



MECANISMO O PROCEDIMIENTO PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA CORPORACIÓN PARQUE ARVÍ

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO:

1. Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Corporación Parque Arvi: En la página web está publicada la información relacionada con los servicios que presta la Corporación.

2. Implementar y optimizar: Se tienen implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los ciudadanos, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

3. Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Corporación Parque Arvi: La Corporación Parque Arvi cuenta con buzones de sugerencias disponibles en cada uno de los centros de interpretación como en la oficina Administrativa. Además posee líneas telefónicas como plataformas en las redes sociales, para que los usuarios del Parque como cualquier ciudadano expresen allí sus comentarios relacionados con la prestación del servicio, dichos comentarios son registrados en el sistema de información y periódicamente son direccionados a las áreas competentes, donde se analizan y se toman las acciones correspondientes de acuerdo con la pertinencia de las solicitudes hechas por la comunidad y posteriormente se contacta al usuario para verificar si la solución a su inconformidad es satisfactoria.

Adicionalmente se realiza una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Se realiza a los ciudadanos que visitan el Parque.

4. Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna: En la actualidad con los comentarios de los visitantes del Parque, así como del desarrollo de las diferentes actividades y proyectos que se ejecutan en el territorio, a la Corporación se le ha facilitado conocer las necesidades y contextos históricos de muchas de las familias y comerciantes con quienes se comparte el Parque, lo cual permite establecer los objetivos y retos de nuestros usuarios, y así entender con mayor precisión sus necesidades, expectativas e intereses.

Adicionalmente, se cuenta con instrumentos que permiten la interacción entre la Corporación, los administradores de núcleos, las autoridades y líderes de la comunidad, con el objetivo de mantener y fortalecer el relacionamiento, que permitan el apoyo interinstitucional y trabajo coordinado para el logro de objetivos comunes.

5. Programas de Educación a Comunidades del área de influencia del Parque Arvi también permiten alcanzar este objetivo: El desarrollo y ejecución de los programas de Educación asociado a los programas y proyecto de la Corporación permiten conocer y comprender las necesidades e inconformidades de las Comunidades.



6. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad: Se suministra la información a los usuarios a través de los diferentes canales de atención y se encuentran publicados en la página web los diferentes trámites: