



**REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS**  
**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN 2014**

**Elaborado por**

**Xiomara Vargas Salazar**  
**Contralora de Servicios**

**Marzo 2015**

## Tabla de Contenido

I Introducción.....	3
II Marco estratégico .....	6
III Información General.....	7
IV Recursos .....	8
V Metodología .....	9
VI Deficiencias Institucionales.....	12
VII Estadísticas de resultados de gestión.....	14
Anexo 1. Detalle de los casos atendidos por dimensión.....	21



## CONTRALORÍA DE SERVICIOS

### INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN 2014

#### I. Introducción

##### Información General de la Empresa

La Refinadora Costarricense de Petróleo S. A. (RECOPE) es una empresa pública con 51 años de existencia, desde su inicio ha enfocado sus operaciones a la importación, refinación, procesamiento y distribución de los combustibles que demanda el país; provee alrededor del 70% de la energía comercial que se requiere para el desarrollo económico y social de Costa Rica.

Para cumplir su misión y visión RECOPE ha construido el Sistema Nacional de Combustibles, conformado por el muelle petrolero localizado en el Puerto de Moín, Limón, zona del Caribe, donde se reciben los embarques de materias primas; cuatro planteles de distribución y ventas, y un poliducto para el trasiego de productos entre ellos.

El plantel con mayor actividad comercial y operativa se ubica en Moín, donde se encuentra la Refinería, hacia la Meseta Central están las terminales El Alto de Ochoмого en Cartago, La Garita en Alajuela y Barranca en Puntarenas.

Cuenta con instalaciones para venta de combustible a aeronaves en los cuatro aeropuertos internacionales y locales: Juan Santa María en Alajuela, Daniel Oduber Quirós en Liberia, Tobías Bolaños en San José y en el Aeropuerto de Limón.

Para el bombeo de productos hacia los diferentes puntos de venta, cuenta con cuatro estaciones de bombeo, ubicadas en Moín, Siquirres, Turrialba y El Alto de Ochoмого.

La capacidad total de almacenamiento de RECOPE es de aproximadamente 3.495.000 barriles, con un consumo cercano a los 50.000 barriles de combustible por día, significa casi 70 días de inventario, lo que le permite a RECOPE cumplir su misión de abastecer el suministro combustibles en Costa Rica en forma ininterrumpida, operando las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Los productos que comercializa RECOPE son: Gasolina Súper, Gasolina Bio-Plus, Diesel, Combustible de aviación Jet-A1, Gasolina de aviación AV-GAS, Queroseno, Asfalto AC-30, Búnker, Gas Licuado de Petróleo, IFOS, Emulsión Asfáltica, Diesel Pesado (Gasóleo), Nafta Pesada.

Mantiene un proyecto de mezcla de gasolina con Etanol, en el plantel Barranca, que se distribuye en las provincias de Puntarenas y Guanacaste. Además, realiza proyectos de investigación para el desarrollo de combustibles alternativos como los biocombustibles, gas natural y el hidrógeno.

En la siguiente figura se presenta la ubicación del poliducto, planteles de distribución y estaciones de bombeo en el país.

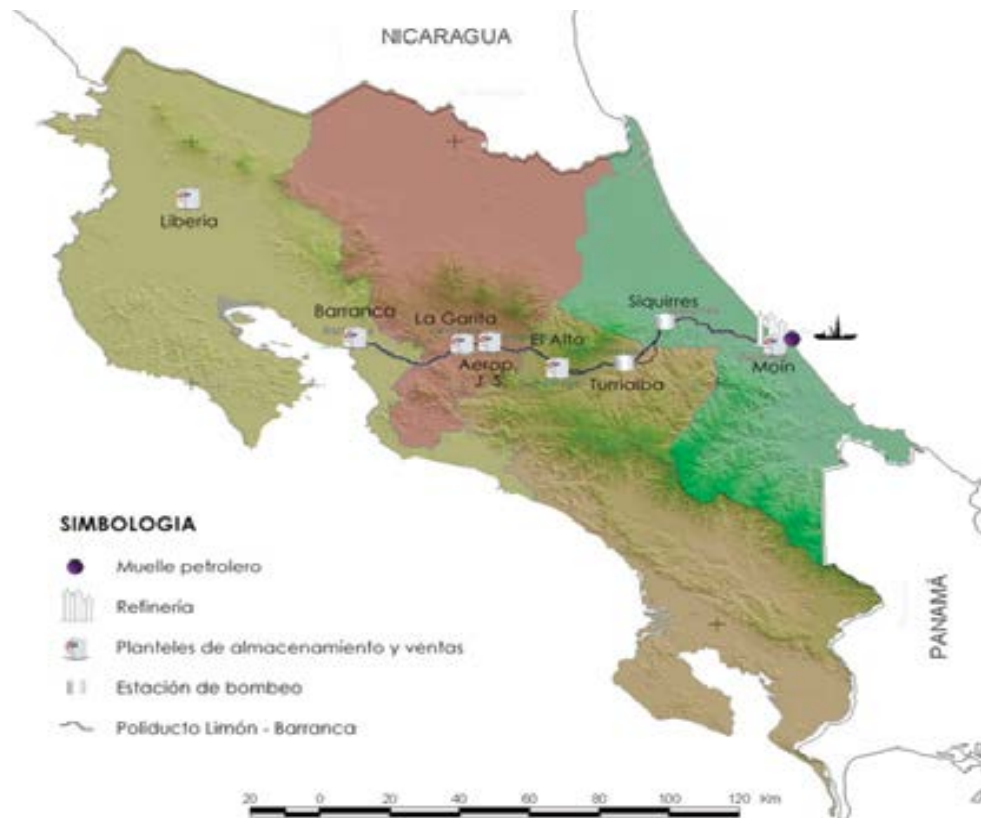


Figura 1. Ubicación de las instalaciones de RECOPE.  
Fuente Gerencia de Desarrollo.

