



Presidencia

30 de julio de 2024
P-0429-2024

R/

Señora
Gabriela Prado Rodríguez
Directora General de Atención al Usuario
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos

20 JUL '24 am 10:37

Estimada señora:

ARESEP_VENTANILLA.UNICA

Informe de quejas y denuncias atendidas en el I semestre 2024.

En acatamiento a lo dispuesto en la Resolución RRG-7635-2007 "Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados", se adjunta el Informe de quejas y denuncias de los usuarios de servicios públicos, atendidas en la Contraloría de Servicios de RECOPE, en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2023. Se hace entrega de manera impresa y digital.

Cordialmente,


Karla Montero Viquez
Presidenta



MRC

Anexo: Informe de quejas y denuncias atendidas en el I semestre 2024.

Ce. Luis Sosa Aragón, Departamento Estudios Económicos y Financieros
Eunice Paddyfoot Melone, Contraloría de Servicios



Contraloría de Servicios

Informe de quejas y denuncias atendidas en el I semestre 2024

30 de julio de 2024



Tabla de contenido

I. Resumen ejecutivo	3
II. Antecedentes.....	5
III. Normativa aplicable	6
IV. Análisis	12
V. Conclusiones	28
VI. Recomendación.....	29
VII. Responsable.....	29
VIII. Anexos.....	30



I. Resumen ejecutivo

Con fundamento en la Ley 6588, Ley de Creación de creación de la Refinadora Costarricense de Petróleo, esta empresa pública le corresponde suministrar, los combustibles derivados de hidrocarburos, actividad que se encuentra regulada por la Autoridad Reguladora de Servicios Públicos (ARESEP), de conformidad con la Ley N 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 septiembre de 1996.

En consecuencia, RECOPE debe cumplir con lo dispuesto en la resolución RRG-7635-2007, de las doce horas treinta minutos del treinta de noviembre de dos mil siete, dictada por ARESEP, denominada: *“Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”* (Anexo 1), que establece en el inciso 5), la obligación de los prestadores de servicios públicos regulados, de presentar informes semestrales de las quejas y denuncias recibidas de los usuarios, que se encuentren atendidas y pendientes de resolución.

Asimismo, este informe se realiza con observancia de la resolución RE-0100-JD-2023 de las quince horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de octubre de dos mil veintitrés dictada por Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos, denominada: *“Requisitos para toda solicitud de fijación de tarifas que se presente en la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos y revisión del cumplimiento de las obligaciones legales de los prestadores de los servicios públicos en las fijaciones tarifarias de oficio ordinarias y extraordinarias”*.

Lo anterior, en concordancia con la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, No 9158 del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento contenido en el Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015, que establecen que la Contraloría de Servicios de RECOPE, es el área encargada del proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias del público externo, se procede a presentar el *“Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios*



públicos regulados” atendidas en el I semestre de 2024, que contempla las quejas y denuncias presentadas por los clientes directos y transportistas, del 1° de enero al 30 de junio de 2024.

En este periodo se atendieron 12 quejas, 8 presentadas por clientes directos y 4 por transportistas. A la fecha de presentación de este informe, los 12 casos se encuentran concluidos; 11 de los casos se resolvieron en menos de 15 días hábiles.

Los casos se agrupan por subdimensiones según el asunto al que se refiera. En la subdimensión en “Instalaciones” se atendieron 4 casos, en “Atención a la Persona Usuaría” 4 casos, “Información” se atendió 1 caso y “Otros” 3 casos.

Se recomienda remitir este informe a la Dirección de Atención del Usuario de la ARESEP, antes del 15 de agosto de 2024, suscrito por el titular del servicio público o quien ostente su debida representación.

Estar al día en la presentación de este informe forma parte de los requisitos de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias ante ARESEP.

El proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias está a cargo de la señora Eunice Paddyfoot Melone, Contralora de Servicios. Los siguientes son los datos de contacto:

Correo electrónico: eunice.paddyfoot@recope.go.cr , contraloria@recope.go.cr

Portal web: www.recope.go.cr

Teléfonos: 2284-2852, 2284-2855

Celular y WhatsApp: 8322-0530

Apartado postal: 4351-1000 San José



II. Antecedentes

Los usuarios de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel y los transportistas, que se presentan a las terminales de distribución de combustible en los diferentes puntos del país, ya sea por cuenta propia o a nombre de un tercero, con el fin de retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

Según información suministrada por la Dirección Comercial de RECOPE, en el primer semestre de 2024 el número de clientes de RECOPE corresponde a 822.

El detalle de clientes atendidos por categoría en el primer semestre de 2024 se presenta en la tabla 1.

TABLA 1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES POR ACTIVIDAD EN EL
I SEMESTRE 2024

Explotación de minas y canteras	2
Electricidad, gas y agua	3
Construcción	17
Servicios comunales, sociales y personales	26
Agricultura, caza, silvicultura y pesca	30
Industrias manufactureras	61
Transportes, almacenamiento y comunicación	192
Comercio al por mayor y menor	491
TOTAL	822



III. Normativa aplicable

- Ley que Regula a la Refinadora Costarricense de Petróleo (RECOPE), No. 6588, publicada en La Gaceta #154 del 13 de agosto de 1981.

“Artículo 6.- Los objetivos de la Refinadora Costarricense de Petróleo, S. A. son los siguientes: refinar, transportar, comercializar a granel el petróleo y sus derivados; mantener y desarrollar las instalaciones necesarias para ello y ejercer, en lo que le corresponda -previa autorización de la Contraloría- los planes de desarrollo del sector energía, conforme al Plan Nacional de Desarrollo.”

- Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) No. 7593, publicada en La Gaceta #169 del 5 septiembre de 1996.

“Artículo 5.- Funciones

En los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además, velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, según el artículo 25 de esta ley. Los servicios públicos antes mencionados son: (...)

d) Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos, dentro de los que se incluyen:

- 1) *los derivados del petróleo, asfaltos, gas y naftas destinados a abastecer la demanda nacional en planteles de distribución.*

“Artículo 33.- Justificación de las peticiones

Toda petición de los prestadores sobre tarifas y precios deberá estar justificada. Además, los solicitantes tendrán que haber cumplido con las condiciones establecidas, por la Autoridad Reguladora, en anteriores fijaciones o en intervenciones realizadas en el ejercicio de sus potestades antes de la petición.

(Así reformado por el artículo 41 aparte a) de la Ley N° 8660 del 8 de agosto de 2008).”



