



Refinadora Costarricense de Petróleo S. A.

Hoja de Ruta y Plan de Mejora

Trámite:

**Atención de quejas, denuncias y sugerencias de los
clientes de Recope en la Contraloría de Servicios**

Diciembre 2014

HOJA DE RUTA			
TRAMITE O SERVICIO: Atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes de Recope en la Contraloría de Servicios.			
DESCRIPCION DE REFORMA:			
<p>Se creará un Sistema integral de atención de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos con el fin de contar con una visión general de los aspectos en los que RECOPE debe enfocarse para mejorar sus servicios. La meta será tener acceso a las quejas o solicitudes presentadas en otras áreas, lo cual se espera sea un 10% sobre el total de quejas, denuncias y sugerencias conocidas por la Contraloría de Servicios el 2016 respecto al 2015.</p> <p>Se dará seguimiento por medio del indicador:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> $\frac{\text{Cantidad de quejas, denuncias y sugerencias por servicios tramitadas en RECOPE}}{\text{Total de quejas, denuncias y sugerencias por servicios recibidas en la Contraloría de Servicios}} \times 100$ </div>			
FUENTE: El Índice de Gestión Institucional de la Contraloría General de la República evidencia la necesidad de fortalecer e integra la información y acciones de mejora resultante del proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias de los servicios que brinda a sus clientes y diferentes públicos.			
PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN:			IMPACTO
INICIO	FINAL	DURACION	El efecto que se espera lograr es incrementar la satisfacción de los diferentes públicos, en la medida en que se logre dar trazabilidad a las gestiones presentadas en la Empresa.
Ene-15	Abr-16	484 días	
LÍDER: Contraloría de Servicios, Licda. Xiomara Vargas Salazar			
EQUIPO QUE ACOMPAÑA/ PARTICIPA:			
<p>La Comisión de Mejora Regulatoria se conforma por funcionarios de la Contraloría de Servicios, Gerencia General, Departamento Gestión de Procesos, Dirección Jurídica y Departamento de Planificación Empresarial. Se trabajará en conjunto con la Directora de Ventas, Director de Tecnología Informática, Director de Distribución y Presidencia.</p>			
PROXIMOS PASOS:			
Documentar situación actual del trámite de atención de quejas, consultas y denuncias por servicios a nivel empresarial y comunicar a las dependencias que trabajarán en la mejora de este proceso.			
REQUERIMIENTOS EN RECURSOS:			
<ul style="list-style-type: none"> • Se conformará un equipo de trabajo con dependencias relacionadas con el trámite en cuestión (Ver Plan de Mejora). • Se coordinará con la Dirección de Tecnología de la Información el desarrollo de la automatización del proceso. • El recurso financiero formará parte del presupuesto de cada dependencia dentro del Plan Operativo Anual para los años 2015 y 2016. 			

El plan con el que se mejorará la Atención de quejas, denuncias y sugerencias de clientes en la Contraloría de Servicios se detalla a continuación.

Planificador del proyecto

