



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS
ATENDIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020**

ELABORADO POR:

**XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS**

AGOSTO 2020

TABLA DE CONTENIDO

Presentación.....	3
I PARTE. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias.....	4
Material informativo para el público.....	4
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.....	10
Instalaciones.....	11
Otros.....	11
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.....	13
4. Duración del Proceso.....	15
5. Estado actual de los casos.....	17
6. Casos en proceso de atención.....	18
Anexos:.....	19

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

INFORME DE QUEJAS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS ATENDIDAS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020

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 2020.

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 está 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 Señor 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

En cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, la Contraloría de Servicios es responsable del proceso de gestión de quejas, denuncias y sugerencias de los clientes ante la Administración.

Se cuenta con un Procedimiento para la atención de los casos atendidos, aprobado por la Presidencia, en este se establecen, entre otras cosas, la obligación de todos los involucrados en el proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias, de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante y de los datos de la denuncia, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al interesado sobre las acciones realizadas, según los plazos de ley.

De cada caso recibido se mantiene un expediente electrónico numerado de manera consecutiva e irrepitable, que contiene el registro y seguimiento de las gestiones realizadas para atender y resolver el caso y el respaldo de documentación relacionada.

Las quejas, denuncias y sugerencias se reciben por medios físicos (presencial, notas) y electrónicos, al correo electrónico contraloria@recope.go.cr, o bien, mediante el formulario que se encuentra en el sitio web de RECOPE www.recope.go.cr, vía telefónica y mediante aplicación de WhatsApp al teléfono 8322-0530.

Material informativo para el público

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público y puestos de seguridad, en los centros de trabajo y en las Oficinas de Facturación en las terminales de distribución de combustible, con el fin de facilitar el contacto de los clientes, y demás públicos con la Contraloría de Servicios. Se adjunta una muestra del material en el Anexo 1.

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 en la pestaña de Contraloría de Servicios que contiene el formulario para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias, y otra información de interés, 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 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

En esta sección se encuentra a disposición del público 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 y el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias. Así mismo, la información de contacto de la Contraloría de Servicios, los horarios de atención a clientes, en las Terminales de Distribución de Combustible y enlaces a sitios web relacionados con la gestión de atención de denuncias sobre diversos temas, como almacenamiento y venta ilegal de combustibles, presentación de denuncias por corrupción ante la Procuraduría de la Ética y el 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, permítanos conocer sus denuncias, sugerencias e inconformidades sobre los servicios llenando el siguiente formulario:

1. Información Personal

Fecha de Ingreso*

Hora*

Tipo de Caso*

Tipo de Cliente*

Identificación*

Nombre y Apellidos*

Dirección para Notificaciones*

Correo Electrónico*

Teléfono*

Fax

Celular*

2. Detalle de la sugerencia, consulta, denuncia o inconformidad

Fecha Suceso*

Hora Suceso*

Descripción de los Hechos*

Testigos

Personas a Denunciar

¿Esta dispuesto a atestiguar?*

Sí No

*Información requerida

La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL

En este mismo espacio se tiene a disposición del público el 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