- **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, No. 9158, del 10 de septiembre de 2013 y su reglamento, Decreto Ejecutivo N°39096-PLAN, del 10 de agosto de 2015.**

“Artículo 11.- Contralorías de servicios.

Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12 de la presente ley, a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.”

“Artículo 39.- Gestión ante la contraloría de servicios de la persona usuaria de los servicios de la organización.

Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la contraloría de servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio.

“Artículo 43.- Plazos para el trámite de gestiones en la contraloría de servicios.

Las gestiones interpuestas por las personas usuarias deberán ser tramitadas con la mayor diligencia por la contraloría de servicios.

Los órganos o las unidades administrativas de cada organización ante la petición planteada por la contraloría de servicios, en el ejercicio de sus funciones, deberán responder ésta en un plazo máximo de cinco días hábiles, excepto en los casos en que la resolución de la gestión sea de una mayor complejidad, se concederá un plazo máximo hasta de cincuenta días naturales para responder a la contraloría de servicios.

Una vez recibida la respuesta de la administración, la contraloría de servicios responderá a la persona usuaria en un plazo máximo de diez días hábiles.



- **Decreto Ejecutivo 31257-MINAE, publicado en La Gaceta del 14 de julio de 2003 y sus reformas (31478-MINAE y 40081-MINAE).**

“Artículo 2. Se considera venta al mayoreo de los productos que expende RECOPE, la venta igual o superior a las cantidades de producto según la tabla 2 que a continuación se detalla.”

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
VENTAS MÍNIMAS POR PRODUCTO EN LITROS PARA CLIENTES DIRECTOS
SEGÚN NORMATIVA VIGENTE

Producto	DECRETO	DECRETO	DECRETO
	31257-MINAE 14 JULIO 2003	40081-MINAE 28 MAYO 2003	31478-MINAE 18 ENERO 2017
	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros	Venta mínima compra/litros
Gasolina Súper	3700		
Diésel	3700		
Kerosene	1900		
Búnker			3000
Asfalto	18900		
Gasóleo	11300		
Emulsión Asfáltica		11355	
Gas licuado de petróleo	26400		
Jef fuel	1800		
AV Gas	1800		
Nafta	7500		
IFO 380	25000		

- **Resolución RRG-7635–2007. Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados, del 20 de diciembre de 2007.**

“El Regulador General resuelve:

- I.- *Disposiciones que deberán cumplir los prestadores de los servicios públicos regulados por la Autoridad Reguladora, respecto a la atención de las quejas planteadas por sus usuarios y al informe que deberán remitir a este ente regulador:*



- 1.- *Implementar mecanismos de información para que el usuario conozca su derecho a quejarse y denunciar y tener conocimiento de las instancias a las que pueden acudir.*
- 2.- *Mantener un registro de las quejas y denuncias recibidas, que cuenten con una numeración continua.*
- 3.- *Poner a disposición de los usuarios, los medios necesarios para la recepción de sus quejas y denuncias y los formularios para que éstos presenten sus inconformidades.*
- 4.- *Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.*
- 5.- *Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos períodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.*
- 6.- *Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.*
- 7.- *El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.*
- 8.- *Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1º y 3º anteriores.*



9.- *Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.*

“II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifarias.”

- **Resolución RE-0100-JD-2023 de las quince horas cuarenta y cinco minutos del veintitrés de octubre de dos mil veintitrés**, que en lo interesa en la parte dispositiva estableció:

“(…) Los prestadores al momento de presentar las solicitudes de fijación de tarifas, deberán estar al día con el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con el informe de quejas y denuncias, requerido por esta Autoridad Reguladora en la Resolución RRG-7635-2007 del treinta de noviembre de 2007 o cualquier otra que la sustituya (Artículos 14.a) y c), 24 y 33 Ley 7593 “Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos”).
(…) “

- **Reglamento Interno de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios, del 02 de marzo de 2021.**

“Artículo 21. De las inconformidades presentadas.

Podrán gestionarse ante la Contraloría de Servicios las situaciones que a continuación se detallan y cualquier otra que sea de su competencia:

- a) La calidad de los productos, servicios y trámites que brinda RECOPE a sus públicos.*
- b) Posible afectación a las comunidades debido a la actividad propia de RECOPE.*



- c) *La afectación directa de los bienes o instalaciones de la Empresa por parte de terceras personas.*
- d) *Las actuaciones del personal en el ejercicio de sus funciones, cuando se estime que afectan los servicios prestados y la imagen de la Empresa.”*
- e) Procedimiento para la Atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, código PE-06-02-001.

“6.11.1 El informe semestral para ARESEP se realizará de acuerdo con la resolución “RRG-7635-2007 Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados”, con copia a Presidencia y al Departamento de Estudios Económicos y Financieros.”



IV. Análisis

Informe de quejas presentadas por los usuarios de RECOPE ante la Contraloría de Servicios en el primer semestre de 2024

1. Mecanismos de información a disposición del usuario.

En cumplimiento a la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, RECOPE cuenta con una Contraloría de Servicios adscrita a la Presidencia, la cual es responsable del proceso de gestión de quejas y denuncias y sugerencias de los usuarios ante la Administración.

Las personas interesadas pueden acceder a la Contraloría de Servicios, ingresando al sitio web de RECOPE www.recope.go.cr, desde la pantalla principal. Este apartado contiene, entre otras cosas, los requerimientos mínimos para la presentación de quejas y denuncias, el formulario para la remisión en línea de las gestiones, la normativa que rige a la Contraloría de Servicios; así mismo, los asuntos que pueden tramitarse en esta área, teléfonos institucionales, recolectores digitales (QR). Además, los enlaces a los sitios web y teléfonos de referencia de las instituciones que atienden asuntos relacionados con el combustible que no son competencia de RECOPE.

Se dispone de material informativo sobre la Contraloría de Servicios, 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 a los usuarios del servicio público la presentación de gestiones.

La información de los precios de los combustibles se puede consultar en el enlace <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/tabla-precios/>; así mismo,



están disponibles a los clientes los horarios de atención en las terminales de distribución, aspectos de calidad y seguridad de los productos, entre otros temas.

2. Registro de las quejas y denuncias recibidas.

De cada caso recibido se mantiene un expediente electrónico, enumerado de forma consecutiva e irrepetible, que incluye el año al que corresponde, en este se registra toda la información relacionada con la gestión, desde la recepción, acciones de seguimiento, hasta la resolución final y respuesta al usuario.

