

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.
CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
SEGUNDO SEMESTRE 2019**

ELABORADO POR:

**XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS**

ENERO 2020

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	3
I PARTE. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias.....	4
Material informativo para el público.....	5
II PARTE. Estadísticas de resultados de gestión	9
1. Casos atendidos.....	9
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	10
Información.....	10
Atención a la persona usuaria.....	10
Tramitología y gestión de procesos.....	10
Uso inadecuado de recursos de la Empresa.....	11
Instalaciones	11
Otros.....	11
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	13
4. Duración del Proceso.....	16
5. Estado actual de los casos.	18
6. Casos en proceso de atención.....	18
Anexos:	19

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2019

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 2019.

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 los 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 Presidente de RECOPE, Dr. Alejandro Muñoz Villalobos.

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de la Sra. Xiomara Vargas Salazar, Contralora de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: xiomara.vargas@recope.go.cr

Teléfono: 2284-2852, 2284-2855

WhatsApp: 8322-0530

Portal web: www.recope.go.cr

Apartado postal: 4351-1000 San José

I PARTE. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias

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 irrepetible, con el registro y seguimiento de las gestiones y acciones realizadas para su atención y el respaldo de documentación relacionada.

Las quejas, denuncias o sugerencias se reciben por medios físicos (presencial, notas) y electrónicos al correo contraloria@recope.go.cr, mediante formulario en el sitio web www.recope.go.cr y a los teléfonos 2284-2853, 2284-2855 y a la aplicación de WhatsApp 8322-0530.

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 facilitar la canalización adecuada de las consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes y público en general.

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, la cual se replica 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

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.

» [Evalúe los servicios de RECOPE](#)

Además puede presentar sus denuncias, 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 denuncias, sugerencias, consultas o inconformidades](#)

Requerimientos mínimos de la denuncia

Las quejas, denuncias, sugerencias y solicitudes deben contener al menos la siguiente información:

- » Nombre, número de identificación y firma de la persona que la presenta; cuando la denuncia la presentan varias personas debe constar el nombre y firma de todos los interesados.
- » Dirección física o electrónica para recibir notificaciones.
- » Explicación detallada de los hechos u omisiones en que se fundamenta la queja o denuncia.
- » Nombre de las posibles personas o dependencias relacionadas con los hechos que fundamentan la queja o denuncia.
- » Cualquier otra referencia y elementos de prueba, nombre de testigos y otra información que se considere pertinente para realizar la investigación.

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 Golcochea, 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

En esta sección se encuentra el Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158 y su reglamento, el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, así como información de contacto de la Contraloría de Servicios y enlaces a sitios web relacionados con la gestión de atención de denuncias sobre diversos temas como, almacenamiento y venta ilegal de combustibles, casos de corrupción ante la Procuraduría de la Ética y listado general de contralores de servicios de las instituciones y empresas que brindan servicios públicos.

Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades

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

1. Información Personal	2. Detalle de la sugerencia, consulta, denuncia o inconformidad
Fecha de Ingreso <input type="text" value="dd-mm-aaaa"/>	Fecha Suceso <input type="text" value="dd-mm-aaaa"/>
Hora <input type="text" value="HH:MM am/pm"/>	Hora Suceso <input type="text" value="HH:MM am/pm"/>
Tipo de Caso* <input type="text" value="--"/>	Descripción de los Hechos*
Tipo de Cliente* <input type="text" value="--"/>	
Identificación*	Testigos
Nombre y Apellidos*	
Dirección para Notificaciones*	Personas a Denunciar
Correo Electrónico*	
Teléfono*	
Fax	
Celular*	¿Este dispuesto a testificar ?*
	<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
	*Información requerida
	La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL
	<input type="button" value="LIMPIAR"/> <input type="button" value="ENVIAR"/>

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.