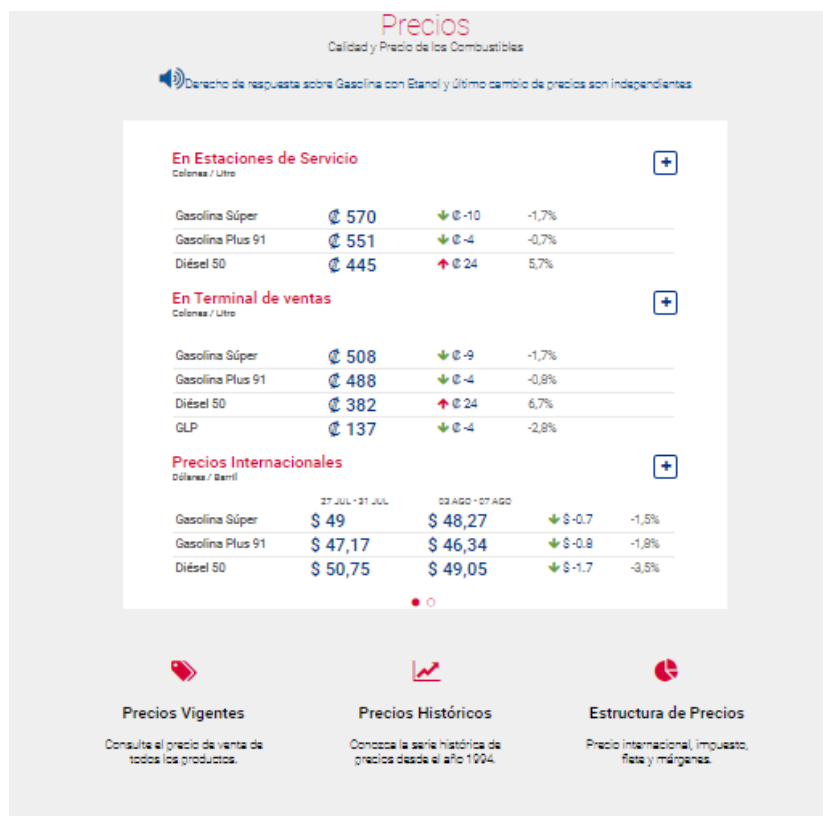
The image shows a digital form for service evaluation. The title is 'Evaluación de servicios'. Below the title, there is a sub-header 'Sus aportes son muy importantes permítanos conocer su percepción sobre nuestros servicios:' followed by a red asterisk and the word 'Obligatorio'. The form consists of several sections: a date field with a red asterisk and the placeholder 'dd/mm/aaaa'; a text input field for '1. Dependencia donde recibió el servicio:' with a red asterisk and the placeholder 'Tu respuesta'; another text input field for '2. Funcionario que le atendió:' with a red asterisk and the placeholder 'Tu respuesta'; a radio button selection for '3. El trato recibido fue:' with a red asterisk, with options 'Muy bueno', 'Bueno', 'Malo', and 'Muy malo'; another radio button selection for '4. El tiempo de atención fue:' with a red asterisk, with the same four options; a radio button selection for '5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión?' with a red asterisk, with options 'Sí' and 'No'; a text input field for '6. ¿Por qué?' with a red asterisk and the placeholder 'Tu respuesta'; and finally, a text input field for '7. Recomendaciones sobre el servicio:' with a red asterisk.

Las oficinas de la Contraloría de Servicios brindan 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.

Durante la situación de pandemia del Covid 19 en el país, el personal de la Contraloría de Servicios se encuentra realizando teletrabajo, desde el 20 de marzo de 2020. El servicio a los clientes se ha mantenido vía electrónica y telefónica mediante la redirección de llamadas a teléfonos celulares personales, la línea celular y aplicación WhatsApp.

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.

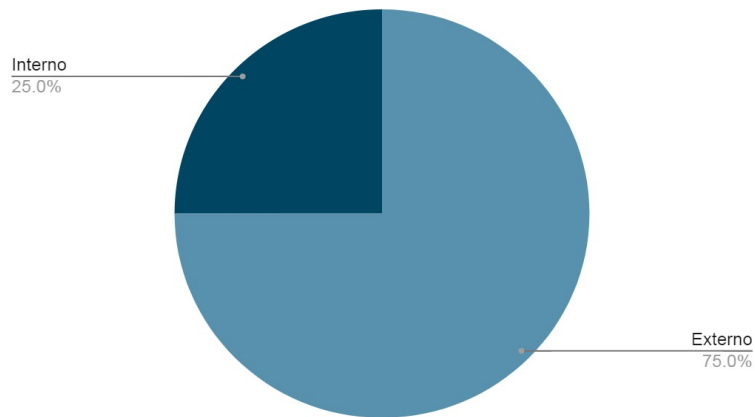


II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2020 se atendieron en la Contraloría de Servicios 36 casos, de los cuales 9 (25%) fueron presentados por clientes internos y 27 (75%) 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
Casos atendidos al I Semestre según 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.

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

e) 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.

f) 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
Número de casos atendidos por Subdimensión en el
I Semestre 2020

Subdimensión	Casos atendidos	Porcentaje
Otras	7	26%
Instalaciones	6	22
Tramitología y gestión de procesos	5	18.5
Atención a la persona usuaria	5	18.5
Información	4	15
Total	27	100%

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.