Los usuarios del servicio público son los clientes directos y transportistas que ingresan a las instalaciones de RECOPE a retirar el combustible adquirido previamente por medios electrónicos. Estos casos se han identificado con la sigla USP (Usuario de Servicio Público) y el número de acuerdo con el orden cronológico de recepción.

3. Medios para la recepción de quejas y denuncias de los usuarios.

Las gestiones se reciben de forma física (presencial), telefónica y electrónica a la dirección de correo electrónico contraloria@recope.go.cr, mediante el Formulario para la presentación de quejas y denuncias, ubicado en el sitio web de RECOPE en el enlace <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>.

Los números telefónicos disponibles para acceder a la Contraloría de Servicios son: 2284-2700, extensiones 2852, 2855 y 2862. Se cuenta además con el teléfono celular 8322-0530 para la atención de llamadas y la aplicación WhatsApp y un recolector tecnológico de denuncias (QR).

4. Respuesta a los usuarios sobre las quejas y denuncias presentadas.

Conforme al "Procedimiento para la atención de quejas, denuncias, sugerencias y demás gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios de RECOPE"

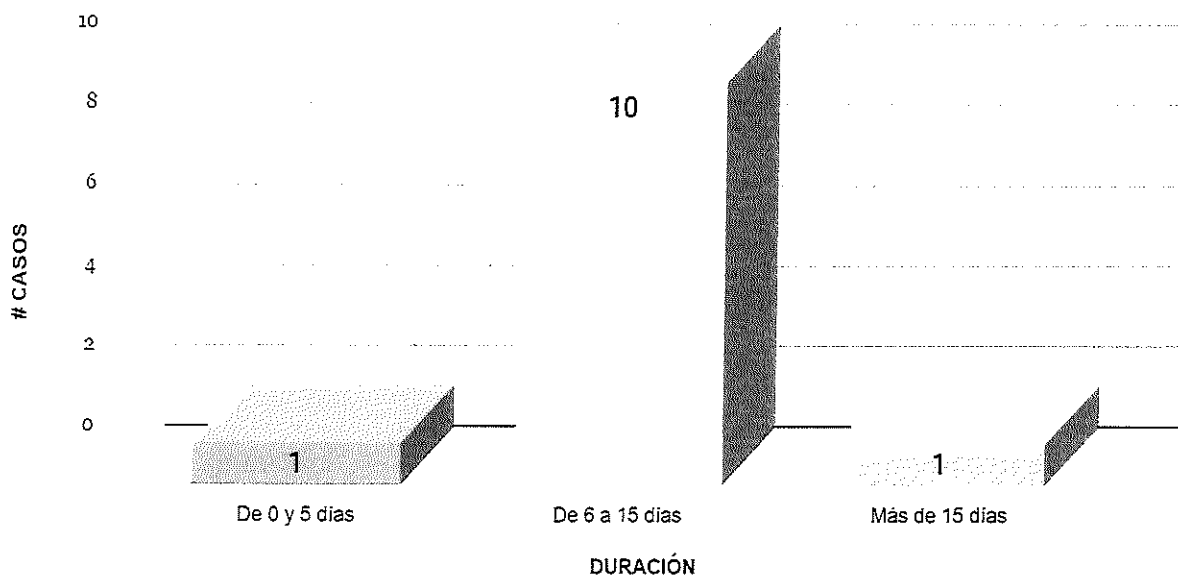


(PE-06-02-001), los casos recibidos fueron remitidos mediante nota a los titulares subordinados para su atención y resolución.

Según lo establecido en el artículo 43 de la Ley 9158, Ley Reguladora de las Contralorías de Servicios, una vez recibida la respuesta del titular subordinado que atiende la gestión, la Contraloría de Servicios cuenta con un plazo de 10 días hábiles para informar al usuario sobre lo resuelto; en caso de que el titular subordinado requiera de mayor tiempo para la resolución, previa solicitud, el plazo se puede ampliar hasta un máximo de 50 días naturales.

Tomando en cuenta la fecha de recepción de la gestión, hasta la respuesta al usuario, de los 12 casos atendidos, 11 se resolvieron entre 0 y 15 días y 1 caso en 30 días debido a que el titular subordinado solicitó una ampliación del plazo por la complejidad del caso. Esta información se presenta en el gráfico 1.

GRÁFICO1
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
DURACION DE LOS CASOS ATENDIDOS EN DIAS HÁBILES
EN EL I SEMESTRE 2024



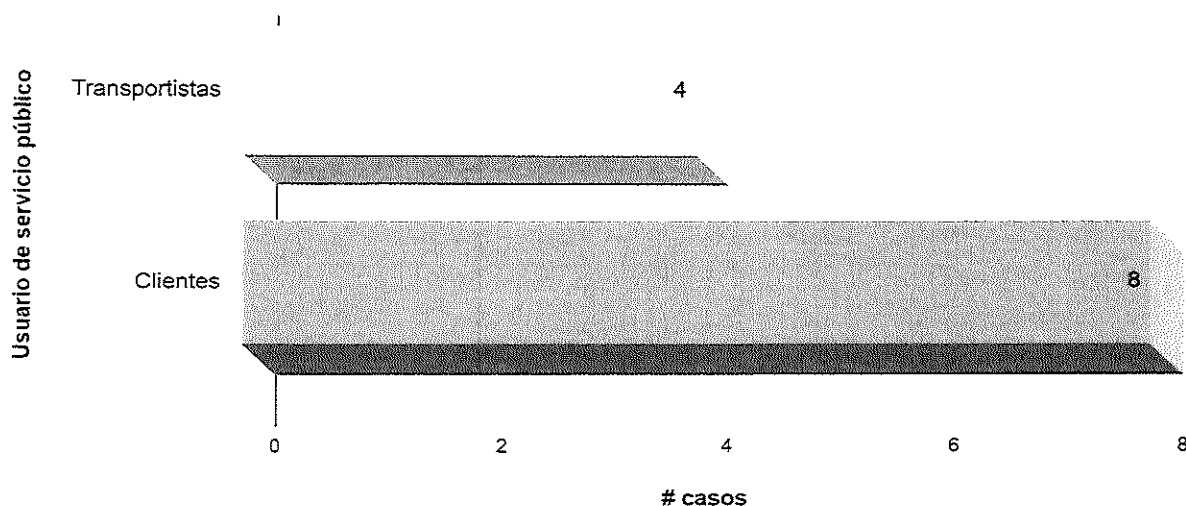


5. Casos atendidos por tipo de cliente

Los usuarios de RECOPE son los clientes directos, con quienes media un contrato de compraventa de combustibles a granel y los transportistas, que se presentan a las terminales de distribución de combustible en los diferentes puntos del país, ya sea por cuenta propia o a nombre de un tercero, con el fin de retirar los productos previamente solicitados y pagados por los clientes directos.