Evalúe nuestros servicios

Evaluación de servicios

Sus aportes son muy importantes permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:

***Obligatorio**

Fecha
dd/mm/aaaa

1. Dependencia donde recibió el servicio: *

Tu respuesta

2. Funcionario que le atendió: *

Tu respuesta

3. El trato recibido fue: *

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

4. El tiempo de atención fue: *

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión? *

Sí

No

6. ¿Por qué? *

Tu respuesta

7. Recomendaciones sobre el servicio: *

Se brinda atención al público en el edificio Hernán Garrón Salazar, en San José, Barrio Tournón piso 9. Este edificio es accesible para personas con discapacidad, cuenta con rampas de acceso, ascensor con parlante y rotulación en lenguaje Braille y servicios sanitarios habilitados para personas con discapacidad en 8 de los 13 pisos del mismo y en el comedor del personal.


Se da servicio de impresión en Braille sobre información de la Empresa mediante solicitud previa al Coordinador de la Comisión Institucional de Discapacidad, Sr. Juan José Sancho Álvarez, se puede localizar al correo comisiondeaccesibilidad@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, información histórica de precios, horarios de atención en las terminales de distribución, aspectos de calidad y seguridad de los productos, entre otros temas de interés para el cliente directo y público en general.

Precios Vigentes

Los precios al consumidor son establecidos por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos. Los precios se establecen con base en el precio internacional del producto, el tipo de cambio, el margen de operación de las Estaciones de Servicio, Transportistas, RECOPE y los impuestos (Conozca más sobre el impuesto único).

- » Conozca la estructura de los precios
- » Conozca los precios históricos de los combustibles
- » Consulte las resoluciones de las variaciones de precios



Publicación y Vigencia

- » Precios publicados en La Gaceta No.213, del 08 de noviembre del 2019. Cambio en Impuesto Único: Rige a partir del 09 de noviembre del 2019
- » Precios publicados en La Gaceta No.20, del 31 de enero del 2020. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta: Rige a partir del 01 de febrero del 2020.

Estaciones de Servicio

Precios en colones al consumidor en estaciones de servicio:

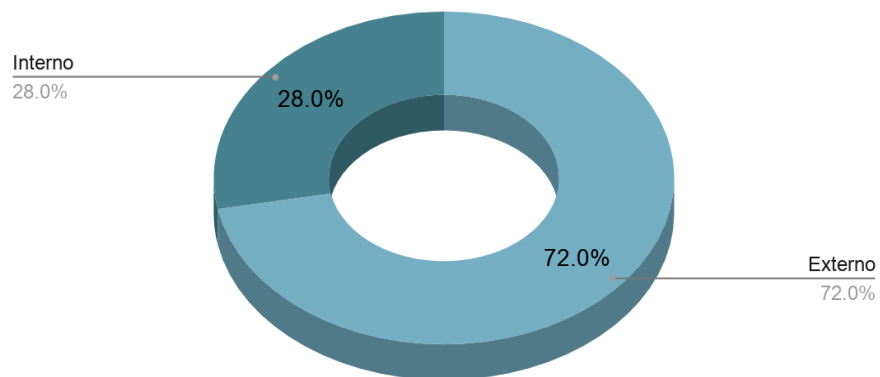
PRODUCTO	PRECIO / LITRO SIN IMPUESTO	IMPUESTO ÚNICO	MARGEN PROMEDIO DE ESTACIONES DE SERVICIO	PRECIO / LITRO TOTAL
GASOLINA SUPER (SUPERIOR)	320.5800	261.7500	62.7197	645.0000
GASOLINA PLUS 91 (REGULAR)	309.9100	250.0000	62.7197	623.0000
KEROSENE	349.9000	71.5000	62.7197	484.0000
DIESEL 50	350.0400	147.7500	62.7197	561.0000

II PARTE. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2019 se atendieron en la Contraloría de Servicios 50 casos, de los cuales 14 (28%) fueron presentados por clientes internos y 36 (72%) fueron presentados por clientes externos. Conforme a lo requerido por la ARESEP, 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.

