



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

---

**ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

**2022**



# BOMBEROS COSTA RICA

## Contenido

I.	PRESENTACIÓN .....	3
II.	GENERALIDADES .....	4
III.	RESULTADOS .....	6
3.1	Datos Demográficos.....	6
3.2	Protocolos COVID-19.....	6
3.3	Comportamiento del personal en la emergencia .....	9
3.4	Calidad en la prestación del servicio .....	14
3.5	Satisfacción general del servicio .....	19
3.6	Información general sobre el Cuerpo de Bomberos .....	20
IV.	CONCLUSIONES.....	22



## I. PRESENTACIÓN

De conformidad con el Plan de Trabajo y el Plan Anual Operativo 2022 del Área de Gestión de Calidad, se contempló dentro de los principales proyectos, realizar encuestas a los usuarios de los servicios, con el fin de conocer la calidad en 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.



## II. GENERALIDADES

A partir del año 2021, el Área de Gestión de Calidad realiza de manera trimestral las evaluaciones del servicio de protección, brindado por el personal operativo, 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 de evaluar equitativamente todas las Estaciones de Bomberos.

Para lo anterior, de acuerdo con el procedimiento “Evaluación de los Servicios Externos que brinda el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica” se solicita a la Unidad de Tecnologías de Información el registro de los usuarios afectados en las emergencias, anotados en el reporte de servicio, posteriormente se seleccionan al azar, de 10 a 20 emergencias por Estación y se realiza una llamada telefónica al usuario para aplicar el cuestionario en línea, previamente formulado en conjunto con la Jefatura de Operaciones.

Para el I trimestre del 2022, se efectuaron 1.672 llamadas, sin embargo, únicamente el 33% de los usuarios contactados accedieron a realizar la encuesta, por lo cual la muestra es de 553 usuarios.

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

TIPO DE INCIDENTE	CANTIDAD
Ataque por Abejas / Enjambres / Avisperos	192
Fuego en Área de Desechos / Charral / Basureros / Agrícola	133
Ataque por Serpientes / Cocodrilo / Canino / Felino / Otros	73
Rescate de Canino / Felino / Otros	52
Cortos Circuitos	47
Escape de Gas LPG	16
Fuego en Automóvil / Motocicleta	12
Otros incidentes	11
Árbol con fuego / Caída de árbol	11
Rescate de persona atrapada	6

Cantidad de encuestas por tipo de emergencia

Tabla 1



# BOMBEROS COSTA RICA

En la tabla 1, se visualiza que la mayor cantidad de emergencias evaluadas fueron las relacionadas con enjambres o colmenas de abejas y avisperos o panales, representando el 35% (192) de las encuestas realizadas, seguido por la atención de ataque o rescate de animales reflejado con un 24% (133) y un 13% (73) evaluó la atención de ataques por serpientes, cocodrilo, canino, felino y otros.

Se muestra a continuación, como se distribuye la cantidad de incidentes evaluados por Estación, siendo equitativo por cada zona:

<b>Personas encuestadas por batallón</b>		
<b>Batallón</b>	<b>Personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Batallón 1	47	9%
Batallón 2	40	6%
Batallón 3	49	9%
Batallón 4	41	7%
Batallón 5	48	9%
Batallón 6	34	6%
Batallón 7	53	10%
Batallón 8	64	12%
Batallón 9	45	8%
Batallón 10	40	7%
Batallón 11	47	8%
Batallón 12	46	8%
<b>Total</b>	<b>553</b>	<b>100%</b>

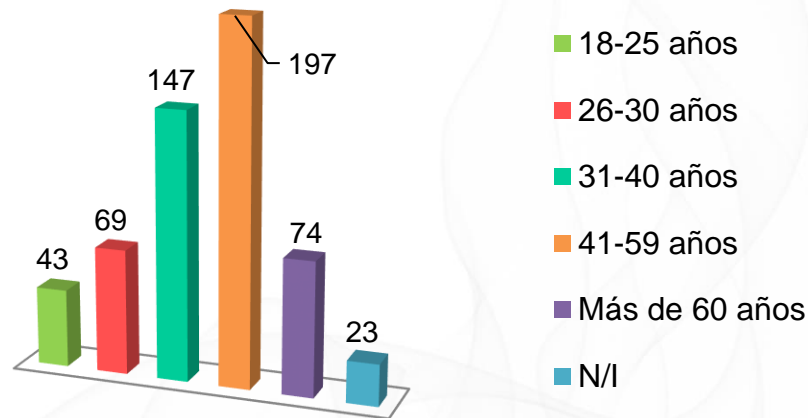
**Incidentes encuestados por Batallón**  
**Gráfico 1**



## III. RESULTADOS

### 3.1 Datos Demográficos

De las 553 personas encuestadas, se evalúan un total de 409 mujeres, representando el 74% y 144 hombres, es decir el 26% restante, siendo usuarios dentro de los siguientes rangos de edad:



Rango de edad  
Gráfico 2

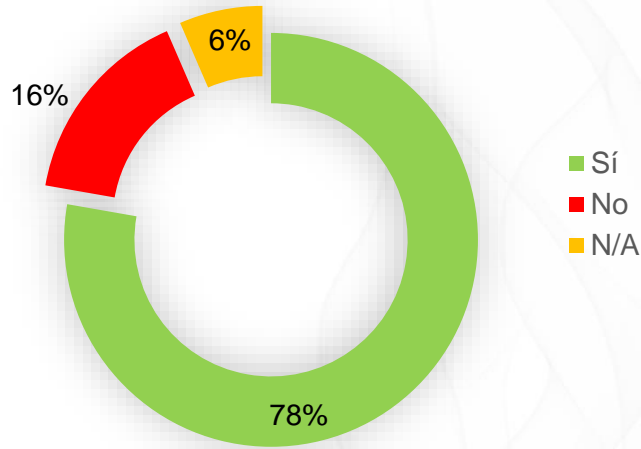
Como se observa en el Gráfico 2, la mayoría de los encuestados se encuentran en un rango de edad entre los 41 y 59 años, además, se evalúa una cantidad mayor de mujeres.

### 3.2 Protocolos COVID-19

Debido a la Pandemia por COVID-19, la Unidad de Operaciones de Bomberos desde el año 2020, estableció una serie de protocolos para la aplicación de todas las Estaciones de Bomberos, con el fin de mantener la seguridad durante la atención de emergencias, tanto para el usuario como para el personal; razón por la cual, para la evaluación del 2022, se aplicaron algunas preguntas, respecto a las medidas aplicadas durante la atención de las emergencias.



