



**INFORME DE RESULTADOS
EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE
PROTECCIÓN**

ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2021



Contenido

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	GENERALIDADES	4
III.	RESULTADOS	6
3.1	Datos Demográficos	6
3.2	Protocolos COVID -19	6
3.3	Calidad del servicio al usuario	9
IV.	CONCLUSIONES	22
V.	RECOMENDACIONES	22



BOMBEROS COSTA RICA

I. PRESENTACIÓN

De conformidad con el Plan de Trabajo y el Plan Anual Operativo 2021, el Área de Gestión de Calidad contempló dentro de los principales proyectos, realizar encuestas a los usuarios, con el fin de conocer la calidad de la prestación de los servicios externos brindados por la Organización, siempre en la búsqueda del mejoramiento continuo del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

En el presente documento, se elevan los resultados obtenidos en la evaluación del servicio de atención de emergencias que brindan las Estaciones de Bomberos, en el año 2021.



II. GENERALIDADES

A partir del año 2021, el Área de Gestión de Calidad realiza las evaluaciones del servicio de protección brindado por el personal operativo, de manera trimestral, con el fin de alcanzar a más usuarios y que la opinión sea más oportuna de acuerdo con el tiempo en el que fueron atendidos; además, evaluar de manera equitativa todas las Estaciones de Bomberos.

Para lo anterior, se solicita a la Unidad de Tecnologías de Información el registro de las personas atendidas en la emergencia, posteriormente se seleccionan de 10 a 20 emergencias al azar por Estación y se realiza una llamada telefónica al usuario para aplicar el cuestionario en línea, previamente formulado con la Jefatura de Operaciones.

Para el año 2021, se efectuaron en total 7.232 llamadas, sin embargo, únicamente el 30% de los usuarios contactados accedieron a tomar la encuesta, por lo cual la muestra es de 2.159 usuarios.

A continuación, se presenta la distribución por tipo de emergencias, de las encuestadas aplicadas:

TIPO DE INCIDENTE	CANTIDAD
Ataque por Abejas / Enjambres / Avisperos	728
Ataque por Serpientes / Cocodrilo / Canino / Felino / Otros	369
Cortos Circuitos	276
Rescate de Canino / Felino / Otros	259
Escape de Gas LPG	172
Fuego en Área de Desechos / Charral / Basureros / Agrícola	171
Otros incidentes	71
Fuego en Automóvil / Motocicleta	46
Rescate de persona atrapada	22
Árbol con fuego / Caída de árbol	21
Fuego en Casa de habitación y Cuartería	16
Emergencia por vehículo	4
Emergencias por agua	3
Inter- institucional	1

Encuestas por tipo de emergencias
Tabla 1



BOMBEROS COSTA RICA

Como se puede visualizar en la tabla 1, la mayor cantidad de emergencias evaluadas durante el año fueron las relacionadas con ataque por abejas, enjambres y avisperos o panales, representando el 34% (728) de las encuestas realizadas, seguido por la atención de ataque por reptiles, caninos y felinos reflejado un 17% (369) y un 13% (276) fueron sobre la atención de corto circuitos, siendo correspondiente con las emergencias que más se atiende el Cuerpo de Bomberos.

Se muestra a continuación como se distribuye la cantidad de incidentes evaluados por Batallón:

Personas encuestadas por batallón		
Batallón	Personas	Porcentaje
Batallón 1	218	10%
Batallón 2	176	8%
Batallón 3	187	9%
Batallón 4	170	8%
Batallón 5	184	9%
Batallón 6	131	6%
Batallón 7	203	9%
Batallón 8	223	10%
Batallón 9	146	7%
Batallón 10	167	8%
Batallón 11	164	8%
Batallón 12	190	9%
Total	2.159	100%

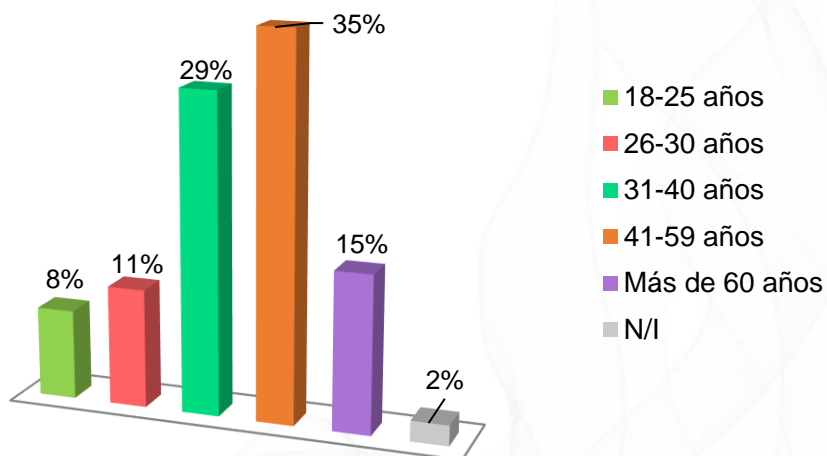
Incidentes encuestados por Batallón
Tabla 2



III. RESULTADOS

3.1 Datos Demográficos

De las 2.159 personas encuestadas, corresponden 1.325 a mujeres, representando el 61% y 834 hombres, es decir el 39%, siendo usuarios dentro de los siguientes rangos de edad:



Rango de edad
Gráfico 2

Como se observa en el Gráfico 2, en el 2021 la mayoría de los encuestados se encontraron en un rango de edad entre los 41 y 59 años.

3.2 Protocolos COVID -19

Dada la emergencia sanitaria por COVID-19 por la que atraviesa el país, la Unidad de Operaciones de Bomberos desde el 2020 estableció una serie de protocolos para la aplicación de todas las Estaciones de Bomberos, con el fin de mantener la seguridad en la atención de emergencias, tanto para el usuario como para el personal, razón por la cual, para la evaluación del 2021, se incluyeron algunas preguntas respecto a las medidas aplicadas durante la atención de las emergencias.



BOMBEROS COSTA RICA

Pregunta 1: *A la llegada a la emergencia ¿los bomberos le consultaron si su persona había tenido alguna exposición con personas contagiadas por COVID-19?*

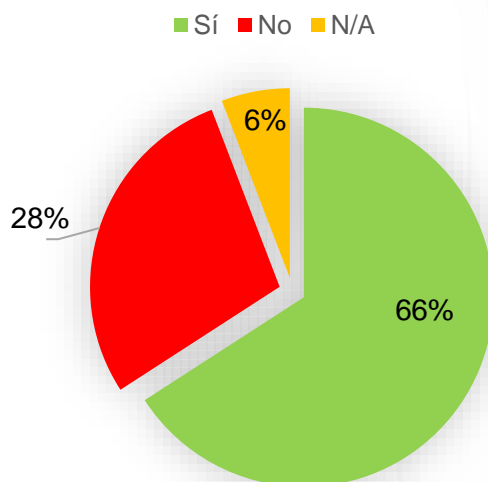
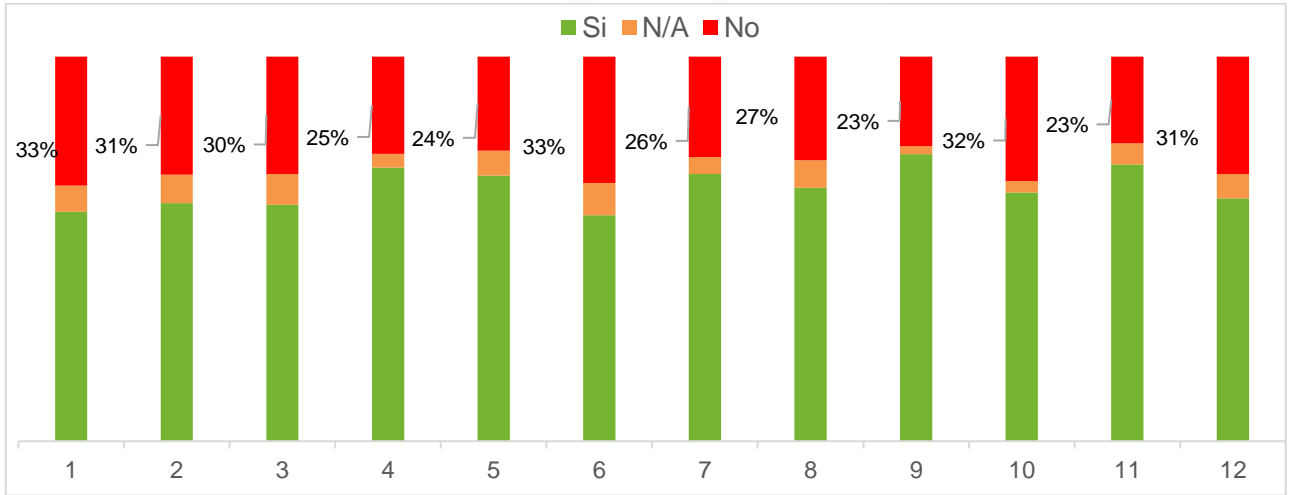


Gráfico 3

De acuerdo con los datos mostrados en el Gráfico 3, se puede visualizar que de las emergencias evaluadas en el año 2021 únicamente en el 66% de los incidentes se realizó la entrevista sobre contactos con personas con COVID-19.

