



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica

Gestiones atendidas, período 2017.

Contraloría de Servicios

ENERO 2018

## Contenido

Presentación.....	3
<b>I. Gestiones recibidas 2015-2017 .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Gestiones recibidas:.....</b>	<b>4</b>
I.I. Clasificaciones de las gestiones:.....	6
<b>III. Estado de las gestiones:.....</b>	<b>8</b>
<b>IV. Unidades involucradas:.....</b>	<b>10</b>
<b>V. Medios utilizados para presentar las gestiones.....</b>	<b>11</b>
<b>VI. Tipos de usuarios .....</b>	<b>11</b>

## **Presentación**

El objetivo que atañe principalmente a la Contraloría de Servicios, es el promover y vigilar el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que brinda el Cuerpo de Bomberos, conjuntamente con la participación de las personas usuarias a través de los diferentes canales existentes para presentar ya sean disconformidades, sugerencias, felicitaciones, entre otros.

Lo anterior, se encuentra dentro de las funciones establecidas en la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, específicamente en el inciso 6 del artículo 14, en el cual señala la responsabilidad de atender oportuna y efectiva, las gestiones presentadas por los usuarios en los plazos establecidos en la presente ley y en la normativa vigente.

En cumplimiento de lo referido, esta Contraloría de Servicios remite para su conocimiento un informe que contiene las gestiones presentadas por los usuarios tanto a nivel externo como interno de la institución, correspondientes al período 2017.

## I. Gestiones recibidas 2015-2017

En el gráfico siguiente se muestra como las gestiones presentadas durante los últimos tres períodos han disminuido. Siendo que para el 2015, se recibieron un total de 110 gestiones y en lo que respecta al 2017, se recibieron un total de 89 gestiones distribuidas entre disconformidades, consultas, reclamos, entre otros.

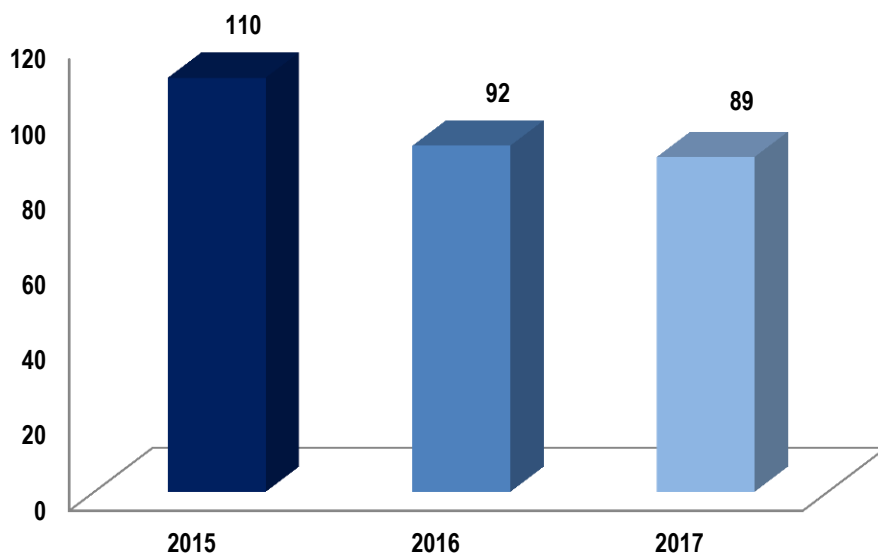


Gráfico N.º 1. Gestiones recibidas 2015-2017.

## II. Gestiones recibidas:

En cuanto a las gestiones recibidas, el inciso 11 del artículo 14 de la Ley No. 9158, hace referencia a la siguiente función:

*Mantener un registro actualizado sobre la naturaleza y la frecuencia de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, así como de las recomendaciones y las acciones organizacionales acatadas para resolver el caso y su cumplimiento o incumplimiento.*

Con base en el registro efectuado por esta Dependencia, se extrae que para el período 2017, se recibieron un total de 89 gestiones presentadas tanto por usuarios externos como internos de la Institución.

Las cuales se detallan a continuación:

Gestiones recibidas	
Consultas	8
Denuncias	14
Disconformidades	55
Sugerencia	2
Reclamo	6
Felicitaciones	0
Archivado (F.I.)	2
Otro	2
<b>Total</b>	<b>89</b>

