



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

Asesoría de Aseguramiento de la Calidad

Contraloría de Servicios

**Informe de Casos atendidos en el
Primer Semestre 2007**

Julio, 2007

Nuestra política:

“Garantizar a los clientes que sus quejas, denuncias y sugerencias serán tramitadas a la mayor brevedad, guardando criterios de objetividad, discreción y confidencialidad, realizando el máximo esfuerzo para lograr una solución satisfactoria a su solicitud y procurar mejoras generales en los procesos y servicios que brinda RECOPE.”

Tabla de Contenidos

Presentación

I PARTE.

Sistema de atención de quejas y denuncias.

II PARTE.

Estadísticas de resultados de gestión

Anexos

1. Resumen de casos atendidos en el primer semestre 2007.
2. Informe de visitas realizadas al Proyecto Poliducto
2. Material informativo a disposición de clientes.

Contraloría de Servicios

Informe de casos atendidos en el primer semestre 2007

Presentación

En cumplimiento a lo establecido en la resolución RRG-6199-2006 – *“Informes de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”*, se presenta el Informe de los casos atendidos la Contraloría de Servicios de RECOPE S. A., correspondiente al periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio del 2007, realizado conforme a los lineamientos emitidos por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

La primera parte contempla las acciones de comunicación que se han desarrollado para mantener el sistema de atención de quejas y denuncias, y acercamiento con los clientes, con el fin de atender sus solicitudes.

La segunda parte contiene los elementos estadísticos, análisis de los principales casos atendidos y las acciones realizadas por RECOPE para su atención.

La tercera parte contiene conclusiones y recomendaciones para la Administración Superior.

Como Anexos se incluye el resumen de casos atendidos y algunos de los documentos informativos producidos para la divulgación de sus servicios a nivel interno y externo.

I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias.

En cumplimiento a la legislación vigente se instauró un sistema de atención de quejas para los clientes y público en general, el cual está debidamente formalizado en la RECOPE. Se mantiene un expediente físico de cada caso recibido, en el cual constan todas las acciones realizadas para atender cada caso, y el control automatizado mediante un sistema electrónico.

1. Sistema informático

El sistema electrónico abarca desde la etapa de presentación de la denuncia por parte del cliente, la recepción, transferencia del caso a la unidad interna encargada, interna de RECOPE, o bien, instituciones externas, el registro de las acciones por parte de la jefatura responsable y el seguimiento de los plazos y acciones realizadas.

2. Acceso desde Internet e intranet.

El público y funcionarios internos puede acceder a la página web de RECOPE www.recope.go.cr para presentar sus quejas, denuncias y sugerencias, las cuales son atendidas a la mayor brevedad posible.

En esta página se encuentran además los precios de los productos derivados de petróleo que distribuye RECOPE a sus clientes, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos.

3. Buzones de Sugerencias

Se cuenta con buzones de sugerencias en todas las instalaciones de RECOPE a nivel nacional, tanto en los planteles de distribución como en el área administrativa.



4. Material informativo en puestos de atención al público.

Se cuenta con material informativo en los puestos de atención al público con los datos para acceder a las diferentes oficinas de las contralorías de servicios. Entre ellos desplegados, volantes, boletas para la presentación de quejas, blocas de notas, lapiceros membretados y otros.

Se gestionó la adquisición de formularios preenumerados y con una copia, que será el comprobante de la presentación de la denuncia para el cliente conforme a lo estipulado en la resolución RRG-6199-2006 – *“Informes de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”*.

5. Subcontralorías de Servicios en Limón y El Alto de Ochozogo.

Existen dos Subcontralorías de Servicios para atender los casos que se presenten en las zonas de Limón y en El Alto de Ochozogo, además de la oficina central ubicada en el Edificio de RECOPE en Calle Blancos.

6. Procedimiento de la Contraloría de Servicios.

Se estableció un “Procedimiento para atender quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios”, el cual fue publicado en el Diario Oficial la Gaceta y en la red interna a disposición de los clientes y usuarios.

En él se establecen los plazos de atención a nivel interno para responder al cliente conforme al tiempo establecido el Decreto 26025-PLAN de cinco días hábiles a partir de la presentación de la queja, denuncia o sugerencia.

Entre los principales cambios de esta versión se encuentra la incorporación de las responsabilidades de las jefaturas de área de realizar mejoras sustantivas a los procesos de los cuales se reportan las inconformidades, el establecimiento de un Manifiesto de Compromiso de los funcionarios que laboran en la Contraloría y Subcontralorías de Servicios, respecto a la obligación de mantener la confidencialidad durante todo el proceso de atención del caso, en cumplimiento a lo establecido en la Ley General de Control Interno y la Ley Contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito, respecto a la confidencialidad que debe mantenerse sobre los casos denunciados.

7. Participación en actividades de promoción para clientes externos.

Se participa en las diferentes actividades organizadas por la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación y Política Económica, (MIDEPLAN), el Ministerio de Economía en la Feria del Consumidor y otras actividades que se desarrollen con recursos internos, con la colaboración de la Oficina de Prensa y el Departamento de Control de Calidad de RECOPE.

