

**REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S.A.
CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

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

**ELABORADO POR
XIOMARA VARGAS SALAZAR
CONTRALORA DE SERVICIOS**

JULIO 2019

Contenido

| | |
|---|-----------|
| <i>Presentación.....</i> | <i>3</i> |
| <i>I Parte. Sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias.....</i> | <i>4</i> |
| <i>Información al público</i> | <i>4</i> |
| <i>II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.....</i> | <i>10</i> |
| 1. <i>Casos atendidos</i> | <i>10</i> |
| 2. <i>Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas</i> | <i>11</i> |
| <i>Atención a la persona usuaria.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Consultas.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Información.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Instalaciones.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Tramitología y gestión de procesos</i> | <i>12</i> |
| <i>Otros.....</i> | <i>12</i> |
| <i>Uso inadecuado de recursos</i> | <i>12</i> |
| 3. <i>Detalle de los casos atendidos por dimensión.....</i> | <i>14</i> |
| 4. <i>Duración del Proceso.....</i> | <i>16</i> |
| 5. <i>Estado actual de los casos.....</i> | <i>17</i> |
| 6. <i>Casos en proceso de atención.....</i> | <i>17</i> |

REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2019

Presentación

En cumplimiento a la Resolución RRG-7635–2007 “Informe de quejas y denuncias de los prestadores de servicios públicos regulados” se presenta el Informe de casos atendidos por la Contraloría de Servicios de RECOPE en el periodo comprendido del 1° de enero al 30 de junio de 2019.

La primera parte del informe contempla las acciones realizadas para mantener el sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias, los medios de comunicación con los clientes 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, en cumplimiento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N° 9158, reporta al Presidente de RECOPE Sr. Alejandro Muñoz Villalobos.

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

Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr

Portal web: <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>

Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855

Fax: 2257-1781

WhatsApp: 8322-0530

Apartado postal: 4351-1000 San José

I Parte. Sistema 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 diferentes gestiones de los clientes, 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.

Se cuenta con un expediente electrónico para cada caso, con numeración consecutiva e irrepetible, para el registro y seguimiento de las acciones y el respaldo de documentación relacionada.

Información al público

Se dispone de material informativo en las áreas de atención al público en los centros de trabajo y en los puestos de seguridad, con el fin de que se canalicen adecuadamente las consultas, quejas, denuncias o sugerencias de los clientes.

Se cuenta con boletas para la presentación de quejas pre enumeradas y buzones de sugerencias en las oficinas de facturación en los planteles de distribución de combustibles y puestos de mayor afluencia de público en los distintos centros de trabajo.

Los usuarios pueden acceder a la Contraloría de Servicios de RECOPE mediante el correo electrónico contraloria@recope.go.cr, ingresar al sitio web de RECOPE www.recope.go.cr con acceso a la Contraloría de Servicios desde la pantalla principal, además en la pestaña Transparencia en el link: <https://www.recope.go.cr/contraloria-de-servicios/>

En esta sección se encuentra el formulario para presentación de quejas, denuncias y sugerencias y accesos a otros sitios de interés y el listado general de contralores de servicios de las instituciones públicas. Además la normativa aplicable, horarios de atención, números de teléfono, fax, direcciones de correo electrónico.

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 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 sugerencias, consultas o inconformidades](#)

Contáctenos

- » Horario de Atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- » Dirección: Calle 108, Ruta 32. Km 0, San Francisco de Goicoechea, Edificio Hernán Garrón Salazar, piso 9.
- » Correo electrónico: contraloria@recope.go.cr
- » Teléfonos: 2284-2852, 2284-2853, 2284-2855.
- » Fax 2257-1781.
- » Whatsapp: 8322-0530

Para una mejor canalización de sus inconformidades le indicamos que:

- » Las quejas relacionadas con la calidad, cantidad y precio de los combustibles aplicados en las estaciones de servicio deben presentarse en Autoridad Reguladora de Servicios Públicos a la dirección usuario@aresep.go.cr teléfono 2506-3200.
- » Las actividades anómalas sobre el almacenamiento de combustibles en lugares no autorizados se deben reportar al Ministerio de Salud de la zona.
- » La venta irregular de combustibles en lugares no autorizados se debe reportar a la Dirección General de Transporte y Comercialización de Combustible del Ministerio del Ambiente Energía, **teléfono 2223-7808**.