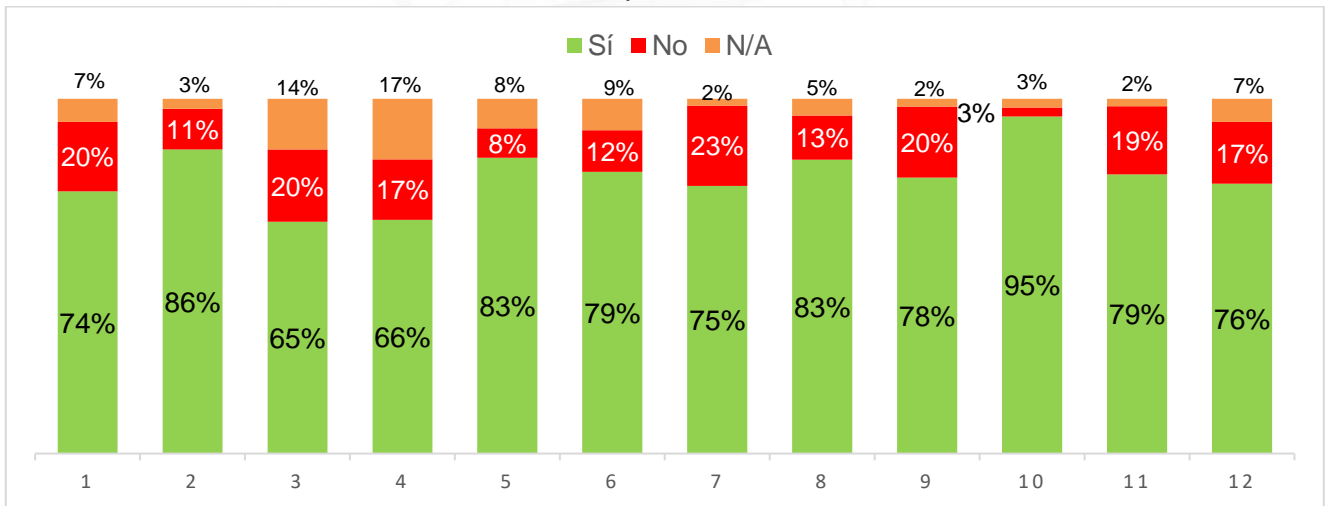
**Pregunta 1:** A la llegada a la emergencia ¿los bomberos le consultaron si su persona había tenido alguna exposición con personas contagiadas por COVID-19?



Entrevista COVID-19  
Gráfico 3

De acuerdo con los datos mostrados en el Gráfico 3, se puede visualizar que, de las emergencias evaluadas, en el 78% de los incidentes se realizó la entrevista sobre contactos con personas con COVID-19.

A continuación, se muestran los resultados por Batallón:

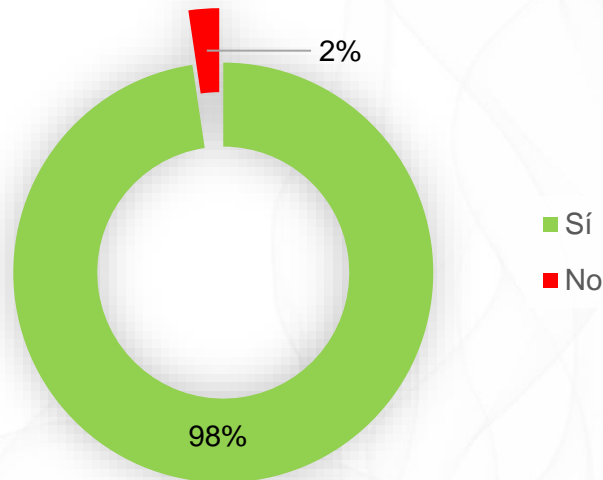


Realización de entrevista COVID-19 por Batallón  
Gráfico 3.1



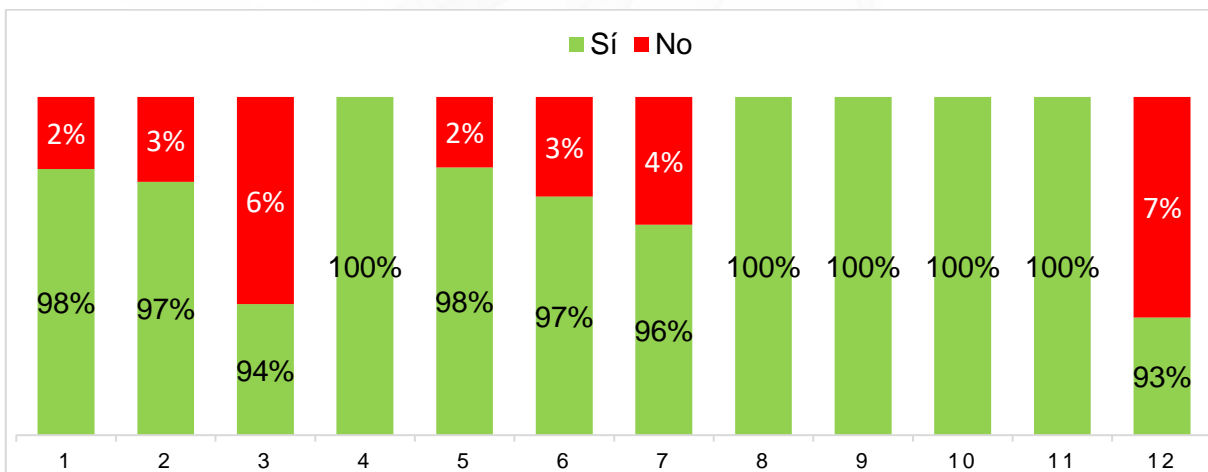
Es importante mencionar que, en la categoría N/A es representando algunas veces porque no se logró realizar la entrevista por protocolos COVID-19 o no fue necesario mantener el distanciamiento, debido a que los usuarios no se encontraban cerca del lugar.

**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 5, en un 97% de los casos se estableció el perímetro de seguridad para la atención del incidente. A continuación, se presentan los resultados por Batallón:



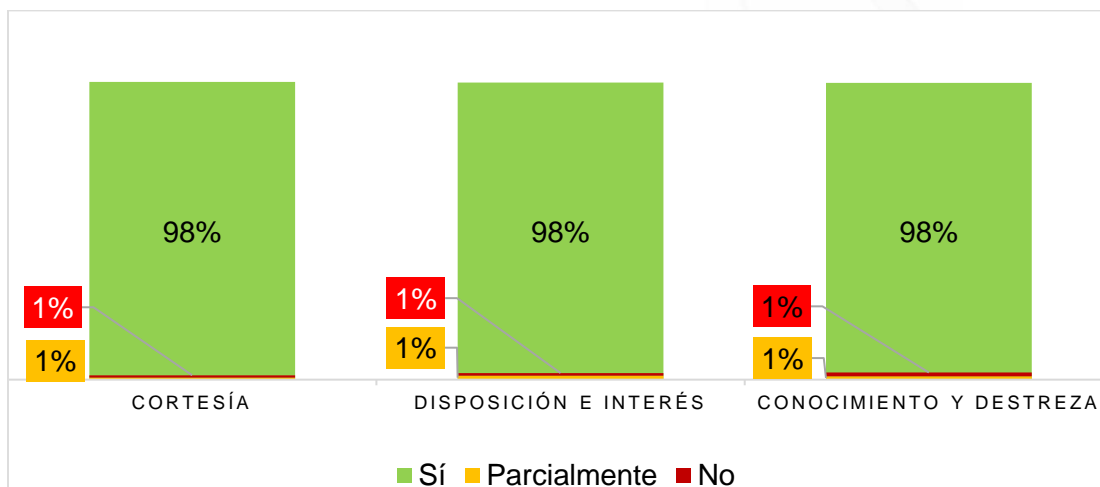
**Establecimiento de perímetro COVID-19 por Batallón**  
**Gráfico 4.1**





## 3.3 Comportamiento del personal en la emergencia

Parte de los temas evaluados, fueron el trato y comportamiento 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**

En los resultados del gráfico 5, se visualiza que los usuarios perciben cortesía en un 98% de las emergencias evaluadas; el 2% restante sienten que fue parcial o no hubo por otro lado, el 98% dice que hubo disposición e interés por parte de los colaboradores en la atención, sin embargo 7 personas indican que parcialmente y 5 usuarios mencionaron que no.

Además, el conocimiento y la destreza fue demostrada en el 98% de las emergencias, ya que el 1% cree que los bomberos sabían parcialmente y el otro 1% piensa que se desconocía lo que hacían.

