y virtual) para asegurar una atención uniforme	Socialización del Protocolo	CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano		Junio
	3.3 Publicar y difundir la "Carta de Trato Digno al Ciudadano" en los canales físicos y digitales de la entidad	Carta de trato digno diseñada y/o actualizada	CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano		Junio
	3.4 Fortalecer la interacción a través del sitio web y redes sociales institucionales (Facebook e Instagram), asegurando información actualizada y accesible	Estrategia de comunicaciones	CPS de Apoyo a Comunicaciones		Junio
4.1 Implementar encuestas de satisfacción y otros instrumentos técnicos para evaluar la experiencia ciudadana y la claridad de la información brindada.	Informe encuesta de percepción y satisfacción a la ciudadanía	CPS de Apoyo a la Política de Servicio al Ciudadano		Junio	
4.2 Publicar semestralmente los informes de gestión del servicio y los resultados de las mediciones, facilitando el control social y la rendición permanente de cuentas.	Informes de gestión al Consejo (Cada 4 meses) Informe rendición de cuentas - anual Audiencia Anual	Profesional Universitario Unidad Técnica (Apoyo Informes de Gestión) Gerencia		Marzo	Octubre Diciembre