Información Adicional

- » [Ingreso a Ficha de Trámites y Servicios de la Contraloría de Servicios](#)
- » [Ley de protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos Ley 8220](#)
- » [Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios AS-08-02-002 V4 Anexos: Anexo 1 Responsabilidades Jefaturas, Anexo 2 Diagrama del proceso Atención de quejas, Anexo 3 Manifiesto de Compromiso, Anexo 4 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios Ley 9158, Anexo 5 Boleta para registro de quejas](#)
- » [Reglamento a la Ley del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios](#)

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



Formulario para presentación de sugerencias, consultas o inconformidades

Su opinión es un valioso aporte para la mejora de nuestros procesos, permítanos conocer sus 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 o inconformidad

Fecha Suceso

Hora Suceso

Descripción de los Hechos*

Testigos

Personas a Denunciar

¿Esta dispuesto a atestiguar ?*

En este mismo espacio se encuentra un formulario para calificar los servicios de la Empresa y funcionarios que le han brindado atención.

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

Evalúe nuestros servicios

Fecha
dd/mm/aaaa

1. Dependencia donde recibió el servicio: *****
Tu respuesta

2. Funcionario que le atendió: *****
Tu respuesta

3. El trato recibido fue: *****

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

4. El tiempo de atención fue: *****

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión? *****

Sí

No

6. ¿Por qué? *****
Tu respuesta

7. Recomendaciones sobre el servicio: *****
Tu respuesta

La Contraloría de Servicios está ubicada en el piso 9 del Edificio Hernán Garrón Salazar, en San José, Barrio Tournón. Este edificio es accesible para personas con discapacidad. Cuenta con rampas de acceso, ascensor con parlante y rotulación en lenguaje braille, servicios sanitarios habilitados para personas con discapacidad en 8 de los 13 pisos y en el comedor.

Se da servicio de impresión en braille sobre la gestión de RECOPE para quienes lo requieran, mediante solicitud previa al Coordinador de la Comisión Institucional de Discapacidad, Sr. Juan José Sancho Álvarez, ubicado en el primer piso del Edificio Hernán Garrón.

En la página principal del sitio web de RECOPE, www.recope.com están disponibles al público los precios vigentes de los productos, 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 normas de seguridad de los productos, entre otros temas de interés para el cliente directo y público en general.

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, 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.27, del del 07 de febrero del 2019. Cambio en Impuesto Único: Rige a partir del 08 de febrero del 2019
- » Precios publicados en La Gaceta No.124, del 03 de julio del 2019. Cambio en Combustibles en Estaciones de Servicio y Planteles de Abasto: Rige a partir del 04 de julio del 2019.

Estaciones de Servicio

Precios en colones al consumidor en estaciones de servicio:

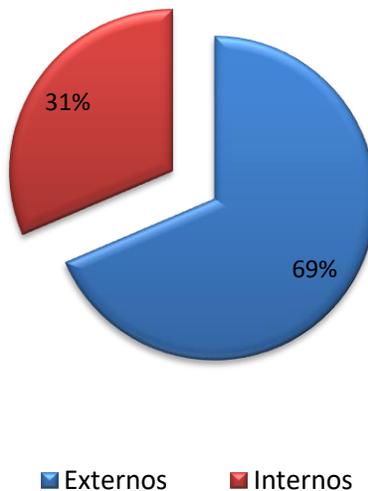
| PRODUCTO | PRECIO / LITRO SIN IMPUESTO | IMPUESTO ÚNICO | MARGEN PROMEDIO DE ESTACIONES DE SERVICIO | PRECIO / LITRO TOTAL |
|------------------------------|-----------------------------|----------------|---|----------------------|
| GASOLINA SUPER (SUPERIOR) | 343.2200 | 257.7500 | 57.9533 | 659.0000 |
| GASOLINA PLUS 91 (REGULAR) | 333.4300 | 246.2500 | 57.9533 | 638.0000 |
| KEROSENE | 334.6700 | 70.2500 | 57.9533 | 463.0000 |
| DIESEL 50 | 323.7200 | 145.5000 | 57.9533 | 527.0000 |