## Cientes de RECOPE

RECOPE distribuye sus productos a granel, es decir a empresas que se encargan de la venta a los usuarios finales. En 2014 el número de clientes directos de RECOPE fue de 758. En la tabla1 se presentan el número de clientes por categoría.

Tabla 1.

RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Distribución de clientes directos por categoría en 2014

Categoría de clientes de RECOPE	N° de Empresas
Estaciones de Servicio	350
Aviación	126
Industriales	85
Distribuidores sin punto fijo	56
Transporte Terrestre	55
Otros	45
Construcción	15
Pescadores	14
Empresas de Electricidad Gas y Agua	7
Distribuidores de Gas Licuado de Petróleo	5
<b>Total</b>	<b>758</b>

Fuente: Dirección de Ventas.

## II. Marco estratégico

### Misión de RECOPE

*“Abastecer los combustibles requeridos por el país, mediante la administración del monopolio del Estado de la importación, refinación y distribución al mayoreo de combustibles, asfalto y naftas; para promover el desarrollo del país.”*

### Visión de RECOPE

*“Ser un pilar de la competitividad de Costa Rica.”*

### Valores de RECOPE

- *Integridad.*
- *El Cliente lo primero.*
- *Rapidez, calidad y eficiencia.*
- *Protección de la naturaleza y responsabilidad social.*
- *RECOPE somos todos.*

### Objetivo de la Contraloría de Servicios

*“Garantizar la participación de los clientes en la fiscalización de la calidad de los servicios brindados por la Empresa, permitiendo así un flujo de información clave para la gestión de sugerencias e ideas innovadoras, tendientes a garantizar la calidad en la prestación del servicio.”*

### III. Información General

#### 1. Datos del Jerarca Institucional:

Nombre Completo: Sara Salazar Badilla  
Corro electrónico: sara.salazar@recope.go.cr  
Profesión: Ingeniera Civil  
Teléfono: 2284-2746  
Fax: 2255-2049

#### 2. Datos de la Contralora de Servicios

Nombre Completo: Xiomara Vargas Salazar  
Corro electrónico: xiomara.vargas@recope.go.cr  
Profesión: Comunicadora, Administradora de Empresas  
Grado Académico: Post-grado ( X )  
  
Licenciada en Ciencias de la Comunicación Colectiva, Relaciones Públicas.  
Máster en Administración de Empresas.  
  
Puesto: Profesional 2  
Tipo de nombramiento: Propiedad ( X )  
Fecha de nombramiento: 22 diciembre 1998  
Desempeño en el cargo: Sin recargo ( X )  
Tiempo en el cargo:\* 15 Años 3 Meses

#### 3. Datos de la Contraloría de Servicios:

Dirección: San José, Barrio Tournón, 100 metros al este del Periódico La República.  
Oficinas Centrales de RECOPE. Edificio Hernán Garrón Salazar.  
  
Ubicación física: Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.  
Horario: De lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm  
  
Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr  
  
Teléfonos: 2284-2855, 2284-2852  
Fax: 2257-1781

## IV. Recursos

### 1. Recurso Humano

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico
Stephanie Vargas Solano	Asistente Administrativo	Bachiller en Administración Pública

### 2. Recursos Presupuestarios:

La Contraloría de Servicios cuenta con los recursos presupuestarios asignados para el cumplimiento de sus funciones.

Si ( X ) Monto aproximado para el 2015: c\$5,400,000

### 3. Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	X		2
Cuenta con espacio físico adecuado	X		
Cuenta con fax (*)	X		1
Cuenta con teléfono	X		2
Cuenta con línea telefónica propia	X		2
Cuenta con computadora con acceso a internet	X		1
Cuenta con impresora/ fotocopiadora/escáner (*)	X		2
Cuenta con materiales de oficina necesarios (papelería y otros)	X		
Cuenta con Cámara fotográfica	X		1
Cuenta con Computadora portátil (laptop)	X		1
Cuenta con Proyector (video vean)		X	
Otros: (grabadora, pantalla, pizarras etc.)		X	

(\*) Equipo compartido con las dependencias de mismo piso.



#### 4. Normativa

Posee la Contraloría de Servicios un reglamento interno de funcionamiento: Si ( ) No ( X )

Existe el “Procedimiento de para la atención de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes a la Contraloría de Servicios de RECOPE”, oficializado mediante la firma del Presidente de RECOPE en setiembre 2013. Se ha establecido el proceso de atención de quejas y denuncias en el Plan de Mejora Institucional, por lo que se harán algunas modificaciones al procedimiento y se incluirá el reglamento de conformidad con la Ley Reguladora de Contraloría de Servicios, 9158.