Gráfico 1
Contraloría de Servicios
Porcentaje 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), 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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 2019

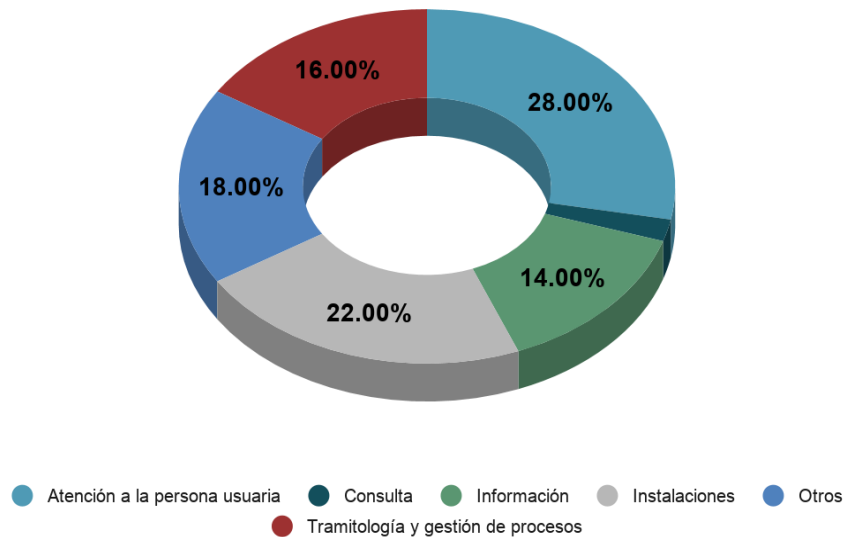
Dimensión	Casos atendidos	Porcentaje
Atención a la persona usuaria	14	28.00%
Instalaciones	11	22.00%
Tramitología y gestión de procesos	8	16.00%
Información	7	14.00%
Consulta	1	2.00%
Otras	9	18.00%
Total	50	100.00%

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 para recibir notificaciones, ya sea dirección electrónica, física o vía telefónica.

Como se observa en el Gráfico 2, la mayoría de los casos atendidos se ubican en la dimensión Atención a la persona usuaria con un 28%, Tramitología y Gestión de Procesos 16%, Instalaciones 22%, Información 14%, Consulta 2% y Otros 18%.

Gráfico 2
Contraloría de Servicios
Casos atendidos en el año 2019 por 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 2019
POR SUBDIMENSIÓN

DIMENSIÓN	ASUNTO	CANTIDAD DIMENSIÓN
Atención a la persona usuaria	Asignación de citas en el Centro Médico del Edificio Hernán Garrón	1
	Denuncia por trato de Inspector SAS	1
	Denuncia servicio médico Hernán Garrón	1
	Inconformidad en el trato del supervisor del plantel e inspector de patio en ADO	1
	Inculpan a trabajadora de presunto robo, se solicita investigación formal	1
	Ingreso de Cisternas al Plantel El Alto, instalación de semáforos	1
	Mal trato y no atención a derecho de petición de información pública	1
	Problemas de carga en el Plantel La Garita	1
	Queja por el actuar del inspector SAS	1
	Queja sobre trato de funcionario de SAS para los transportistas	1
	Recomendaciones de mejora en los servicios del Centro Médico Hernán Garrón	1
	Retraso en atención de Depto. de Facturación, Terminal Garita	1
	Trámite alineamiento de Poliducto	1
	Trato de oficial de seguridad privada Plantel El Alto	1
	Total Atención Persona Usuaría	14