II Parte. Estadísticas de resultados de gestión

1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2019 se atendieron en la Contraloría de Servicios 33 casos, de los cuales 24 (69%) fueron presentados por clientes externos y 11 (31%) fueron presentados por clientes internos.

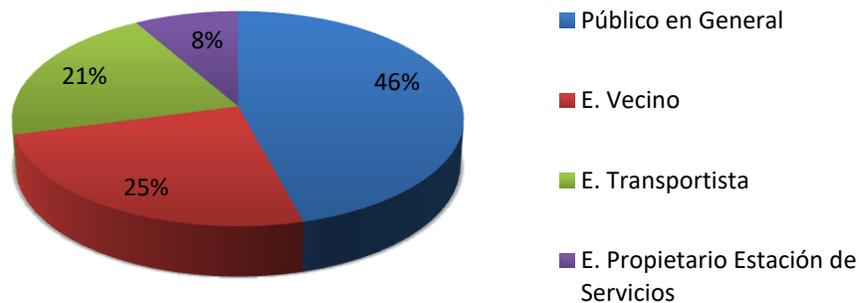
Gráfico 1
RECOPE
Contraloría de Servicios
Relación de casos atendidos en el primer semestre 2019
por tipo de cliente Interno /Externo



De acuerdo con las disposiciones de ARESEP, en este informe se incluye lo relacionado con los casos presentados por los clientes externos, entre ellos propietarios de estaciones de servicio, transportistas, vecinos y público en general.

Del total de casos presentados por clientes externos, un 46% (11 casos) fueron presentados por público en general, estos son usuarios directos de los combustibles, ciudadanos en general. De parte de los vecinos de las instalaciones de RECOPE se recibieron 6 casos, que corresponden a un 25%; 5 casos de transportistas de combustible que corresponden a un 21% y otros 2 casos fueron presentados por propietarios de estaciones de servicio, que representan un 8% del total. Esta información se presenta en el Gráfico 2.

Gráfico 2
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos atendidos en el primer semestre 2019
según tipo de cliente externo



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), los casos se agrupan en 7 dimensiones: Atención a la persona usuaria, Consultas, Información, Instalaciones, Tramitología y Gestión de procesos, Uso inadecuado de recursos y Otros.

Los casos se clasifican en cada dimensión con base en los siguientes criterios:

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 de la Empresa, ya sea de forma personal o telefónica.

Consultas

En esta dimensión se incluyen las consultas de información relacionadas con trámites, servicios, información sobre precios de los productos, requerimientos de información específica y otros.

Información

A esta dimensión corresponden los casos relacionados con la claridad, actualidad y oportunidad de la información brindada a los clientes y usuarios, así como la información solicitada con base en la Ley del Derecho de Petición, N° 9097.

Instalaciones

Se incluyen los casos que tienen relación con las instalaciones físicas de la Empresa, condiciones para la atención de los clientes, transportistas y visitantes, lo relacionado con otras edificaciones como el poliducto, el mantenimiento de servidumbres y la afectación para los vecinos de las operaciones de la Empresa.

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 o exceso de requisitos y otros.

Otros

En esta dimensión se incluyen las quejas sobre el cumplimiento de las normas de calidad de los productos y sus características como temperatura, color, etc., la formulación de nuevos productos y otros.

Uso inadecuado de recursos

En esta categoría se incluyen los casos sobre el uso de vehículos, recursos informáticos y otros bienes de la Empresa, utilizados de forma inadecuada o diferente de los fines establecidos según la normativa vigente.