En el primer semestre de 2024 se atendieron en la Contraloría de Servicios 12 casos, 8 fueron presentados por clientes directos y 4 por transportistas, tal y como se muestra en el gráfico 2.

GRÁFICO 2
RECOPE
CONTRALORIA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR TIPO DE USUARIO
EN EL I SEMESTRE 2024



6. Clasificación de los casos atendidos por dimensión.

Según la clasificación establecida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), las gestiones sobre calidad del servicio se agrupan en las siguientes dimensiones:



i. 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. En esta dimensión se atendieron en este semestre 0 casos.

ii. Instalaciones

En esta subdimensión se incluyen los casos relacionados con las instalaciones físicas de la Empresa, que afectan de alguna forma el servicio brindado a los usuarios. En esta dimensión se recibieron 4 casos en este semestre.

iii. Atención a la persona usuaria

Se incluyen los casos relacionados con el trato brindado por parte de los trabajadores de RECOPE a los usuarios de los servicios, ya sea de forma personal o telefónica. En esta dimensión se atendió en este semestre 4 casos.

iv. Información

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, en diferentes medios como, el sitio web de la Empresa, notificaciones a los clientes y solicitudes de información específica. En esta dimensión se recibió 1 caso.

v. Uso inadecuado de recursos de la Empresa

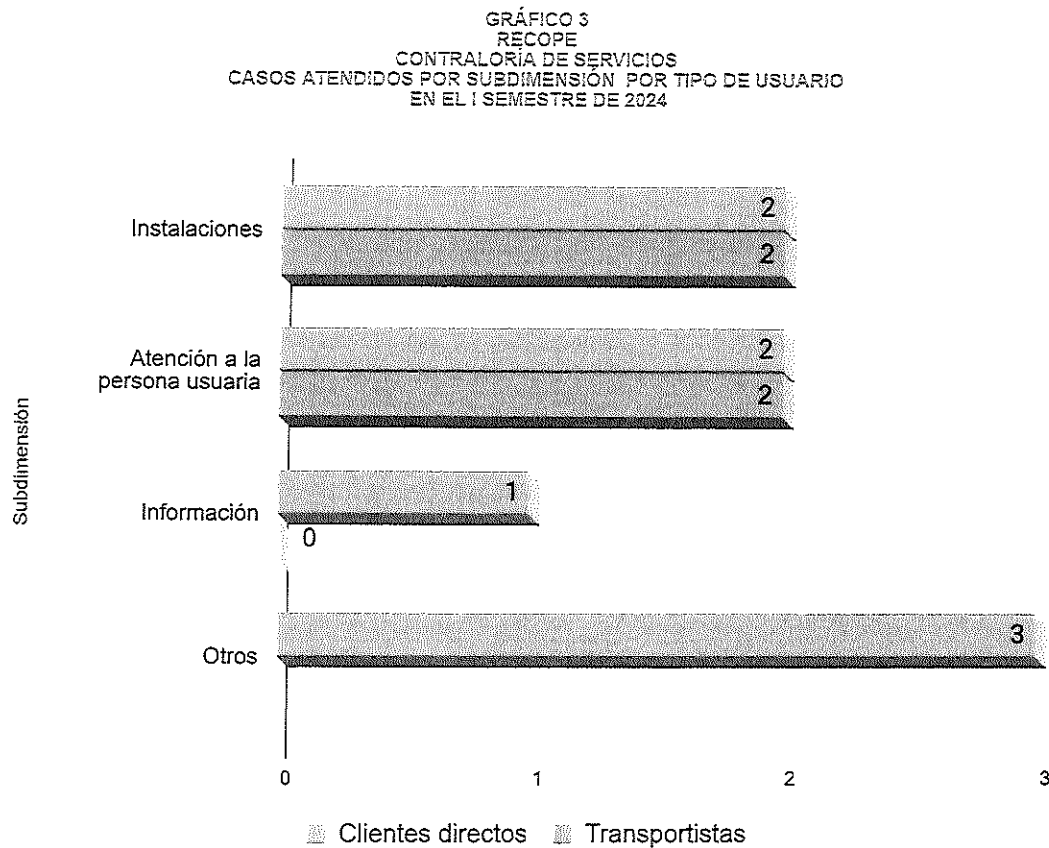
A esta dimensión corresponden los casos relacionados con el uso de los recursos de la Empresa, tales como, vehículos y otras herramientas de trabajo. En esta dimensión no se recibió ningún caso en este semestre.



vi. **Otros**

En esta dimensión se incluyen los casos que no están contemplados en las dimensiones anteriores. En esta dimensión se atendieron 3 casos en este semestre.

En el Gráfico 3 se presenta el número de casos atendidos en cada dimensión por tipo de usuario, clientes directos y transportistas.



7. **Detalle de los casos atendidos por dimensión.**

En la Tabla 3 se presentan los casos atendidos identificados con el código del expediente y el motivo de la queja, tipo de cliente y subdimensión.



**TABLA 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS ATENDIDOS POR DIMENSIÓN**

Nº USP	CASO	TIPO DE CASO	ASUNTO	Tipo Cliente	SUBDIMENSIÓN
1434-2024-USP1	1434	Queja	Supuesto faltante de combustible y solicitud de devolución de producto	Cliente	Otras
1435-2024-USP2	1435	Queja	Falta de instalación y capacitación del sistema Petroweb	Cliente	Información
1436-2024-USP3	1436	Queja	Problema por el desorden en las filas de entrada en las terminales El Alto y La Garita	Cliente	Atención a la persona usuaria
1438-2024-USP4	1438	Queja	Contra del señor Omar Wallfall Bryan por la mala calidad del servicio que brinda, Terminal La Garita	Transportista	Atención a la persona usuaria
1451-2024-USP5	1451	Queja	Queja por hueco en el puesto de entrada y salida de cisternas Terminal La Garita	Transportista	Instalaciones
1452-2024-USP6	1452	Queja	Queja por hueco en el puesto de entrada y salida de cisternas Terminal La Garita	Transportista	Instalaciones
1459-2024-USP7	1459	Queja	Por la aparente presencia de sedimentos en la gasolina super y plus 91.	Cliente	Otro
1463-2024-USP8	1463	Queja	Queja por supuesta persecución del Oficial de Seguridad Terminal Barranca.	Transportista	Atención a la persona usuaria
1465-2024-USP9	1465	Queja	Queja por las condiciones de los clientes para el gaseo de las aeronaves en la Terminal Aeropuerto Daniel Oduber Quirós (Liberia)	Cliente	Atención a la persona usuaria
1466-2024-USP10	1466	Queja	* Filas en Barranca seguridad iluminación, señalización en los diferentes planteles de RECOPE * Queja por rack de diésel de la Terminal Barranca fuera de servicio	Cliente	Instalaciones
1471-2024-USP11	1471	Queja	Supuesta venta de diésel que se encuentra contaminado con agua	Cliente	Otro
1472-2024-USP12	1472	Queja	Terminal Moín Rack 5 Moín sin funcionar lo que vuelve más lenta la carga	Cliente	Instalaciones

8. Razones que originaron las quejas de los usuarios y medidas aplicadas para su solución.

A continuación, se presentan las quejas agrupadas por subdimensión y las medidas aplicadas por la Administración para su solución.



