



R-AM-PGG-003 Versión 8
22/07/2015

EMPRESA DE DESARROLLO URBANO DE ARMENIA LTDA – EDUA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

ANEXO N°02 COMPONENTE N° 04

4. Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

Departamento: Quindío

Municipio: Armenia

Año Vigencia: 2020

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
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 y sugerencias por medio electrónico al petitionario, el cual 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 petitionarios a la dirección de residencia indicada por el petitionario, a través del correo certificado	La entidad remite la contestación de las PQRs allegadas por los petitionarios a la dirección del correo electrónico señalado por el petitionario, 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 petitionarios	Administrativa	1/1/2020	12/31/2020

Area responsable: Administrativa y Financiera

Correo electrónico: financiera@edua.gov.co