

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
SEGUNDO SEMESTRE 2020**

ELABORADO POR:

**XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS**

FEBRERO 2021

TABLA DE CONTENIDOS

Presentación.....	3
I PARTE. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias	4
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.....	9
1. Casos atendidos	9
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas.....	10
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	13
4. Duración del Proceso.....	15
5. Estado actual de los casos.	16
6. Casos en proceso de atención.....	17
Anexos:.....	18

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL SEGUNDO 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 julio al 31 de diciembre 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 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 irreplicable, 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, teléfonos 2284-2853 y 2284-2855 y aplicación de WhatsApp 8322-0530, correo electrónico contraloria@recope.go.cr, mediante formulario en el sitio web www.recope.go.cr

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, 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, el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias, así como 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, 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, 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?*

Si No

*Información requerida

La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL


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

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.

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

Precios 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.259, del 06 de noviembre del 2020. Cambio en Impuesto Único: Rige a partir del 07 de noviembre del 2020.
- » Precios publicados en La Gaceta No.19, del 28 de enero del 2021. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Terminales de Venta: Rige a partir del 29 de enero del 2021.

Estaciones de Servicio

Precios en colones al consumidor en estaciones de servicio:

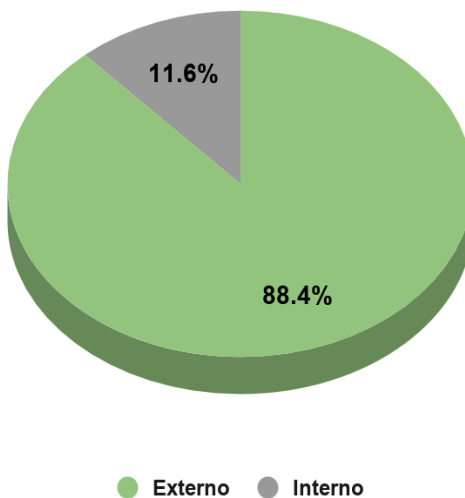
PRODUCTO	PRECIO / LITRO SIN IMPUESTO	IMPUESTO ÚNICO	MARGEN PROMEDIO DE ESTACIONES DE SERVICIO	PRECIO / LITRO TOTAL
GASOLINA SUPER (SUPERIOR)	275.5100	262.5000	66.7704	605.0000
GASOLINA PLUS 91 (REGULAR)	271.6600	250.7500	66.7704	589.0000
KEROSENE	276.2800	71.5000	66.7704	415.0000
DIESEL 50	287.8600	148.0000	66.7704	503.0000

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el segundo semestre de 2020, se atendieron en la Contraloría de Servicios 43 casos, de los cuales 5 (11,6%) fueron presentados por clientes internos y 38 (88,4%) 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
RECOPE
Contraloría de Servicios
Porcentaje de casos 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 agrupa en 2 dimensiones:

a) **Consultas.**

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

b) **Calidad del Servicio.**

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

1. Información

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

2. Atención a la persona usuaria

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

3. Tramitología y gestión de procesos

En esta dimensión se incluyen los casos sobre trámites y procesos que afectan el servicio a los clientes por falta de claridad, exceso de requisitos y otros similares.