- **Instalaciones (4 casos)**

En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) Queja por hueco en el puesto de entrada y salida de cisternas Terminal La Garita.

El 10 de abril del 2024 un transportista por medio del WhatsApp interpuso una queja sobre un hueco localizado en la entrada de la Terminal La Garita, y que ese mismo día, cuando salía con la carga su vehículo sufrió un daño al pasar por el mencionado hueco.

Por medio del oficio P-CS-0049-20224 del 11 de abril del año en curso se remitió el asunto a la jefatura del Departamento de Distribución Pacífico y mediante el oficio DCPa-0118-2024 del 17 de abril del 2024, se rindió el respectivo informe indicando que el hueco ya había sido reparado. Por lo anterior, se dio por atendido el presente asunto, siendo comunicado al denunciante por medio del oficio P-CS-0061-2024 del 22 de abril del 2024.

2) Queja por hueco en el puesto de entrada y salida de cisternas Terminal La Garita.

Al igual que la queja anterior el 10 de abril del 2024, por medio del WhatsApp de esta Contraloría sobre un hueco a la salida de la Terminal La Garita e informa que a uno de sus compañeros se le quebró un resorte del tanque.

Por medio del oficio P-CS-0050-2024 del 11 de abril de 2024, se remitió el asunto al titular subordinado, quien por medio del DCPa-0119-2024 del 17 de abril del 2024, rindió el respectivo informe indicando que el hueco ya había sido reparado, por lo que este asunto se tuvo por atendido, siendo comunicado al denunciante por medio del oficio P-CS-0062-2024 del 22 de abril del 2024.



3) Filas en Barranca seguridad iluminación, señalización en los diferentes planteles de RECOPE y queja por rack de diésel de la Terminal Barranca fuera de servicio.

El 23 de mayo del 2024, por medio del WhatsApp de esta Contraloría se recibe queja sobre en la que se señala que los agremiados de ATRANSE que cargan en la Terminal Barranca externaron su malestar debido a que el sábado 18 de mayo del año en curso, amanecieron con la noticia de que sólo los choferes que tuvieran el pedido pagado podían anotarse en la lista. Que muchos llegaron desde el día anterior y no los dejan anotarse y los sacan de la fila sí no hay un reporte del dinero depositado y el Oficial de Seguridad les indicó “sin plata no hay fila”. Que les gustaría saber si hay un procedimiento o circular ya que lo que obtuvieron fue un documento que no tiene fecha ni firma, que tampoco habla de la condición de anotarse en la lista. La situación apuntada también está ocurriendo en la Terminal Moín. Además, señala que los agremiados de ATRANSE que cargan en la Terminal Barranca externaron su malestar debido a que el rack de diésel se encuentra fuera de servicio por falta de personal, situación que afecta el servicio y la imagen de RECOPE.

Por medio de los oficios DCO-0179-2024 del 06 de junio del 2024 y el oficio DCPa-0174-2024 del 04 de junio del 2024, los titulares subordinados rindieron los respectivos informes, indicando las acciones correctivas a seguir. A los cuales la Contraloría dio el seguimiento correspondiente hasta el efectivo cumplimiento. El caso se da por atendido y fue notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0125-2024 del 13 de junio del 2024.

4) Terminal Moín Rack 5 Moín sin funcionar lo que vuelve más lenta la carga.

El 23 de mayo del 2024, por medio del WhatsApp de esta Contraloría se recibe queja en la que se señala que el rack N°5 de la Terminal Moín se encuentra fuera de funcionamiento, lo que hace que la carga se vuelva lenta.

Por medio del oficio P-CS-0098-2024 del 29 de mayo del año en curso, se remite el asunto a la Jefatura del Departamento Distribución Caribe, quien a través del oficio Dca-0173-2024 del 04 de junio del 2024, indica que, si es cierto que el rack se encuentra fuera de servicio, porque se estaban pintando



los tanques de distribución, por lo que se tuvo que utilizar los tanques de proceso, cuya tubería no llegaba hasta el mencionado rack, pero que eso no estaba afectando la carga, ya que se estaba atendiendo a los transportistas dentro del horario establecido y que los trabajos concluían en un mes. Por lo anterior, se dio por atendido este asunto, siendo notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0125-2024 del 13 de junio del 2024.

● **Atención a la persona usuaria (4 casos).**

En esta subdimensión se recibió una queja por:

1) **Problema por el desorden en las filas de entrada en las terminales El Alto y La Garita.**

Los días 09 y 15 de febrero del 2024, varios clientes señalaron que en las Terminales de El Alto y La Garita cada vez que se van a dar alzas en el precio de los combustibles, se genera desorden en las filas de ingreso a las mencionadas instalaciones, debido a que hay clientes que cuentan con mayores recursos que envían vehículos particulares y cisternas ajenos a esa actividad comercial, a guardar espacios, afectando a otros clientes.

Por medio del oficio P-CS-0016-2024 del 16 de febrero del año en curso, se remitió este asunto a la Dirección Comercial, la cual por medio del oficio DCO-0056-2024 del 23 de febrero del 2024, informó que partir del 12 de marzo del presente año se iba a implementar un sistema de ingreso mediante fichas físicas en la Terminal de Moín, partiendo del principio de que se debe contar con saldo para soportar la compra de producto.

Desde finales del año 2023, el acceso a la Terminal El Alto, se implementó un sistema de fichas regulado por el inspector de patio, junto a la demarcación de un punto de inicio de fila. Dicho sistema, a la fecha ha producido un cambio efectivo durante los cambios de precio, que en el corto plazo se espera oficializar. De considerarse exitosas estas prácticas se están extrapolando a las otras Terminales, iniciando con La Garita considerando sus condiciones particulares.