#### V. Metodología

2. Indique los canales que utiliza la Contraloría de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución:

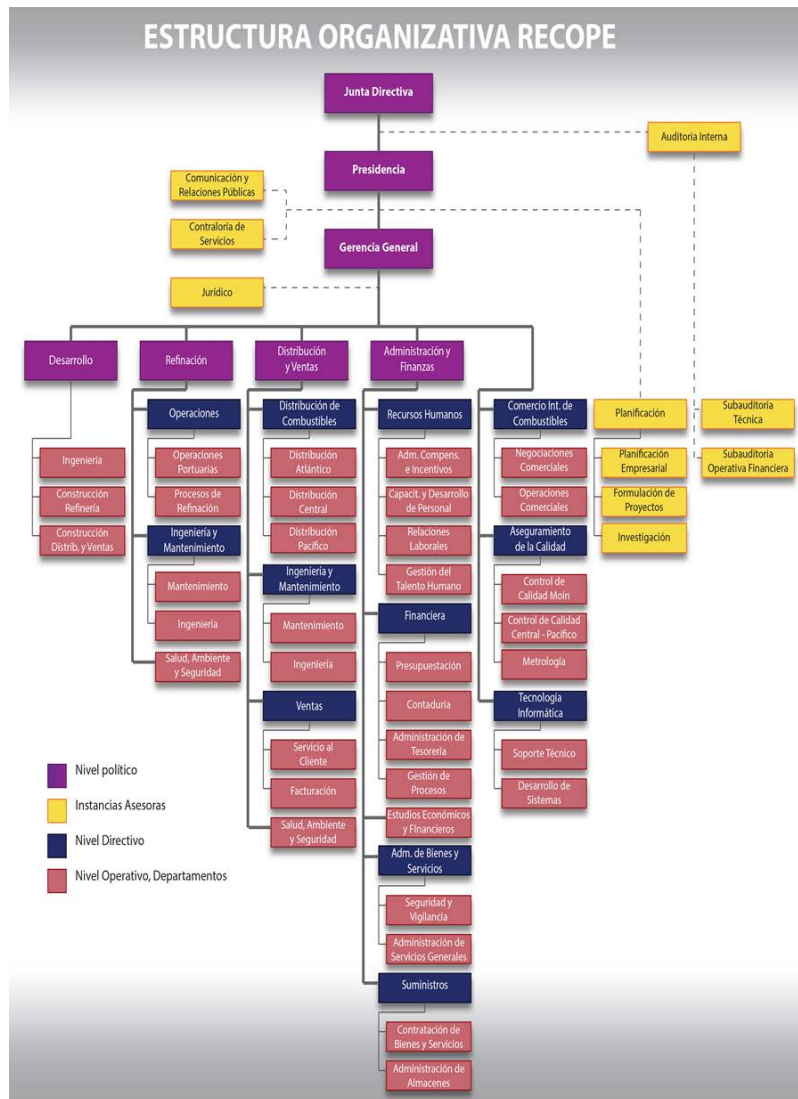
- ( ) Pizarras
- ( x ) Panfletos o brochures
- ( x ) Afiches o circulares
- ( ) Televisión
- ( ) Radio
- ( ) Periódicos
- ( x ) Página web
- ( ) Feria de Contraloría de Servicios
- ( x ) Atención directa a los usuarios
- ( x ) Diferentes espacios de participación ciudadana (foros, asambleas, ferias, entre otros)
- ( ) Banner publicitario
- ( x ) Otros, indique: Periódico interno electrónico, intranet, participación en foros para clientes.

3. Indique los instrumentos que utiliza la Contraloría de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución:

- ( ) Cuestionarios con entrevistador
- ( x ) Cuestionarios auto administrados
- ( x ) Cuestionarios telefónicos
- ( ) Entrevistas colectivas
- ( ) Cliente incógnito
- ( x ) Buzón de Sugerencias
- ( ) Cuestionarios en la página web
- ( x ) Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)
- ( ) Otros, indique:

4. Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (Unidad staff, Unidad Operativa, etc.), explique. Anexar el organigrama institucional.

La Contraloría de Servicios es una Unidad adscrita a la Presidencia de RECOPE, lo cual le da un mejor posicionamiento a nivel interno y facilita el acceso a la Administración Superior. A continuación se presenta el organigrama actual de RECOPE .



Estructura organizativa de RECOPE. Fuente: Departamento de Planificación Empresarial.

5. Indique cuales son las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jefes, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.).

Las principales necesidades que tiene la Contraloría de Servicios para hacer más eficiente su labor y atención al público son:

**a. Personal de apoyo.**

Se requiere designar al menos un profesional de apoyo permanente a la Contraloría de Servicios, con el fin de cumplir con todas las funciones establecidas en la Ley Reguladora de Contralorías de Servicios, N° 9158, lo cual no es posible actualmente debido a que solo cuenta con una funcionaria de nivel profesional para realizar todas las funciones. Esto imposibilita dar un servicio de forma continua, en caso de ausencias temporales relacionadas con el cargo como: reuniones, capacitaciones y otras, así como en periodos de vacaciones, incapacidades. Se ha solicitado esta plaza en diversas oportunidades, sin embargo, no se ha asignado el personal requerido.

**b. Crear una Subcontraloría de Servicios.**

Crear formalmente una Subcontraloría de Servicios que dependa de la Contraloría de Servicios, con el fin de coordinar la atención permanente de quejas y denuncias y sugerencias de los públicos en diferentes zonas del país, dar el seguimiento adecuado a los casos, así como implementar proyectos de mejora en la empresa.

**c. Reglamento de Contraloría de Servicios**

Establecer formalmente el Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios que por ley debe tener con el fin de incorporar aspectos relacionados con la atención oportuna por parte de jefaturas y disminuir los tiempos de atención.

**d. Sistema Informático**

Es necesario establecer un sistema informático que permita agilizar la generación de reportes de casos atendidos y acciones realizadas y pendientes y en proceso de atención.

