



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
PRIMER SEMESTRE 2018**

ELABORADO POR:

**XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS**

AGOSTO 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	7
1. Casos atendidos	7
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	8
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	12
4. Duración del Proceso.....	15
5. Estado actual de los casos.	16
6. Casos en proceso de atención.....	16
Anexos.....	20



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

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 casos atendidos por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2018.

La primera parte contempla las acciones realizadas para mantener el sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias, así como los medios de comunicación para el acercamiento con los clientes y usuarios de los productos y servicios que brinda la Empresa.

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

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 al Sr. Presidente de RECOPE Alejandro Muñoz Villalobos.

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de quien suscribe:

Nombre: Xiomara Vargas Salazar
Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
Teléfono: 2284-2852
Fax: 2257-1781
Portal web: www.recope.go.cr
Whatsapp: 8322-0530
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 Unidad de Contraloría de Servicios, la cual es responsable del proceso de gestión de quejas, denuncias y sugerencias ante la Administración.

Se cuenta con un procedimiento oficializado por la Presidencia, para la atención de los casos atendidos, en el que se establece, entre otras cosas, la obligación de todos los involucrados en el proceso de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al denunciante sobre las acciones realizadas según los plazos de ley.

De cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico con numeración consecutiva e irrepetible, para el registro y seguimiento de las acciones y el respaldo de documentación relacionada. A partir del segundo semestre 2018 el expediente será solamente electrónico conforme a las tendencias de reducción de papel.

Información al público

Se dispone de material informativo 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, ingresar al sitio web de RECOPE www.recope.go.cr con acceso a la Contraloría de Servicios desde la pantalla principal, además 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, así como link a sitios de interés: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, horarios de atención, números de teléfono, fax, direcciones de correo electrónico. Además al sitio denuncias a la Procuraduría de Ética Pública y al listado general de contralores de servicios de las instituciones públicas.

[Inicio](#) > [Contraloría de Servicios](#)

Contraloría de Servicios

81

La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento de los servicios mediante la participación ciudadana. Donocer su opinión nos permite identificar las áreas que requieren atención especial y gestionar las acciones correctivas necesarias.

Presente sus recomendaciones, sugerencias e inconformidades respecto a los productos y servicios que brinda la empresa, así como de las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Pulse el botón a continuación para iniciar una solicitud.

[FORMULARIO PARA CONSULTAS O INCONFORMIDADES](#)

Contáctenos

- Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Dirección: Calle 108, Ruta 32, Km 0, San Francisco de Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.
- Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855.
- Fax: 2257-1781.
- Whatsapp: 8322-0530

[Inicio](#) > [Contraloría de Servicios](#) > [Formulario consultas o inconformidades](#)

Formulario consultas o inconformidades

El objetivo de este formulario es mejorar nuestra calidad de servicio brindando a nuestros usuarios una experiencia más rápida y sencilla al momento de presentar sus solicitudes.

I. Información Personal

Nombre completo

Apellido

Correo electrónico

Teléfono

Celular

Dirección

Código postal

País

Provincia

Cantón

II. Datos de la Queja, Denuncia o Sugerencia

Título de la Queja

Fecha de inicio

Fecha de cierre

Descripción de la Queja

Temas

Referencia de la Queja

¿Qué desea hacer a continuación?

Queja

Denuncia

Sugerencia

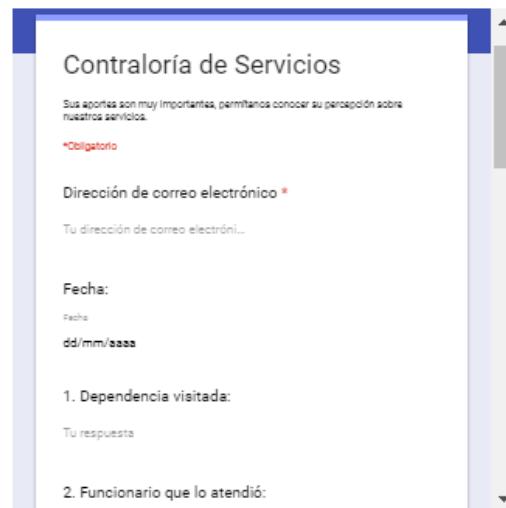
La información ingresada será sometida a un proceso de validación.

