



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
SEGUNDO SEMESTRE 2018

ELABORADO POR:

XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS

FEBRERO 2019

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.....	8
1. Casos atendidos	8
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	8
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.....	12
4. Duración del Proceso.....	14
5. Estado actual de los casos.	15
6. Casos en proceso de atención.....	16
Anexos.....	19

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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:

Nombre: Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios
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 electrónico con numeración consecutiva e irreplicable, con el registro y seguimiento de las gestiones atendidas y las acciones realizadas para su atención, con el respaldo de documentación relacionada.

Material informativo para el 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.

Los usuarios pueden acceder a la información de la Contraloría de Servicios ingresando al sitio web de RECOPE www.recope.go.cr desde la pantalla principal se tiene acceso a la pestaña de Contraloría de Servicios en donde se puede llenar el formulario para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias. Además en la pestaña Transparencia en el link: <https://www.recope.go.cr/etica-y-transparencia/contraloria-de-servicios/>

Inicio > Contraloría de Servicios

Contraloría de Servicios

41

La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento de los servicios mediante la participación ciudadana. Conocer 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: 8922-0530

En esta sección se encuentra el formulario para presentación de quejas, denuncias y sugerencias, así como varios enlaces a sitios de interés: Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y su reglamento, el procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, los horarios de atención en centros de trabajo y planteles de distribución, números de teléfono y direcciones de correo electrónico, así como al sitio denuncias a la Procuraduría de Ética Pública y al listado general de contralores de servicios de las instituciones públicas, entre otras cosas.

Inicio > Contraloría de Servicios > Formulario consultas o inconformidades

Formulario consultas o inconformidades

Su opinión es un valioso aporte para la mejora de nuestros procesos, permítanos conocer sus sugerencias o inconformidades sobre los servicios llenando el siguiente formulario:

1. Información Personal

Fecha de Ingreso
dd/mm/aaaa*

Hora
HH:MM am/pm*

Tipo de Caso*
-- ▾

Tipo de Cliente*
-- ▾

Identificación*

Nombre y Apellido*

Dirección para notificaciones*

Correo Electrónico*

Teléfono*

Fax*

Celular*

2. Detalle de la Queja, Denuncia o Sugerencia

Fecha Suceso
dd/mm/aaaa*

Hora Suceso
HH:MM am/pm*

Descripción de los hechos*

Testigos

Personas a Denunciar

¿Este alegato es ético?*

Sí No

*Información requerida

La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL

También se cuenta con el correo electrónico contraloria@recope.go.cr, el cual es atendido por las personas que laboran en la esta dependencia.

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

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

Evalúe nuestros servicios

The image shows a screenshot of a web form titled 'Contraloría de Servicios'. The form is enclosed in a blue border and contains the following text and fields:

- Contraloría de Servicios**
- Sus aportes son muy importantes, permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios.
- *Obligatorio**
- Dirección de correo electrónico ***
- Tu dirección de correo electróni...
- Fecha:**
- Fecha
- dd/mm/aaaa
- 1. Dependencia visitada:**
- Tu respuesta
- 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. Además de 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, funcionario del Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas de

RECOPE, se ubica en el primer piso del Edificio Hernán Garrón, se puede localizar al correo juan.sancho@recope.go.cr, teléfono 2284-2754.

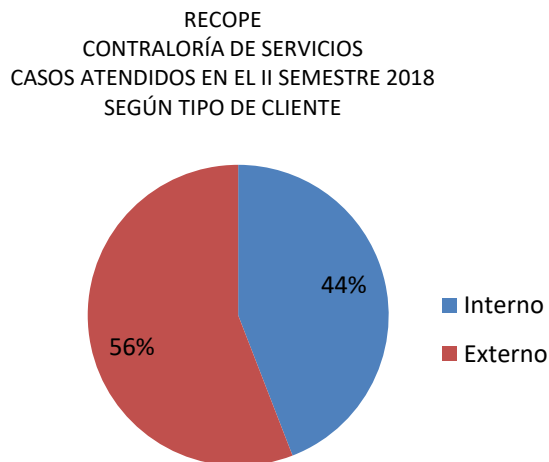
En el sitio web www.recope.com están disponibles al público los precios vigentes de los productos que distribuye RECOPE, autorizados por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, además de información histórica de precios, horarios de atención en planteles de distribución, aspectos de calidad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

Precios			
Calidad y Precio de los Combustibles			
En Estaciones de Servicio +			
Colones / Litro			
Gasolina Súper	₡ 582	↓ ₡ -14	-2,3%
Gasolina Plus 91	₡ 568	↓ ₡ -13	-2,2%
Diésel 50	₡ 525	↓ ₡ -9	-1,7%
Precios Internacionales +			
Dólares / Barril			
	14 ENE - 18 ENE	21 ENE - 25 ENE	
Gasolina Súper	\$ 62.37	\$ 61.89	↓ \$ -0.5 -0,8%
Gasolina Plus 91	\$ 58.39	\$ 58.45	↑ \$ 0.1 0,1%
Diésel 50	\$ 75.84	\$ 76.99	↑ \$ 1.1 1,5%

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2018 se atendieron en la Contraloría de Servicios 34 casos, de los cuales 15 casos fueron presentados por clientes internos (44%), y 19 casos presentados por clientes externos (56%). Este informe incluye los casos presentados por clientes externos, entre ellos propietarios de estaciones de servicio, transportistas, proveedores y contratistas, industriales, vecinos y público en general.



