



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

**INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL
PRIMER SEMESTRE 2021**

Elaborado por:

**Xiomara Vargas Salazar
Contralora de servicios**

Agosto 2021

TABLA DE CONTENIDO

Presentación	3
I Parte. Proceso de atención de quejas, denuncias y sugerencias	4
<i>Material informativo para el público</i>	4
1. Casos atendidos	9
2. Principales motivos de las quejas y denuncias atendidas	10
a. Información	10
b. Atención a la persona usuaria	10
c. Tramitología y gestión de procesos	10
d. Uso inadecuado de recursos de la Empresa	10
e. Instalaciones	10
f. Otros	11
3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.	13
4. Duración del Proceso	15
5. Estado actual de los casos.	17
6. Casos en proceso de atención	18



REFINADORA COSTARRICENSE DE PETRÓLEO S. A.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS INFORME DE CASOS ATENDIDOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2021

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 2021.

La primera parte contempla las acciones realizadas para mantener el sistema de atención de quejas, denuncias y sugerencias, así como los medios de comunicación para el acercamiento con los clientes y usuarios de los productos y servicios que brinda la Empresa.

La segunda parte contiene los elementos estadísticos, análisis de los principales casos atendidos y las acciones realizadas por la Administración para su resolución.

La Contraloría de Servicios está adscrita a la Presidencia de RECOPE, conforme a lo establecido en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N91 9158, reporta directamente al Presidente de RECOPE, Sr. Alejandro Muñoz Villalobos.

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

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

Teléfono: 2284-2852, 2284-2855

WhatsApp: 8322-0530

Portal web: www.recope.go.cr

Apartado postal: 4351-1000 San José

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

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

Se cuenta con un procedimiento 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 atención de quejas, de mantener la confidencialidad de la identidad del denunciante y de los datos de la denuncia, la prohibición de cualquier tipo de represalia contra los denunciantes y la obligación de brindar respuesta al interesado sobre las acciones realizadas, según los plazos de ley.

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

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

Durante el periodo de la pandemia de Covid 19, en 2020 y 2021, se ha mantenido la modalidad de teletrabajo, por lo que se dispuso del desvío de las llamadas telefónicas que ingresan a las extensiones 2852, 2853 y 2855 a los teléfonos celulares de las funcionarias de la Contraloría de Servicios.

Material informativo para el público

Se dispone de material informativo impreso ubicado en las áreas de atención al público y puestos de seguridad, en los centros de trabajo y en las oficinas de Facturación en las Terminales de Distribución de Combustible, con el fin de facilitar la presentación de 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 en la pestaña de Contraloría de Servicios que contiene el formulario para la presentación de quejas, denuncias y sugerencias, además de 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/>

Además, información de contacto, 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 temas como: almacenamiento y venta ilegal de combustibles, denuncias por corrupción ante la Procuraduría de la Ética y el Listado general de Contralores de Servicios de las instituciones y empresas que brindan servicios públicos.

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

Contraloría de Servicios

La Contraloría de Servicios tiene el fin de promover el mejoramiento de los servicios mediante la participación ciudadana. Conocer su opinión nos permite identificar las áreas que requieren atención especial y gestionar las acciones correctivas necesarias.

» [Evalúe los servicios de RECOPE](#)

Además puede presentar sus denuncias, recomendaciones, sugerencias e inconformidades respecto a los productos y servicios que brinda la empresa, así como de las actuaciones de los funcionarios en el ejercicio de sus labores, cuando se estime que afecten directa o indirectamente los servicios prestados. Pulse el botón a continuación para iniciar una solicitud.

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

Requerimientos mínimos de la denuncia

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

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

Contáctenos

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

En esta sección se encuentra a disposición del público el “Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades”, la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N91 9158 y su reglamento, el Reglamento Interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios, el Procedimiento para la presentación de quejas y denuncias.

Formulario para presentación de sugerencias, denuncias, consultas o inconformidades

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

1. Información Personal

Fecha de Ingreso

Hora

Tipo de Caso*

Tipo de Cliente*

Identificación*

Nombre y Apellidos*

Dirección para Notificaciones*

Correo Electrónico*

Teléfono*

Fax

Celular*

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

Fecha Suceso

Hora Suceso

Descripción de los Hechos*

Testigos

Personas a Denunciar

¿Esta dispuesto a atestiguar ?*

Sí No

*Información requerida

La información brindada es estrictamente CONFIDENCIAL

En este mismo espacio se encuentra un formulario mediante el cual los usuarios pueden calificar cualquiera de los servicios de la Empresa, así como a los funcionarios que le han brindado atención.