Cabe mencionar que para el I semestre, se identificó como oportunidad de mejora, el que en tan solo un 57% de los incidentes evaluados se realizó la entrevista respecto a la exposición con personas contagiadas por COVID-19, sin embargo, para el II semestre se obtiene un 73%, el cual representa un aumento en comparación al primer semestre.

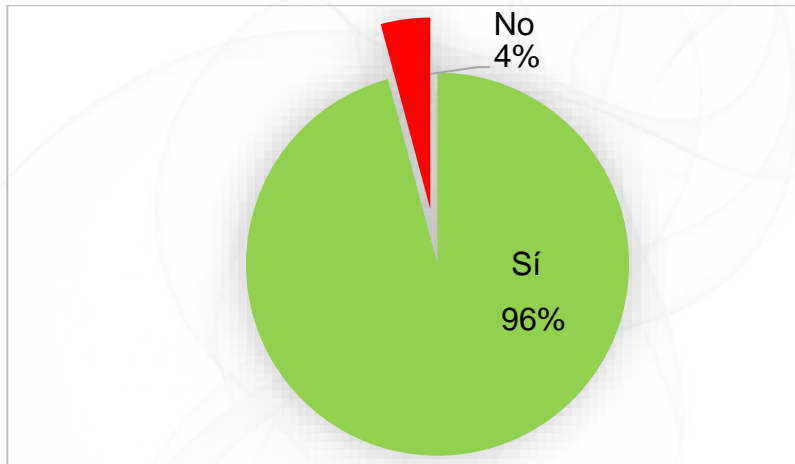
A continuación, se muestran los resultados por Batallón:



Realización de entrevista COVID-19 por Batallón

Gráfico 3.1

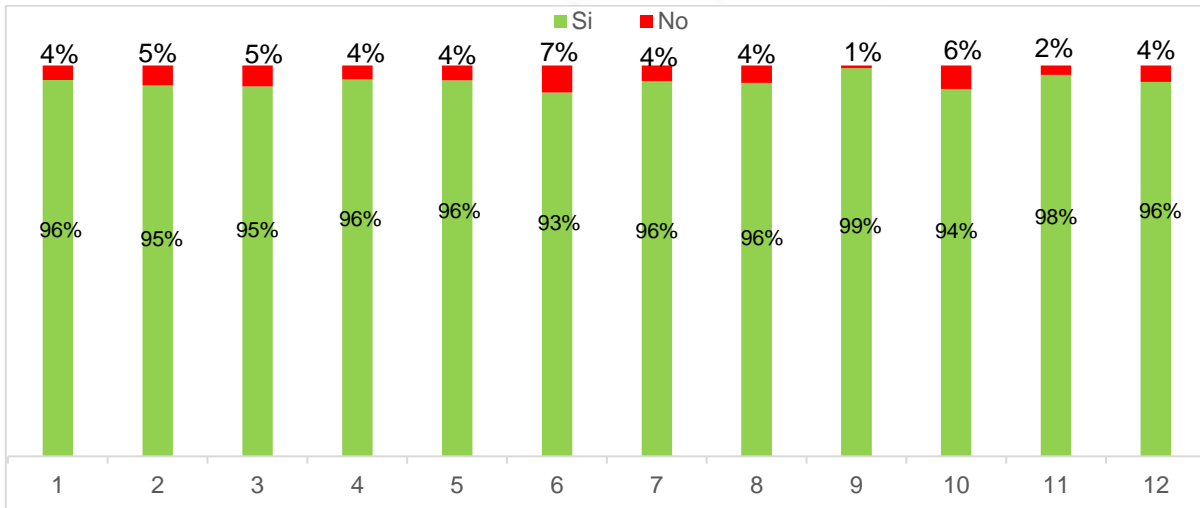
Pregunta 2: ¿Se estableció un perímetro de seguridad, de al menos 1.5 metros alrededor de la emergencia?



Establecimiento de perímetro

Gráfico 4

Como se visualiza en el Gráfico 4, para el año 2021 los encuestados indican que en un 96% de los casos se estableció el perímetro de seguridad para la atención del incidente. A continuación, se presentan los resultados por Batallón:

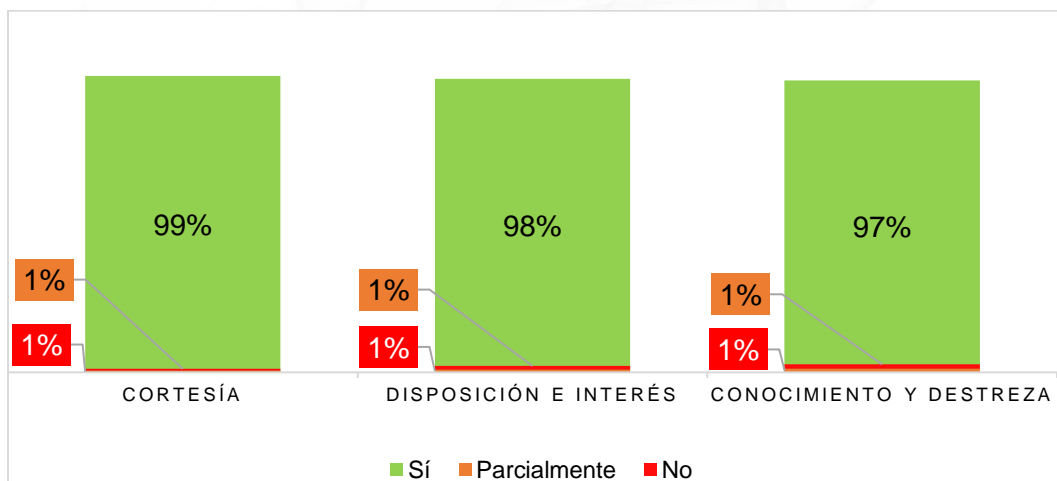


Establecimiento de perímetro COVID-19 por Batallón
Gráfico 4.1

Se destaca el Batallón 9, quien estableció el perímetro de seguridad en el 99% de las emergencias evaluadas.

3.2 Comportamiento del personal en la emergencia

Parte de los temas evaluados en el 2021, fue el trato del personal durante la atención de la emergencia, específicamente la cortesía, disposición e interés y conocimiento y destreza, a continuación, se presentan los resultados generales:



Comportamiento del personal en la emergencia
Gráfico 5



BOMBEROS COSTA RICA

En el gráfico 5, se visualiza que en las encuestas realizadas en el 2021 se obtuvieron respuestas muy positivas el sobre la atención brindada por el personal, 2.134 encuestados opinaron que, si hubo cortesía en las emergencias evaluadas, 25 percibieron que fue parcial o no hubo; por otro lado, 2.113 indicaron que hubo disposición e interés por parte de los colaboradores en la atención, sin embargo a 26 personas no les pareció y 20 usuarios creen que fue parcial.

Además, el conocimiento y la destreza fue demostrada en un 2.101 de las emergencias, ya que 27 personas creen que los bomberos sabían parcialmente y 31 piensan que no conocían lo que hacían.