## V. Deficiencias Institucionales

Deficiencia institucional	Acción estratégica
<p>1. No se ven reflejadas en los planes de trabajo la atención de las necesidades de los clientes planteadas por la Contraloría de Servicios a las jefaturas, especialmente cuando se requiere de obras de infraestructura, contrataciones externas, etc.</p>	<p>Emitir directriz, y a futuro incluir en el reglamento de Contraloría de Servicios, que las dependencias incluyan en los planes operativos de trabajo las acciones requeridas para atender las gestiones solicitadas por la Contraloría de Servicios, con el fin facilitar el seguimiento, evitar dar falsas expectativas a los solicitantes sobre la solución propuesta.</p>
<p>2. No existe una buena comunicación y coordinación con el Departamento de Servicio al Cliente, para que se acaten la disposición de informar a la Contraloría de Servicios sobre las gestiones atendidas, lo que se requiere para contar con una visión completa de las mejoras que se requieren en los servicios para los diferentes públicos y se informe a la Administración Superior al respecto.</p>	<p>Se planteó un Plan de Mejora del Proceso de Atención de quejas, denuncias y sugerencias a nivel empresarial, en el que se involucren las áreas que atienden quejas: Departamento de Servicio al Cliente y Contraloría de Servicios el cual se implementará en 2015-2016. Se requiere el apoyo de la Administración para que se llegue a concretar con éxito.</p>
<p>3. El sistema informático con que cuenta la Contraloría de Servicios no brinda facilidades para emitir informes y dar seguimiento, lo que implica un esfuerzo mayor para dar cumplimiento oportuno a las obligaciones.</p>	<p>Se requiere con urgencia un nuevo sistema informático que brinde las facilidades requeridas (se planteó en el Plan de Mejora).</p>
<p>4. El personal de la Contraloría de Servicios no es suficiente para realizar las funciones a cargo, solo se cuenta con una profesional y una asistente administrativa.</p>	<p>Se requiere con urgencia estudio de cargas de trabajo y asignación de plaza de profesional.</p>
<p>5. Quejas relacionadas con el área de Mantenimiento: Afectación de vecinos por servidumbres en mal estado, con basura, maleza alta. Propiedades con árboles de gran altura, con maleza, cercas en mal estado. Solicitudes planteadas por vecinos de zonas alejadas al personal de</p>	

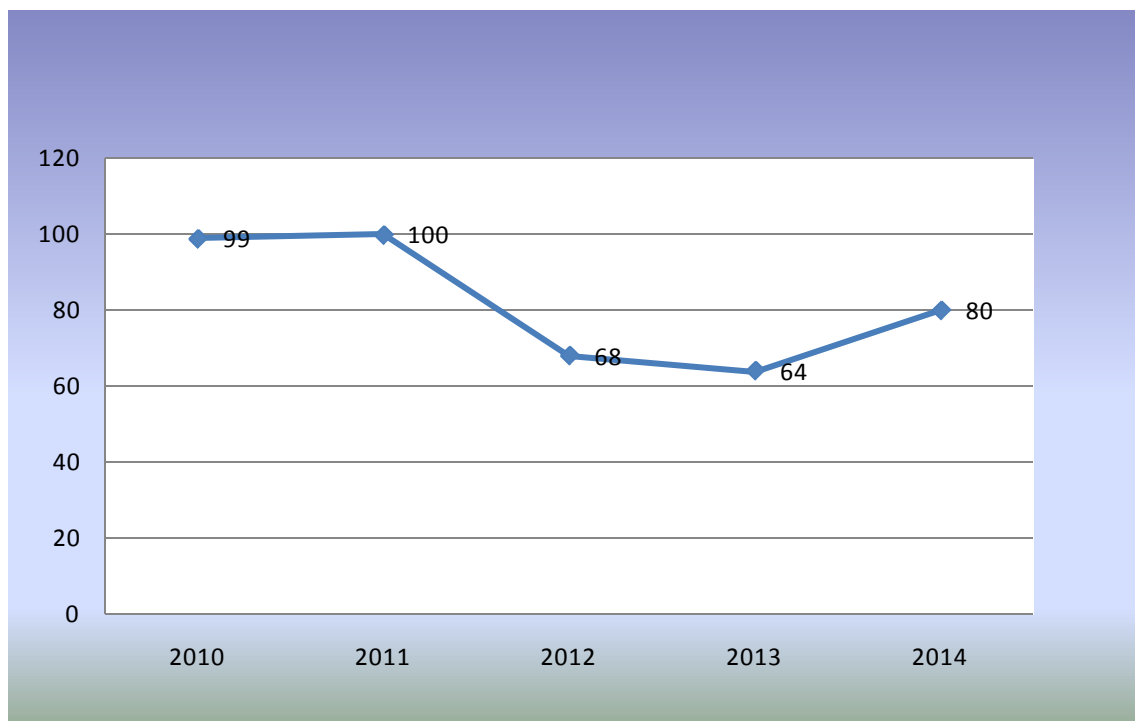
Deficiencia institucional	Acción estratégica
<p>Mantenimiento que no son tramitadas.</p>	
<p>6. Uso de vehículos de la empresa:            Irrespeto a la Ley de Tránsito (sin que hayan infracciones o afectación de terceros): conducir a alta velocidad, maniobras peligrosas, conducta inadecuada de choferes. No se puede comprobar la veracidad de las denuncias, algunas jefaturas no dan importancia por no haber pruebas. Irrespeto al Reglamento de Transportes.</p>	
<p>7. Incumplimiento a la normativa interna:            No se acatan disposiciones establecidas en reglamentos internos:</p> <p><i>Reglamento de Prevención de uso de alcohol y drogas:</i> No se realizan las pruebas aleatorias, preempleo y por sospecha de consumo. A cargo de Servicios Médicos.</p> <p><i>Reglamento de prevención de acoso sexual:</i> No se actualizó conforme a la ley, se aplicó la conciliación y participación del sindicato en el proceso. A cargo de Relaciones Laborales.</p> <p><i>Divulgación de normativa interna.</i> No se brinda la divulgación periódica de la normativa por parte de las unidades responsables. A cargo de Depto. Capacitación, Depto. Comunicación o dependencias relacionadas.</p> <p><i>Cumplimiento de directrices:</i> Se emiten directrices sobre diversos temas, pero se incumplen y las jefaturas no toman acciones o las incumplen ellos mismos.</p> <p>Los procesos en el Departamento de Relaciones Laborales y posteriormente en la Junta de Relaciones Laborales son muy largos.</p>	<p>Realizar revisión de reglamentos vigentes y verificación del cumplimiento.</p> <p>Aplicación de acciones disciplinarias en caso de incumplimiento comprobado.</p> <p>Emitir reglamento interno de trabajo.</p> <p>Establecer una unidad que realice investigaciones internas previas a los procesos disciplinarios, dado que no hay ninguna dependencia que realice esta función.</p> <p>Realizar revisión de los plazos de atención de los procesos en Relaciones Laborales y en la Junta de Relaciones Laborales, establecer plazos máximos.</p>