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), la información de los casos se agrupan en 2 dimensiones:

a) Consultas.

Se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias sobre los productos o servicios, que se atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

b) **Calidad del Servicio.**

Esta se divide en 6 subdimensiones y se agrupan según los siguientes criterios.

1. Información

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, en medios como el sitio web de la Empresa, información específica solicitada con base en el derecho de petición y otra sobre el quehacer institucional.

2. 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.

3. 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, exceso de requisitos y otros similares.

4. Uso inadecuado de recursos de la Empresa

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.

5. Instalaciones

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

6. Otros

Se incluyen en esta dimensión todos los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores, el incumplimiento de las normas de calidad, propiedades de los productos como temperatura, formulación de nuevos productos, etc.

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 SEGUNDO SEMESTRE 2018

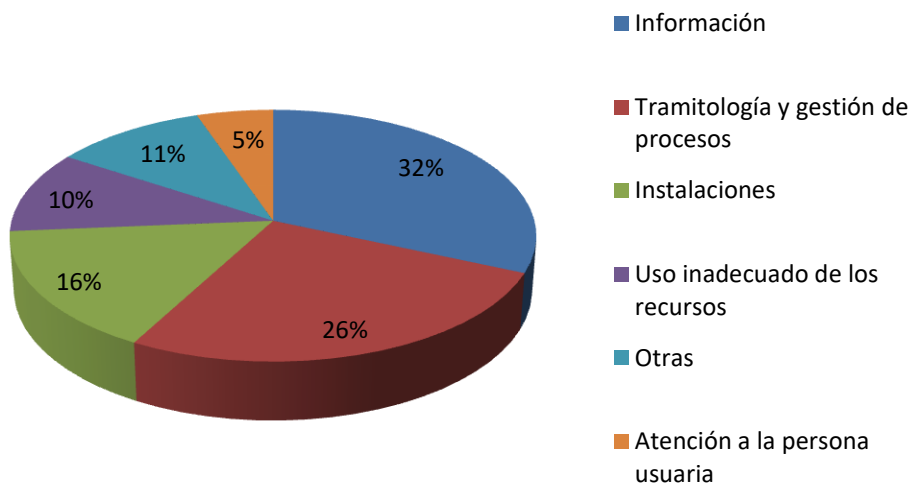
DIMENSIÓN	# CASOS
Información	6
Tramitología y gestión de procesos	5
Instalaciones	3
Uso inadecuado de los recursos	2
Otros	2
Atención a la persona usuaria	1
TOTAL	19

Conforme al 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 denunciante según el medio indicado en el momento de presentar la denuncia para recibir notificaciones, ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

Como se observa en el Gráfico 2 la mayoría de los casos atendidos se ubican en la dimensión Información (32%), Tramitología y Gestión de Procesos, (26%), Instalaciones (16%), Uso inadecuado de recursos de la Empresa (10%), Otros 11%, y Atención a la persona usuaria 5%.

RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
% DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018
SEGÚN DIMENSIÓN



3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan los motivos de las quejas y denuncias atendidas, agrupadas por tipo de queja y subdimensión.

Tabla 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
MOTIVOS DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018
POR SUBDIMENSIÓN

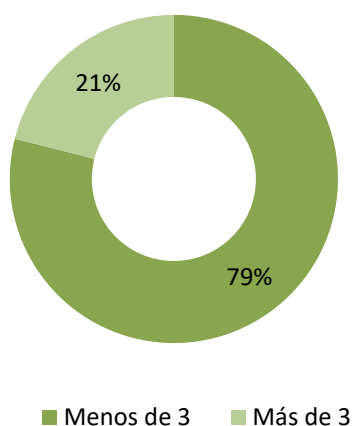
SUBDIMENSIÓN	# CASOS
Información <ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitud de acceso a documento emitido sobre seguridad para tanques de LPG. 2. Consulta sobre el pago de la indemnización a propietario de vehículo por daños ocasionados al utilizar combustible con MMT. 3. Informes de gestión de funcionarios de Presidencia y Gerencia General publicados en el sitio web no son exhaustivos. 4. Distribución de elementos de soporte para el poliducto. 5. Solicitud conforme al Derecho de Petición sobre investigación de proyectos marino pesqueros a nivel nacional desarrollados por RECOPE 6. Manejo de desechos de búnker que realiza RECOPE. 	6
Tramitología y gestión de procesos <ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio de Facturación Plantel Garita, problema con falta de personal 2. Funcionarios de Facturación realizan encuesta a clientes sin coordinación con la jefatura. 3. Atraso en envío de facturas electrónicas 4. Disconformidad con la aplicación de directriz GDV-1031-2018 	5