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

Tabla 1
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos atendidos el primer semestre 2019 clasificados por dimensión

| Dimensión | N° de casos |
|------------------------------------|-------------|
| Atención a la persona usuaria | 5 |
| Instalaciones | 5 |
| Tramitología y gestión de procesos | 4 |
| Otros | 4 |
| Consultas | 3 |
| Información | 2 |
| Uso inadecuado de los recursos | 1 |
| TOTAL | 24 |

Conforme a lo establecido en el 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 denunciantes por el medio indicado para notificaciones, ya sea medios electrónicos o vía telefónica.

3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan lo motivos de las quejas agrupadas por dimensión.

Tabla 2
RECOPE
Contraloría de Servicios
Motivo de las quejas y denuncias atendidas en el primer semestre 2019
según Dimensión

| Dimensión / Motivo | # Casos Atendidos |
|---|-------------------|
| <i>Uso inadecuado de los recursos</i> | 1 |
| Uso inadecuado del vehículo 308-610 | 1 |
| <i>Información</i> | 2 |
| Solicitud de información sobre el monto de la exoneración de impuestos a los combustibles de aviación | 1 |
| Solicitud de información sobre trámites para ceder la facturación a terceros y medio para solicitar referencias de contratistas | 1 |
| <i>Consultas</i> | 3 |
| Usuario final de combustible solicita que realicen prueba a combustible que dañó 2 vehículos. | 1 |
| Consulta sobre inscripción de proveedores para bienes por caja chica | 1 |
| Aplicación de la rebaja en el precio de combustible por baja en el tipo de cambio | 1 |
| <i>Otras</i> | 4 |
| Choque vehículo 5-021 contra motocicleta | 1 |
| Deforestación en cercanías del río Bartolo en Limón | 1 |
| Denuncia sobre presuntos incumplimientos de funcionario, título falso | 1 |
| Conducción imprudente del vehículo 308-263 | 1 |

| Dimensión / Motivo | # Casos Atendidos |
|--|-------------------|
| <i>Tramitología y gestión de procesos</i> | |
| Problema con tarjeta del BCR para comprar combustible en plantel La Garita | 1 |
| Faltante en la carga de combustible dispensado y cobrado a cliente | 1 |
| Se considera largo el plazo del depósito de pensiones a beneficiarios | 1 |
| Impedimento de ingreso al plantel Barranca por falta de requisitos | 1 |
| <i>Instalaciones</i> | |
| Intentan construir precarios en la servidumbre del poliducto en Cartago | 1 |
| Ruido excesivo de motor afecta a vecinos en Turrialba | 1 |
| Derrame de diésel producido por robo combustible contamina naciente de agua utilizada para el ganado y sembradíos. | 1 |
| Activación durante la madrugada de la alarma de emergencia en la estación de bombeo de Siquirres preocupa a los vecinos. | 1 |
| Funcionarios de RECOPE fuman en la estación de bombeo de Siquirres | 1 |
| <i>Atención a la persona usuaria</i> | |
| Actos irregulares de funcionaria Departamento Distribución | 1 |
| Retraso carga producto plantel Barranca | 1 |
| Responsabilidad RECOPE ante daños en estacionamientos para clientes | 1 |
| Incumplimientos de requisitos detectados por Inspector de SAS a camión cisterna | 1 |
| Retraso de la buseta de empleados afecta el proceso de Facturación en Plantel La Garita | 1 |
| TOTAL | 24 |

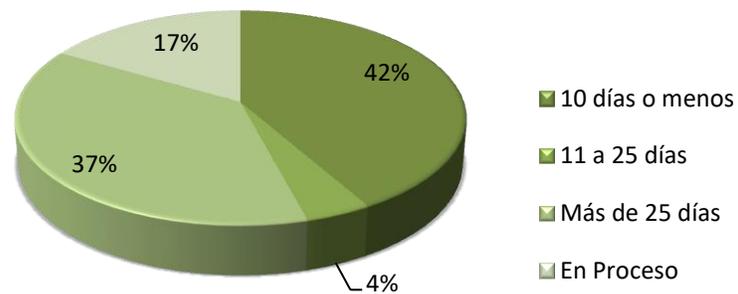
4. Duración del Proceso

De los casos atendidos en el primer semestre de 2019, un 42% (10 casos) fue resuelto en 10 días hábiles o menos, un 4% (1 caso) se resolvió entre 11 y 25 días y un 38% (9 casos) se resolvieron en más de 25 días hábiles.