A continuación, se presentan estos resultados por Batallón:

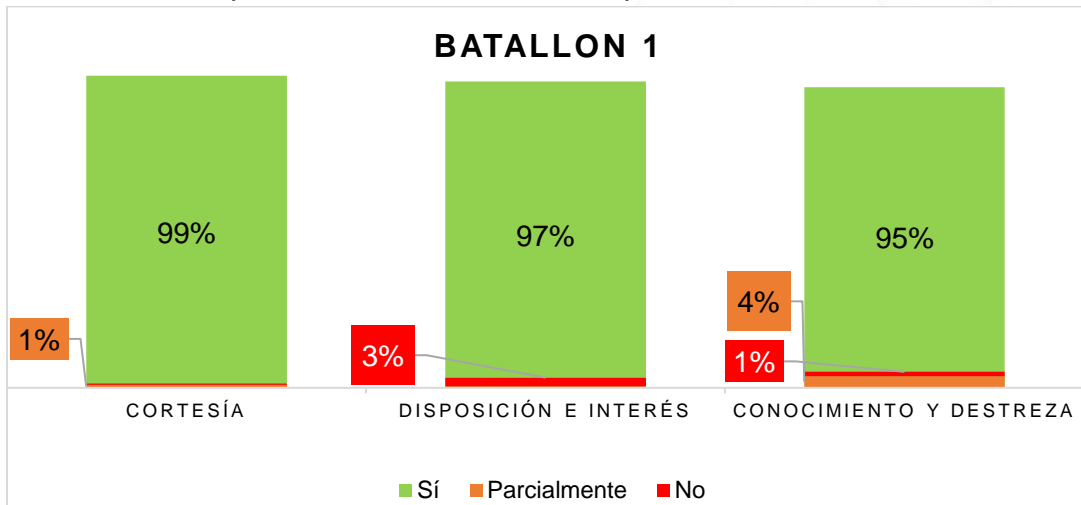


Gráfico 5.1

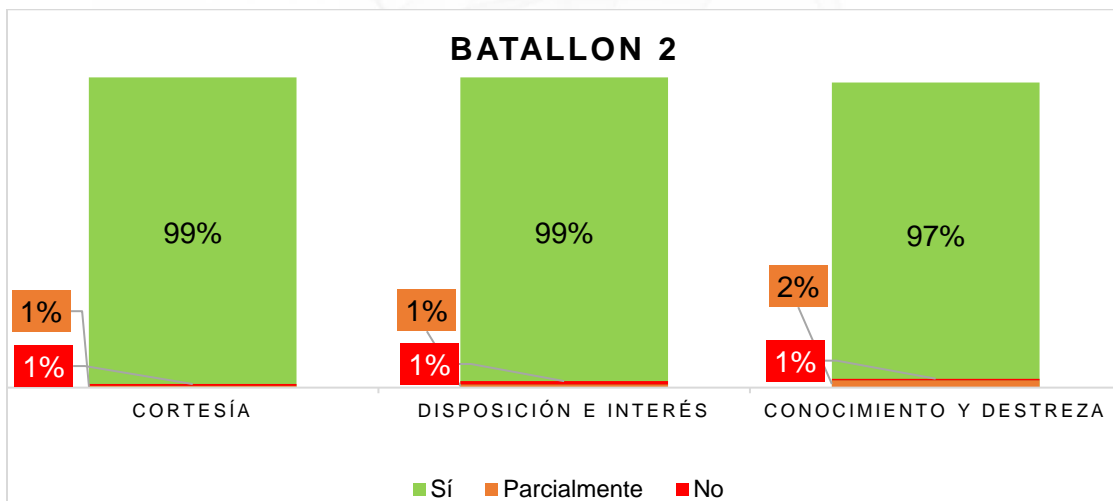


Gráfico 5.2



BOMBEROS COSTA RICA

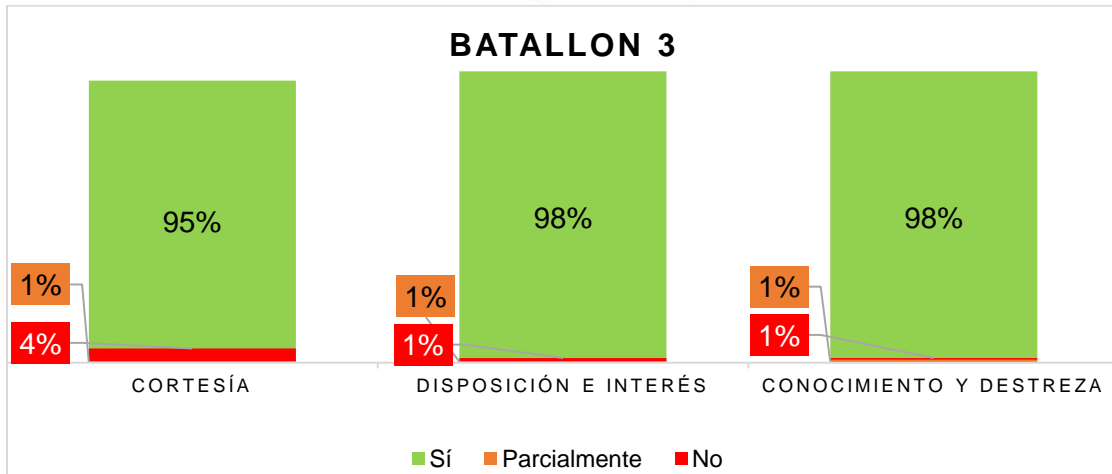


Gráfico 5.3

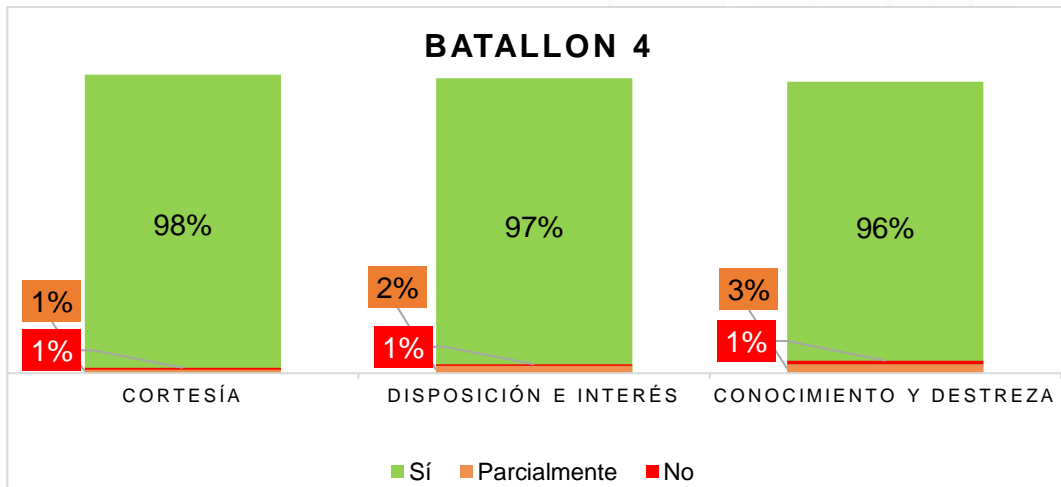


Gráfico 5.4

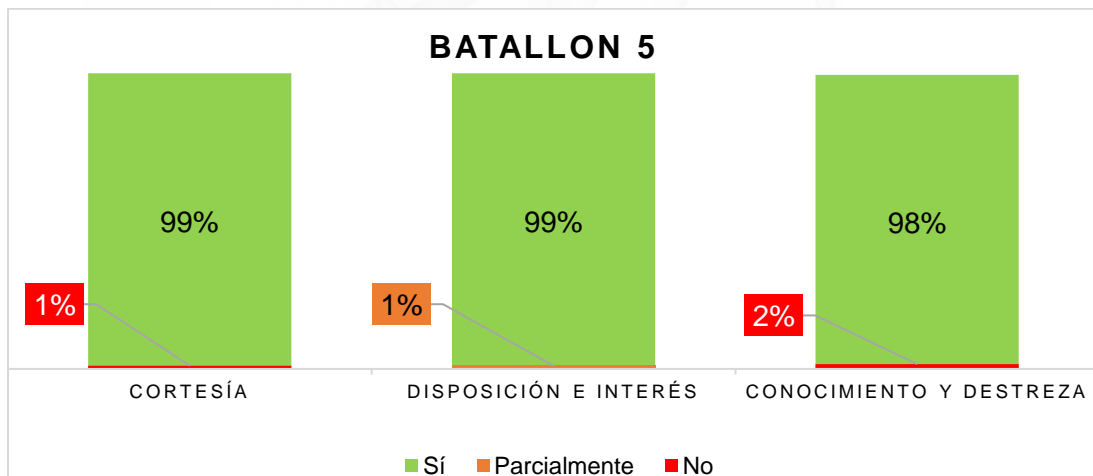


Gráfico 5.5

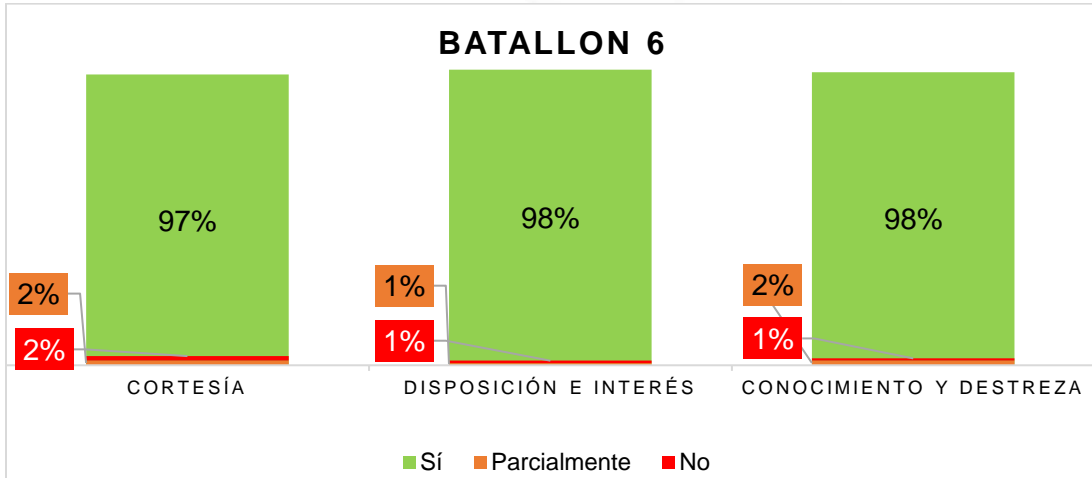


Gráfico 5.6

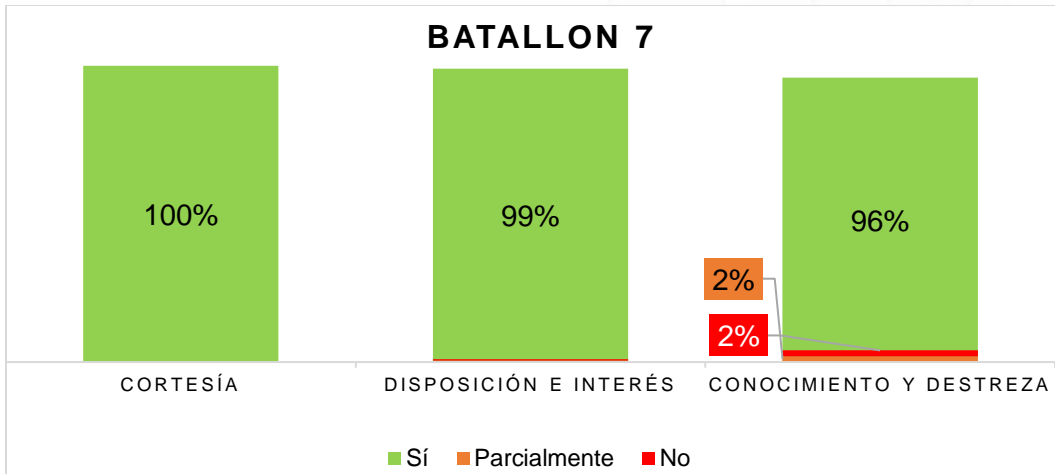


Gráfico 5.7

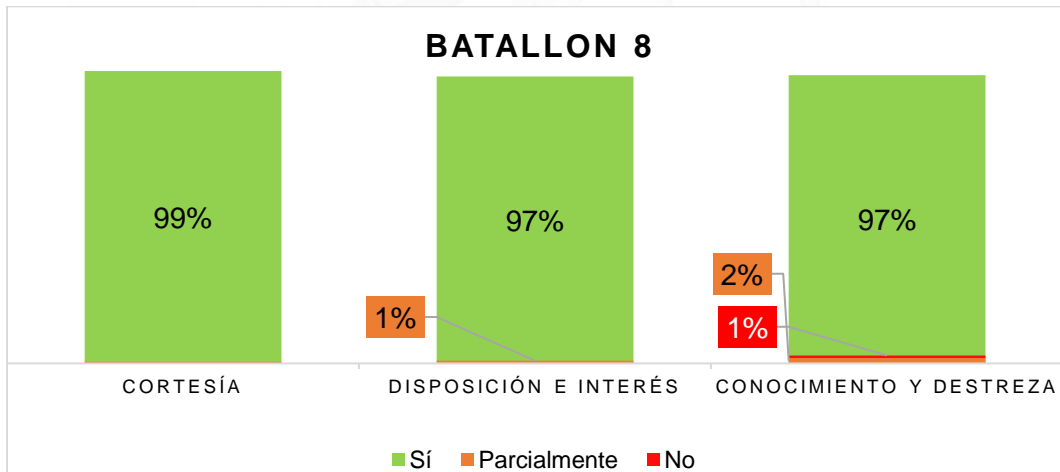


Gráfico 5.8



BOMBEROS COSTA RICA

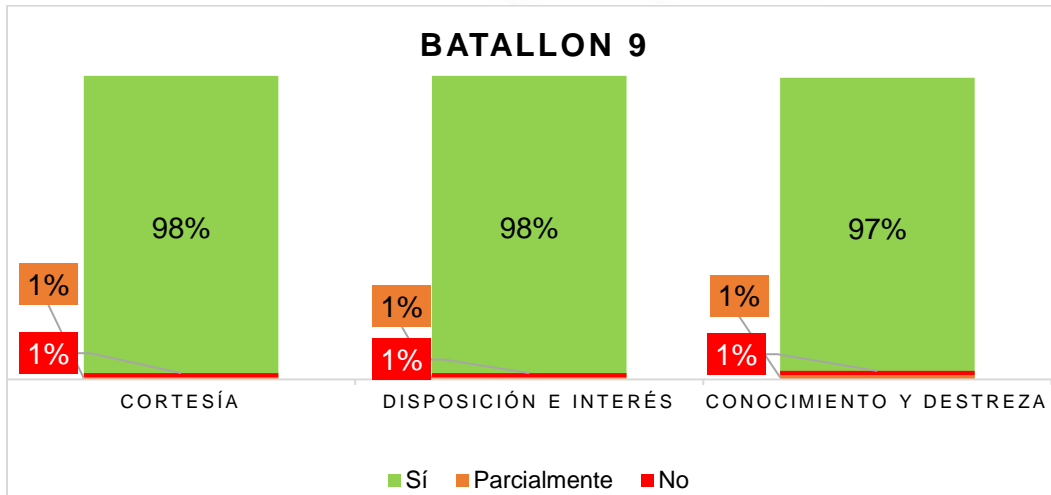


Gráfico 5.9

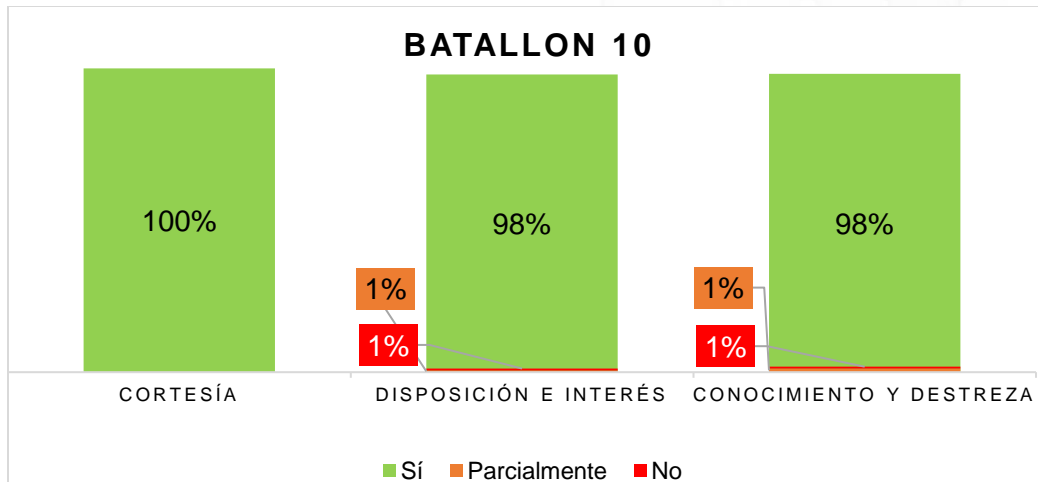


Gráfico 5.10

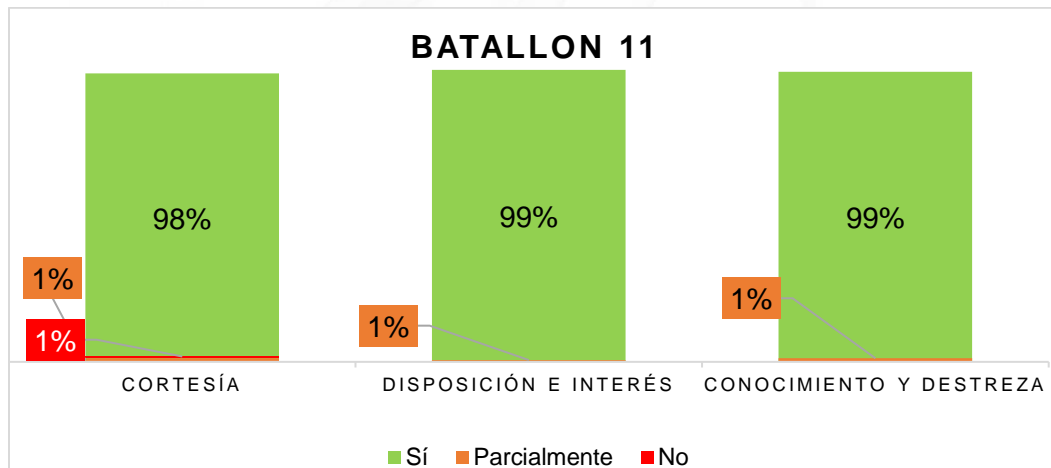


