

**MATRIZ DE MEJORA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Nombre de la dependencia: <b>Subgerencia Sistemas Periféricos / UEN Servicio al Usuario Sistemas Periféricos / Región Chorotega / Unidad Ejecutora BCIE</b>		
Labor sustantiva de la Dependencia: <b>Asegurar la excelencia en la prestación del servicio al cliente acorde con los lineamientos y procedimientos Institucionales.</b>		
Nombre de responsable de mejora: <b>Ing. Nathalie Montiel / Ing. Eduardo Solano Campos / Lic. Elicer Robles / Ing. Miguel Araya</b>		
Sujetos interesados /partes interesadas/grupos de interés <b>externos:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Usuarios</b></li><li>• <b>Municipalidad de Bagaces y Entes Reguladores de Fiscalización</b></li><li>• <b>Medios digitales</b></li><li>• <b>Comisión del Agua y el Ambiente</b></li><li>• <b>Escuela, Colegio y Universidades Públicas o Privadas</b></li></ul>		
<b>Espacio identificado</b>	<b>Mecanismo utilizado</b>	<b>Invitación implementada</b>
<b>Concejo Municipal de Bagaces</b>	<b>Transmisión en vivo Facebook Municipalidad: 10620 seguidores. Facebook Bagaces Radio: 11006 seguidores.</b>	<b>Se remitió invitación digital días antes de actividad a la comunidad por diferentes medios</b>

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**MEJORA INSTITUCIONAL PARTICIPACIÓN CIUDADANA**



Fecha	Horario		Evidencia de convocatoria	Actividad	Seguimiento	Participantes
	Inicio	Cierre				
18 de Mayo del 2021	17:30	18:30	Se adjunta oficio solicitud de espacio, invitación a la comunidad.	Participación en Concejo Municipal de Bagaces sesión #26, el objetivo de este Espacio de Participación Ciudadana tiene como finalidad informar avances de ampliación y mejoras al acueducto de este cantón y habilitar espacio para evacuar consultas de los usuarios.	Coordinación con Presidenta del Concejo Municipal para detalles logísticos y apoyo institucional en amplificación de sonido y pantallas para garantizar que los miembros del Concejo tuvieran acceso a la presentación de manera visual y también que la transmisión del Facebook Live se viera y escuchara nítida a la población. También coordinamos con el administrador del perfil de Bagaces Radio para realizar la retransmisión de la sesión.	-Concejo Municipal -Comunidad Bagaces -Comisión del Agua y El Ambiente de Bagaces -Funcionarios de AyA (Unidad Ejecutora BCIE: Ing. Miguel Araya e Ing Alexander Pacheco. Subgerencia de Sistemas Periféricos: Ing. Natalie Montiel. UEN Servicio al Usuario Periféricos: Licda Maureen Alvarado y Marisela Solano, Dirección Regional Chorotega: Lic. Eliecer Robles. Operación y Mantenimiento: Ing Roylan Alvarez e Ing. Alejandro Contreras. Oficina Cantonal de Bagaces: Lic. Olger Hurtado)

**Evaluación de la actividad:** Se presentó un informe con los avances del Proyecto de ampliación y mejoras al acueducto de Bagaces, así como la situación actual de acueducto y abastecimiento de agua potable a la comunidad. Al finalizar la presentación se promovió un espacio para evacuar las consultas y comentarios que la comunidad y miembros del Concejo externaron. Se compartió la presentación proyectada en grupos de WhatsApp de la comunidad de Bagaces. Finalmente los participantes se mostraron satisfechos con la información brindada y nos permitió aclarar rumores sobre la situación de avance del proyecto y el servicio que actualmente brindamos con el fin de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.

**Evidencias:**

1. Solicitud Institucional de Espacio de Participación Ciudadana Oficio GG-UEPIAYA-BCIE-2021-00018
2. Invitación para comunidad de Bagaces a participar de la transmisión del Concejo Municipal del 18 de Mayo, 2021 vía Facebook live y promoción de envío de consultas a número de WhatsApp habilitado.
3. Transmisión del Concejo Municipal de Bagaces por los perfiles de Municipalidad de Bagaces y Bagaces Radio vía Facebook Live
4. Preguntas recibidas de parte de la población vía whatsapp y contestadas por los funcionarios de AyA presentes en la sesión del Concejo Municipal.

**Elaborado por:**

**Ing. Eduardo Solano**

**UEN Servicio al Usuario**

**Lic. Eliecer Robles**

**Región Chorotega**

**Ing. Miguel Araya**

**Unidad Ejecutora BCIE**

**Autorizado por:**

**Ingra. Natalie Montiel**

**Subgerente Sistemas Periféricos**

**Fecha: 14/07/21**