

HOJA RESUMEN DEL REPORTE DE AVANCE 3

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:	33%
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. -Visitas a las Contralorías de Servicios a Fuerza Pública, Tribunal Supremo de Elecciones, en las cuales se pudo conocer el funcionamiento de los sistemas informáticos que utilizan. Aportes importantes: asignación de código y clave a los denunciantes para que den seguimiento a la gestión presentada, registros, generación de reportes en excel, uso de buzones de sugerencias, y otros.	
Sensibilización a nivel interno y externo		Se planea el montaje de un curso de sensibilización, para todo el personal de la empresa, el cual sea de carácter obligatorio para las Jefaturas y optativos para el resto del personal. El contenido temático para curso de sensibilización: -Importancia de la Contraloría de Servicio -Deberes de los funcionarios atención de quejas (remisión a CS, plazos) -Sanciones por incumplimiento -Seguimiento de recomendaciones	
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE COMPETITIVIDAD E INNOVACIÓN?	<input type="checkbox"/> SI x NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI x NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?			
Diagramas de flujo Presentación de alcances del sistema por parte de la DTI			
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.			