Con base en lo expuesto el caso se da por atendido y fue notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0024-2024 del 23 de febrero del 2024.



2) Contra del señor Omar Wallfall Bryan por la mala calidad del servicio que brinda, Terminal La Garita.

El 21 de febrero de 2024 las 15:14 horas, en el celular asignado a esta Contraloría de Servicios, se recibió una queja por parte de un transportista en contra de un trabajador de RECOPE, que en apariencia durante la jornada se notaba desconcentrado, se despista y no toca el botón de inicio de la carga, lo cual genera atrasos en el servicio.

Por medio del oficio P-CS-0019-2024 del 22 de febrero del año en curso se remite el asunto al titular subordinado, quien por medio del oficio DCPa-0067-2024 del 26 de febrero del presente año, indicó que debido a la atención de las descargas en Puerto Caldera, los funcionarios que se quedan en las terminales de distribución de combustibles han tenido que trabajar horas extras, lo cual puede estar afectando al trabajador, por lo que se tomaron las acciones correctivas, para que este tipo de situación no se repita.

Así las cosas, el caso se da por atendido. siendo notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0026-2024 del 26 de febrero del 2024.

3) Queja por supuesta persecución del Oficial de Seguridad Terminal Barranca.

El sábado 27 de abril del 2024, al celular asignado a esta Contraloría de Servicios, se recibió una queja en contra de un oficial de seguridad de la Terminal Barranca por presunta persecución en contra de un transportista e incumplimiento de la normativa de RECOPE relacionada con la vestimenta de los choferes de cisternas para ingresar a las terminales.

Por medio del oficio P-CS-0072-2024 del 29 de abril de 2024, se traslada el asunto a la jefatura del Departamento de Protección de Bienes Mediante PB-0225-2024 del 10 de junio del 2024, quien realizó las investigaciones del caso y tomó las medidas correctivas correspondientes.

Con base en lo expuesto el caso se da por atendido, siendo notificado al gestionante por medio del oficio P-CS-0119-2024 del 11 de junio del 2024.



- **Información (1 caso).**

En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

- 1) **Falta de instalación y capacitación del sistema Petroweb.**

Los días 09 y 15 de febrero del 2024, se recibió queja por parte por parte de varios clientes de la Cámara de Empresarios del Combustible que adujeron que RECOPE cuenta con una excelente herramienta denominada Petroweb, que facilita el proceso de compra de productos. Anteriormente, la Empresa enviaba personal a instalarle a los usuarios el mencionado sistema, impartiendo la respectiva capacitación. Sin embargo, en la actualidad ese servicio no se está brindado, por una parte, de ellos no cuentan con el sistema y otros lo tienen instalado, pero no saben cómo utilizarlo, por lo que solicitan que se valore la posibilidad de retomar esa práctica.

Por medio del oficio P-CS-0015-2024, se trasladó el asunto a la Directora Comercial de la Dirección de Distribución, quien por medio del oficio DCO-0052-2024 del 20 de febrero del 2024, informó que el sistema se encuentra habilitado y en funcionamiento.

En caso de que algún cliente esté interesado en su uso, solamente debe coordinar previamente con el Departamento de Gestión de Ventas la creación de un usuario administrador. El sistema no requiere de instalación previa, su acceso está disponible a través del portal web empresarial (<https://www.recope.go.cr/servicios/venta-de-productos/>). Es importante aclarar que no es una aplicación que requiera instalación, sino una facilidad disponible vía internet.

Adicionalmente, dicha Dirección tiene a disposición de todos los usuarios un video de inducción para el uso del sistema, el cual se encuentra disponible en el portal web. Sin embargo, en caso de que algún cliente requiera capacitación adicional o necesite evacuar cualquier duda se podían coordinar sesiones de capacitación virtual, en las cuales se hace una demostración de la herramienta y sus funcionalidades.

Con base en lo expuesto, se dio por atendido el presente caso, siendo notificado al representante legal de la mencionada cámara por medio del oficio P-CS-0031-2024 del 23 de febrero del 2024.



- **Otros (3 casos).**

En esta subdimensión se recibieron quejas por los siguientes motivos:

- 1) **Supuesto faltante de combustible y solicitud de devolución de producto.**

Los días 30 de enero y 14 de febrero del 2024 se reciben quejas pues aparentemente, en las fechas señaladas el cliente compró determinada cantidad de gasolina regular, gasolina súper y diésel. Sin embargo, señala que hubo problemas en la Terminal Moín y casi no pudieron cargar. Además, señala que las chapas venían bajas y que el chofer informó que el jefe de patio le había dicho que por la hora no se podía hacer nada, por lo que podía reclamar al día siguiente. Y manifiesta que su pretensión es que se le repongan los centímetros faltantes de combustible.

Por lo anterior, por medio del oficio P-CS-0014-2024 del 14 de febrero de 2024, se remitió el asunto a la jefatura de Distribución Caribe, quien por medio del oficio Dca-0042-2024 del 22 de febrero del 2024, informó que en los resultados obtenidos en ambos sistemas no se detectaron inconsistencias en los datos que avalen diferencias entre lo que se cargó en contraposición con lo facturado, aunado a esto nuestros equipos están calibrados y certificados. Cabe destacar que no se han tenido otras quejas por parte de los clientes en el sentido mencionado.

Con base en lo anterior, se da por atendido el caso, siendo notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0021-2024 del 22 de febrero del 2024.

- 2) **Por la aparente presencia de sedimentos en la gasolina súper y plus 91.**

El 22 de abril del 2024, por medio de correo electrónico, se recibe queja de un cliente por la aparente presencia de sedimentos en la gasolina súper y plus 91.

Por lo anterior, por medio del P-CS-0063-2024 del 22 de abril del 2024, se remitió el asunto al Jefe de Distribución Caribe, quien a través del oficio Dca-0124-2024 del 30 de abril del 2024, el Departamento Distribución Caribe



informó que RECOPE aplicó los siguientes controles para asegurar la calidad del producto:

- **Proceso de calidad en el certificado de ambos productos**

Para el tanque de gasolina regular se utilizó el certificado de calidad 1702M24 y para la gasolina súper el certificado calidad 1912M24 ambos analizados en el Laboratorio institucional el día que se presentó la queja del cliente, estos procesos de certificación hacen que el producto cumpla con los estándares de calidad donde se verifican diferentes presencias de contaminantes incluyendo partículas de cualquier tipo.

