



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
SEGUNDO SEMESTRE 2017**

Elaborado por:

**Xiomara Vargas Salazar
Contralora de Servicios**

Febrero 2018

Tabla de contenido

Presentación.....	3
I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias.....	4
Información al público	4
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión	6
1. Casos atendidos	6
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	7
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	9
4. Duración del Proceso.....	12
5. Estado actual de los casos.	13
6. Casos en proceso de atención.....	13
Anexos.....	16

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017

Presentación

En cumplimiento a la Resolución RRG-7635–2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, se presenta el Informe de los casos atendidos por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el periodo comprendido del 1° de julio al 31 de diciembre 2017.

La primera parte contempla las acciones realizadas para mantener el sistema de atención de quejas y denuncias y el acercamiento con los clientes. La segunda parte contiene los elementos estadísticos, análisis de los principales casos atendidos y las acciones realizadas por RECOPE para su atención.

La Contraloría de Servicios es una dependencia adscrita a la Presidencia de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158; reporta a la Sra. Presidente de RECOPE, Ing. Sara Salazar Badilla.

El proceso de Atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de quien suscribe, según se indica a continuación:

Nombre: Xiomara Vargas Salazar
Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
Portal web: www.recope.go.cr
Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855
Fax: 2257-1781
Apartado postal: 4351-1000 San José

I PARTE. Sistema de atención de quejas y denuncias

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes de RECOPE está formalizado en cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, mediante la Contraloría de Servicios, responsable del proceso de gestión de quejas, denuncias y sugerencias de los diferentes públicos de RECOPE.

Se cuenta con un procedimiento oficializado a nivel de la Empresa para la atención de los casos atendidos, que establece la obligación de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante para todos los involucrados en el proceso, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al denunciante sobre las acciones realizadas.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico con numeración consecutiva e irreplicable, para el registro y seguimiento de las acciones y el respaldo de documentación relacionada.

Información al público

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público, en los centros de trabajo y puestos de seguridad con el fin de que se canalicen adecuadamente las consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes.

Se cuenta con boletas para la presentación de quejas pre enumeradas y buzones de sugerencias en las oficinas de facturación en los planteles de Distribución de Combustibles y puestos de mayor afluencia de público en los distintos centros de trabajo.

Los usuarios pueden acceder a la Contraloría de Servicios de RECOPE mediante el correo electrónico contraloria@recope.go.cr, o bien, ingresar al sitio web de RECOPE www.recope.go.cr con acceso a la Contraloría de Servicios desde la pantalla principal y en la pestaña Transparencia en el link: <https://www.recope.go.cr/etica-y-transparencia/contraloria-de-servicios/>

En esta sección se encuentra el formulario para presentación de quejas, denuncias y sugerencias, el link la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N°9158, y el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, además los horarios de atención, números de teléfono, fax, direcciones de correo electrónico y apartado postal.

Se brinda atención al público en la oficina ubicada en el Edificio Hernán Garrón Salazar, San José, Barrio Tournón, piso 9.

Este edificio es accesible para personas con discapacidad. Cuenta con rampas de acceso, ascensor parlante y rotulación en lenguaje braille en todo el edificio. Se brinda servicio de impresión de información en braille, mediante solicitud con el coordinador de la Comisión Institucional de Discapacidad, Sr. Juan José Sancho Álvarez, ubicado en el primer piso del Edificio Hernán Garrón. Cuenta con servicios sanitarios habilitados para personas con discapacidad en 8 de los 13 pisos del edificio y en el comedor.

En el sitio web www.recope.com están disponibles al público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, horarios de atención en planteles de distribución, aspectos de calidad y normas de seguridad de los productos, entre otros temas de interés para el cliente directo y público en general.

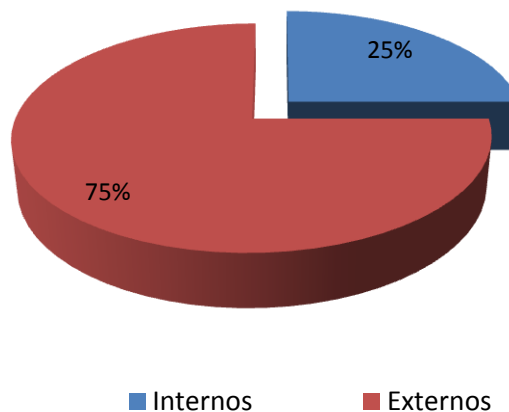
En la página principal se brinda acceso al formulario para evaluar los servicios de la Empresa en el ícono "Evalúe nuestros servicios".