A la fecha de presentación del informe 4 casos (17%) continúan en proceso de atención, por parte de las dependencias responsables.

En el gráfico 3 se representa de manera porcentual el tiempo de resolución de los casos en días hábiles.

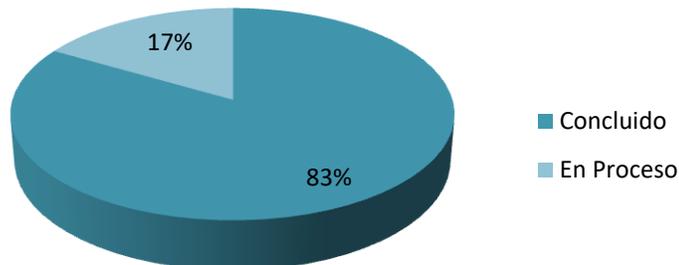
Gráfico 3
RECOPE
Contraloría de Servicios
Duración de los casos atendidos en el primer semestre 2019
en días hábiles



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 83% (20 casos) se encuentra concluido y un 17% (4 casos) se encuentran en proceso de resolución.

Gráfico 4
RECOPE
Contraloría de Servicios
Estado actual de los casos atendidos en el primer semestre 2019



6. Casos en proceso de atención

En la Tabla 3 se presentan los casos en proceso de atención a la fecha del informe, con las últimas acciones reportadas por las dependencias responsables. Se incluyen los casos gestionados en periodos anteriores que continúan en proceso debido a las gestiones y procesos de solución que se requieren.

Tabla 3
RECOPE
Contraloría de Servicios
Casos en proceso de atención al primer semestre de 2019

| CASO | ASUNTO | ESTADO ACTUAL | GERENCIA/ RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|------------|---|--|---|---|
| 561 574 | Acondicionamiento de la zona de estacionamiento para cisternas, vehículos de visitantes y funcionarios en Refinería | Se brindó una solución parcial, el proyecto de ampliación del estacionamiento en Moín inició en marzo 2019, se programa su finalización para el 2021 | Gerencia de Desarrollo Ing. Ana Elena Corrales | Con esta obra se atenderán las quejas presentadas por clientes y transportistas sobre problemas de seguridad y de estacionamiento en el plantel de Moín |
| 633 | Exceso de requisitos que se solicita a los contratistas para emitir el carné | Esta situación se está manejando en el Plan de Mejora Regulatoria, el avance es de 50% | Gerencia General | |
| 919 | Procedimiento para el reporte de incumplimientos a cisternas Plantel Moin | Se solicitó revisión del procedimiento de Ingreso a Transportista | Gerencia de Distribución y Ventas | |

| CASO | ASUNTO | ESTADO ACTUAL | GERENCIA/ RESPONSABLE | OBSERVACIONES |
|------|---|---|---|---------------|
| 994 | Actos irregulares funcionaria Departamento Distribución hacia contratista | En proceso en Junta de Relaciones Laborales | Gerencia de Administración y Finanzas | |
| 1005 | Denuncia sobre título falso de funcionario | En proceso en Junta de Relaciones Laborales | Gerencia de Administración y Finanzas | |
| 1006 | Derrame producido por robo de combustible contamina naciente de agua que se utiliza para el ganado y sembradíos. | Pendiente finiquito con el INS para indemnizar al afectado | Gerencia de Administración y Finanzas | |
| 1017 | Plazo de pago de pensiones a beneficiarios | Pendiente criterio jurídico sobre el plazo para el depósito de pensiones a beneficiarios | Dirección Jurídica | |