Gráfico 5.11

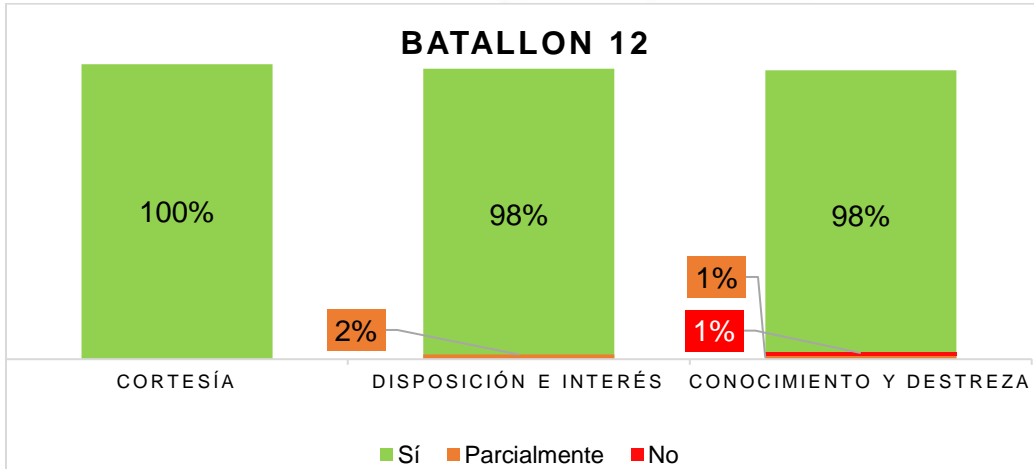
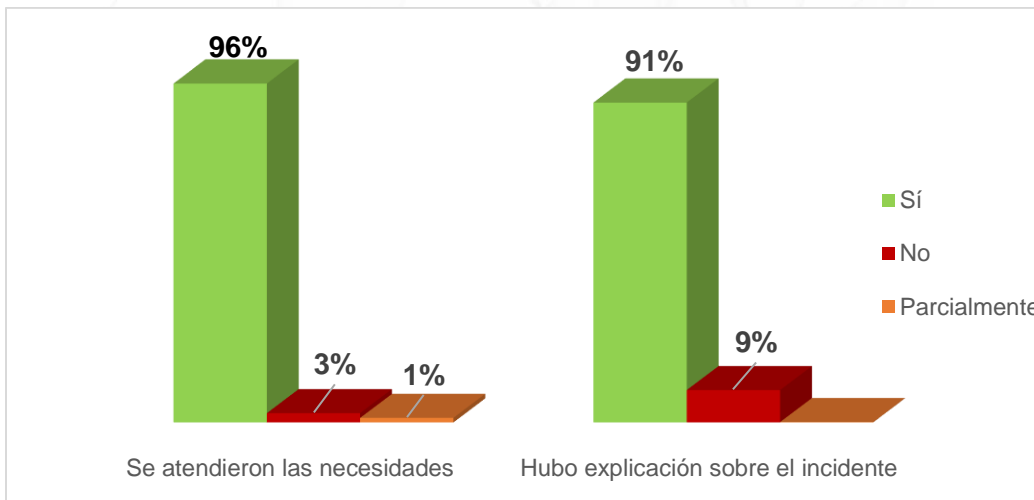


Gráfico 5.12

3.3 Calidad en la prestación del servicio

También, se evaluó la calidad del servicio recibido por los usuarios, donde se identifica si la persona fue atendida de acuerdo con sus necesidades y si los bomberos mantuvieron contacto, brindando una explicación al usuario, siendo este último tema, el que en otros años ha sido oportunidad de mejora para la Organización:



**Prestación del servicio
Gráfico 6**

Se identifica que para el año 2021, el 96% de los usuarios atendidos, indican que se les atendieron las necesidades por las que llamaron al Cuerpo de Bomberos, sin



BOMBEROS COSTA RICA

embargo, el 3% indica que se fue atendido parcialmente y el 1% menciona que no solventaron lo requerido.

Por otro lado, para el I semestre se obtuvo como resultado que el 89% de los encuestados indicaron que sí hubo una explicación sobre el incidente; en comparación con el segundo semestre, se obtiene que en un 95% sí hubo acercamiento con el usuario.

Por lo tanto, como resultado anual se obtiene que el 91% de los evaluados recuerdan haber tenido contacto con los bomberos, mientras que 199 personas (9%) mencionan que los bomberos nunca tuvieron comunicación con ellos.

En los siguientes gráficos se muestran los resultados obtenidos por Batallón:

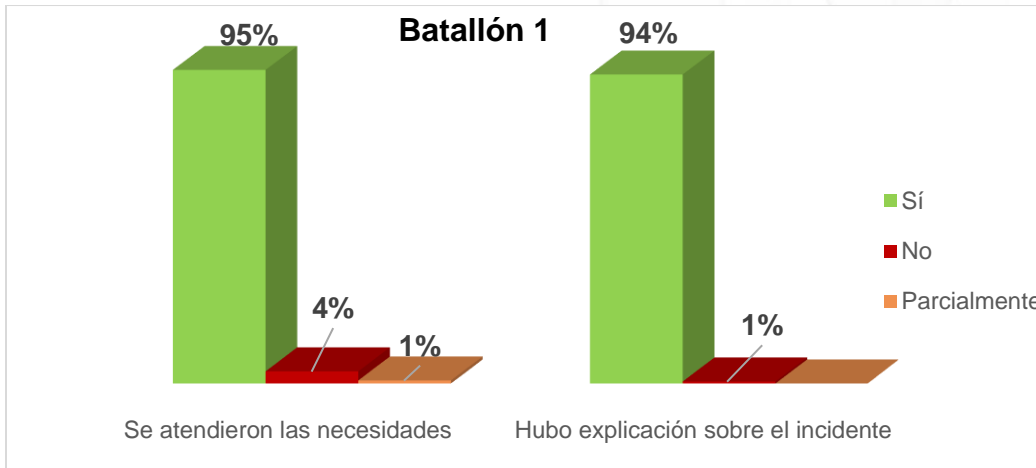


Gráfico 6.1

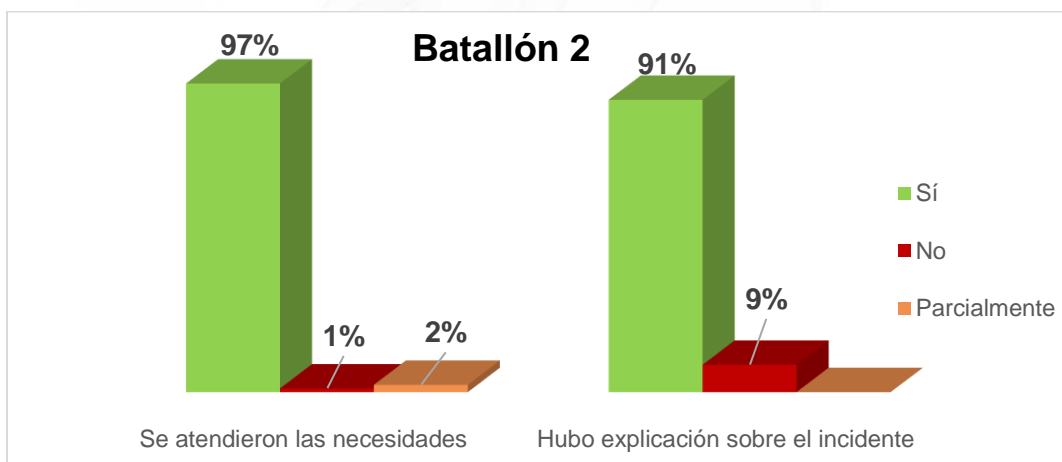


Gráfico 6.2



BOMBEROS COSTA RICA

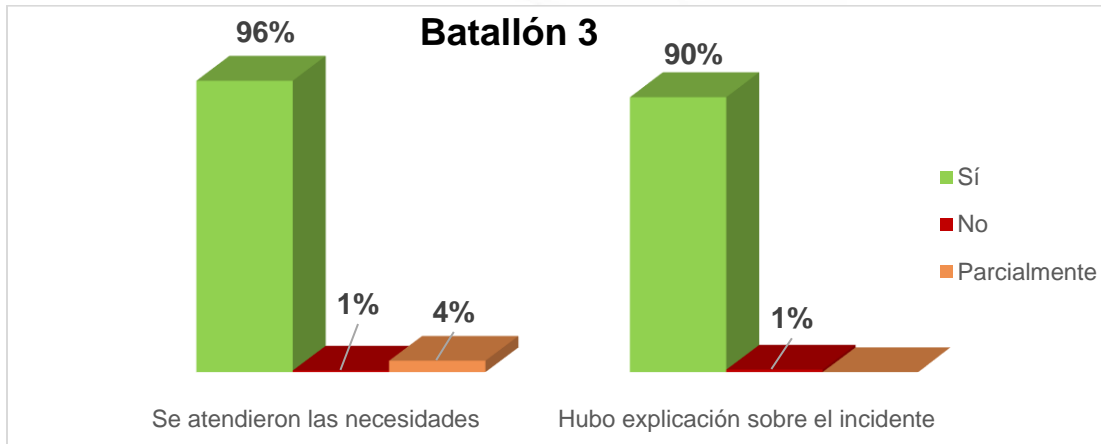


Gráfico 6.3

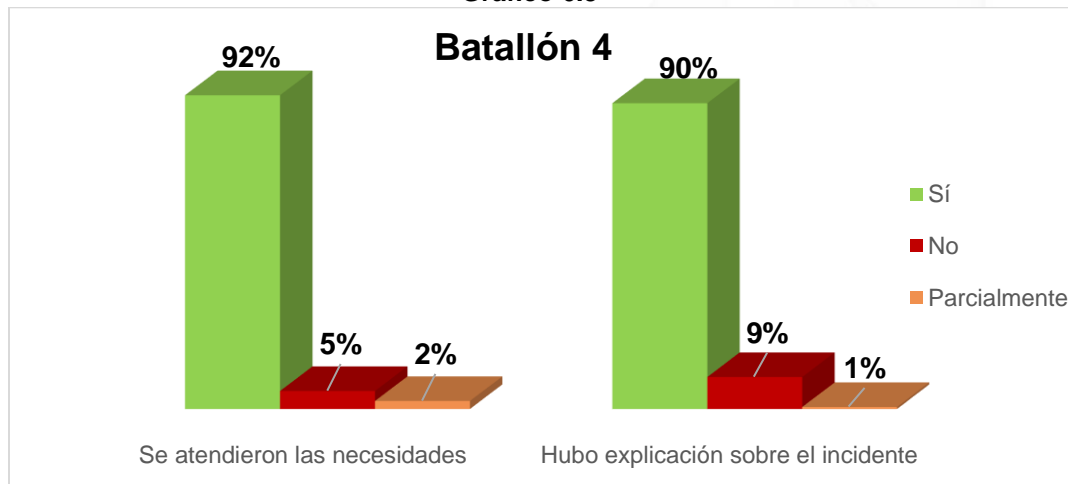


Gráfico 6.4

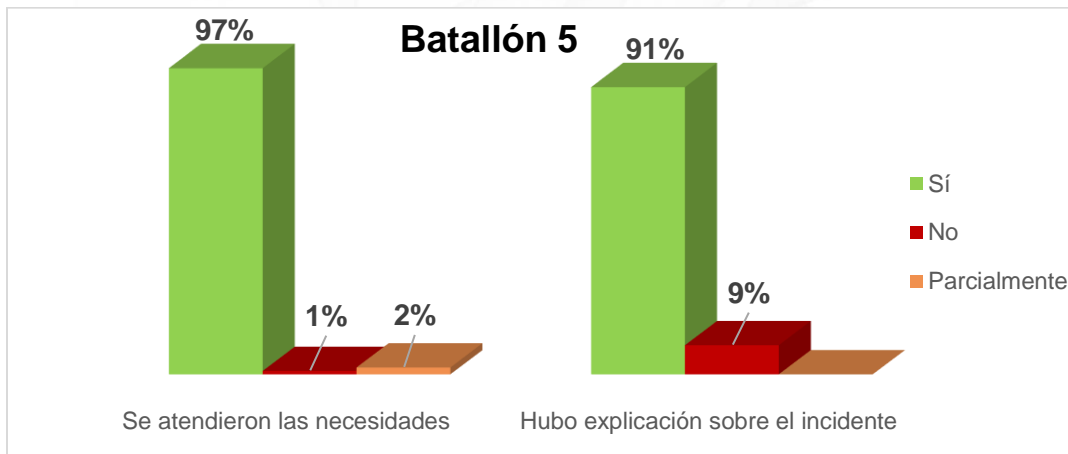


Gráfico 6.5



BOMBEROS COSTA RICA

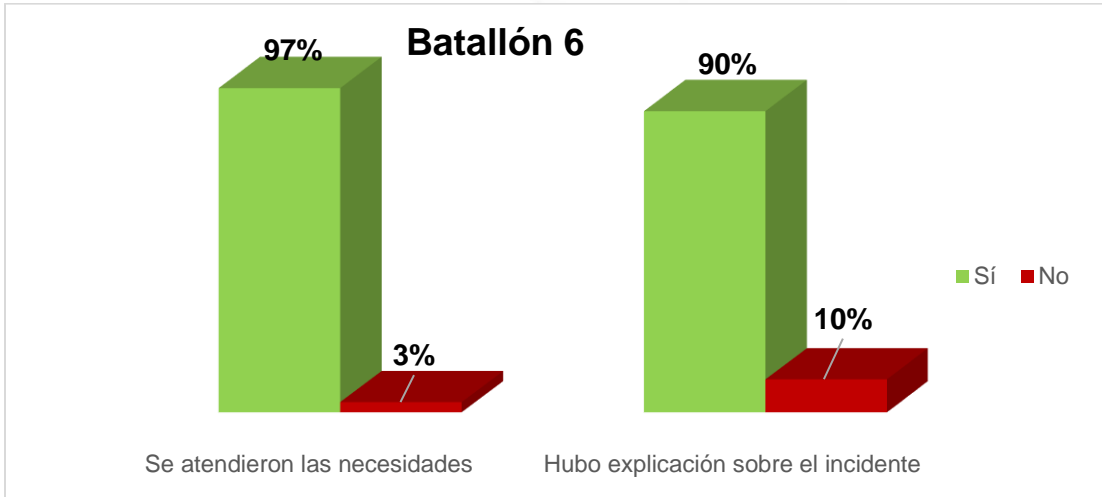


Gráfico 6.6

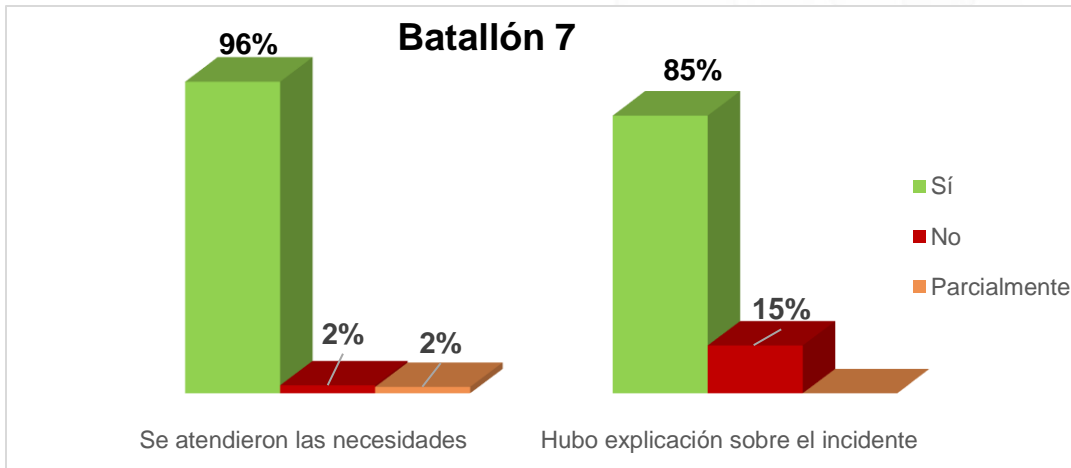


Gráfico 6.7

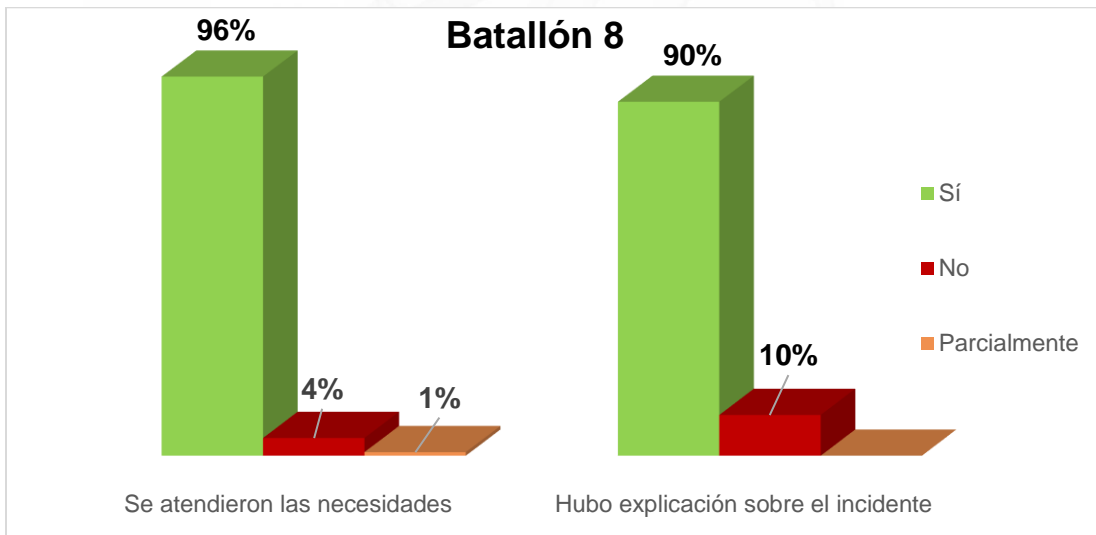


Gráfico 6.8

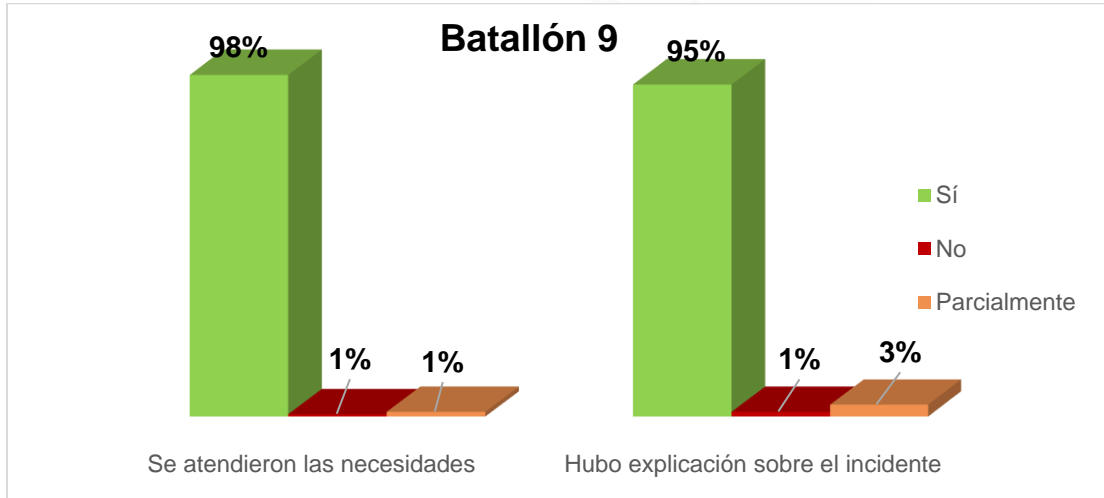


Gráfico 6.9

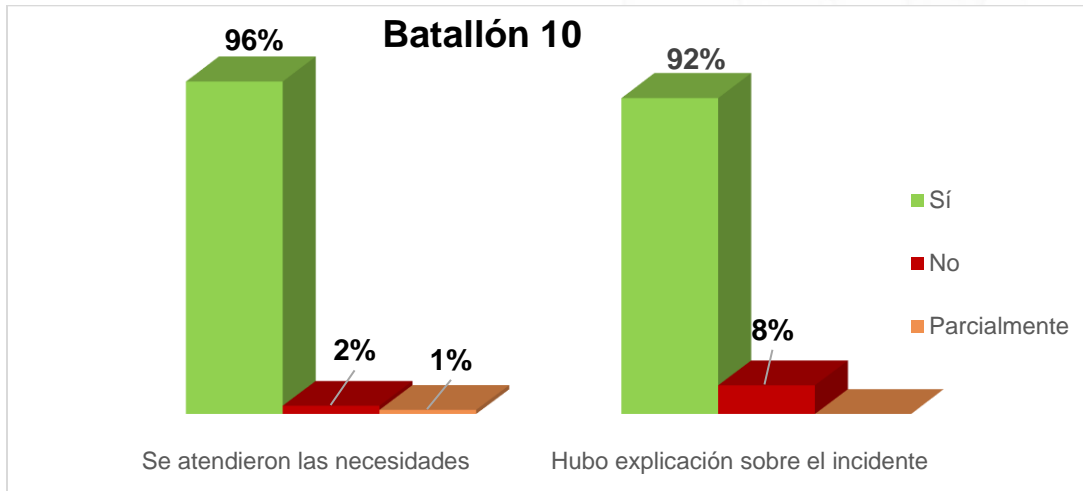


Gráfico 6.10

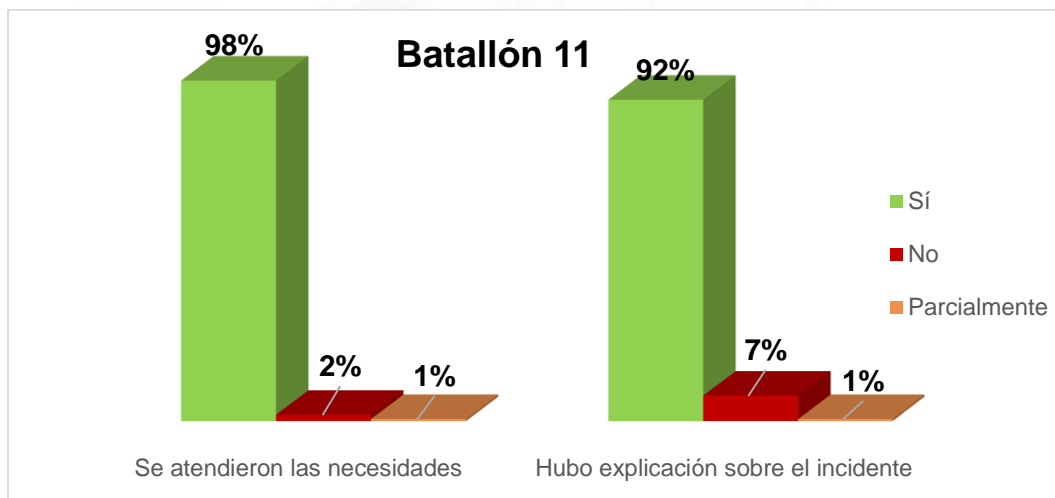


Gráfico 6.11

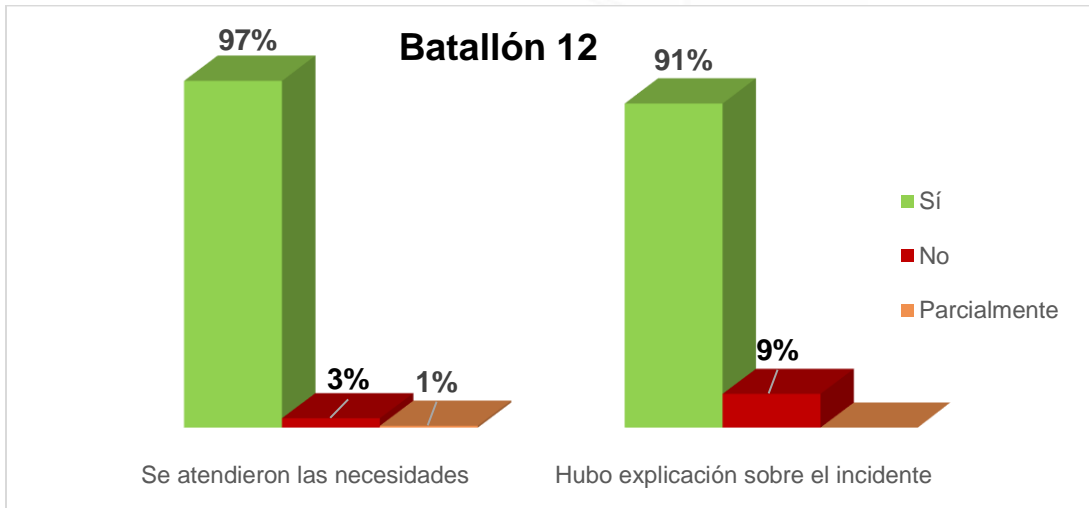
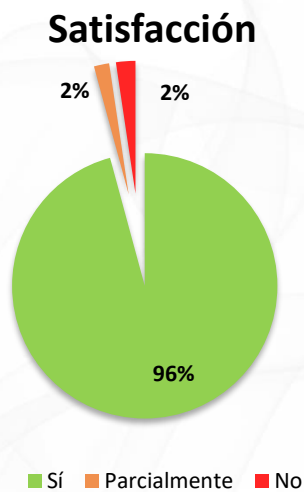


Gráfico 6.12

3.4 Satisfacción general del servicio



Satisfacción de servicio
Gráfico 7

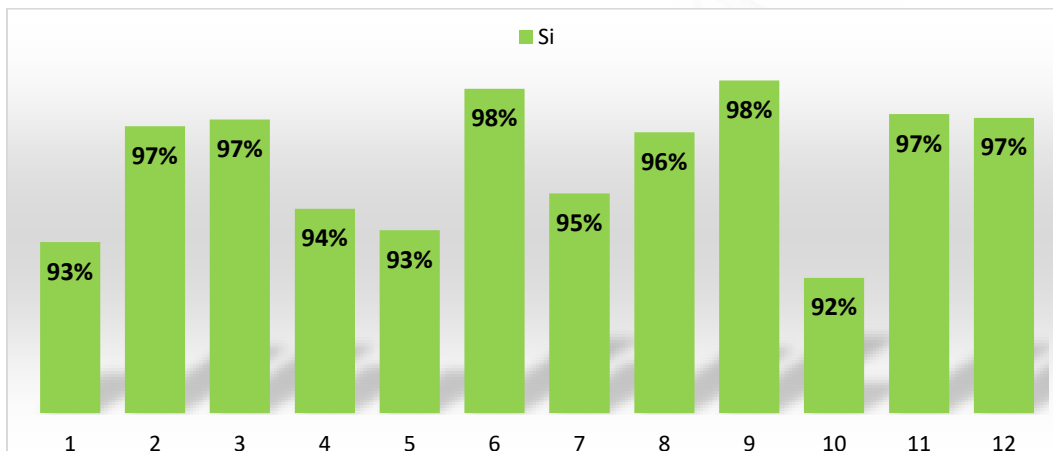
En el año 2021, a los 2.159 evaluados se les consultó por la satisfacción del servicio recibido, para lo cual, el 96% (2068) indicó que sí lo estuvo, mientras que el 4% restante indicó que el servicio fue parcialmente bueno o no lo fue del todo.

Es importante destacar, que en el primer semestre el 95% de los encuestados se encontraron satisfechos y para el segundo semestre un 96% de los usuarios brindaron una respuesta positiva con respecto a la satisfacción.



BOMBEROS COSTA RICA

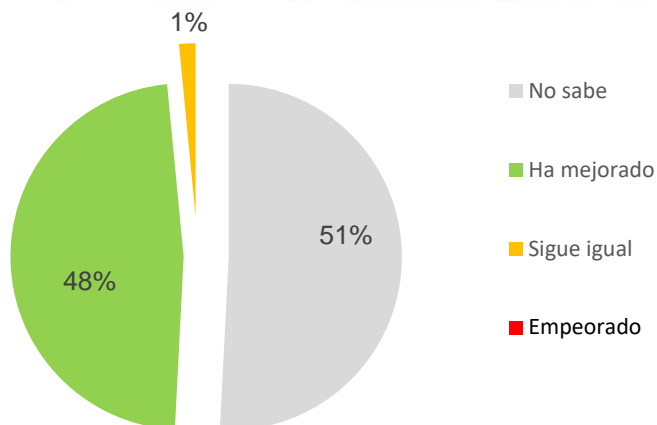
En el siguiente gráfico, se representan los resultados por Batallón:



Satisfacción de servicio
Gráfico 7.1

3.5 Información general sobre el Cuerpo de Bomberos