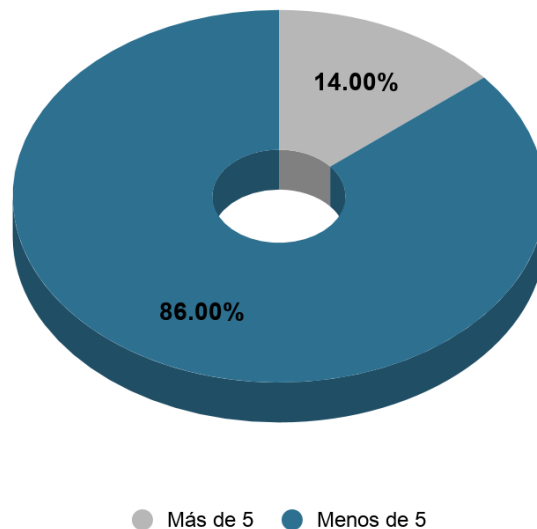
Consulta	Vida útil del diésel en estado de almacenamiento	1
Total Consulta		1
Información	Normativa Euro y calidad del diésel	1
	Consulta sobre quién debe demostrar estar al día con la CCSS para el ingreso al Plantel El Alto	1
	Falta de atención a solicitud de información de estudiantes de UCR al Departamento GTH	1
	Información sobre jefe de plantel del Alto de Ochomogo	1
	Municipalidad de San José requiere capacitación sobre conducción eficiente	1
	Solicitud de capacitación sobre manejo de hidrocarburos bomberos Península de Papagayo	1
	Solicitud de correo electrónico de funcionario Plantel Refinería	1
Total Información		7
Instalaciones	Agujero en la calle frente al Plantel La Garita	1
	Atraso en la carga de producto en el Plantel El Alto debido a cambio de brazos de carga más cortos de lo requerido	1
	Cierre de racks en la Terminal La Garita	1
	Contaminación sónica en el piso 10	1
	Estado del Estacionamiento de Funcionarios	1
	Mantenimiento de paso de la servidumbre en La Trinidad de Mozotal de Goicoechea	1
	Plan de contingencia de vecinos del Plantel El Alto de Ochomogo	1
	Reparación calle Los Sitios Moravia, calle La Huesera.	1
	Reporte de fuerte olor a gas en cercanías del Plantel Moín	1
	Ruido de planta generadora de la Estación de Bombeo en Siquirres	1
	Trabajos de Soldadura en área no adecuada	1
Total Instalaciones		11
Otros	Cobertura de seguro a funcionarios del aeropuerto que usen vehículos de RECOPE en el AIDO	1
	Colisión del vehículo RECOPE 308-131	1
	Conducción temeraria de buseta que traslada personal del Plantel El Alto	1

	Contratista compra y usa concreto fabricado en forma clandestina	1
	Falta claridad en la aplicación de la normativa sobre el uso del uniforme en el Edificio Administrativo Plantel Moín	1
	Horario del personal del Call Center en días de asueto en Cartago	1
	Declaraciones del Presidente en Periódico La Nación	1
	Uso de botas de seguridad con puntera reforzada para el personal que labora en el Edificio Administrativo de Moín	1
	Venta de Gasolina Exonerada al público	1
Total Otros		9
Tramitología y gestión de procesos	Contratación para cambio de ascensor en Edificio de la Gerencia de Operaciones	1
	Cumplimiento de horario de ingreso de cisternas al Plantel Moín	1
	Incumplimiento de requisitos en el nombramiento del Gerente de Operaciones	1
	Irrespeto del orden de ingreso de cisternas al Plantel Moín	1
	Mejora en ingreso de cisternas Plantel Barranca	1
	Procedimientos en el proceso de reclutamiento y selección de personal	1
	Retraso en el pago de facturas y cobro de intereses de mora	1
	Retraso en pago de facturas de servicios de limpieza	1
	Total Tramitología y gestión de procesos	
Suma total		50