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2017 se atendieron en la Contraloría de Servicios 36 casos, de los cuales un 25% (9 casos) fueron presentados por clientes internos y un 75% (27 casos) por clientes externos, tal y como se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
PORCENTAJE DE CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE CLIENTE INTERNO
O EXTERNO EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017

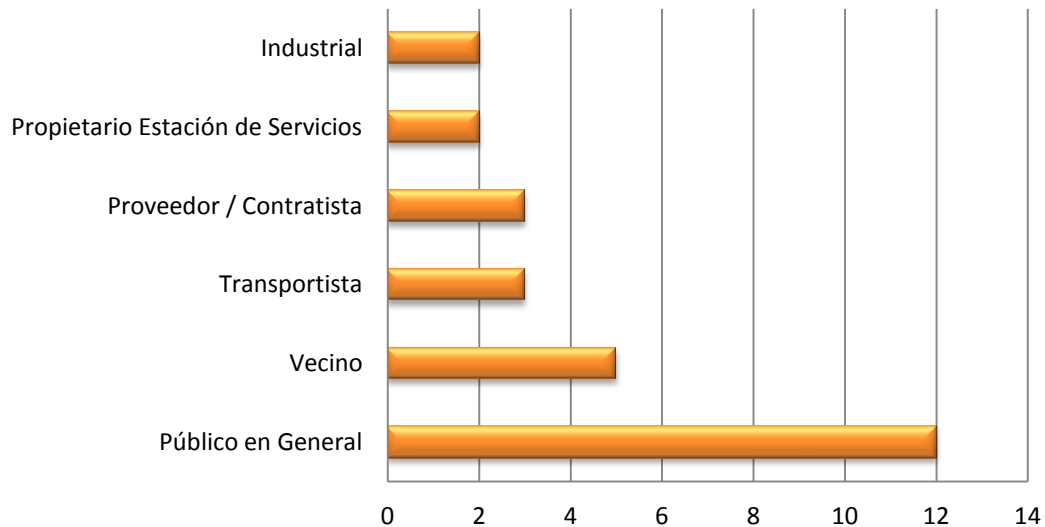


Este informe contempla los casos presentados por los clientes externos clasificados en propietarios de estaciones de servicio, proveedores y contratistas, transportistas, vecinos y público en general.

La mayoría de los casos fueron presentados por el público en general 12 casos, que representan el 45% del total, se recibieron 5 casos de vecinos de las instalaciones de RECOPE, que representan un 19%. Se atendieron 3 casos de transportistas, que representan un 11% del total y otros 3 casos de proveedores o contratistas, otro 11%, se recibieron 2 casos de los propietarios de estaciones de servicios y 2 de clientes industriales, que representan un 7% cada uno.

En el Gráfico 2 se presentan el número de casos atendidos según el tipo de cliente externo.

Gráfico 2
 RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE CLIENTE
 EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017



2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas

Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), los casos se agrupan en cinco dimensiones: Información, Calidad de Productos y Servicios, Instalaciones, Trato a los Usuarios y Otros. En cada dimensión se incluyen los casos con base en los siguientes criterios:

Información

Se incluyen los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, así como la información solicitada con base en el derecho de petición. Se atendieron 5 casos, que representan un 18% del total.

Calidad de Productos y Servicios.

Incluye las quejas con respecto a las propiedades de los productos como temperatura, cumplimiento de normas, etc., y de los servicios en cuanto a oportunidad, transparencia y requisitos solicitados para los servicios. Se atendió un caso (4%) sobre la calidad del producto y 6 casos (22%) sobre la calidad de los servicios.

Instalaciones

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, condiciones para la atención de los clientes y con otras edificaciones como el poliducto, mantenimiento de servidumbres y la afectación para los clientes, usuarios y vecinos. Se atendieron 5 casos en esta categoría, que representan un 19% del total.