[VOLVER](#) [SIGUIENTE](#)

En este mismo espacio se encuentra un formulario mediante el cual los usuarios pueden calificar los servicios de la Empresa y de los funcionarios que le han brindado atención.

[Inicio](#) > [Contraloría de Servicios](#) > [Evalúe nuestros servicios](#)

Evalúe nuestros servicios



The screenshot shows a web form titled 'Contraloría de Servicios'. The form includes the following fields and instructions:

- Header:** 'Contraloría de Servicios' with a sub-header: 'Sus aportes son muy importantes, permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios.'
- Requirement:** A red asterisk indicates that the following field is mandatory: '*Obligatorio'.
- Field 1:** 'Dirección de correo electrónico *' with a placeholder text: 'Tu dirección de correo electróni...'
- Field 2:** 'Fecha:' with a placeholder text: 'Fecha: dd/mm/aaaa'.
- Field 3:** '1. Dependencia visitada:' with a placeholder text: 'Tu respuesta'.
- Field 4:** '2. Funcionario que lo atendió:'.

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

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

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.



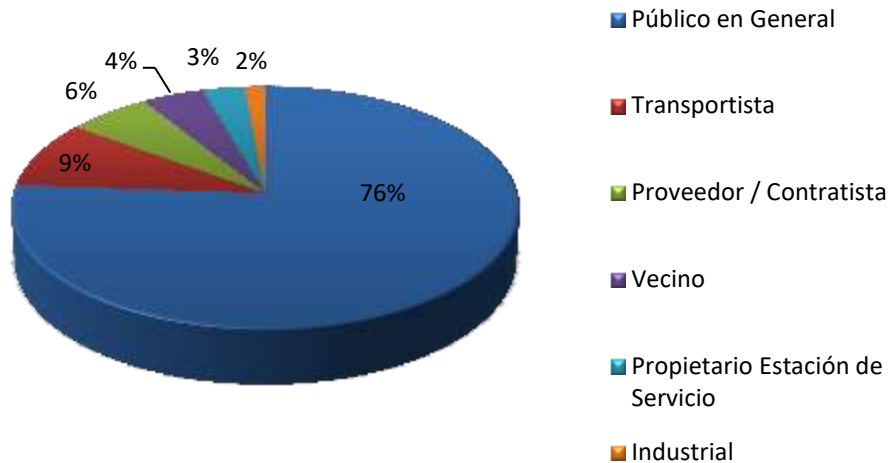
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2018 se atendieron en la Contraloría de Servicios 67 casos presentados por clientes externos, entre ellos propietarios de estaciones de servicio, transportistas, proveedores y contratistas, industriales, vecinos y público en general.

De estos un 76% (51 casos) fueron presentados por público en general, estos son usuarios directos de los combustibles, ciudadanos en general. De parte de los transportistas de combustible se recibieron 6 casos, que corresponden a un 9%; de proveedores o contratistas se recibieron 4 casos que representan un 6%; 3 casos de vecinos de las instalaciones de RECOPE que corresponden a un 4%; otros 2 casos fueron presentados por propietarios de estaciones de servicios, que representa un 3% del total y 1 caso de un cliente de la industria que representan un 2%. Esta información se presenta en el Gráfico 1.

Gráfico 1
 RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2018
 POR TIPO DE CLIENTE



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 7 dimensiones: Atención a la persona usuaria, Consultas, Información, Instalaciones, Tramitología y Gestión de procesos, Uso inadecuado de recursos y Otros.

Los casos se incluyen en cada dimensión con base en los siguientes criterios:

Atención a la persona usuaria

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los funcionarios de RECOPE a los clientes y usuarios de los servicios en diferentes áreas de la Empresa, ya sea de forma personal o telefónica. En esta categoría se atendieron 5 casos.

Consultas

En esta dimensión se incluyen las consultas de información relacionadas con diferentes trámites, servicios, precios de productos. En esta dimensión se atendieron 9 casos.

Información

A esta dimensión corresponden 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. No se recibió ningún caso en esta dimensión.