4. Duración del Proceso

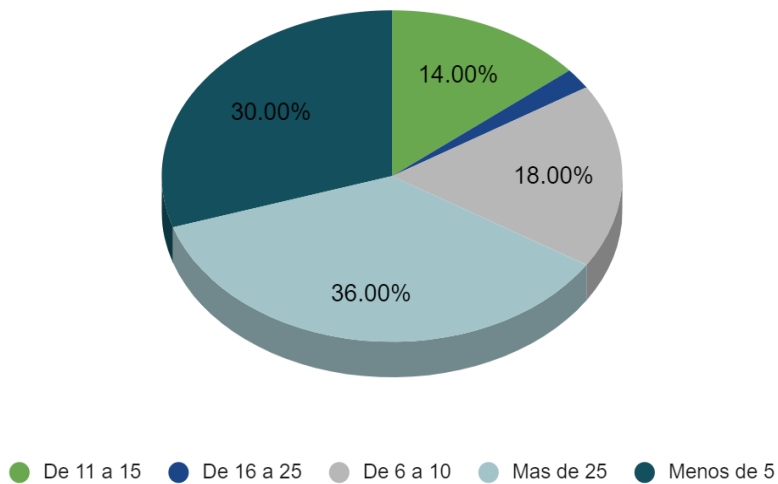
La Contraloría de Servicios ha establecido como estándar un tiempo de 5 días hábiles para remitir a los titulares subordinados los casos para su resolución. Como se puede apreciar en el Gráfico 3, la mayoría de los casos fue remitido dentro de ese plazo (86%) de 5 días hábiles o menos, los demás casos (14%) se remitieron en un plazo mayor a 5 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.

Gráfico 3
Tiempo de remisión a los Titulares Subordinados de los Casos recibidos
II Semestre



En el gráfico 4 se representa de manera porcentual la duración total del proceso en días hábiles, un 30% (15 casos) fue resuelto en menos de 5 días, un 18% (9 casos) fue resuelto entre 6 y 10 días hábiles, un 14% (7 casos) se resolvió entre 11 y 15 días, un 2% (1 caso) se resolvió entre 16 y 25 días, y un 36% (18 casos) en más de 25 días hábiles.

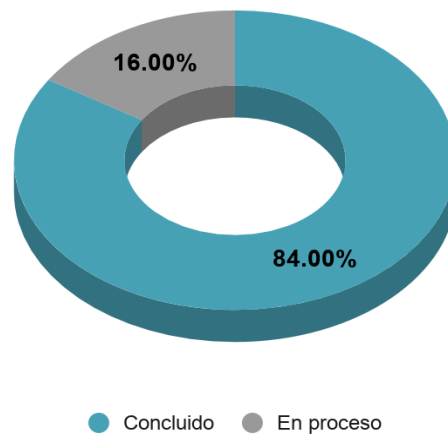
Gráfico 4
Proceso de Atención de los Casos Atendidos en el II Semestre 2019 en días hábiles



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 84% (42 casos) se encuentra concluido, un 16% (8 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

Gráfico 5
Contraloría de Servicios
Estado de los casos atendidos II Semestre 2019



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
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	DEPENDENCIA	RESPONSABLE
1026	Retraso en pago de facturas de servicios de limpieza	<p>Se le indica al denunciante que no se puede realizar el trámite hasta que se encuentre al día con los pagos de la CCSS. El denunciante mantiene su desacuerdo con la respuesta brindada y remite una nueva nota, el 7 de agosto de 2019, se consulta al Departamento de Servicios Generales y estos a su vez remiten la consulta a la Dirección Jurídica el 22 de agosto.</p> <p>Se remite a la GAF el oficio P-CS-0093-2019 con una recomendación. Se consulta a la Dirección Jurídica sobre respuesta pendiente. En reunión del 27.11.2019 y respecto al artículo 74 de la Ley Constitutiva de la CCSS, se define que Recope no puede pagar lo adeudado hasta que el proveedor cancele la morosidad que tiene con la CCSS, sobre este asunto se remite el GAF-1307-2019 a todo el personal de la empresa informando sobre el requisito que deben de cumplir los contratistas de no encontrarse morosos con la CCSS.</p> <p>Con oficio ASG-0020-2020 de fecha 24 de enero de 2020, se le comunica a la persona contratista que en vista que se encuentra moroso con la CCSS, lo que por ley procede por parte de RECOPE es pagar directamente a la CCSS la suma reclamada, y que se le otorgan 5 días hábiles para presentar comprobante de encontrarse al día, y en caso de no cumplir la empresa procederá como corresponde.</p> <p>Se remite el oficio P-CS-0011-2020 al Sr. Olber Pazos para valorar y realizar un análisis del plazo de atención de este caso.</p>	Dirección de Bienes y Servicios	Olber Pazos Rodríguez