Evalúe nuestros servicios

Evaluación de servicios

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

***Obligatorio**

Fecha:
dd/mm/aaaa

1. Dependencia donde recibió el servicio: *

Tu respuesta

2. Funcionario que le atendió: *

Tu respuesta

3. El trato recibido fue: *

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

4. El tiempo de atención fue: *

Muy bueno

Bueno

Malo

Muy malo

5. ¿Se resolvió satisfactoriamente su gestión? *

Sí

No

6. ¿Por qué? *

Tu respuesta

7. Recomendaciones sobre el servicio: *

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

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				
Calidad y Precio de los Combustibles				
En Estaciones de Servicio +				
Colones / Litro				
Gasolina Súper	₡ 749	↑ ₡ 16	2,2%	
Gasolina Plus 91	₡ 725	↑ ₡ 14	2%	
Diésel 50	₡ 597	↑ ₡ 4	0,7%	
En Terminal de ventas +				
Colones / Litro				
Gasolina Súper	₡ 678	↑ ₡ 16	2,4%	
Gasolina Plus 91	₡ 654	↑ ₡ 15	2,3%	
Diésel 50	₡ 526	↑ ₡ 4	0,8%	
GLP	₡ 264	↑ ₡ 31	13,3%	
Precios Internacionales +				
Dólares / Barril				
	31 DIC - 31 DIC	31 DIC - 31 DIC		
Gasolina Súper	\$	\$	\$ 0.0	NAN%
Gasolina Plus 91	\$	\$	\$ 0.0	NAN%
Diésel 50	\$	\$	\$ 0.0	NAN%

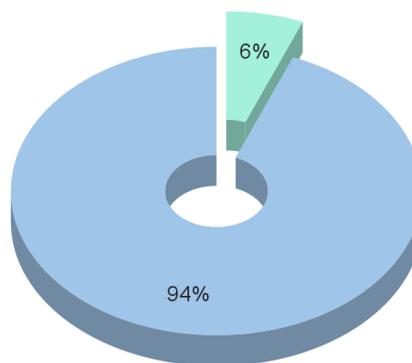
II Parte. Estadísticas de resultados de gestión.

1. Casos atendidos

En el primer semestre de 2021 se atendieron en la Contraloría de Servicios 33 casos, de los cuales 2 (6%) fueron presentados por clientes internos y 31 (94%) 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
Casos atendidos al I Semestre 2021 según tipo de cliente



● Externo ● Interno

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:

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, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

Calidad del Servicio.

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

a. Información

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

b. Atención a la persona usuaria

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

c. Tramitología y gestión de procesos

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

d. Uso inadecuado de recursos de la Empresa

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

e. Instalaciones

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

f. Otros

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

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

TABLA 1
RECOPE
Contraloría de Servicios
Cantidad y porcentaje de casos atendidos en el primer semestre 2021
por dimensión

Dimensión	Cantidad	Porcentaje
Atención a la persona usuaria	4	13%
Instalaciones	4	13
Información	5	16
Tramitología y Gestión de Procesos	7	23
Otros	11	35
Suma total	31	100 %