Pregunta 1: *¿Considera que el servicio del BCBCR en los últimos años ha mejorado, empeorado, siguen igual o desconoce?*



Crecimiento de servicio de Bomberos
Gráfico 8

Según se muestran los resultados del Gráfico 8, existe un 51% de los entrevistados, que ignoran si la Organización ha tenido mejoras, ya que no tienen otro servicio con qué compararlo, un 48% indica que ha mejorado y un 1% que sigue igual, es



BOMBEROS COSTA RICA

importante destacar, que ninguno de los entrevistados indicó que habían empeorado.

Pregunta 2: *Destaque una fortaleza que usted considera que tiene el Cuerpo de Bomberos*

En este espacio se destacan los siguientes comentarios:

- El servicio tiene velocidad y eficacia.
- Excelente servicio y atención al cliente.
- El personal es atento, dispuesto, comprometido, profesional, respetuoso, son serviciales y dedicados.
- Trabajo en equipo.
- Representan los valores de la abnegación, amabilidad, valentía, humanidad y son empáticos.
- Cuentan con gran equipo, infraestructura y flotilla vehicular.
- Brindan una muy buena explicación.
- Integración de mujeres en las funciones operativas.

Se identifica que el 89% de las personas realizan un comentario y 11% no tiene comentarios al respecto.

Pregunta 3: *Destaque un aspecto que considera usted que el Cuerpo de Bomberos debe mejorar.*

- Mejorar en el tiempo de respuesta.
- Mayor cantidad de personal, unidades y equipo de trabajo para algunas estaciones del país.
- Mejorar la capacitación al personal para comunicarse y atender con buen trato al usuario.
- Asignar el equipo y el vehículo adecuado al tipo de emergencia que se despacha.
- Mayor cantidad de hidrantes en diferentes zonas.