## VI. Estadísticas de resultados de gestión.

### 1. Casos atendidos.

En 2014 se atendieron en la Contraloría de Servicios 80 casos, 16 más que en el periodo anterior, lo cual muestra un cambio en la tendencia de los periodos anteriores, tal y como se puede apreciar en el gráfico 1.

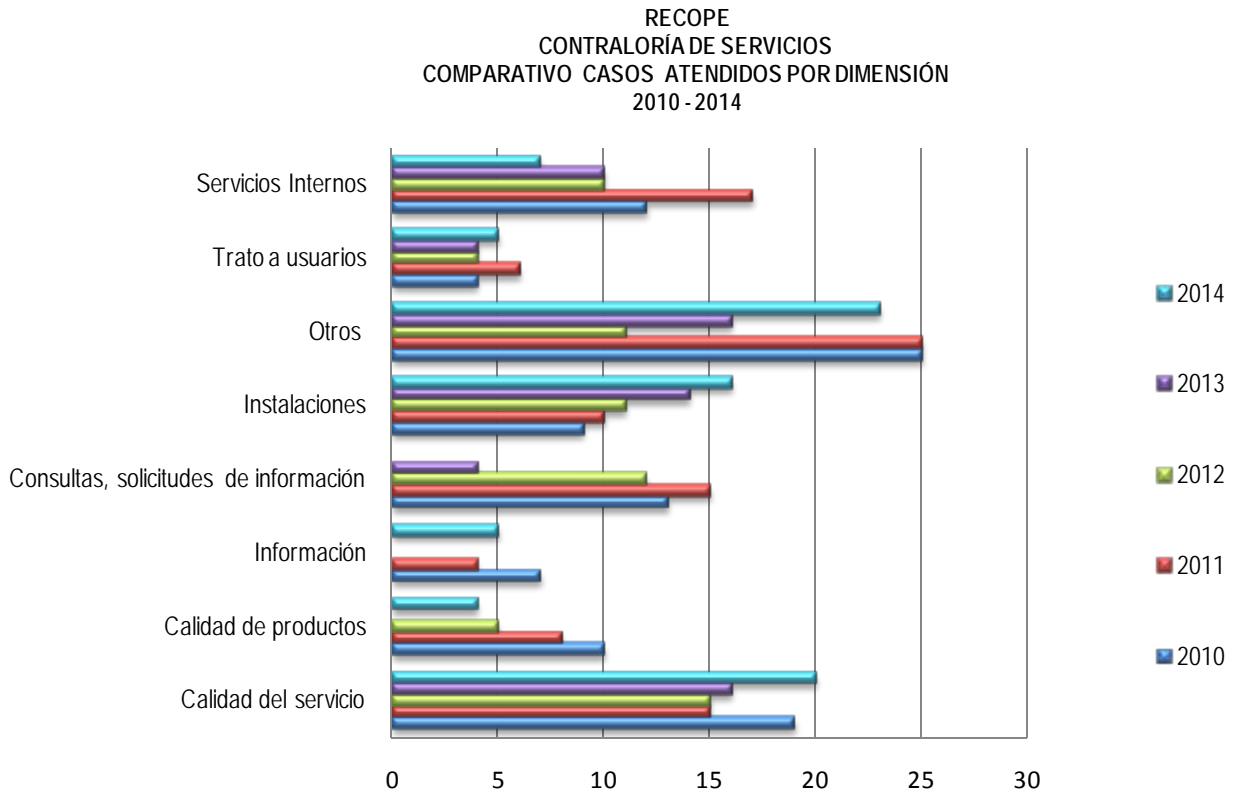
GRÁFICO 1  
RECOPE  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
CASOS ATENDIDOS 2010 - 2014



Fuente: Contraloría de Servicios. Elaboración propia con base en datos históricos.