- **Filtrado de productos en las líneas de ventas**

Ambos productos contienen tres puntos de filtrado, uno en la bomba principal, uno en la línea principal de ventas y otro filtro en cada línea que alimenta los brazos de carga, de lo anterior diariamente se verifica presión residual para verificar si hay presencia de saturación por partículas.

- **Pruebas de rutina visual y de calidad**

Adicionalmente se tienen pruebas visuales por los operadores donde revisan la existencia o no de partículas u otro aspecto del producto, además se toman muestras para enviar analizar la calidad del producto durante las ventas. "Muestreo de camiones cisterna para producto limpio" (PF-11-03-004).

- **Marchamo colocado por parte del cliente**

Según el instructivo "Instructivo para la carga de producto limpio" PF-11-03-003 el cliente es quien coloca el marchamo validando que la carga está correcta. Si hay inconformidad del producto se procede a utilizar el "Instructivo de Producto no Conforme PF-11-02-001" por lo que será atendido de forma inmediata para solventar el requerimiento.



En resumen, no se tienen elementos que nos permitan identificar alguna causa dentro de nuestros procesos que fundamente una contaminación de los productos mencionados, aunado que una vez que el cliente se retira de las instalaciones de la empresa no tenemos injerencia situacional que podamos referir para la causa del reclamo.

Con base en lo expuesto, el caso se da por atendido, siendo notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0078-2024 del 05 de mayo del 2024.

3) **Supuesta venta de diésel que se encuentra contaminado con agua.**

El 28 de mayo de 2023, se recibe denuncia por la supuesta venta de diésel contaminado con agua.

Por lo anterior, a través del oficio P-CS-0097-2024 del 29 de mayo del 2024, se trasladó el asunto al Jefe de Distribución Caribe, quien por medio del oficio Dca-0174-2024 del 07 de junio del 2024, el Departamento Distribución Caribe informa que efectivamente existen mecanismos que reducen el riesgo que la venta se efectúe con contaminante de agua tales como; *“a) Los certificados de calidad emitidos por el laboratorio para verificar el cumplimiento con normativas donde se asegura que el producto no contiene agua. b) Pruebas visuales para determinar presencia de agua directamente del rack de carga y c) Pruebas de rutina que son analizadas en el laboratorio de calidad de las muestras de los racks de carga”*.

Adicionalmente agrega que el vehículo es revisado antes de ir a los racks de carga, existe un encargado (Pinchador) de verificar cada compartimento, esto para determinar que no contenga ningún tipo de producto de modo que se encuentre el compartimento completamente vacío.

De lo anterior cabe destacar que el cliente es quién coloca los marchamos que garantizan la satisfacción del producto, una vez el cliente se retira de las instalaciones de la empresa no tiene control de las condiciones ajenas que puedan variar los productos entregados.

Por lo anterior, se desprende que es muy poco probable que la contaminación aludida fuese causa de la venta del producto por parte de RECOPE, puesto que se cuenta con los mecanismos necesarios para asegurar que el producto vendido se realice en óptimas condiciones de

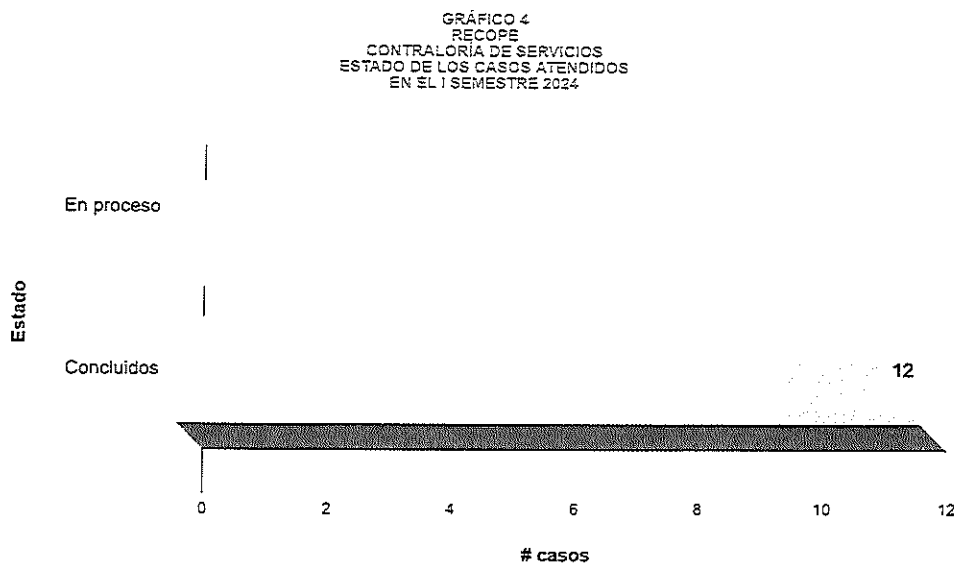


calidad, lo cual inclusive es verificado por la persona compradora quien recibe conforme el producto antes de abandonar las instalaciones de RECOPE, y que es asegurado mediante la colocación de los marchamos correspondientes.

El caso se da por atendido y fue notificado al cliente por medio del oficio P-CS-0112-2024 del 10 de junio del 2024.

9. Estado actual de los casos

A la fecha de presentación del informe 12 están concluidos, tal y como se presenta en el gráfico 4.





V. Conclusiones

1. Durante el primer semestre de 2024, la Contraloría de Servicios atendió un total de 12 quejas de usuarios del servicio público, de las cuales 8 fueron presentadas por clientes y 4 por transportistas.
2. Todas las quejas recibidas fueron canalizadas a los titulares subordinados correspondientes dentro de la estructura organizativa, con el propósito de implementar medidas correctivas y preventivas destinadas a evitar su reincidencia en el futuro.
3. Las quejas recibidas se distribuyeron en los siguientes subdimensiones: Instalaciones con 4 casos; Atención a la Persona Usuaría con 4 casos; Información con 1 caso y Otros con 3 casos. No se recibieron quejas en las subdimensiones tramitología y gestión de procesos y uso inadecuado de los recursos de la Empresa.
4. Hasta la fecha de este informe, se han concluido los 12 casos recibidos.
5. De los casos ya concluidos, 11 fueron resueltos en un plazo igual o inferior a 15 días y solo 1 caso superior a los 15 días debido a que el titular subordinado solicitó una ampliación del caso por la complejidad del asunto.