Instalaciones

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, condiciones para la atención de los clientes y otras edificaciones como el poliducto, mantenimiento de servidumbres y la afectación para los vecinos. Se atendieron 4 casos.

Tramitología y gestión de procesos

En esta dimensión se incluyen los casos sobre trámites y procesos que afectan el servicio a los clientes por falta de claridad o exceso de requisitos. Se atendieron 5 casos.

Otros

Se incluye las quejas sobre la calidad de los productos, el cumplimiento de las normas de calidad, propiedades de los productos como temperatura, formulación de nuevos productos, etc. Se atendieron 42 casos.

Uso inadecuado de recursos

En esta categoría se incluyen los casos sobre el mal uso de vehículos, recursos informáticos y otros bienes de la Empresa, utilizados de forma inadecuada o diferente a los fines destinados para el desarrollo de la misión de RECOPE. En esta dimensión se atendieron 2 casos.

En la tabla 1 se presenta el número de casos atendidos por dimensión.

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

DIMENSIÓN	# DE CASOS
Otras	43
Consultas	9
Tramitología y gestión de procesos	6
Instalaciones	4
Atención a la persona usuaria	3
Uso inadecuado de los recursos	2
TOTAL	67

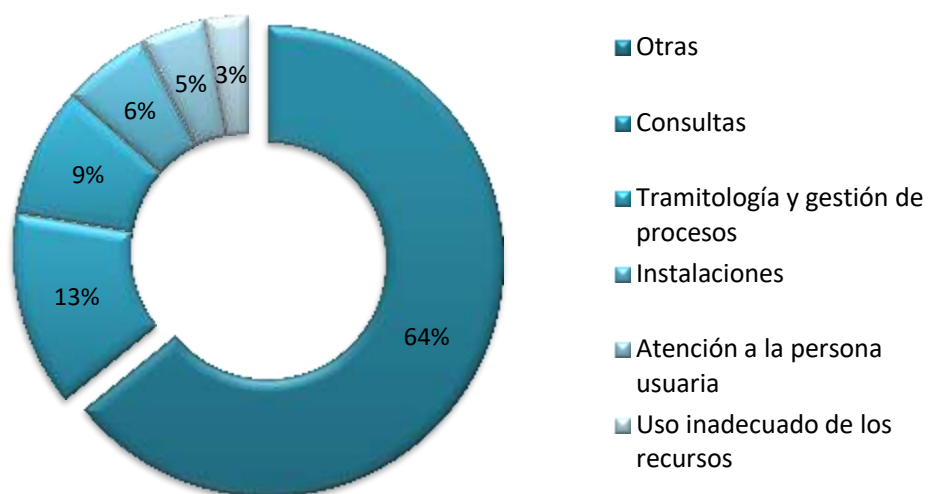
Conforme a lo establecido en el Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios (AS-08-02-002), los casos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución.

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

Como se puede apreciar en el Gráfico 2, la mayoría de los casos se ubican en la dimensión Otras, con 43 casos (64%) de los cuales 39 se refieren a consultas respecto a los posibles efectos del diésel en las bombas de combustible, ya que algunos usuarios indicaron tener fugas de combustible en sus vehículos.

Estos casos se recibieron en los meses de enero, febrero y marzo 2018. Para atender lo pertinente la Administración designó una comisión técnica para que realizara lo estudios pertinentes. Mediante notas P-0101-2018 y P-0071-2018 se informó a ARESEP de los resultados del estudio. Así mismo se enviaron dos comunicados (adjuntos) a los medios de comunicación y a los usuarios que realizaron las consultas, con el fin de que se tomaran las acciones de mantenimiento necesarias para el buen funcionamiento de los vehículos de diésel y aclarar cualquier duda al respecto.

GRAFICO 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN EN EL PRIMER SEMESTRE 2018



3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan lo motivos de las quejas agrupadas por dimensión.