Como se observa en el Gráfico 2, la mayoría de los casos atendidos se ubican en la dimensión Otras con un 25.93%, Instalaciones con un 22.22%, Tramitología y Gestión de Procesos 18,52%, Atención a la persona usuaria también con un 18,52%, e Información 14.81%.

Gráfico 2
Contraloría de Servicios
Casos atendidos en el I Semestre 2020 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 subdimensión.

Tabla 2
RECOPE
Contraloría de Servicios
Motivos de los casos atendidos en el primer semestre 2020 por Subdimensión

Subdimensión	Asunto	# Casos
Atención a la persona usuaria	Cierre de puesto de carga en Terminal El Alto	1
	Maltrato a clientes y transportistas por parte de funcionarios	2
	Desacuerdo con requisitos de presentación de pólizas para el ingreso de transportistas	2
Total Atención a la persona usuaria		5
Información	Solicitud de información sobre afectación de recursos hídricos e instalaciones de GLP	1
	Información sobre casos pendientes de proveedor	1
	Solicitud de información sobre el cumplimiento del Diésel con la Norma Euro 6	1
	Plazo legal para el depósito de pensiones alimentarias a beneficiarios	1
Total Información		4
Instalaciones	Vecinos solicitan limpieza y cierre de zona por donde transcurre el poliducto.	1
	Requerimiento de bidones de agua en sala de espera para clientes Terminal Moín	1
	Incumplimientos de seguridad en área de cargaderos	1
	Faltante de alcohol en gel para uso de transportistas en zonas de ingreso de transportistas	1
	Afectación a vecinos por ruido excesivo en planta generadora en la Estación El Coco, Siquirres	1
	Disponibilidad de racks de carga en Terminal Moín debido a calibración de equipos	1
Total Instalaciones		6

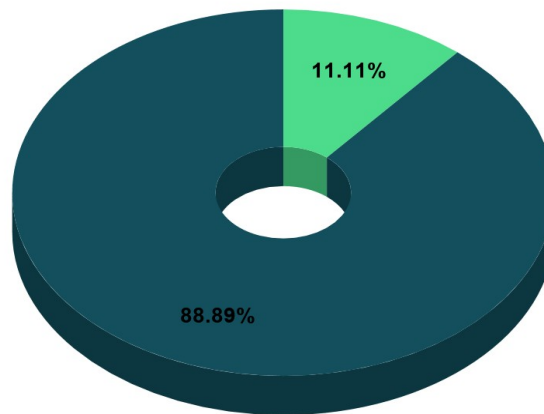
Subdimensión	Asunto	# Casos
Otras	Contratista de RECOPE incumple obligaciones laborales con su personal	1
	Grúa de RECOPE estacionada en propiedad privada	1
	Medidas tomadas para atender situación del COVID-19 en terminales de distribución	1
	Presuntas amenazas de funcionario del Aeropuerto Daniel Oduber a cliente	1
	Uso Inadecuado de vehículo institucional	2
	Presunta venta de combustible por parte de funcionario	1
Total Otras		7
Tramitología y gestión de procesos	Interrupción de embargo a funcionaria deudora	1
	Reajuste de precios no aplicados a proveedora	1
	Reclamo económico de contratación 2019-000092-00167 no contestado	1
	Requisitos adicionales solicitados a cliente de combustible para pescadores	1
	Trámite de pago de factura en Almacén Limón	1
Total Tramitología y gestión de procesos		5
TOTAL		27

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 (89%) de 5 días hábiles o menos, los demás casos (11%) 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 de análisis previo al envío al responsable de atención.