Con respecto a la naturaleza de los casos atendidos en el periodo 2010-2014 según la clasificación, establecida por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, se presenta de modo comparativo el número de casos atendidos en cada dimensión: Servicios internos, Trato a usuarios, Instalaciones, Consultas y solicitudes de información, Calidad de Productos y Servicios, Información y Otros.

En relación con el comportamiento de los casos por dimensión, el mayor aumento con respecto al número de casos del año 2013 se dio en la categoría Otros, seguido de Calidad de Servicios, Instalaciones y Trato a Usuarios; mientras que disminuyó en Servicios Internos y Calidad de Productos.



## 2. Estado de los casos

De los 80 casos atendidos en el año 2014, 79% (63 Casos) se encuentra en estado de concluido, un 16% (13 casos) está actualmente en proceso de solución, un 5% (4 casos) no fue solucionado. Además se ha dado el seguimiento a los casos en proceso de periodos anteriores, lo que a la fecha del informe son 16 casos, los cuales se detallan en la Tabla 1.





### 3. Casos en proceso de atención.

**TABLA 1  
CONTRALORIA DE SERVICIOS  
CASOS RECIBIDOS EN PROCESO DE ATENCIÓN**

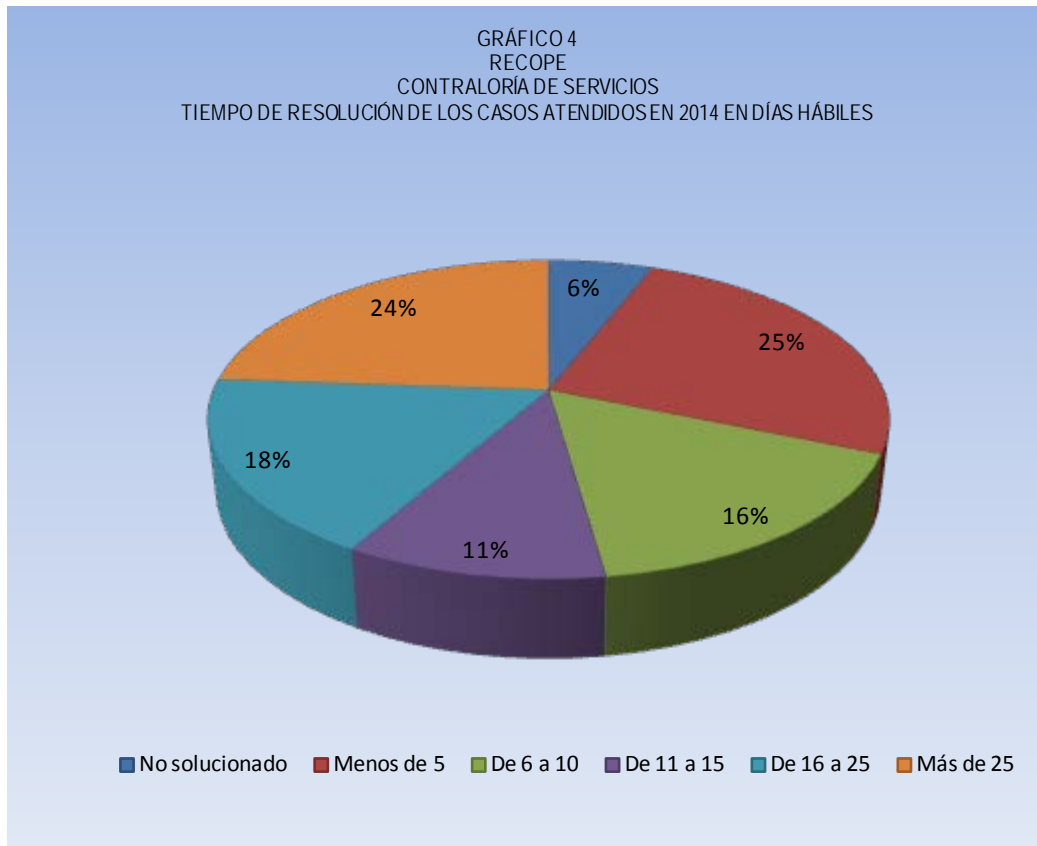
ASUNTO	ACCIONES	#CASO
1. <b>Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería.</b>	A cargo de la Gerencia de Desarrollo, Ing. Leonel Altamirano. El Departamento de Ingeniería, la Ing. Ana Elena Corrales está trabajando en el diseño, elaboración del cartel, se espera que estas actividades estén terminadas en junio-2015. Se requiere la viabilidad ambiental de esta obra, a cargo de MSc Giovanni Sánchez Silesky.	LN-561-2012 EA-574-2012
2. <b>Afectación de propiedad privada por la desviación de Quebrada Norberta en Quircot de Cartago, en la que se construyeron gaviones para soporte del poliducto de RECOPE.</b>	Se cuenta con los permisos del Setena, el diseño tuvo cambios por lo que deben actualizarse los permisos. Ya se inició el proceso de solicitud para la contratación Responsable Gerencia de Desarrollo. Ing. Álvaro Navarro.	EA-576-2012
3. <b>Exceso de requisitos solicitados a los contratistas en incumplimiento a la Ley 8220.</b>	Se emite directriz provisional de parte del Gerente de Refinación. Pendiente emitir procedimiento para el ingreso de contratistas a los planteles de distribución. Asignado a Licda. Pilar Ramos De Anaya en Coordinación Departamento SAS. Gerencia General.	EA-633-2013
4. <b>Atrasos en la carga de producto en el Plantelel El Alto.</b>	Gerencias de Distribución y Refinación deben resolver aspectos de infraestructura.	EA-673-2014
5. <b>Conducción imprudente del vehículo 308-532, choca con motocicleta y se da a la fuga, incumpliendo lo establecido en el Reglamento de Transportes de RECOPE Estado del poliducto en Siquirres</b>	Pendiente resolución de la Junta de Relaciones Laborales. Responsable. Departamento de Relaciones Laborales.	SJ-704-2014