Tabla 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
MOTIVOS DE LAS QUEJAS Y DENUNCIAS POR DIMENSIÓN
EN EL PRIMER SEMESTRE 2018

DIMENSIÓN /DETALLE	# CASOS ATENDIDOS
USO INADECUADO DE LOS RECURSOS	2
Uso inadecuado de los vehículo 308-329 y 308-460	2
INSTALACIONES	4
Fuerte olor a gasolina en Río Ciruelas	1
Solicitud de mantenimiento a la servidumbre del poliducto en Quircot, Cartago, Calle La Marta.	1
Retraso de carga en Plantel Garita debido a capacidad de las bombas	1
Retraso en el servicio de carga en Plantel Barranca.	1
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	3
Atención a clientes en el área de Facturación del Plantel Garita	1
Mal trato de parte del Inspector SAS del Plantel Garita hacia los transportistas.	1

Maltrato de parte del oficial de seguridad del Plantel Moín hacia transportista	1
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	6
Nota de crédito pendiente para la Estación de Servicio lleva 9 días.	1
Procedimiento para contratar de servicios de limpieza mediante licitación afectaría a PYMES	1
Contratación de pruebas de laboratorio en laboratorio no certificado, incumple la ley del Sistema Nacional de la Calidad N°8279, contratación 2018CD-000016-01	1
Gestión interna de las contrataciones 2018CD-000069-01 y 2018CD-000122-01 afectan al proveedor por presuntos problemas de comunicación entre la unidad Gestionante y el Depto. de Contrataciones.	1
Facturas pendiente de pago por reparación del vehículo 308-399, no hay presupuesto para el pago.	1
Reporte a camión cisterna por incumplimiento de norma en Plantel Moín. No se tiene claro el proceso de comunicación de fallas corregidas en los reportes de incumplimientos emitidos por los inspectores SAS.	1
OTRAS	43
Consultas sobre efectos, trámites y gestiones a realizar por presuntos daños en las bombas de combustible diésel, ocasionadas por el uso del diésel que distribuye RECOPE.	39
Combustible con agua en Plantel Garita y El Alto	1

Intento de estafa al ofrecer dinero a cambio de puestos de trabajo en RECOPE por parte de persona ajena la Empresa.	1
Empresa de seguridad privada contratada es cómplice de quienes realizan robos de combustible en el poliducto, sirven de alerta, descuidan su puesto de trabajo.	2
CONSULTAS	9
Estado de parque en Marichal de Orotina reparado por RECOPE	1
Precios del diésel indicados en la página web	1
Salarios de los funcionarios de RECOPE	1
Colocación de puesto informativo para ofrecer servicios de construcción	1
Medios de ingreso de hoja de vida en página web	1
Charlas o actividades de capacitación que brinda RECOPE sobre trasiego de combustible usuarios	1
Información sobre las estaciones de servicio que venden gas licuado para vehículos	1
Gestión para realizar estudios en España sobre accidentes en líneas de distribución de LPG	1
Protocolo interno de atención o manual de atención de Chat y WhatsApp	1
TOTAL	67

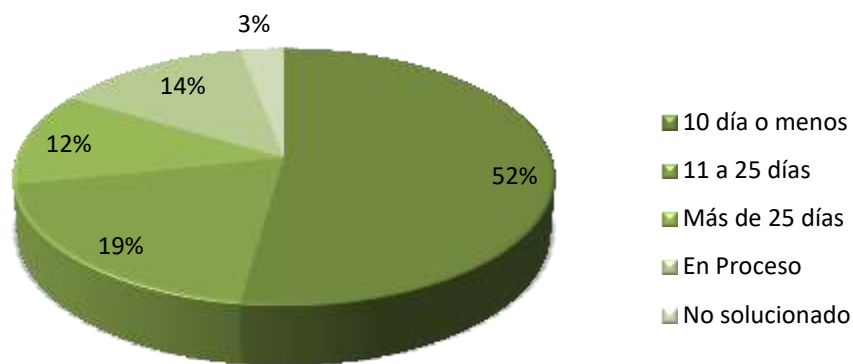
4. Duración del Proceso

Conforme al registro de los casos atendidos en el primer semestre de 2018, un 52% (9 casos) fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 19% (13 casos) se resolvió entre 11 y 25 días y un 12% (8 casos) fueron resuelto en más de 25 días hábiles. A la fecha de presentación del informe 9 casos (14%) continúan en proceso de atención y 2 casos (3%) no se solucionaron.