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	DEPENDENCIA	RESPONSABLE
1028	Plan de contingencia de vecinos del Plantel El Alto de Ochomogo	<p>El Dpto. SAS remite respuesta, sin embargo esta no resulta ser adecuada y se remite la nota P-CS-0094-2019 el 10 set. 2019, recomendando a la Gerencia General la implementación de un Plan de comunicación a las comunidades.</p> <p>Doña Lorena Alpízar, asesora de la Gerencia General le remite un correo a Álvaro Ramírez solicitando la atención de esta solicitud. Se envió correo a Doña Lorena para consultarle sobre lo actuado.</p>	Gerencia General	Ana Lorena Alpízar Marín
1029	Municipalidad de San José requiere capacitación sobre conducción eficiente	El Departamento Comunicación indica que los va a incluir en rol de atención	Departamento de Comunicación y Relaciones Públicas	Shionny Porras Moya
1042	Ruido de planta generadora de la Estación de Bombeo en Siquirres	<p>Se remite la nota P-CS-0094-2019 el 10 set. 2019 recomendando a la Gerencia General la implementación de un Plan de comunicación a las comunidades.</p> <p>Doña Lorena Alpízar, asesora de la Gerencia General le remite un correo a Álvaro Ramírez solicitando la atención de esta solicitud.</p> <p>Se envió correo a Doña Lorena para consultarle sobre lo actuado.</p>	Gerencia General	Max Umaña Hidalgo

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	DEPENDENCIA	RESPONSABLE
1048	Procedimientos en el proceso de reclutamiento y selección de personal	Pendiente respuesta de la Gerencia General con las medidas de Control Interno para este tema, se remitió el oficio P-CS-0014-2020 consultando el estado del trámite	Dirección de Recursos Humanos	Emilce Álvarez Castro
1064	Uso de botas de seguridad con puntera reforzada para el personal que labora en el Edificio Administrativo de Moín	Se remite oficio P-CS-0135-2019 a la Gerencia General con la recomendación presentada por parte de la funcionaria. Con oficio GG-0058-2020 se remite a todo el personal de la empresa directriz sobre el uso obligatorio del uniforme completo y equipo de protección personal. El caso se remitió a la Comisión de Salud Ocupacional y lo está atendiendo la Sra. Marlen Rodríguez.	Gerencia General	Marlen Rodríguez
1072	Problemas de carga en el Plantel La Garita	En proceso.	Dirección de Distribución de Combustibles	Jeoffrey Gutiérrez Calvo
1074	Recomendaciones de mejora en los servicios del Centro Médico Hernán Garrón	Se remite con el oficio P-CS-004-2020, las recomendaciones de servicio del centro médico a la Gerencia General. Con oficio GG-0113-2020 se traslada la atención de las recomendaciones e informe al Sr. Álvaro Ramírez Alfaro	Gerente General	Max Umaña Hidalgo

Anexos:

1. Material informativo a disposición de clientes.

RECOPE

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Instrumento de mejora continua



Queremos escuchar lo que usted tiene que decir.

¿QUÉ ES LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS?

La Contraloría de Servicios es una dependencia que busca la mejora continua de los servicios; mediante el análisis de las causas que originan inconformidades de los clientes se identifican los procesos, trámites y servicios que requieren ser atendidos con prioridad, para agilizar y mejorar la atención al cliente.

¿Quiénes pueden acudir a las Contralorías de Servicios?

Los clientes directos, transportistas, vecinos de sus instalaciones y público en general, que de alguna forma se sientan afectados por la actividad que realiza RECOPE pueden presentar sus quejas, denuncias o sugerencias ante la Contraloría de Servicios, mediante los diversos medios disponibles:



Teléfono



Fax



Correo



Sitio Web



Personal

Es importante reconocer la diferencia entre quejas, denuncia y sugerencias.