Trato a los Usuarios

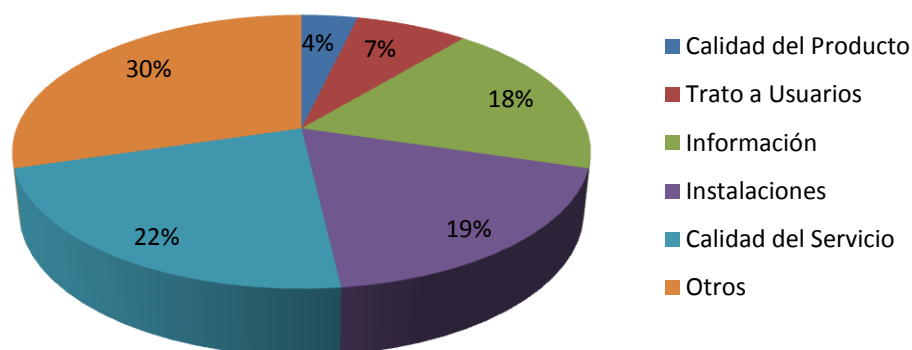
Se Incluyen los casos respecto al trato brindado por parte de los funcionarios de RECOPE a los clientes ya sea de forma personal o telefónica. Se atendieron dos casos, que representan un 7% del total.

Otros.

En esta categoría se incluyen los casos no contemplados en las dimensiones anteriores, entre ellos el incumplimiento de la normativa interna o externa como procedimientos, reglamentos o leyes, el uso de recursos de la empresa y otros. Se atendieron 8 casos que representan un 30% del total de los casos atendidos.

En el Gráfico 3 se presentan de manera porcentual los casos atendidos en cada dimensión.

Gráfico 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017



Conforme a lo establecido en el Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios (AS-08-02-002), los casos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución.

De los resultados de la gestión se comunicó a los denunciantes por el medio indicado para notificaciones, ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 1 se presentan los motivos de las quejas agrupadas por dimensión.

Tabla 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS POR DIMENSIÓN EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017

DIMENSIÓN/ MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS	# CASOS ATENDIDOS
CALIDAD PRODUCTOS Y SERVICIOS	7
Nivel de odorizante del LPG no se percibe fácilmente	1
Retraso en la carga en Plantel Moín	1
Falta de disponibilidad de gasóleo para clientes industriales	1
Supervisor de SAS impone sanción por uso de celulares en zonas prohibidas en plantel Moín	1
Atraso en pago de facturas a proveedores de servicios	2
Apagón de electricidad a nivel nacional afecta los sistemas de facturación de los planteles, ingresan camiones al plantel pero sin tener comprobante del depósito previo. Dueño de estación de servicio indica preferencias en Plantel Barranca	1

INFORMACIÓN	5
Información sobre planes y retos de la Empresa a futuro	1
Gestiones a realizar para solicitar el trazado del poliducto en planos constructivos	1
Criterios de selección por los cuales no fue elegido en concurso externo	1
Información sobre el precios del LPG en la página web de RECOPE no son claros, solo están visibles en la primera página los precios de gasolinas y diésel, los demás se tienen que calcular por el interesado.	1
Solicitud de información sobre los salarios de los trabajadores de RECOPE	1
INSTALACIONES	5
Solicitudes de vecinos de las instalaciones de RECOPE para que se realicen obras o traslados del poliducto por afectar el ingreso a sus propiedades	2
Afectación de camino en Cervantes de Alvarado, por trabajos realizados en el poliducto	1
Se restringe el ingreso a las instalaciones de RECOPE a transportistas por portar uniforme de colores diferentes a lo establecido en la normativa del Minae, aunque cumplen con el material requerido	1
Solicitud de inspección de servidumbre de RECOPE en Trinidad de Mozotal	1
TRATO A USUARIOS	2
Mal trato y amenazas a contratista de labores de mantenimiento en la Gerencia de Distribución	1

Mal trato de Inspector de Facturación a Transportistas no se les permite estar en el área por causar mucho ruido y desorden e interrumpir a los funcionarios en sus labores	1
OTROS	8
Uso inadecuado de los vehículos de RECOPE placas 308-036, 308-567, 308-521	3
Uso indebido de centro médico para personas no autorizadas por el reglamento de la CCSS	1
Uso indebido de instalaciones de RECOPE en Moín	1
Incumplimiento de contrato entre RECOPE y practicantes universitarios, revisión de documentación	1
Trámite judicial de embargo de cuentas de contratista de RECOPE	1
Solicitud de inspección de propiedad privada en la cual se ubica el poliducto de RECOPE debido al ingreso de precaristas que pueden afectar el tubo	1