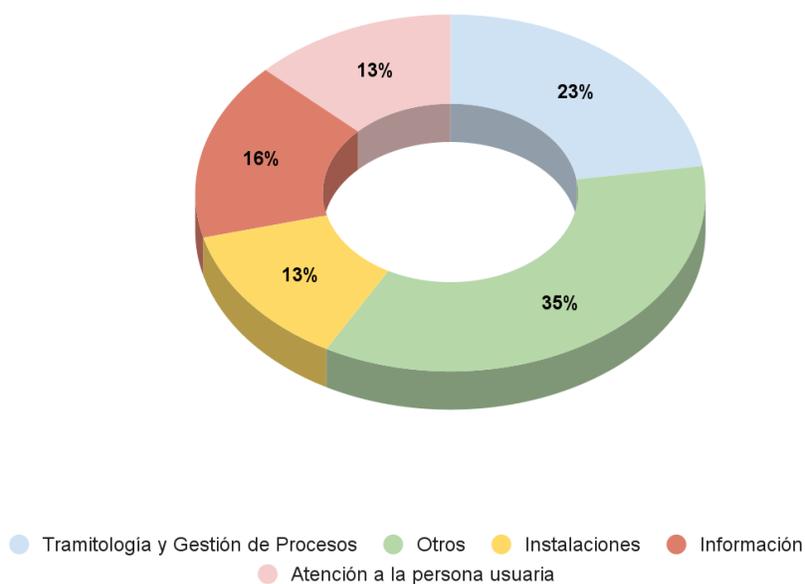
Conforme al Procedimiento para atender las quejas, denuncias y sugerencias presentadas por los clientes a la Contraloría de Servicios (AS-08-02-002), los casos fueron remitidos formalmente a los titulares subordinados para su atención y resolución.

De los resultados de la gestión se comunicó a los denunciantes 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 ubica en la dimensión Otros con un 35%, seguido por Tramitología y Gestión de Procesos con un 23% de los casos atendidos, en la dimensión Información se tiene un 16%, en Instalaciones un 13% al igual que en Atención a la persona usuaria, con un 13%.

En el gráfico 2 se presenta el porcentaje relativo de los casos atendidos, según dimensión.

Gráfico 2
RECOPE
Contraloría de Servicios
Porcentaje relativo de casos atendidos por dimensión en el I Semestre 2021



3. Detalle de los casos atendidos por dimensión.

En la Tabla 2 se presentan los motivos de los casos atendidos, agrupados por asunto y subdimensión.

TABLA 2
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Detalle de los casos atendidos por dimensión en el I Semestre 2021

Dimensión	Asunto	Número
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	Carga lenta en Moín (asfalto) La Garita (gasolina regular) El Alto (rack 1 en mantenimiento)	3
	Mal trato verbal de chofer del vehículo 308-636 hacia otro conductor	1
	No responden correos ni llamadas telefónicas en el departamento de Reclutamiento	1
	Oficial de Seguridad en La Garita no permite el acceso a transportistas por la noche (se acordó debido a la reparación de la carretera)	1
	Total Atención a la persona usuaria	4
INSTALACIONES	Ruido de las instalaciones afecta a vecinos (Siquirres, Castilla)	2
	Se requiere mantenimiento en el área del sector río Izarco, Pavones, Turrialba, construido por RECOPE debido a fuertes lluvias, afectación a vecinos.	1
	Diseño de escaleras en bodega no cumple con la normativa vigente, pone en riesgo de accidente a los usuarios. El Alto.	1
	Total Instalaciones	4
INFORMACIÓN	Intentos de estafa en reclutamiento de personal a nombre de RECOPE en Colombia, Venezuela	1
	Solicitud de información según Ley Derecho de Petición.	4
	Total Información	5

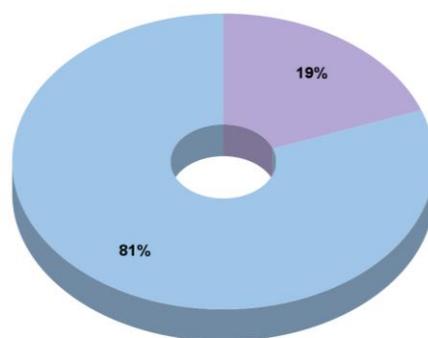
Dimensión	Asunto	Número
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	Consulta sobre el plazo para pago de beneficio de Convención Colectiva (cuido de niños).	1
	Error en el proceso de calentamiento de asfalto provoca sobrellenado (Moín) de camión cisterna y atraso al cliente.	2
	Negativa de oficial de seguridad a recibir documento manuscrito.	1
	No se permite el ingreso a camiones en Moín por incumplir requisitos de pago y certificación de pólizas vigentes.	2
	Solicitud de Renovación de Permisos para distribución de combustibles.	1
	Total Tramitología y Gestión de Procesos	7
	OTROS	Denuncia venta de combustible de forma ilegal en casa de habitación.
Funcionario utiliza teléfono celular en zona prohibida por seguridad en Terminal Moín.		1
Manipulación de equipos en la carga de LPG por parte de transportistas y operadores, aclaración de responsabilidades		1
Aplicación de medidas preventivas del Covid: fumigación en área de cargaderos, uso inadecuado de mascarillas		2
Uso de rack para diésel en terminal Barranca no se utiliza por falta de personal		1
Se niega ingreso de cisterna a la terminal por mal estado de llantas, por llegar un minuto después del horario de cierre.		2
Solicitud ampliación del horario de cierre en todos los planteles de distribución de RECOPE		1
Usuarios aducen daños en motores de vehículos a la calidad de la gasolina que vende RECOPE		1
Total Otros		11