ASUNTO	ACCIONES	#CASO
6. Solicitud de los transportistas del Platel Barranca para que les construyan zona techada para guarecerse del sol y la lluvia.	Se incluirá en plan operativo del 2015. Responsable Gerencia de Distribución.	EA-706-2014
7. Problemas con la temperatura del búnker y el asfalto, en Moín por lo cual las ventas se deben trasladar de un plantel a otro.	Los problemas con la temperatura del búnker se dan por aspectos de infraestructura que están siendo atendidos por las Gerencias de Refinación, Desarrollo y Ventas.	EA-709-2014
8. Interrupción de los servicios de metrología por remodelación del Laboratorio Nacional de Metrología, sobrepasa el tiempo proyectado de conclusión.	El retraso se ha dado por causas atribuibles al contratista, rescindir el contrato alargará más el proceso. Se dio más tiempo al contratista, se le aplicarán las multas correspondientes. Responsable Gerencia de Distribución	EA-712-2014
9. El ingreso de clientes por puesto N°2 de salida de cisternas Platel El Alto pone en peligro la seguridad de los clientes.	Se construirán instalaciones para el Dpto. de Servicio al Cliente en una zona adecuada. Pendiente programación. Responsable Gerencia de Distribución.	EA-694-2014
10. Se desea construir en propiedad por donde pasa el poliducto Colorado de Turrialba, se solicita que entierren la tubería.	Se deben profundizar las tuberías en esa zona con el fin de que el propietario utilice el lote y no se ponga en riesgo las tuberías por el paso de vehículos. Se deben programar los trabajos. Responsable Gerencia de Distribución.	EA-699-2014
11. Inconformidad con cierre de portón de ingreso de cisternas en Platel Moín durante 15 minutos, durante la salida de funcionarios del plantel y edificio administrativo en autobús o vehículos personales.	Está en proceso la adecuación de la zona de estacionamiento. Se iniciará proceso licitatorio en junio 2015. Responsable Gerencia de Desarrollo.	LN-703-2014

ASUNTO	ACCIONES	#CASO
<b>12. Reclamo al Instituto Costarricense de Electricidad ICE por diferencia en tarifas de diesel.</b>	Está proceso Dirección Jurídica. Debido a que se agoto la vía administrativa, se está valorando en vía judicial, la abogada a cargo en judicial es la Licda. Jeannette Sequeira.	SJ-670-2014
<b>13. Queja sobre la temperatura del Asfalto</b>	Se realizó reunión con representantes de transportistas y clientes, se designó a Pilar Ramos para que de seguimiento a las diversas acciones a nivel interno y ante MINAE.	EA-650-2014
<b>14. En el Río Los Cabros se rompió una estructura de concreto que había colocado RECOPE para proteger la tubería del poliducto dejándolo al descubierto, además unos gaviones se cayeron.</b>	Se encuentra pendiente de respuesta por parte de la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento.	EA-705-2014
<b>15. Desatención a solicitud para enterraran los tubos del poliducto en el Coco Siquirres.</b>	Se encuentra pendiente de respuesta por parte de la Dirección de Ingeniería y Mantenimiento.	EA-711-2014
<b>16. Inconformidad con el trato recibido por funcionario de SAS</b>	Se remite la queja recibida al Ing. Walter Solano Arce jefe del Departamento de Salud, Ambiente y Seguridad en Refinería.	LN-717-2014

#### 4. Tiempo de resolución de los casos.

Tal y como se presenta en el gráfico 4, un 41% de los casos se resolvió dentro del plazo de 10 días hábiles, un 11% se resolvió entre 11 y 15 días, un 18% se resolvió entre 16 y 25 días y un 24% se resolvió en más de 25 días. Un 6% representa a los casos no solucionados.



## 5. Tipo de Clientes.

Tal y como se presenta en el gráfico 5, la mayoría de los casos fue presentado por clientes catalogados como “Público general” (26 casos) seguido de Público Interno (17 casos) y Proveedores (12 casos), Vecinos de las instalaciones de RECOPE en diferentes zonas del país (11 casos). De los clientes directos e industriales se presentaron 6 casos y se atendieron formalmente 5 casos de transportistas y Peddler. De parte de dueños o administradores de estaciones de servicio, otros 3 casos.



## 6. Casos atendidos por dimensión.

En el gráfico 6 se presenta el número de casos atendidos según la clasificación por dimensión, establecida por MIDEPLAN. La dimensión “Calidad del producto” representa un 5% del total de casos atendidos (4 casos), en esta se ubican los relacionados a producto contaminado.