A continuación, se presentan estos resultados por Batallón:



# BOMBEROS COSTA RICA

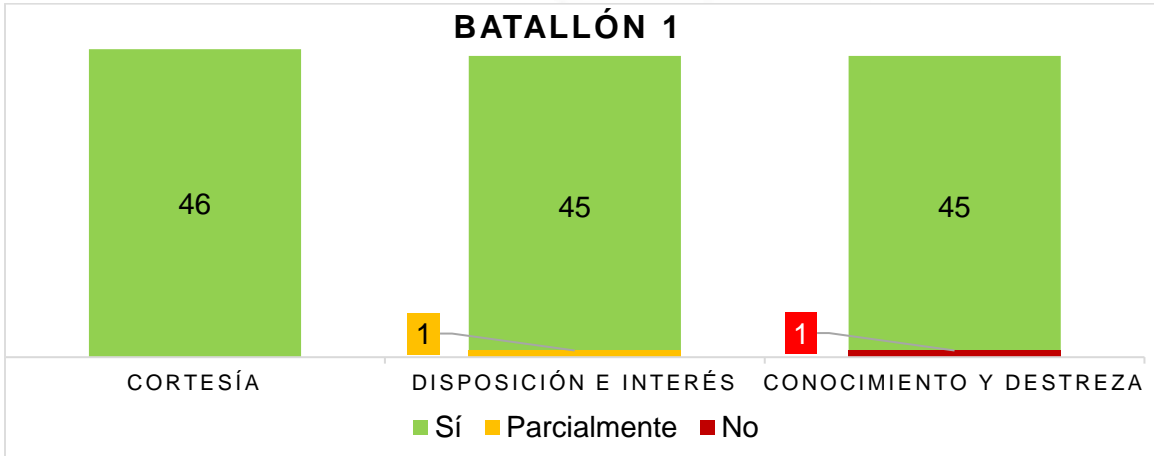


Gráfico 5.1

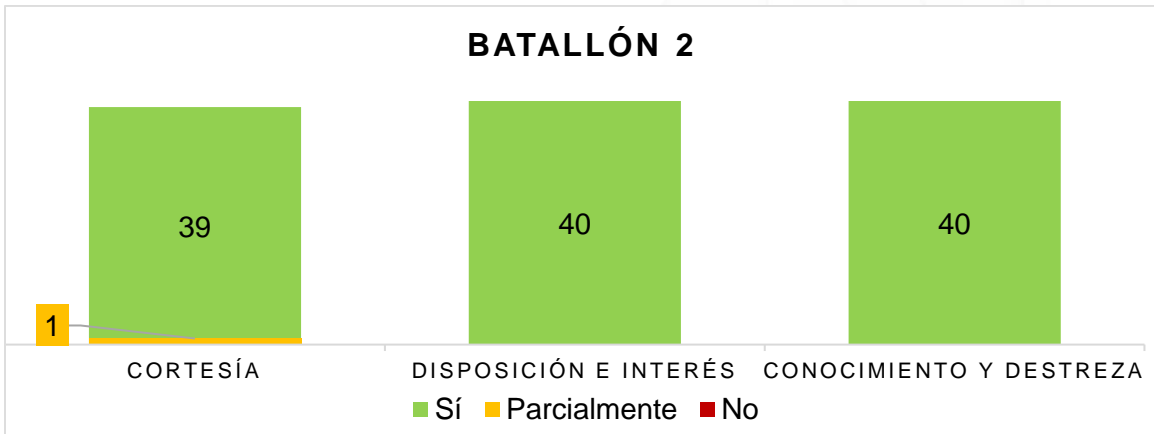


Gráfico 5.2

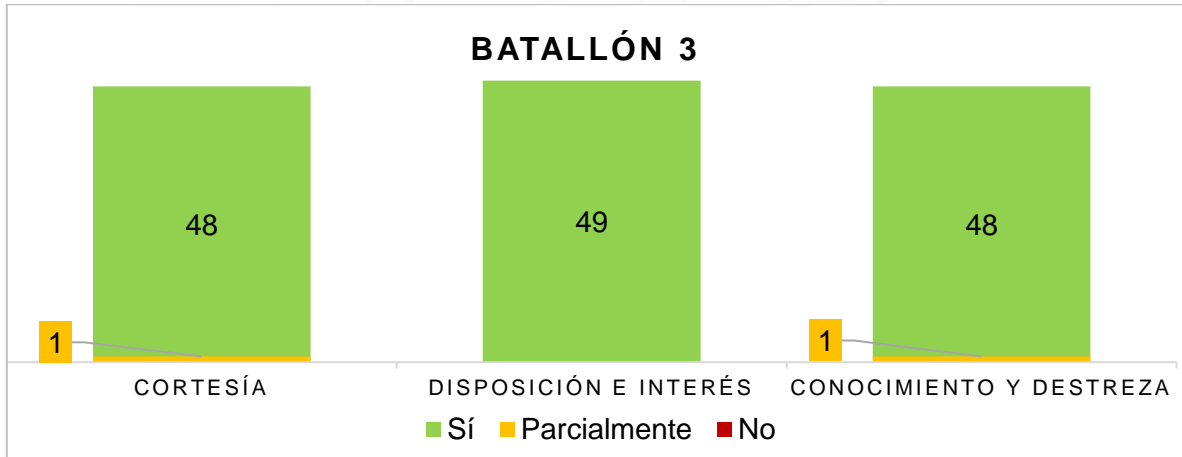


Gráfico 5.3