VI. Recomendación

Trasladar el presente Informe de quejas y denuncias atendidas por la Contraloría de Servicios en el primer semestre 2024, a la Dirección General de Atención al Usuario de la ARESEP, antes del 15 agosto de 2024, suscrito por el titular del servicio público de RECOPE, para atender el requerimiento establecido en la regulación vigente.

VII. Responsable

Este informe fue elaborado por:

Eunice Paddyfoot Melone
Contralora de Servicios

Aprobado por:

Karla Montero Viquez
Presidenta



VIII. Anexos

1. Resolución de ARESEP RRG-7635-2007.
2. Agregar RRG-100-JD-203
3. Información disponible en el sitio web de RECOPE.
4. Material informativo a disposición de clientes.



Anexo 1. Resolución RRG-7635-2007



4.- Dar respuesta por escrito al quejoso o denunciante, dentro de un plazo de diez días hábiles posteriores a la presentación de la queja o la denuncia, de lo cual deberá quedar evidencia.

5.- Presentar ante la Autoridad Reguladora un informe semestral de las quejas y denuncias recibidas, atendidas y pendientes de atender. En el I semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de enero a junio, el cual deberá ser presentado antes del 15 de agosto de cada año. En el II semestre corresponderán las quejas y las denuncias presentadas durante los meses de julio a diciembre, el cual deberá ser presentado antes del 15 de febrero del año siguiente. En aquellos casos donde no se reciban quejas ni denuncias dentro de esos periodos, deberá de informarse a la Autoridad Reguladora, de esa situación.

6.- Incluir dentro del informe de quejas y denuncias, un análisis crítico sobre las razones que originan las quejas de mayor incidencia y las medidas correctivas a implementar por el operador del servicio.

7.- El titular del servicio público, o quien ostente su debida representación deberá suscribir el informe de quejas y denuncias.

8.- Remitir a más tardar el 28 de noviembre de 2008, un informe adicional de las acciones llevadas a cabo para dar cumplimiento a lo dispuesto en los puntos 1º y 3º anteriores.

9.- Presentar ante la Autoridad Reguladora, el informe impreso y en formato digital, el cual deberá ser copia fiel del primero. Incluir los datos del encargado del proceso de atención de quejas y denuncias, número telefónico, número de fax y correo electrónico.

II.- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley 7593, la presentación de los informes de quejas y denuncias se constituye en requisito de admisibilidad para el trámite de las solicitudes tarifas.

III.- Se deroga la resolución RRG-6199-2006 del 20 de noviembre de 2006.

Publiquese.-

Fernando Herrero Acosta
Regulador General

RRG-7635-2007

de sus quejas y denuncias y los formularios para que éstos presenten sus inconformidades.



ANEXO 2. Información disponible en <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>



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

Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento continuo de los servicios mediante la participación ciudadana. Conocer sus opiniones permite identificar las áreas que requieren atención especial, gestionar las acciones correctivas necesarias.

► [Evalúe los servicios de RECOPE](#)

Puede presentar sus quejas, denuncias, sugerencias e inconformidades respecto a los productos, servicios que ofrece la empresa y de sus actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores cuando se estime que afectan directa o indirectamente los servicios prestados. Púese a siguiente enlace para acceder al formulario.

► [Formulario para denuncias, sugerencias, consultas o inconformidades](#)

Requerimientos mínimos de la denuncia

Las quejas, denuncias, sugerencias y/o dudas deben contener al menos la siguiente información:

- 1) Nombre, número de identificación, firma de la persona que la presenta o de las personas que consten el nombre, firma de todos los interesados.
- 2) Dirección física de electron de correo electrónico.
- 3) El o los nombres de las personas o comisiones en que se fundamenta la queja, denuncia, sugerencia o petición.
- 4) Nombre de las personas o dependencias relacionadas con los hechos que la fundamentan.
- 5) Cualquier otro referente, elementos de prueba, nombres de testigos y otra información que sea relevante para resolver la investigación.

Contáctenos

Con gusto lo atenderemos.

- 1) Horario de Atención de Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.
- 2) Dirección: Calle 108, P.O. Box 10, San Francisco de los Caballeros, Ed. Vía Herman Gamero Salazar, 10100
- 3) Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- 4) Teléfonos: 2254-2350, 2254-2355, 2254-2356
- 5) Celular: 8822-0830



Inicio > Controlaría de Servicios > Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades

Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades



Buscamos un mundo como el que mejor en nuestros intereses de todos con respecto a denuncias, sugerencias e inconformidades sobre los servicios que nos presta la compañía.

1. Información Personal

Fecha de Ingreso

Hora

Tipo de Caso*

Tipo de Cliente*

Identificación

Dirección de residencia

Dirección de negocio

Teléfono

E-mail

Celular

2. Datos de la sugerencia, consulta o inconformidad

Fecha Sugerencia

Hora Sugerencia

Descripción de la sugerencia

Tiempo

Revisión a Entregar



Anexo 3. Información de precios vigentes disponible al público en el enlace <https://www.recope.go.cr/productos/precios-nacionales/tabla-precios/>



Menú Q




[Inicio](#) > [Productos](#) > [Precios Nacionales](#) > [Precios Vigentes](#)

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, operación e inversión del Sistema Nacional de Combustibles, e 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 02, del 11 de mayo del 2023. Cambio en Impuesto Único. Rige a partir del 12 de mayo del 2023.
- > Precios publicados en La Gaceta No 119, del 03 de julio del 2023. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta. Rige a partir del 04 de julio del 2023.




ANEXO 4: Material informativo de la Contraloría de Servicios.

RECOPE

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

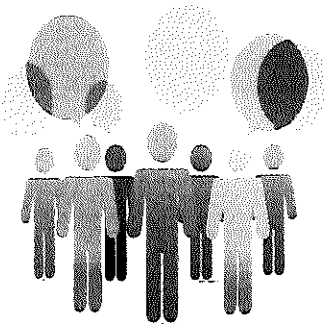
Instrumento de mejora continua

Sus aportes nos ayudan a mejorar
nuestros servicios.

 (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?

Sí () 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



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 tratadas 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) 2284-2652
(506) 2284-2655

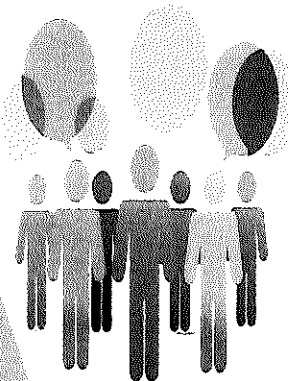
contraloria@recope.gg.cr

www.recope.com

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	Denuncia	Sugerencia
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.	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.	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.