Queja

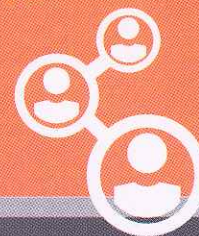
Es la notificación realizada ante RECOPE sobre la efectividad de los servicios que brinda la Empresa, con el fin de que sean analizadas sus causas y se establezcan mejoras.

Denuncia

Es la notificación realizada ante RECOPE para que sea investigado un acto o conducta, por parte de los funcionarios en el ejercicio de su cargo, que se considera irregular y que afecta el interés personal o público.

Sugerencia

Es la propuesta presentada ante RECOPE para mejorar, agilizar y simplificar los servicios que brinda la Empresa.



Responsabilidades de las jefaturas en el proceso de mejora.

Los Titulares Subordinados que reciban para su resolución los casos remitidos por la Contraloría de Servicios, deberán realizar una investigación exhaustiva considerando los siguientes elementos:

- 1.** Analizar e investigar las causas y consecuencias de los hechos denunciados y la afectación de los servicios que brinda la Empresa a sus clientes, a las comunidades y a la imagen institucional. Cuando la situación lo amerite, se deberán tomar acciones inmediatas con el fin de evitar una mayor afectación a los clientes, usuarios y públicos de RECOPE.
- 2.** Analizar el proceso de forma integral y realizar las acciones necesarias para evitar la recurrencia de situaciones similares, tales como: revisión de medidas de control interno, modificación de procedimientos, planificación de acciones o inversiones necesarias a futuro y su incorporación en los planes anuales operativos.
- 3.** Comunicar a la Contraloría de Servicios en el plazo establecido de cinco días hábiles, sobre las acciones realizadas o medidas que se adoptarán para solucionar de forma integral la situación que generó la queja, denuncia o sugerencia y el tiempo estimado de ejecución. Así mismo, deberá comunicar cualquier motivo de retraso en las acciones planificadas y cuando éstas hayan sido ejecutadas, documentando lo realizado mediante informes, fotografías, notas u otros.
- 4.** Cuando el titular subordinado determine el incumplimiento de la normativa vigente por parte de algún funcionario de la Empresa, deberá actuar conforme a lo estipulado en el régimen disciplinario.
- 5.** Suministrar oportunamente la información, apoyo y recursos solicitados por la Contraloría de Servicios para fines de su competencia.
- 6.** Por ningún motivo tomarán represalias contra las personas denunciadas; los efectos de cualquier represalia que se compruebe se realice a raíz de la interposición de una denuncia ante la Administración, serán revertidos contra la persona que las emprenda, mediante la realización de los procedimientos disciplinarios que procedan y la aplicación de las sanciones pertinentes.



CONTRALORÍA DE SERVICIOS

La actividad de la Contraloría de Servicios de RECOPE se realiza en cumplimiento al objetivo estratégico de "Garantizar la satisfacción de las expectativas y requerimientos de los clientes directos, indirectos y beneficiarios" para lo cual trabajamos conforme a 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.”

RECOPE



(506) 2284-2852
(506) 2284-2855



contraloria@recope.go.cr



www.recope.com

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Sus aportes son muy importantes, permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:

Fecha: _____

1. Dependencia visitada: _____

2. Funcionario que lo atendió: _____

3. El trato recibido fue:

Muy bueno () Bueno () Muy malo () Malo ()

4. El tiempo de atención fue:

Muy bueno () Bueno () Muy malo () Malo ()

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión?

Si () No ()

6. ¿Por qué? _____

7. Recomendaciones sobre el servicio:

Para comunicarnos con usted por favor suministre los siguientes datos:

Nombre: _____

Cédula: _____

Correo electrónico: _____

Teléfono: _____

La información brindada se tratará en forma confidencial
Deposite esta boleta en el buzón de la Contraloría de Servicios
Estamos para servirle

RECOPE