Cuadro N.º 1. Gestiones recibidas 2017

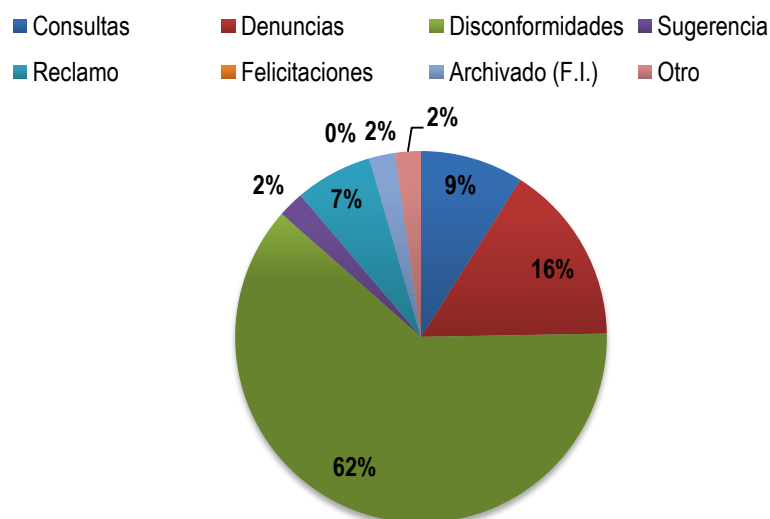


Gráfico N.º 2. Gestiones recibidas 2017.

De las 89 gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios, a 4 de ellas se les abrió un expediente para que la Unidad correspondiente realizara su análisis e investigación.

## I.I. Clasificaciones de las gestiones:

Para comprender mejor los asuntos atendidos, en el siguiente cuadro se detallan las clasificaciones de las consultas, denuncias, disconformidades y reclamos.

Clasificaciones de las gestiones	Total
5.1.2 CONSULTAS ADMINISTRATIVAS	2
5.1.1 CONSULTAS OPERATIVAS	4
3.1.4 USO INADECUADO DE VEHICULOS INSTITUCIONALES	28
3.1.11 OTRAS	26
1.2.2 FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	3
1.3.4 INSULTOS Y/O BURLAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	3
1.2.2 FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO	3
1.3.20 ACCIONES QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LOS BIENES DEL USUARIO	2
1.3.3 ABUSO DE AUTORIDAD Y ACTITUD PREPOTENTE POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS	4
1.2.5 SERVICIO INCOMPLETO	2
1.3.6 TRATO DISCRIMINATORIO POR RAZONES DE GENERO, RAZA, RELIGION, DISCAPACIDAD Y OTRAS	1
3.1.9 INCUMPLIMIENTO DE DIRECTRICES INSTITUCIONALES	2
1.2.1 FALTA DE INTERES EN AYUDAR AL CIUDADANO	5
1.2.4 RETRASO EN LA ENTREGA DEL SERVICIO	1
6.1.6 OTRAS SUGERENCIAS	1
1.1.7 LENTITUD EN RESPONDER ANTE DILIGENCIAS PRESENTADAS	1
3.1.3 DESCUIDO DE LAS LABORES	1

A continuación se detalla el porcentaje correspondiente para cada una de las clasificaciones:

- 5.1.2 CONSULTAS ADMINISTRATIVAS
- 5.1.1 CONSULTAS OPERATIVAS
- 3.1.4 USO INADECUADO DE VEHICULOS INSTITUCIONALES
- 3.1.11 OTRAS
- 1.2.2 FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO
- 1.3.4 INSULTOS Y/O BURLAS POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS
- 1.2.2 FALTA DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DEL SERVICIO
- 1.3.20 ACCIONES QUE AFECTAN NEGATIVAMENTE LOS BIENES DEL USUARIO
- 1.3.3 ABUSO DE AUTORIDAD Y ACTITUD PREPOTENTE POR PARTE DE LOS FUNCIONARIOS
- 1.2.5 SERVICIO INCOMPLETO
- 1.3.6 TRATO DISCRIMINATORIO POR RAZONES DE GENERO, RAZA, RELIGION, DISCAPACIDAD Y OTRAS
- 3.1.9 INCUMPLIMIENTO DE DIRECTRICES INSTITUCIONALES
- 1.2.1 FALTA DE INTERES EN AYUDAR AL CIUDADANO
- 1.2.4 RETRASO EN LA ENTREGA DEL SERVICIO
- 6.1.6 OTRAS SUGERENCIAS
- 1.1.7 LENTITUD EN RESPONDER ANTE DILIGENCIAS PRESENTADAS
- 3.1.3 DESCUIDO DE LAS LABORES