- Mejorar la capacitación de Prevención a la población y las brigadas.
- Incentivar la mejora en la salud de los bomberos, tanto la actividad física como el aspecto nutricional.
- Realizar entrevista por protocolos COVID-19 y utilizar la mascarilla al atender una emergencia.



BOMBEROS COSTA RICA

- Continuar con los proyectos institucionales para salvar el 100% de los enjambres en todo el país.
- Poca efectividad en el Sistema de Emergencias 9-1-1.

En esta sección se identificó que un 58% (1253) de los encuestados no tenían observaciones al respecto y el 42% (906) de los usuarios observan una oportunidad de mejora en el servicio.

IV. CONCLUSIONES

- En las encuestas realizadas se identifica que nivel de satisfacción es alto (96%), sin embargo, se visualiza que hubo una disminución en comparación con el 2020, en cual el nivel de satisfacción era de un 98%.
- El total de encuestas aplicadas para el 2021, fue de 2.159, lo cual representa un aumento importante en la cantidad (289%), en comparación con el 2020, donde únicamente se lograron realizar 746 encuestas. Lo anterior, se traduce en la la evaluación del 3.46% del total de emergencias (62.383) atendidas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, durante el año 2021.
- Se cuentan con resultados por Batallón, lo cual le permitirá a las jefaturas correspondientes, la toma de decisiones respecto a los resultados.

V. RECOMENDACIONES

- Que se efectúe por parte de los diferentes Batallones una revisión de sus resultados y puedan efectuar una socialización de los resultados con ambas cuadradas, para fortalecer aún más el servicio brindado.