Los casos que requieren acciones de planificación, inversión y cumplimiento de cierta normativa son en su mayoría los que ocupan mayor tiempo.

En el gráfico 3 se representa de manera porcentual los casos y el tiempo de atención en días hábiles.

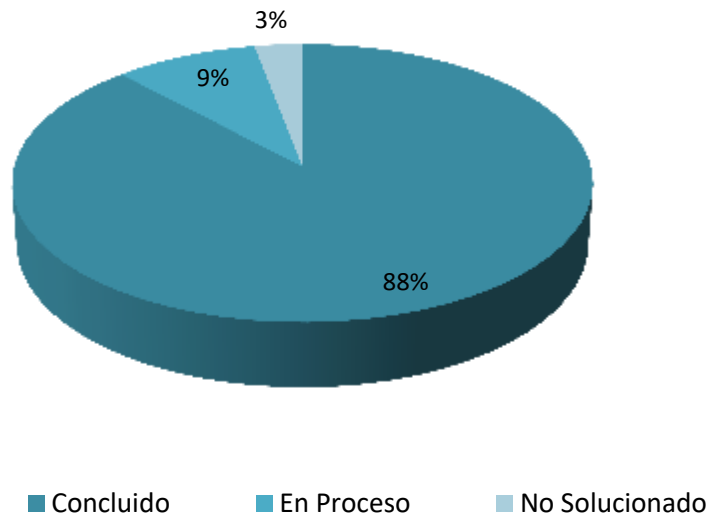
GRAFICO 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACIÓN DE LOS CASOS ATENDIDOS EN DÍAS HÁBILES
EN EL PRIMER SEMESTRE 2018



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 88% (59 casos) se encuentra concluido, un 9% (6 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable y un 3% (2 casos) no se solucionó.

GRAFICO 4
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2018



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 continúan en proceso debido a que han requerido de procesos más largos para su solución, tales como contrataciones para obras de infraestructura, de tecnología y otros.

TABLA 3
 RECOPE
 CONTRALORIA DE SERVICIOS
 CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL PRIMER SEMESTRE DE 2018

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	Dirección de Tecnología e Informática. Departamento de Seguridad y Vigilancia.	
873-2017	Solicitud de transportistas de espacio para calentar alimentos	Se realizó 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	

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
902-2017	Uso de Polideportivo de RECOPE en Limón	En proceso en Depto. Relaciones Laborales	Gerencia de Administración y Finanzas	
919-2018	Falta claridad en el proceso de comunicación de fallas corregidas a los reportes de incumplimientos emitidos por los inspectores SAS.	Se debe revisar el procedimiento vigente y proponer mejoras	Gerencia de Distribución y Ventas	
928-2018	Contratación de pruebas de laboratorio en laboratorio no certificado, incumple la ley del Sistema Nacional de la Calidad N°8279, contratación 2018CD-000016-01	Pendiente respuesta del Gerente de Distribución y Ventas	Gerencia de Distribución y Ventas	
932-2018	Retrasos en Carga en Plantel Garita	Pendiente respuesta de la Dirección de Distribución de Combustibles	Gerencia de Distribución y Ventas	
935	Mal trato de parte del Inspector SAS del Plantel Garita hacia los transportistas.	Pendiente acciones de parte de la jefatura SAS	Gerencia de Distribución y Ventas	

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
936	Retrasos en la atención de camiones en Barranca debido a capacidad de las bombas.	Se solicitó estudio a la Dirección de Ingeniería	Gerencia de Distribución y Ventas	
950	Mal trato de parte del oficial de seguridad del Plantel Moín hacia transportista	Se debe indagar más acerca de lo sucedido, pendiente respuesta del Departamento de Seguridad y Vigilancia	Gerencia de Administración y Finanzas	
952	Gestión interna de las contrataciones 2018CD-000069-01 y 2018CD-000122-01 afectan al proveedor por presuntos problemas de comunicación entre la unidad gestionante y el Depto. de Contrataciones.	Pendiente respuesta de la Dirección de Suministros	Gerencia de Administración y Finanzas	



Anexos:

1. Material informativo a disposición de clientes.
2. P-0071-2018
3. P-0101-2018
4. Comunicados de Prensa enviados a los usuarios.