

**HOJA RESUMEN DEL REPORTE DE AVANCE 1**

<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>Atención de consultas y denuncias en Contraloría de Servicios</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:</b>	30/04/2016
<b>DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:</b>	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.	<b>IMPACTO ESPERADO:</b>	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.
<b>ENTIDAD A CARGO:</b>	Contraloría de Servicios	<b>PERSONA CONTACTO:</b>	Xiomara Vargas
<b>FECHA DEL REPORTE:</b>	31/03/2015	<b>PORCENTAJE DE AVANCE:</b>	12%
<b>RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA</b>		<b>LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA</b>	
<b>Documentación de la situación actual</b>		Se remitió nota P-CS-0009-2015 solicitando la designación de una persona para conformar el equipo de trabajo. Por parte de la Dirección de Ventas se designó a Ileana Harrison. La Auditoría Interna indicó no poder conformar el equipo. Se remitió nota P-CS-0020-2015 a la Directora de Ventas con indicaciones para que las quejas y denuncias recibidas en Call Center se remitan a la Contraloría de Servicios y no al Departamento de Servicio al Cliente.	
<b>Analizar y coordinar alternativas de automatización con informática</b>		Se realizó consulta en la DTI mediante nota P-CS-0029-2015, sobre posible implementación de sistema informático en proceso de adquisición para la Contraloría de Servicios. Se hará presentación en abril 2015.	
<b>¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN?</b>	<input type="checkbox"/> SI      x NO	¿CUÁL (ES)? _____	
<b>¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?</b>	<input type="checkbox"/> SI      x NO	¿CUÁL (ES)? _____	
<b>¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?</b>			
Se espera la respuesta de Tecnología Informática sobre posibilidad de adaptación de software para la Contraloría de Servicios, revisión de los procedimientos actuales de atención de quejas en Servicio al Cliente y en Auditoría Interna.			
<b>NOTA:</b> Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto" donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			