# BOMBEROS COSTA RICA

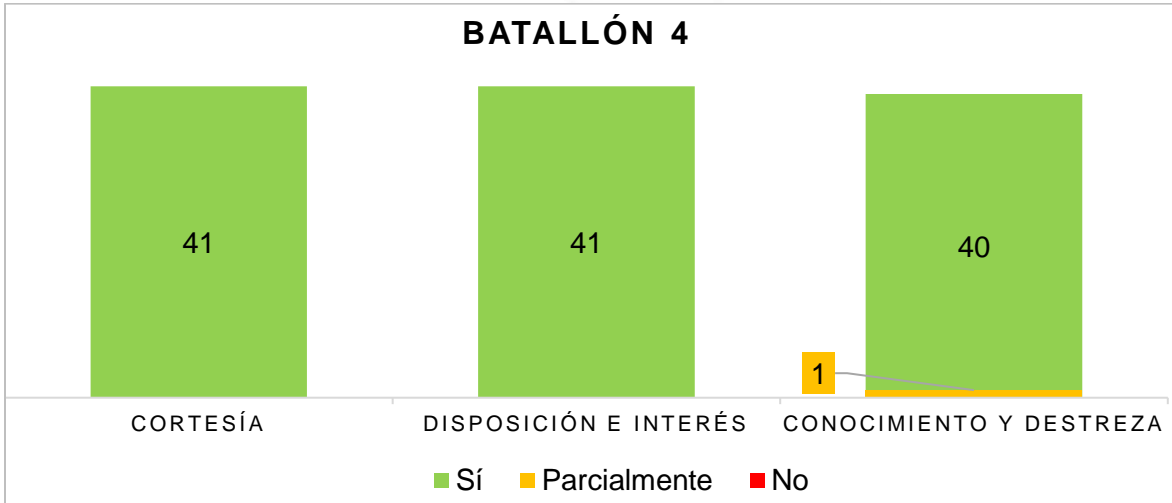


Gráfico 5.4

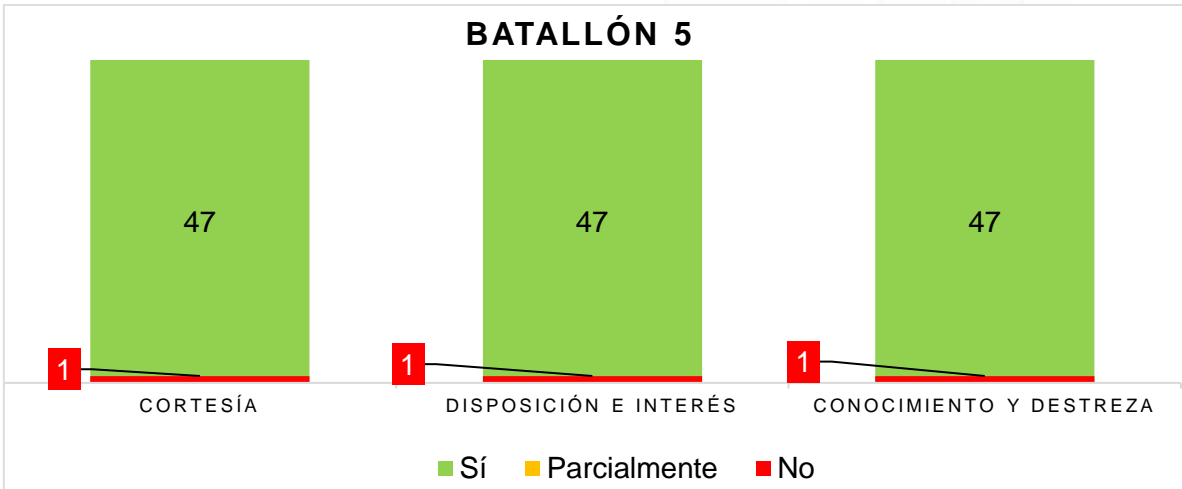


Gráfico 5.5

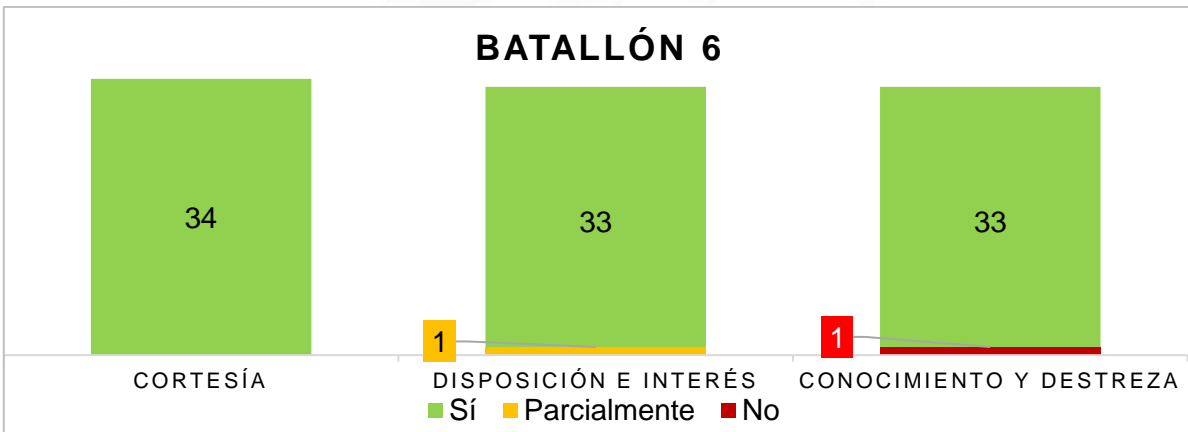


Gráfico 5.6



# BOMBEROS COSTA RICA

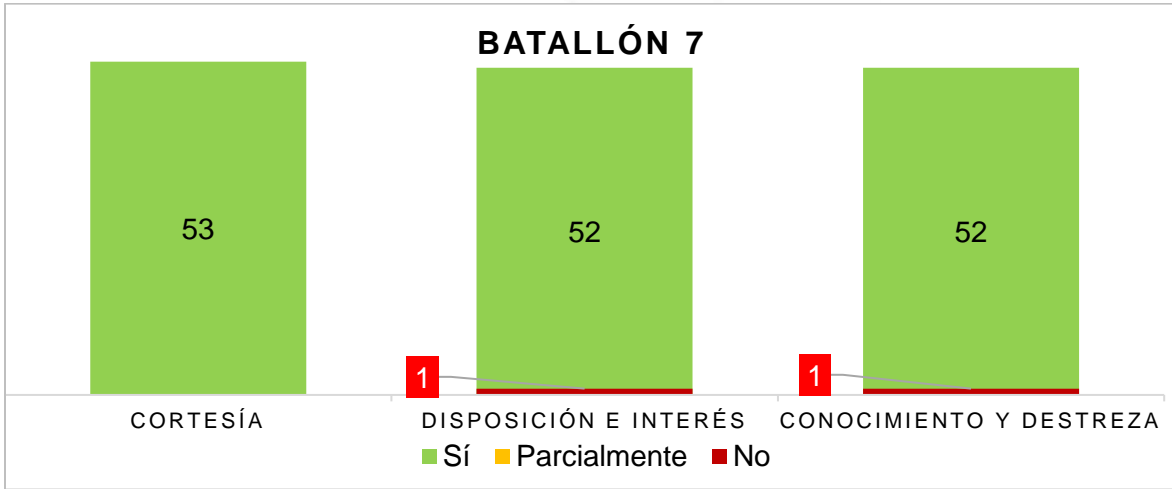


Gráfico 5.7

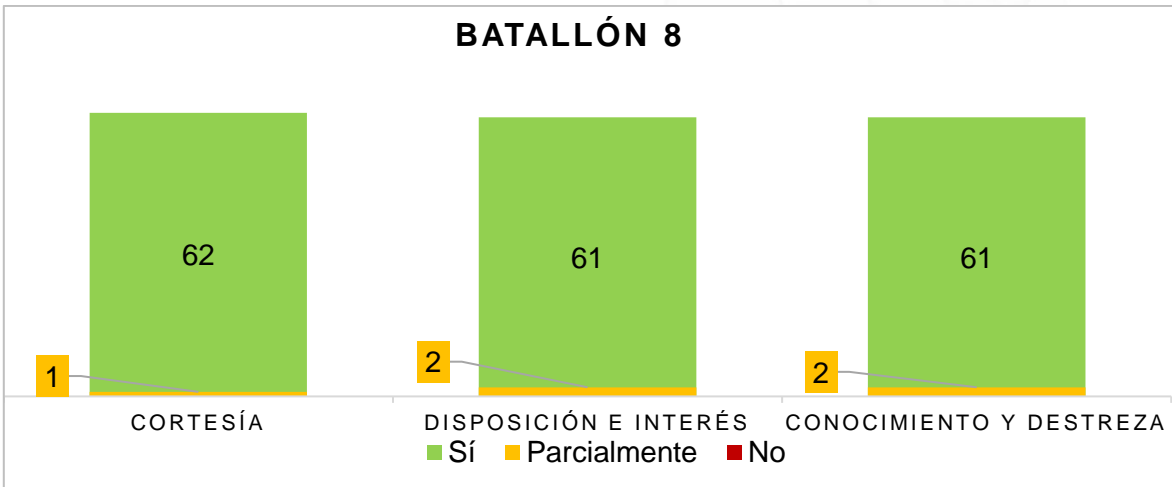


