



**EDUA**

Empresa de Desarrollo  
R-AM-PGG-003 Versión 8  
22/07/2015



**EMPRESA DE DESARROLLO URBANO  
DE ARMENIA LTDA – EDUA**

**BORRADOR PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2020**

**ESPA  
TODAS**  
Alcaldía de Armenia  
Compromiso Cuyabro

Carrera 17 #16-00 Piso 5 Centro Administrativo Municipal CAM  
Teléfono: 744 35 67 - 744 71 00 ext. 502 - Celular institucional: 311 379 84 00  
Correo Electrónico: [info@edua.gov.co](mailto:info@edua.gov.co) - Armenia Quindío  
[www.edua.gov.co](http://www.edua.gov.co)



## ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES - Borrador

Nombre de la entidad: EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA LTDA., EDUA

Departamento: Quindío

Municipio: Armenia

Año Vigencia: 2020

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN										
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN		
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa	
1	Envío de documentos electrónicos	Tecnológica	Contestación a las Peticiones, quejas, reclamos por medio electrónico al correo indicado por el peticionario, el cual se solicita relacionar al momento de entregar el oficio de solicitud.	se manejan contestaciones en medio físico. La entidad remite la contestación de las PQRs allegadas por los peticionarios a la dirección de residencia por el peticionario, a través del correo certificado	La entidad remite la contestación de las PQRs allegadas por los peticionarios a la dirección del correo electrónico señalado por el peticionario, generando mayor eficiencia en recursos y tiempo.	Disminución de costos en pagos de servicio de mensajería Menor tiempo en la entrega de contestación a los peticionarios	Administrativa	1/1/2020	12/31/2020	
Area responsable: Administrativa y Financiera										
Correo electrónico: <a href="mailto:financiera@edua.gov.co">financiera@edua.gov.co</a>										