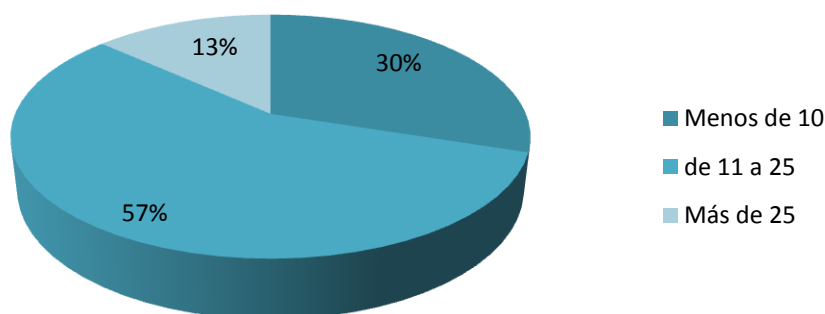
4. Duración del Proceso

Conforme registro de seguimiento, de los casos atendidos en el segundo semestre de 2017, un 32% (9 casos) fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 57% (16 casos) se resolvió entre 11 y 25 días, y un 11% (3 casos) fueron resuelto en más de 25 días hábiles.

Los casos de mayor duración son aquellos que requieren planificación e inversión y el cumplir de cierta normativa como estudios de factibilidad, procesos de compras, obtención de permisos y otros, que son los relacionados con las instalaciones de la empresa, como cambio de la ubicación o profundidad de la tubería del poliducto y obras relacionadas.

En el gráfico 4 se representa de manera porcentual con relación al número de días hábiles requeridos para su solución.

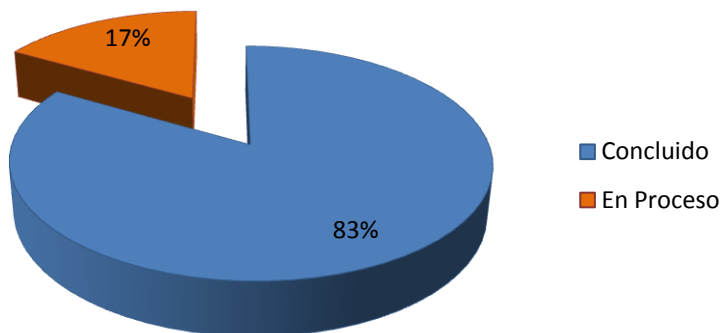
Gráfico 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACIÓN TOTAL DEL PROCESO DE LOS CASOS
ATENDIDOS EN EL II SEMESTRE DE 2017 EN DÍAS HÁBILES



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 83% (30 casos) se encuentra concluido y un 17% (6 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

Gráfico 5
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ESTADO DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2017



6. Casos en proceso de atención

En la Tabla 3 se presentan los casos en proceso de atención a la fecha del informe, con las últimas acciones reportadas por las dependencias responsables.

Se incluyen los casos gestionados en periodos anteriores que a la fecha continúan en proceso de atención debido a que han requerido de procesos más largos para su solución, tales como contrataciones para obras de infraestructura, de tecnología y otros.

TABLA 2
 RECOPE
 CONTRALORIA DE SERVICIOS
 CASOS GESTIONADOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2017

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
561-2012 574-2012	Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.	Se brindó una solución parcial, están pendientes las acciones propuestas de ingreso programado a planteles y el proyecto de ampliación del estacionamiento en Moín, que está para el 2021.	Gerencia de Desarrollo Ing. Ana Elena Corrales	Con esta obra se atenderán las quejas presentadas por clientes y transportistas sobre problemas de seguridad y de estacionamiento en el plantel de Moín.
633-2013	Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné.	Está en proceso de elaboración de un sistema electrónico en la dirección de DTI	Pilar Ramos de Anaya Gerencia General	
867-2017	Solicitud de enterrar tubos de poliducto en la zona de Barbilla, Limón para habilitar paso a vivienda de adultos mayores	Se encuentra en proceso de atención	Carlos Salas Núñez Gerencia Distribución y Ventas	

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
873-2017	Solicitud de transportistas de espacio (y microondas) para calentar alimentos	Se realizará reunión con los transportistas para analizar diferentes temas, entre los que se incluyen las condiciones en los planteles para los conductores de camiones.	Roy Vargas Carranza Gerencia Distribución y Ventas	
902-2017	Uso de Polideportivo de RECOPE en Limón	En proceso de investigación	Olber Pazos Rodríguez Gerencia Administración y Finanzas	
908-2017	Solicitud para enterrar poliducto en Moravia de Siquirres	Se realizará en el primer semestre 2018.	Carlos Salas Núñez Gerencia de Distribución y Ventas.	



Anexos

1. Material informativo a disposición de clientes.