4. *Uso inadecuado de recursos de la Empresa*

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

5. *Instalaciones*

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

6. *Otros*

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

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

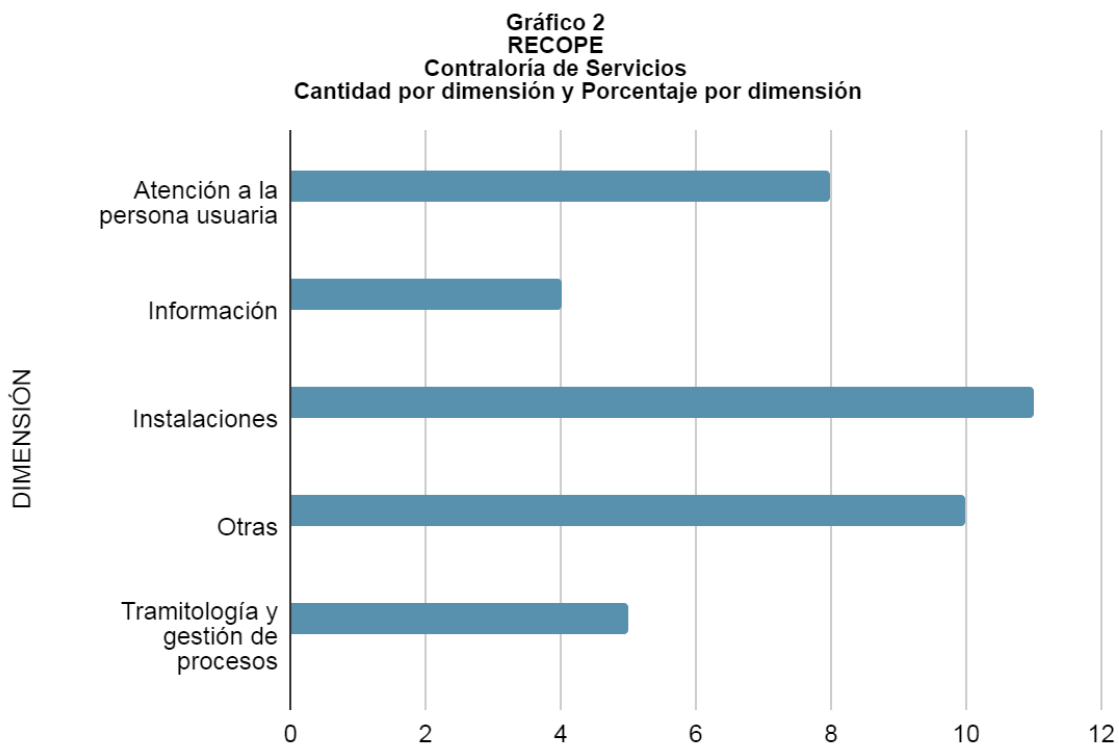
Tabla 1
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos atendidos por dimensión

Dimensión	Cantidad por dimensión	Porcentaje por dimensión
Atención a la persona usuaria	8	21.05%
Información	4	10.53%
Instalaciones	11	28.95%
Otras	10	26.32%
Tramitología y gestión de procesos	5	13.16%
Total	38	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 denunciados según el medio indicado en el momento de presentar la denuncia para recibir notificaciones, ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

Como se observa en el Gráfico 2, la mayoría de los casos atendidos se ubican en la dimensión Instalaciones con 11 casos (28,95%), Otros con 10 casos (26,32%), Atención a la Persona Usuaria con 8 casos (21,05%), Tramitología y gestión de procesos con 5 casos (13,16%), e Información con 4 casos (10,53%).



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 2020
por Subdimensión

Subdimensión	Asunto	Cantidad
Atención a la persona usuaria	Ingreso a terminales por requisitos de pólizas en El Alto, Barranca, Moín, La Garita.	5
	Queja de los transportistas en la Terminal La Garita	1
	Uso de mascarillas de funcionarios Dpto. Facturación	1
	Autorización para venta de Búnker en la Terminal El Alto	1
	Total Atención a la persona usuaria	8
Información	Acceso a información pública	1
	Gestión para comprar Diésel	1
	Declaración Jurada Impuesto Único	1
	Precios de LPG	1
Total Información	4	
Instalaciones	Estacionamiento para el ingreso de camiones en La Garita y Moín	2
	Afectación de propiedades aledañas a servidumbre del poliducto en Turrialba	6
	Prohibición de salida a contratistas por portón para cisternas	1
	Ruido excesivo de sirena de emergencia en Estación de Bombeo Turrialba	1
	Uso estacionamiento para contratistas en Terminal El Alto	1
	Total Instalaciones	11

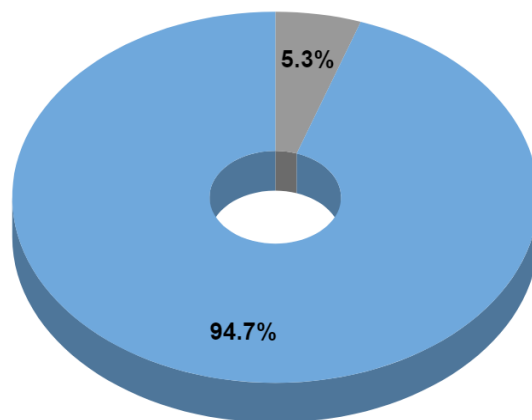
Otras	Gestión por accidente de tránsito con vehículo institucional	1
	Supuestos pagos irregulares en RECOPE	1
	Estafa por reclutamiento de personal para RECOPE	1
	Robo de material de instalaciones de AIDO	1
	Solicitud de proyecto para estudiantes UCR	1
	Traducción a LESCO o subtítulos en videos que realiza RECOPE en cumplimiento ley 7600	1
	Uso inadecuado de vehículos de RECOPE	4
	Total Otras	10
Tramitología y gestión de procesos	Plazo para el depósito de la pensión alimentaria a beneficiarios, gestión para el aumento	4
	Retraso en información solicitada sobre requisitos para operar como intermediario en la compra de combustibles	1
Total Tramitología y gestión de procesos	5	
Suma total	38	

4. Duración del Proceso

La Contraloría de Servicios ha establecido como estándar un tiempo de 3 días hábiles para remitir a los titulares subordinados los casos para su resolución. Como se puede apreciar en el Gráfico 3, la mayoría de los casos fueron remitidos dentro de ese plazo (94,74%) de 5 días hábiles o menos, los demás casos (5,3%) 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.