Gráfico 5.8

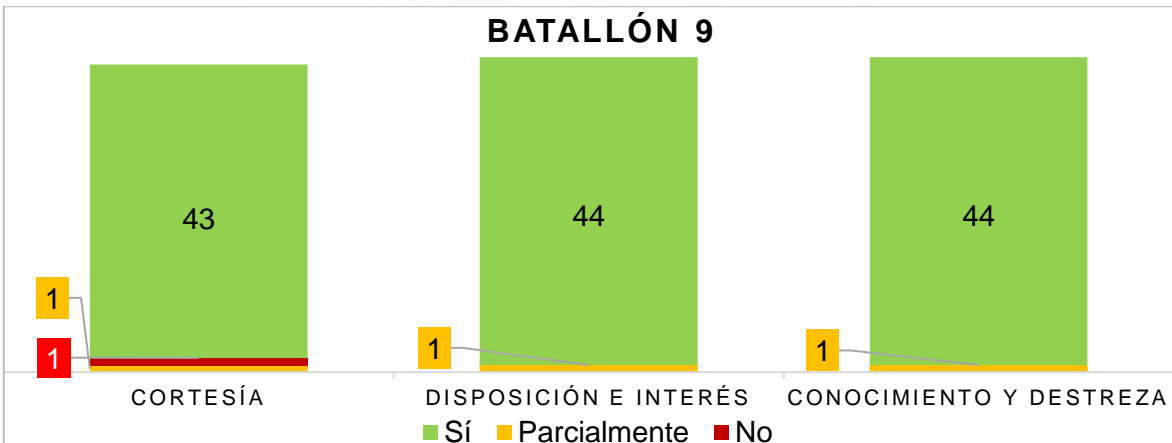


Gráfico 5.9



# BOMBEROS COSTA RICA

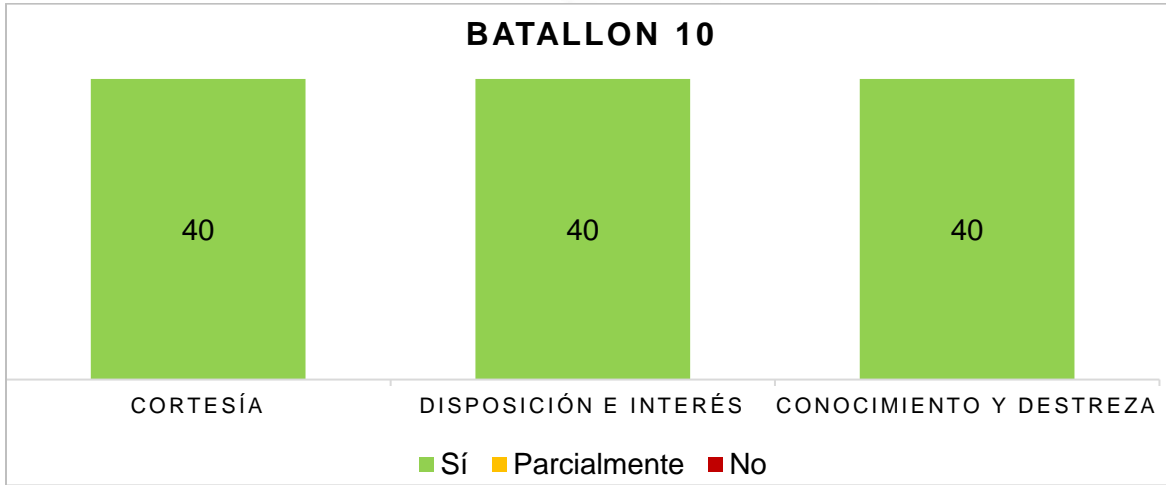


Gráfico 5.10

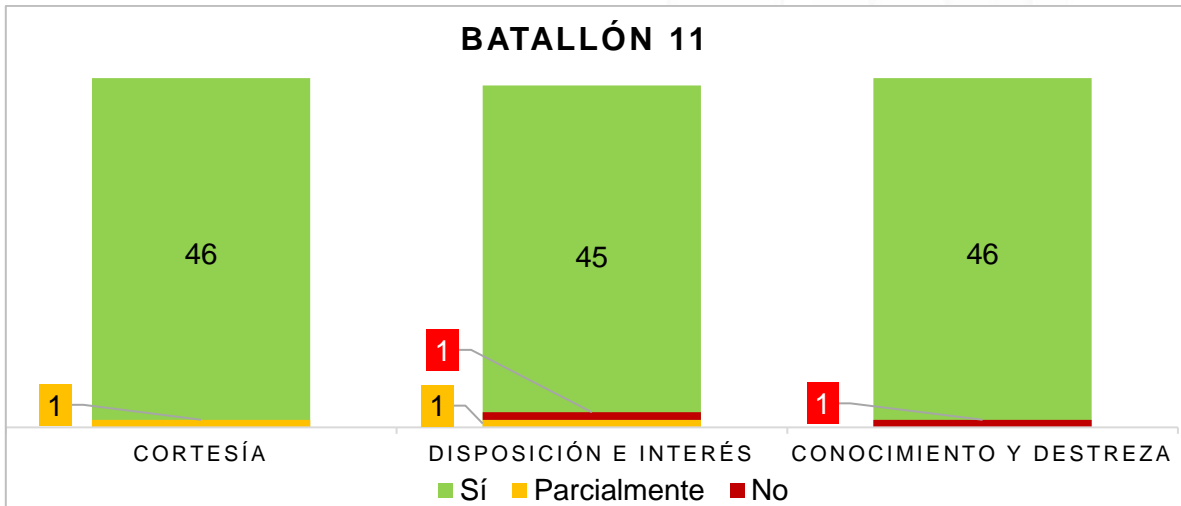


Gráfico 5.11

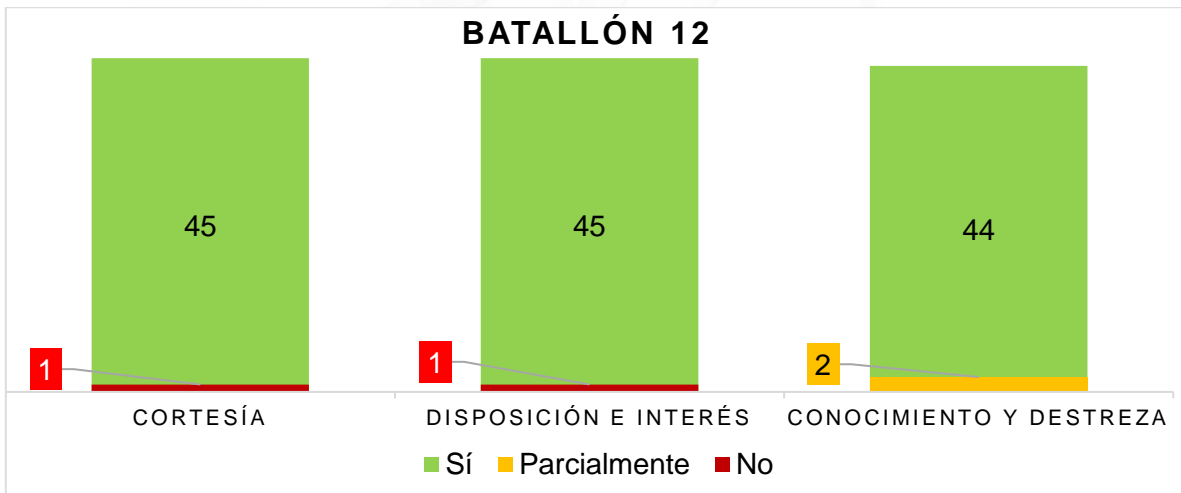
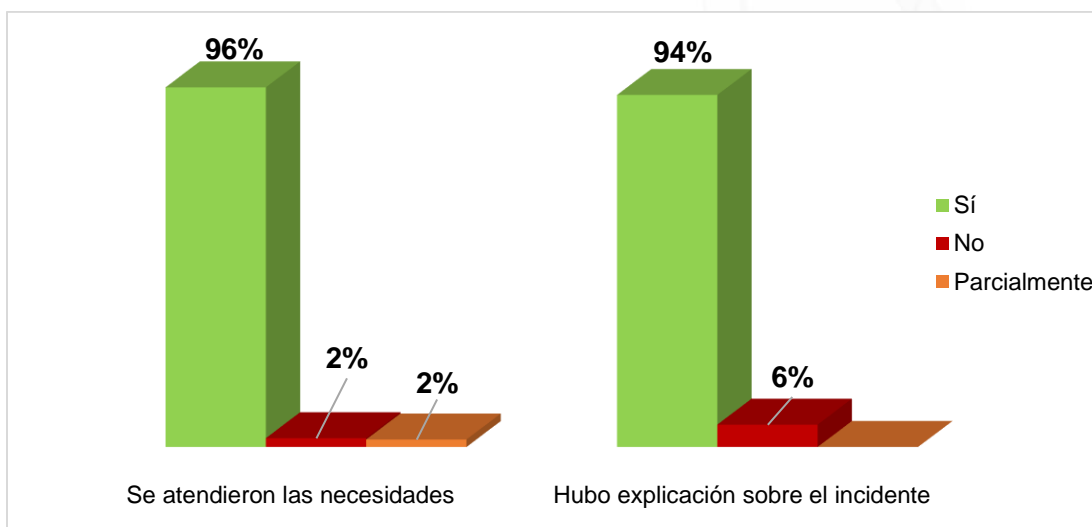