4. Duración del Proceso

La Contraloría de Servicios ha establecido como estándar un tiempo de 5 días hábiles para remitir a los titulares subordinados los casos para su resolución. Como se puede apreciar en el Gráfico 3, la mayoría de los casos fue remitido dentro de ese plazo (81%) de 5 días hábiles o menos, los demás casos (19%) 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.

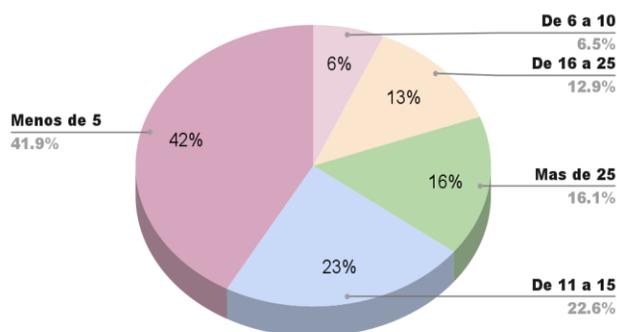
En el gráfico 3 se presenta el tiempo de remisión de los casos a los Titulares Subordinados.

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



En el gráfico 4 se representa de manera porcentual la duración total del proceso en días hábiles, un 42% (14 casos) fue resuelto en menos de 5 días, un 6% (2 casos) fue resuelto entre 6 y 10 días hábiles, un 23% (7 casos) se resolvió entre 11 y 15 días, un 13% (4 casos) se resolvió entre 16 y 25 días, y un 16% (5 casos) en más de 25 días hábiles.

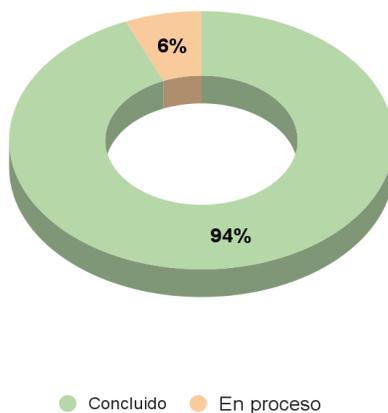
Gráfico 4
RECOPE
Contraloría de Servicios
Proceso de atención de los Casos Atendidos en el Semestre 2021 en días hábiles



5. Estado actual de los casos.

A la fecha de presentación del informe el 94% (29 casos) se encuentra concluido, un 6% (2 casos) se encuentran en proceso de atención por parte de la dependencia responsable.

Gráfico 5
RECOPE
Contraloría de Servicios
Estado de los casos atendidos I Semestre 2021



6. Casos en proceso de atención

En la Tabla 3 se presentan los casos en proceso de atención a la fecha del informe, con las últimas acciones reportadas por las dependencias responsables para su resolución. Se incluyen los casos gestionados en periodos anteriores que aún continúan en proceso de atención.

TABLA 3
RECOPE
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
CASOS EN PROCESO DE ATENCIÓN AL PRIMER SEMESTRE DE 2021

CASO	ASUNTO	ESTADO ACTUAL	DEPENDENCIA
1179	Diseño de escaleras en bodega no cumple con la normativa vigente, riesgo de accidente para los usuarios.	En espera de la reparación.	Depto. Servicios Administrativos
1185	Ruido excesivo en la terminal en Siquirres afecta a los vecinos de la zona.	Se recomienda la construcción de un muro de concreto entre la terminal y las casas vecinas para mitigar el ruido. Se estima que podrá estar listo en diciembre 2021.	Dirección de Mantenimiento