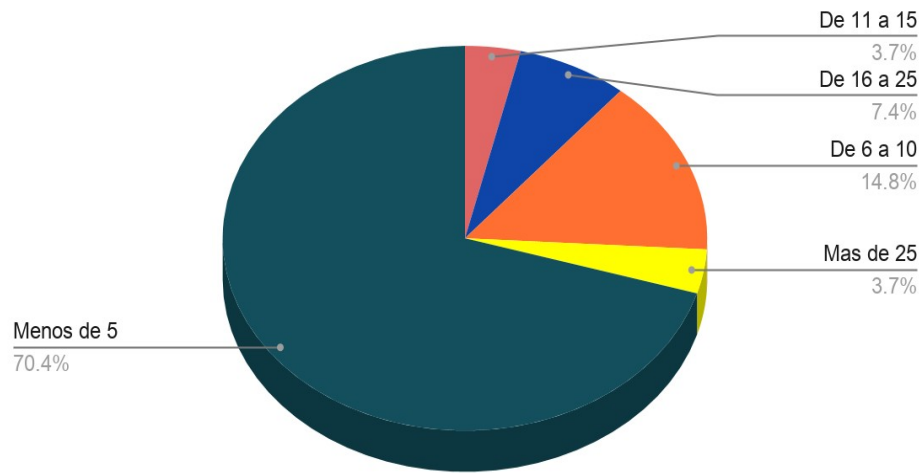
Gráfico 3
Contraloría de Servicios
Tiempo de remisión a los Titulares Subordinados de los Casos recibidos

● Más de 5 ● Menos de 5



En el gráfico 4 se representa de manera porcentual la duración total del proceso en días hábiles, un 70.4% (19 casos) fue resuelto en menos de 5 días, un 14.8% (4 casos) fue resuelto entre 6 y 10 días hábiles, un 3.7% (1 caso) se resolvió entre 11 y 15 días, un 7.4% (2 casos) se resolvió entre 16 y 25 días, y un 3.7% (1 caso) en más de 25 días hábiles.

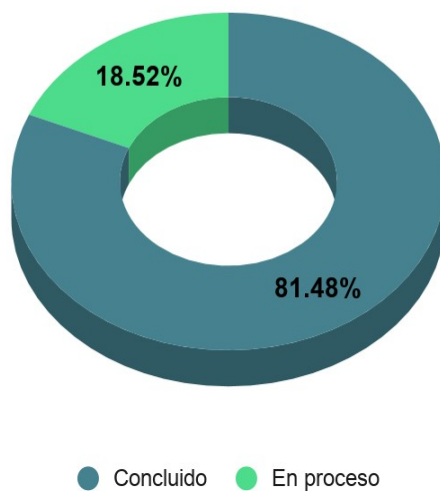
Gráfico 4
Proceso de Atención de los Casos Atendidos en el I Semestre 2020 en días hábiles



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 81.5 % (22 casos) se encuentra concluido, un 18.5% (5 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

Gráfico 5
Contraloría de Servicios
Estado de los casos atendidos | Semestre 2020



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
Contraloría de Servicios
Casos en proceso de atención al primer semestre de 2020

# CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	DEPENDENCIA
1093	Venta de gasolina por parte de funcionario	En proceso de investigación.	Dirección de Administración de Bienes y Servicios
1101	Mala atención al público	La funcionaria se encuentra en licencia por maternidad, una vez que se incorpore a las labores se dará continuidad al proceso.	Departamento de Administración de Servicios Generales
1103	Interrupción de embargo a funcionaria.	Se encuentra a la espera de respuesta del Juzgado a la consulta realizada	Departamento de Administración de Compensaciones e Incentivos
1105	Reajuste de precios no aplicado a proveedora de servicios de limpieza	En espera de la respuesta, con oficio ASG-0265-2020 se remite el caso a la Gerencia de Administración y Finanzas	Departamento de Administración de Servicios Generales
1109	Ingreso a planteles con cabezales de diferente propietario requiere la aprobación del dueño en caso de requiera la aplicación de pólizas de accidentes.	En la Terminal La Garita no les permiten el ingreso con diferente cabezal que no sea el propio, les indican que si lo hacen y ocurre algún incidente no les cubre la póliza. Se remite el oficio P-CS-0050-2020. Se recibe oficio ASG-0291-2020 con respuesta de jefatura	Departamento de Administración de Servicios Generales

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

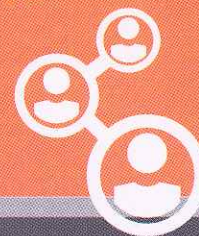
Es la notificación realizada ante RECOPE sobre la efectividad de los servicios que brinda la Empresa, con el fin de que sean analizadas sus causas y se establezcan mejoras.

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 denunciantes; 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