Gráfico 5.12



## 3.4 Calidad en la prestación del servicio

Otra forma de evaluar la calidad del servicio recibido por los usuarios, es identificando si fueron atendidas sus necesidades y si los bomberos brindaron una explicación de la atención del usuario, siendo este último tema, el que en otros años se ha identificado como una oportunidad de mejora para la Organización:



**Prestación del servicio**  
**Gráfico 6**

Se identifica que el 96% de los usuarios atendidos, se les atendieron las necesidades por las que llamaron al Cuerpo de Bomberos, sin embargo, el 2% indica que fue atendido parcialmente y el otro 2%, menciona que no solventaron lo requerido.

Por otro lado, en cuanto al acercamiento con el usuario en la atención de emergencias, se observa que el 94% de los evaluados sí recuerdan haber recibido al menos una explicación de lo ocurrido, mientras que 13 de los encuestados (6%) mencionan que los bomberos nunca tuvieron contacto con ellos.

En los siguientes gráficos, se muestran los resultados obtenidos por Batallón, reflejando que la mayoría de las respuestas son afirmativas:



# BOMBEROS COSTA RICA

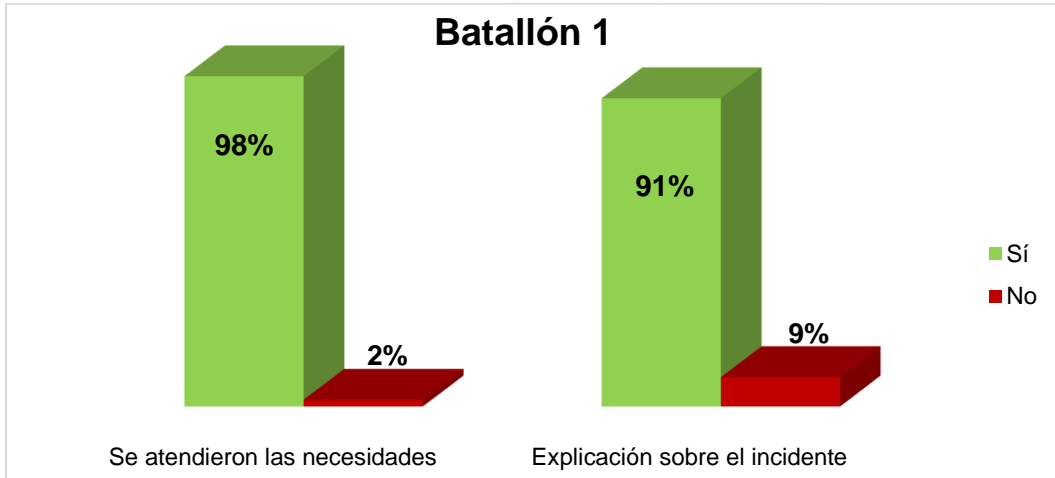


Gráfico 6.1

