

HOJA RESUMEN DEL REPORTE DE AVANCE2

TRÁMITE O SERVICIO	Atención de consultas y denuncias en Contraloría de Servicios	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	30/04/2016
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	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.	IMPACTO ESPERADO:	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.
ENTIDAD A CARGO:	Contraloría de Servicio	PERSONA CONTACTO:	Xiomara Vargas
FECHA DEL REPORTE:	02/06/2015	PORCENTAJE DE AVANCE:	19%
RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA		LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA	
Documentación situación actual de trámite de atención de quejas, consultas y denuncias a nivel empresarial		Dependencias que reciben quejas denuncias y sugerencias identificadas Equipo de trabajo en proceso de conformación Procedimientos en revisión Diagrama de situación actual en construcción	
Integración de información de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos presentados a nivel empresarial		Consultas sobre Mejores prácticas realizadas en Contralorías de Servicios de Tribunal Supremo de Elecciones, Compañía Nacional de Fuerza y Luz, Instituto Costarricense de Electricidad y Ministerio de Seguridad Pública. Consulta a Dirección de Tecnología informática sobre posible implementación de sistema informático en proceso de adquisición.	
Analizar y coordinar alternativas de automatización con informática		Se realizó consulta en la DTI sobre posible implementación de sistema informático en proceso de adquisición. Se hará presentación en abril 2015.	
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?			
Mejores prácticas analizadas			
NOTA: 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.			