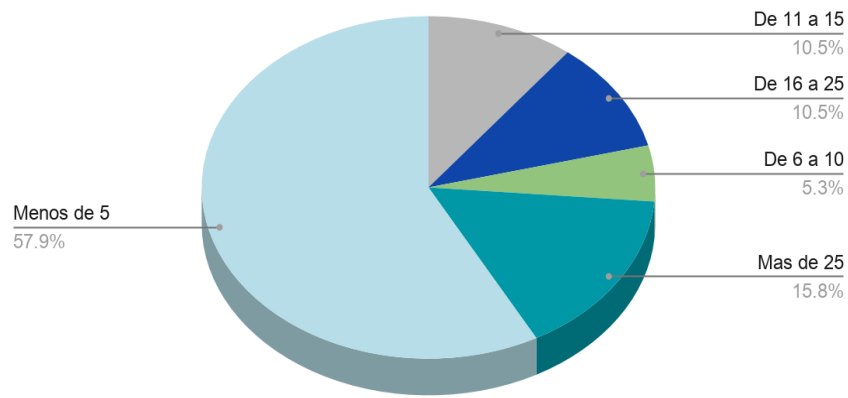
Gráfico 3
RECOPE
Contraloría de Servicios
Tiempo de remisión a los Titulares Subordinados

● Más de 5 ● Menos de 5



En el gráfico 4 se representa de manera porcentual la duración total del proceso en días hábiles, un 57,9% (22 casos) fue resuelto en menos de 5 días, un 5,3% (2 casos) fue resuelto entre 6 y 10 días hábiles, un 10,5% (4 casos) se resolvió entre 11 y 15 días, un 10,5% (4 casos) se resolvió entre 16 y 25 días, y un 15,8% (6 casos) en más de 25 días hábiles.

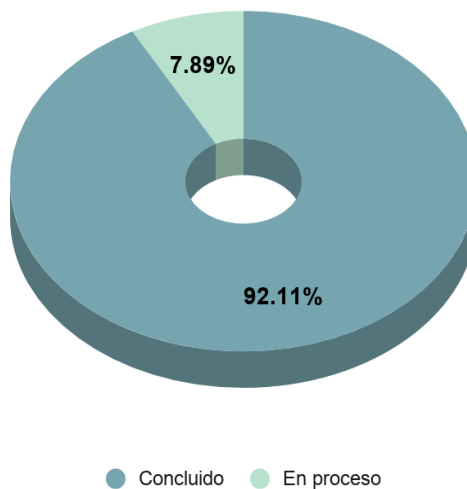
Gráfico 4
RECOPE
Contraloría de Servicios
Proceso de Atención de los Casos Atendidos en días hábiles



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 92,11% (35 casos) se encuentra concluido, un 7,89% (3 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

Gráfico 5
RECOPE
Contraloría de Servicios
Estado de los casos atendidos II 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

Caso	Asunto	Dimensión	Última gestión	Dependencia
1132	Acondicionamiento de para espacio para estacionamiento camiones cisterna en Terminal La Garita	Instalaciones	Se remite el oficio P-CS-0065-2020 a la jefatura. La Gerencia de Operaciones va a plantear dicha solicitud a la Dirección de Planificación. Con oficio DD-0012-2020, se hace el traslado de la acción de mejora al Sr. Roy Vargas, para que tramite la inclusión en el POI y Presupuesto del 2021 de estas obras menores.	Gerencia de Operaciones
1149	Afectación a vecinos por derrame de combustible en propiedad, Barbillas Turrialba debido a robos en el poliducto.	Instalaciones	Con oficio P-CS-0097-2020 se remite el caso a la Gerencia de Servicios Técnicos.	Gerencia de Servicios Técnicos
1152	Ruido excesivo de sirena en Estación de Bombeo Turrialba	Instalaciones	Se remite el oficio P-CS-0101-2020 a la Gerencia de Servicios Técnicos.	Gerencia de Servicios Técnicos

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