8. Elaboración de la Guía de Servicios de RECOPE S.A.

En cumplimiento al artículo 9 del Decreto 26025-PLAN, *Obligaciones de los Contralores de Servicios: inciso f) elaborar guías de servicios a los usuarios.*”, se elaboró la Guía de Servicios de RECOPE S. A., la cual es un compendio de los principales trámites y servicios que se realizan en la empresa a nivel interno y externo, con el objetivo de ser un instrumento guía en la atención y orientación a los clientes de la Empresa, por parte de los funcionarios que atienden público.

La misma se encuentra disponible en el sitio web de RECOPE, así como de forma impresa para los puestos de atención al público que no cuentan actualmente con equipo informático.

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

En primer semestre del año 2007 se atendieron en total 49 casos de los cuales un 85% fueron presentados por clientes externos y un 15% fueron presentados por clientes internos.

Cuadro 1
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.
 Inconformidades atendidas por tipo cliente
 Primer semestre del año 2007

Origen del cliente	Casos atendidos	%
Externos	42	85%
Internos	7	15
Total	49	100%

Del total de casos atendidos en el periodo del informe un 82% se encuentra en estado concluido, un 8% está pendiente, lo cual quiere decir que el funcionario responsable de su atención no ha reportado la conclusión de las acciones correctivas necesarias o bien las mismas no son satisfactorias.

Un 8% se encuentra en Proceso, lo cual implica que han realizado acciones pero no están concluidas todavía por motivos diversos, tales como trámites internos, disponibilidad de maquinaria, etc. Un 3% son los casos se reporta en estado transferido, éstos son los que se remitieron para la atención a otras instituciones en razón de su competencia legal.

Cuadro 2
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.
 Estados de los casos atendidos
 Primer semestre del año 2007

Estado	Total	%
Concluido	40	82%
En Proceso	4	8
Pendiente	2	4
Transferido	3	6
Total	49	100%

1. Principales motivos de quejas o reclamos de los clientes.

Del total de casos atendidos un 36% clasificadas como Actividades Operativas corresponden a los inconvenientes reportados por los vecinos de las zonas por las cuales se instaló poliducto de RECOPE en su tercera etapa Limón- La Garita.

En razón de la preocupación demostrada por los vecinos, la Contraloría de Servicios realizó una gira con los funcionarios responsables de este proyecto con el fin de verificar las acciones de mejora y la afectación de los vecinos. De estas visitas se pudo concluir que el deterioro de las zonas es propio de la actividad misma, sin embargo, una vez concluido en todas sus etapas las condiciones de la zona superan las que tenían antes de la obra. Se anexa una copia del informe presentado al Presidente de RECOPE sobre las visitas realizadas.

Un 20% corresponde a trámites administrativos, principalmente retraso en gestiones en las áreas de Recursos Humanos, información requerida por proveedores en la página web, información sobre precios, o bien trámites que se consideran excesivos. Los mismos fueron remitidos a las jefaturas de área correspondiente en las cuales se adoptaron medidas para su solución, en algunos casos no se consideró por las jefaturas alguna medida a tomar.

Un 10% corresponde a trámites que afectan el Servicio al Cliente directo de RECOPE como transportistas que solicitan servicios de apoyo en planteles como la revisión de camiones, retrasos producidos por fallos en el sistema de emisión de cupones de gasolina y en facturación. Los mismos fueron remitidos directamente a la Dirección de Servicio al Cliente para su atención, en el caso del sistema de cupones de combustible el mismo se encuentra obsoleto por lo que será cambiado por la tarjeta electrónica de combustible, el cual ya ha sido acogido por algunos clientes. Así mismo, problemas que se presentan con las centrales telefónicas los cuales ya RECOPE ha emprendido acciones para la contratación de servicios en esta área.

Un 10% corresponde al incumplimiento de la normativa interna se refieren al uso inadecuado de vehículos de RECOPE. Estos se deben en su mayoría a la conducción a alta velocidad, utilización para actividades personales, mal comportamiento de conductores en la vía pública. Debido a la renuencia de los denunciantes a testificar no se pueden establecer acciones disciplinarias cuando, los funcionarios niegan haber cometido las faltas denunciadas, por lo cual se han realizado reuniones con las jefaturas para que se emitan acciones de prevención.

El Cuadro 3 presenta el total de las quejas reportadas clasificadas por el área que afecta.

Cuadro 3
 Contraloría de Servicios de RECOPE S.A.
 Inconformidades reportadas por tipo de servicio o producto
 en el primer semestre del año 2007

Servicio	Total	%
Actividades Operativas	17	36
Trámites Administrativos	10	20
Incumplimiento de legislación vigente, reglamentos y normativa Interna,	5	10
Servicio al Cliente	5	10
Calidad de Productos	2	4
Comunicación telefónica	2	4
Venta ilegal de Combustible	2	4
Servicios Internos	2	4
Beneficio Laboral	1	2
Imagen Institucional	1	2
Seguridad de las Instalaciones	1	2
Información	1	2
Total	49	100%

Anexo 1

Resumen de casos atendidos en el primer semestre 2007.

Anexo 2

Informe de visitas realizadas al Proyecto Poliducto

Anexo 3

Material informativo a disposición del público