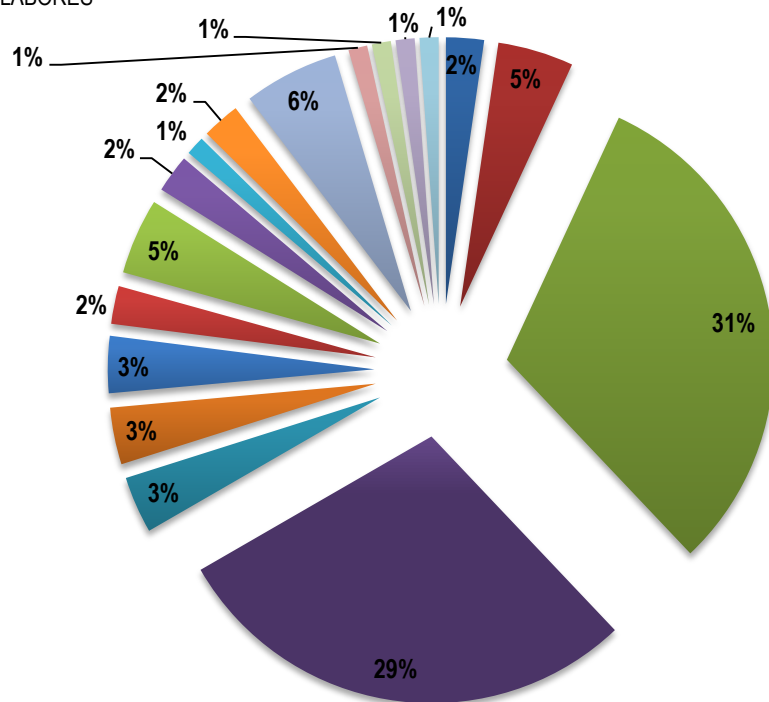


Gráfico N.º 3. Porcentaje según clasificaciones

Del gráfico anterior, se obtiene que la mayor cantidad de disconformidades presentadas corresponden al **uso inadecuado de vehículos institucionales** equivalente a un **31%** de las gestiones, en segundo lugar se encuentran **otras causas con un 29%**, las cuales están relacionadas con disconformidades o denuncias que no corresponden a servicios del Cuerpo de Bomberos; sin embargo, se atiende con la finalidad de dar cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir una respuesta.

Cabe mencionar que los casos correspondientes con el uso inadecuado de vehículos, se encuentra los siguientes motivos:

- Conducción temeraria.
- Mal estacionamiento de los vehículos institucionales.
- Uso de vehículos para asuntos personales
- Mal uso de los dispositivos de emergencia.
- Mal uso de los recursos (agua, personal, etc.)
- Uso de vehículos para desplazarse a realizar el PAF.

### III. Estado de las gestiones:

Como se mencionó anteriormente, para este 2017 se recibieron un total de 89 gestiones, de las cuales no hay pendientes de tramitar con las unidades responsables de su atención. En el gráfico, se puede visualizar que un 96% de las disconformidades presentadas a esta Contraloría de Servicios fueron atendidas.

Con respecto al 4% restante se encuentra en proceso, debido que se está a la espera de la resolución de la Unidad competente para la investigación, para posteriormente remitir la respuesta a la persona usuaria.

Cabe destacar, que lo anterior se debe a una extensión del plazo de respuesta debido a la investigación que se debe efectuar para brindar una respuesta a la persona usuaria.

Gestiones	Total
Atendidas	85
En proceso	4
<b>Total</b>	<b>89</b>

Cuadro N.º 3. Estado de las gestiones recibidas



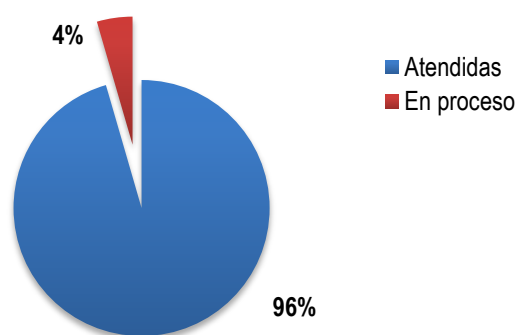


Gráfico N.º 4. Porcentaje según clasificaciones

Los casos que se encuentran en proceso, son los siguientes:

N.º de consecutivo	Asunto	Estado actual
CS-47-2017	<p>La Sra. Chevez indica que ella y su esposo Gustavo Alfaro Sánchez, eran bomberos voluntarios en la estación de Tilarán, denuncia lo siguiente:</p> <p>Supuesto consumo de bebidas alcohólicas dentro de la estación de bomberos y con el uso del uniforme.</p> <p>Supuesto hostigamiento por parte del Jefe de Voluntarios de Tilarán, el Sr. José Joaquín Payne Monestel, posterior a la denuncia efectuada.</p>	<p>La Unidad Operativa por solicitud de la Contraloría de Servicios mediante oficio CBCR-032054-2017-CSB-00072, efectuó una ampliación de la investigación debido a una apelación por parte del Sr. Alfaro.</p> <p>La investigación está siendo efectuada por el Sr. Ronny Luna, solamente está pendiente dicho informe para el visto bueno del Sr. Luis Salas.</p>
CS-81-2017	<p>Asesoría en relación con su disconformidad sobre una supuesta anomalía administrativa y los criterios de aceptación, por parte del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica de un proyecto presentado por Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE).</p>	<p>Se está a la espera de que la Auditoría Interna brinde su respuesta con base en su investigación.</p>