SUBDIMENSIÓN	# CASOS
<p>ingreso a planteles que modifica el horario de inicio de la venta de productos.</p> <p>5. Solicitan pólizas a transportistas cada vez que ingresan al plantel, solicitan registro electrónico.</p>	
<p>Instalaciones</p> <p>1. Olor a combustible en casa de habitación ubicada cerca del poliducto de RECOPE alerta a propietarios de posible fuga.</p> <p>2. Alerta sobre poliducto en Río Grande de Atenas</p> <p>3. Reclamo por daños en propiedad privada que fue utilizada por delincuentes para el robo de combustible.</p>	3
<p>Uso inadecuado de los recursos</p> <p>Conducción y uso inadecuado del vehículo 308-332</p>	1
<p>Otros</p> <p>1. Agresión y presuntas amenazas a contratista</p> <p>2. Funcionario de RECOPE estaciona vehículo de Recope en estacionamiento privado sin autorización</p>	2
<p>Atención a la persona usuaria</p> <p>1. Suspensión de carga en plantel El Alto, debido a que funcionarios se van a desayunar</p> <p>2. Mal trato de funcionario de Inspector de SAS a transportistas en planteles.</p>	2
TOTAL	19

4. Duración del Proceso

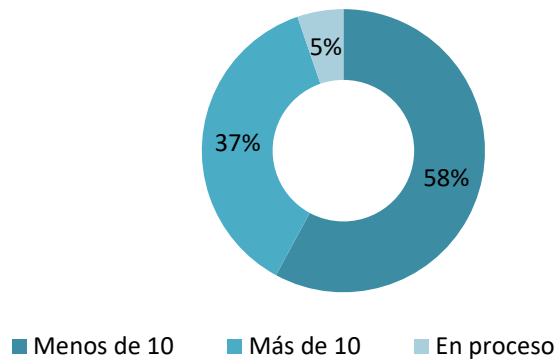
La Contraloría de Servicios ha establecido como estándar un tiempo de 3 días hábiles para remitir a los titulares subordinados los casos para su resolución. Como se puede apreciar en el Gráfico 3, la mayoría de los casos fue remitido dentro de ese plazo (79%) de 3 días hábiles o menos, los demás casos (21%) se remitieron en un plazo mayor a 3 días. Estos son aquellos que requieren un mayor análisis del caso, revisión de documentación, consultas y otras gestiones previas al envío al responsable de atención.

RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
TIEMPO DE REMISIÓN A LOS TITULARES SUBORDINADOS DE LOS CASOS
RECIBIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018 EN DÍAS HÁBILES



En el gráfico 4 se representa de manera porcentual la duración total del proceso en días hábiles, basados en un estándar de 10 días hábiles, un 58% (11 casos) fue resuelto en menos de 10 días hábiles y un 37% (7 casos) en más de 10 días hábiles; un 5% (un caso) se encuentra en proceso de resolución.

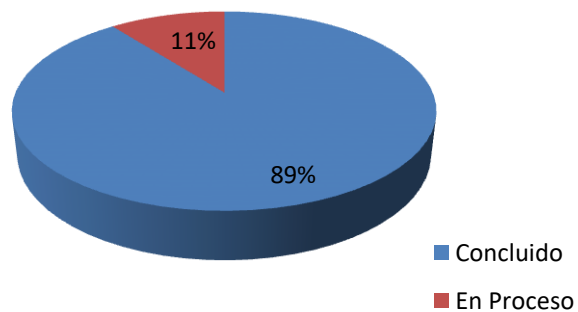
RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 PROCESO DE ATENCIÓN DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2018 EN DÍAS HÁBILES



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 89% (17 casos) se encuentra concluido, un 11% (2 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

RECOPE
 CONTRALORÍA DE SERVICIOS
 ESTADP DE LOS CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 para su resolución. Se incluyen los casos gestionados en periodos anteriores que aún continúan en proceso de atención.

TABLA 3
 RECOPE
 CONTRALORIA DE SERVICIOS
 CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL SEGUNDO 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 con respecto a 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.	
919-2018	Falta claridad en el proceso de comunicación de fallas corregidas a los reportes de incumplimientos emitidos por los inspectores SAS.	Pendiente revisión y actualización del procedimiento vigente.	Departamentos de Salud, Ambiente y Seguridad de las Gerencias de Distribución y Ventas y de Operaciones.	

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	GERENCIA/ RESPONSABLE	OBSERVACIONES
935-2018	Mal trato de parte del Inspector SAS del Platel Garita hacia los transportistas.	Pendiente acciones de parte del Gerente de Distribución y Ventas.	Gerencia General	
989-2018	Solicitan pólizas a transportistas cada vez que ingresan al plantel, solicitan registro electrónico.	Pendiente reunión con el Gerente de Distribución y Ventas y representantes de los denunciantes.	Gerencia de Distribución y Ventas	



Anexos:

1. Material informativo a disposición de clientes.