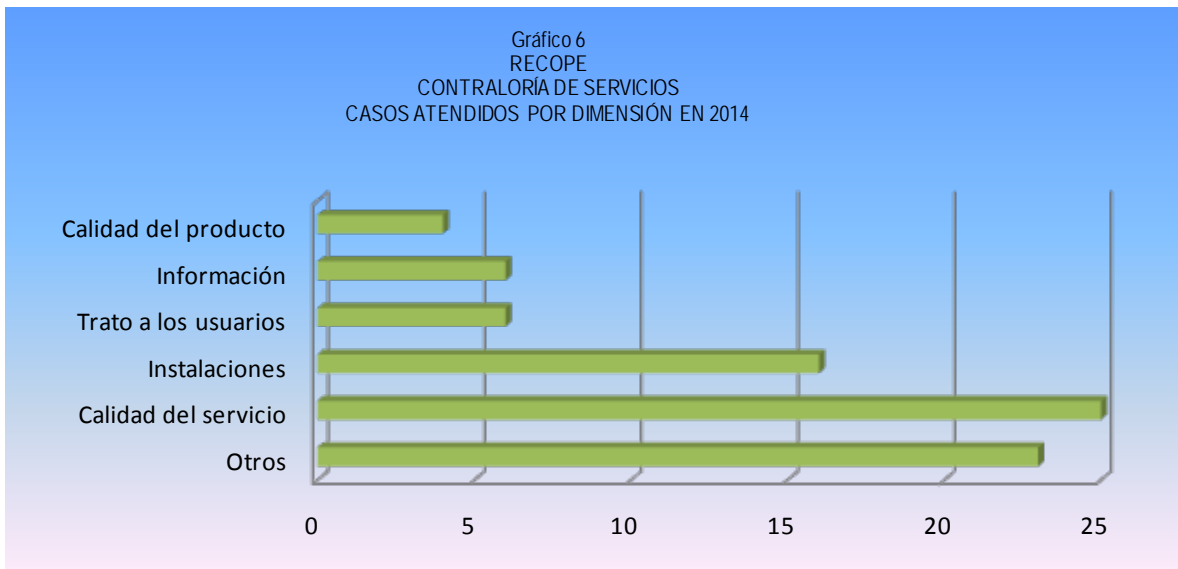
En la categoría “Información” se atendieron 6 casos, lo que representa un 6.25% del total, respecto a requerimientos de información de los usuarios. Adicionalmente se atienden gran cantidad de consultas y solicitudes de información a nivel general de la empresa que no se incluyen en este apartado por ser de atención inmediata. Además de brindar el soporte al personal que atiende las consultas a nivel nacional e internacional que ingresan al sitio web de RECOPE.

En la categoría “trato a los usuarios” se presentaron 6 casos, lo que representa un 7.50% del total, esta incluye lo relacionado a la atención recibida por parte de funcionarios institucionales y la percepción que tuvieron de esta los clientes.

En la categoría “Instalaciones” se presentaron 16 casos, lo que representa un 20% del total, en esta se incluyen los casos relacionados con las edificaciones o instalaciones físicas de RECOPE, como el poliducto e instalaciones para su uso como puentes y servidumbres, afectación de cercas y propiedades de los pobladores de la zonas en las que encuentran los planteles de RECOPE.

En la categoría “Calidad del servicios” se atendieron 25 casos, lo que representa un 28.75% del total, en esta se incluyen los casos sobre servicios que se brindan al personal interno que influyen en el servicio externo, como es el caso de los servicios de transporte a empleados, que influye en el servicio puntual a los clientes.

En la categoría “Otros” se presentaron 23 casos, que representan un 32.50% del total, aquí se incluyen los casos relacionados con el incumplimiento de normativa interna o externa vigente y la afectación de la imagen institucional.



## Anexo 1. Detalle de los casos atendidos por dimensión

A continuación se presenta un detalle de los motivos de los casos atendidos en cada dimensión:

Tabla 1  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos por Calidad del producto en 2014

Calidad del producto	Casos atendidos
Falta de odorización en gas licuado	1
Queja sobre la temperatura del Asfalto	1
Gasolina Súper contaminada	1
Problemas con el bunker	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Tabla 2  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Requerimientos de Información de Usuarios en 2014

Requerimientos de información	Casos atendidos
Sobre Proyecto Refinería	1
Sobre registro de visitantes	1
Tipos de Diesel que distribuye RECOPE	1
Solicitud de expediente N° 2006LN-900190-02, para revisión física.	1
Queja presentada a ARESEP AU-111-2014	1
Concurso externo Secretaria 2	1
<b>Total</b>	<b>6</b>



Tabla 3  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la categoría Trato a Usuarios en 2014

Trato a Usuarios	Casos atendidos
Acoso Sexual	1
Mal servicio	2
Transparencia en el proceso de contratación	3
<b>Total</b>	<b>6</b>

Tabla 4  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la categoría Instalaciones en 2014

Instalaciones	Casos atendidos
Afectación de la propiedad privada o pública	8
Condiciones ambientales	8
<b>Total</b>	<b>16</b>

Tabla 5  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos por Calidad en el Servicio en 2014

Calidad del Servicio	Casos atendidos
Deficiencia de la Comunicación telefónica	1
Exceso de trámites administrativos	2
Falta de suministro de producto	2
Incumplimiento de horarios de servicio	2
Incumplimiento de los términos de la contratación	3
Interrupción de servicios de venta	2
Mal servicio	4
Mal trato verbal a clientes	6
Retraso en pago por bienes y servicios contratados	1
Transparencia en el proceso de contratación	2
<b>Total</b>	<b>25</b>

Tabla 6  
RECOPE  
Contraloría de Servicios  
Casos atendidos en la categoría Otros en 2013

Otros	Casos atendidos
Retraso en pago por bienes y servicios contratados	1
Exceso de trámites administrativos	1
Incumplimiento de los términos de la contratación	3
Conducción imprudente o inadecuada de vehículos de RECOPE	9
Transparencia en el proceso de contratación	4
Uso inadecuado de vehículos de la Empresa	5
<b>Total</b>	<b>23</b>