<b>CS-88-2017</b>	El Sr. Daniel Rodríguez López planteó una disconformidad basada en una supuesta falta de oportunidad para desempeñarse como bombero voluntario debido a su contextura física; además, señala que se les ha brindado la oportunidad a otras personas que no cuentan con los requisitos necesarios.	Se trasladó a la jefatura correspondiente mediante oficio CBCR-000639-2018-CSB-00001.
<b>CS-89-2017</b>	El Sr. Castro indica que el pasado 30 de diciembre en la ruta de Chirracá hacia Palmichal, se estaba utilizando el V-157 placa 341-477 para enseñar a conducir a un funcionario, además señala que casi golpea a un bus, considerando que no se deben utilizar estos vehículos para estos fines.	Se remitió para su atención mediante oficio CBCR-000644-2018-CSB-00002.

Cuadro N.º 4. Gestiones en proceso

#### IV. Unidades involucradas:

En el siguiente gráfico se muestra la distribución de las gestiones presentadas.

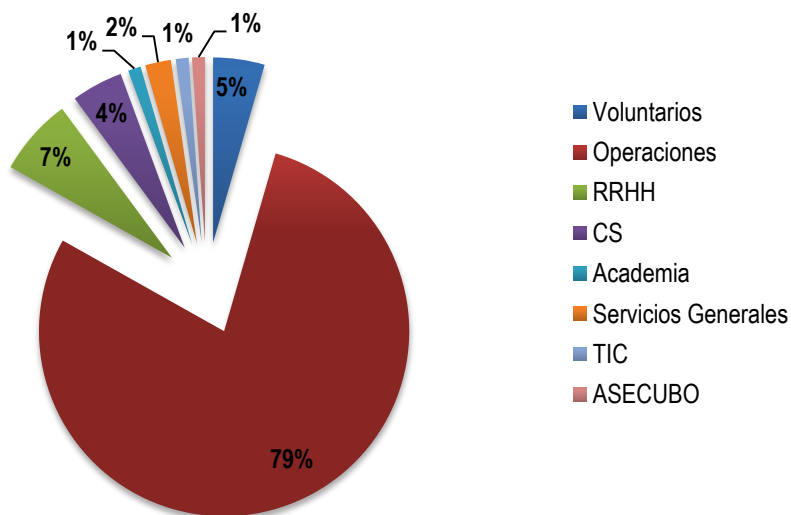


Gráfico N.º 5. Unidades involucradas

Según el gráfico anterior, la Dependencia que más atendió gestiones corresponde a Operaciones con un 79%, en segundo lugar se encuentra la Unidad de Recursos Humanos con un 7% y en tercer lugar la Contraloría de Servicios con un 5%, relacionadas con consultas realizadas por las personas usuarias.

## V. Medios utilizados para presentar las gestiones

■ Teléfono CS ■ 911 ■ Correo electrónico ■ Redes sociales

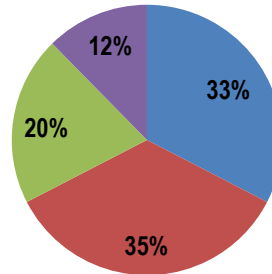


Gráfico N.º 6. Unidades involucradas

Del gráfico anterior, se observa que la mayoría de gestiones se recibieron a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 con un 35% equivalente a 31 gestiones ingresadas por este medio, en segundo lugar se encuentra las llamadas telefónicas recibidas directamente a la Contraloría de Servicios con un 33% equivalente a 29 y en tercer lugar, con un 20% el correo electrónico, ya sea al info bomberos o propiamente a la Contraloría de Servicios.

## VI. Tipos de usuarios

De acuerdo con el tipo de usuario que realizó el trámite, se encontró que las diferentes gestiones se clasificaron en dos grupos: Usuarios Internos, Usuarios Externos y Anónimo.

En el siguiente gráfico, se muestra dicha clasificación:

■ Usuario Externo ■ Usuario Interno ■ Anónimo

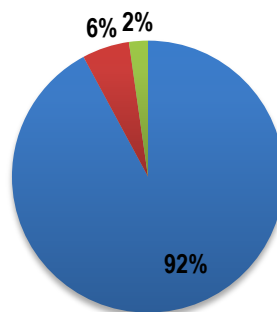


Gráfico N.º 7. Tipos de usuario

Según lo anterior, los usuarios externos son quienes representan el mayor porcentaje, equivalente a 82 gestiones, los usuarios internos corresponden a 5 gestiones y por último, se presentaron 2 gestiones de manera anónima.