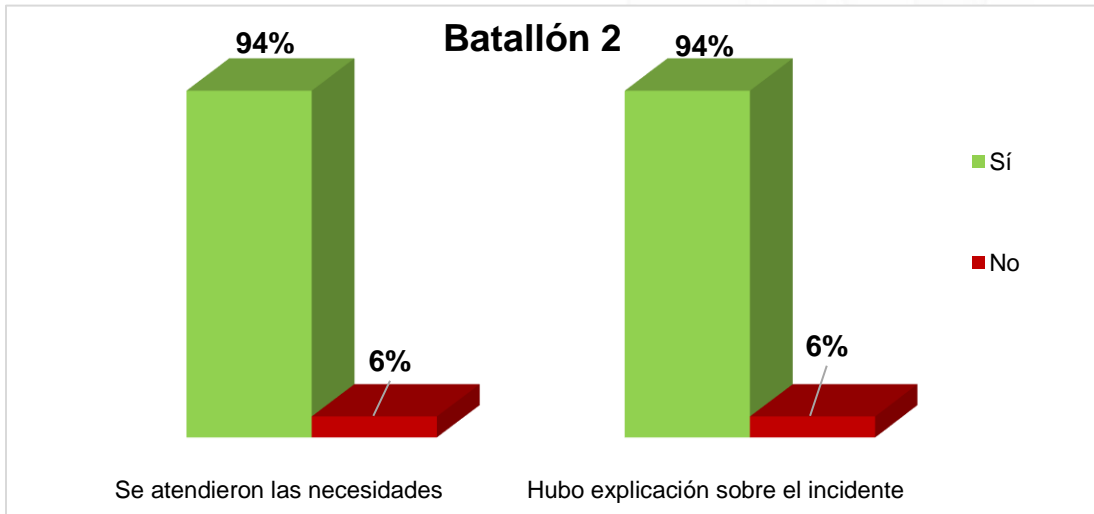


Gráfico 6.2

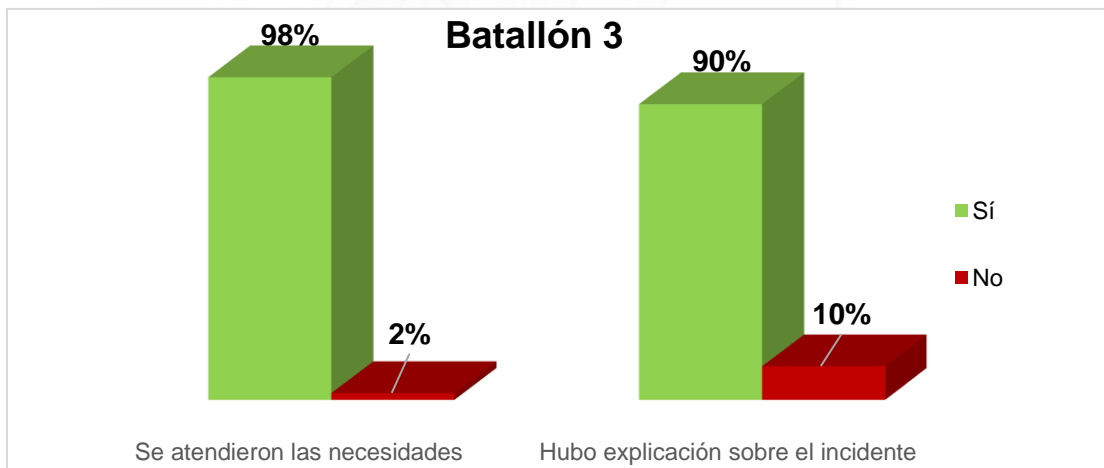


Gráfico 6.3

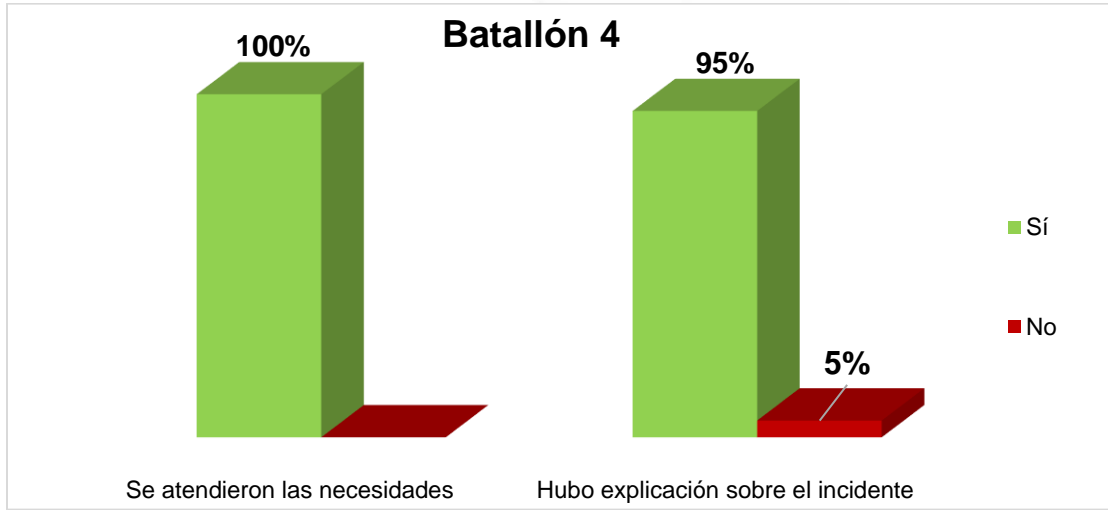


Gráfico 6.4

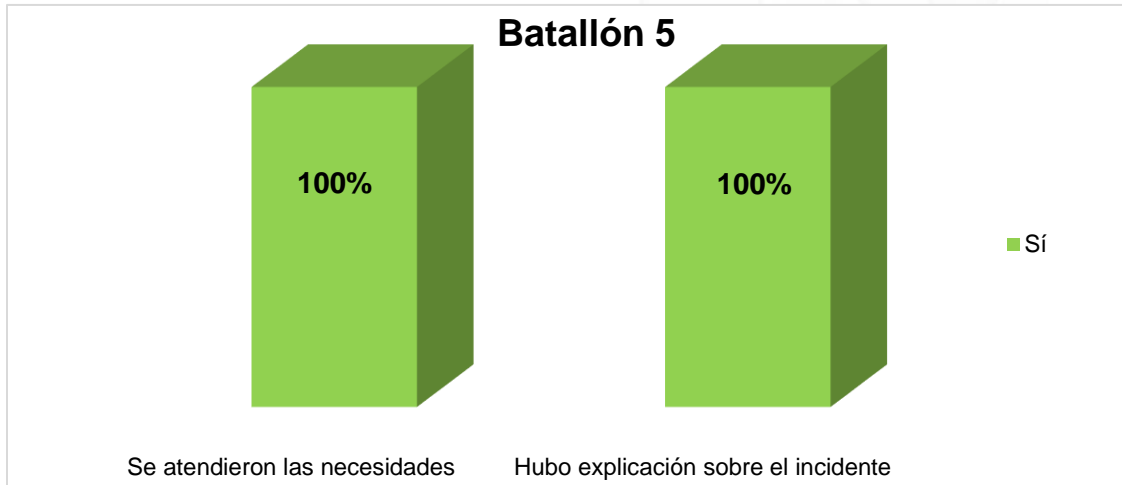


Gráfico 6.5

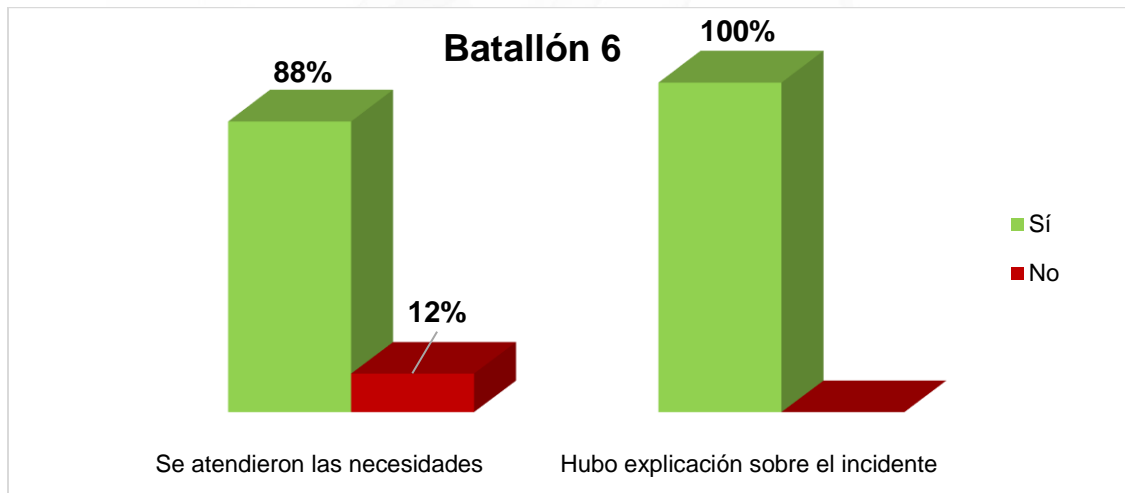


Gráfico 6.6





# BOMBEROS COSTA RICA

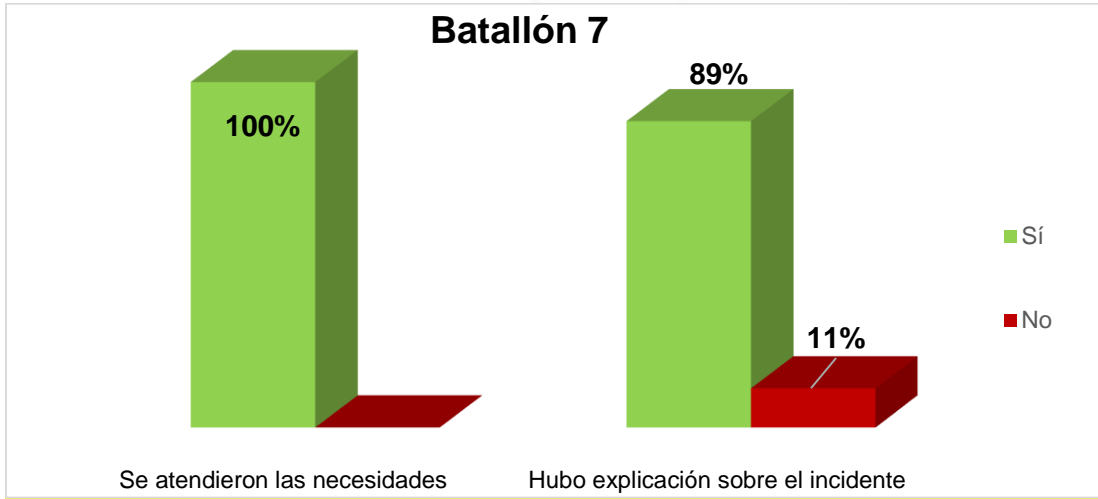


Gráfico 6.7

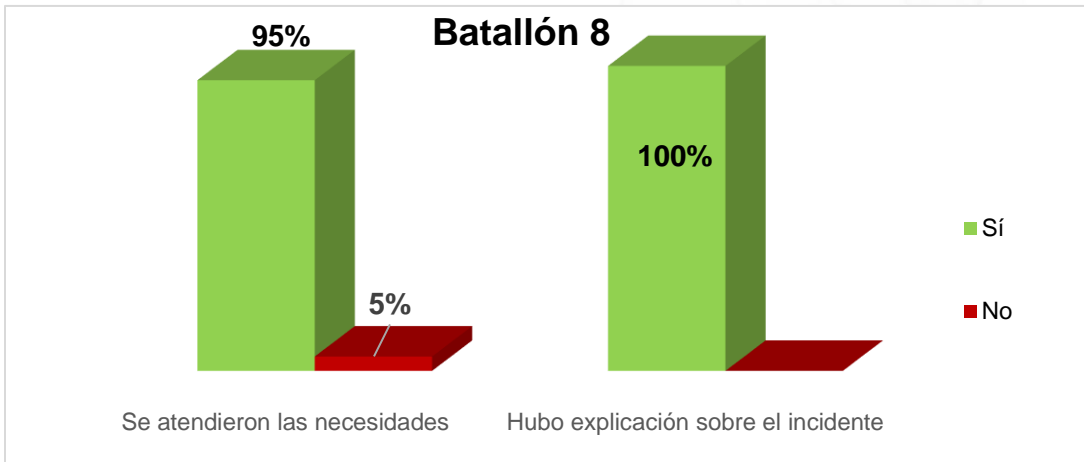


Gráfico 6.8

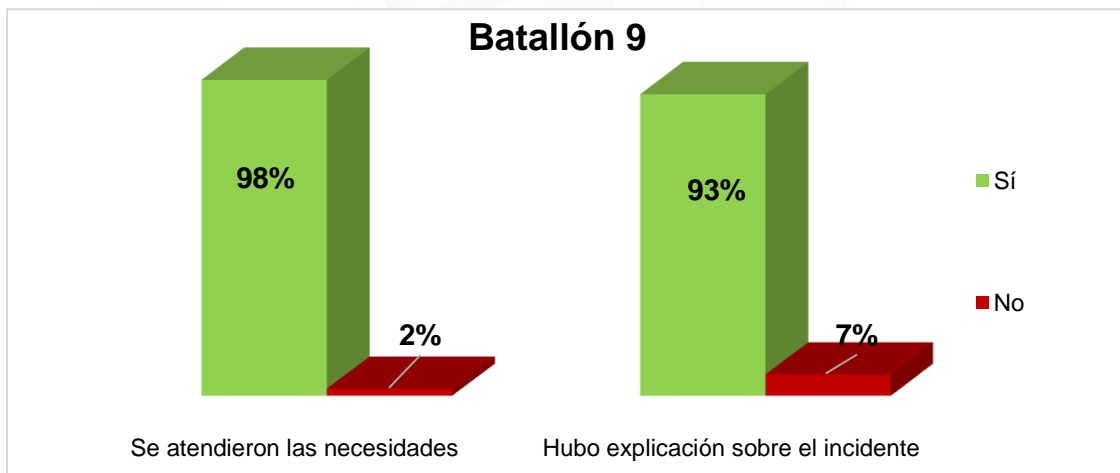


Gráfico 6.9



# BOMBEROS COSTA RICA

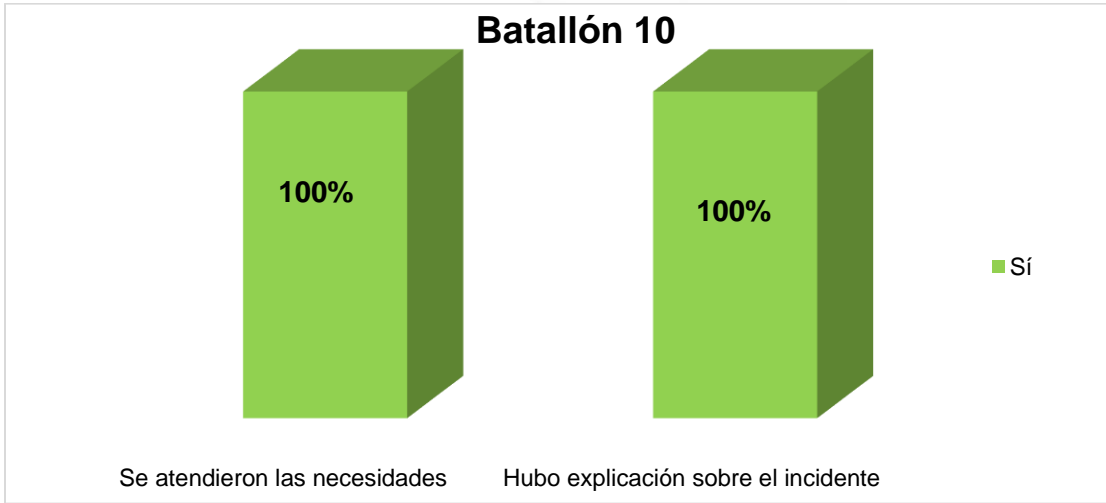


Gráfico 6.10

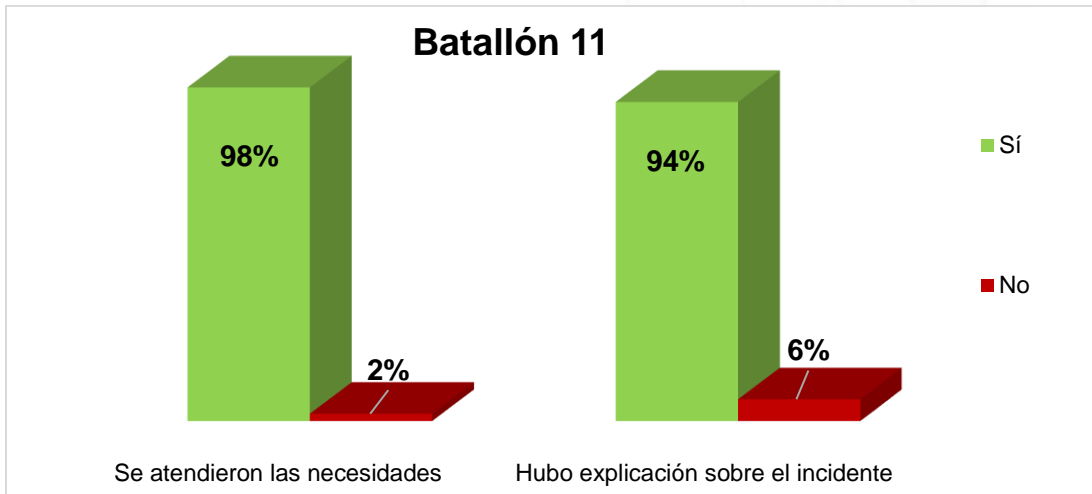


Gráfico 6.11

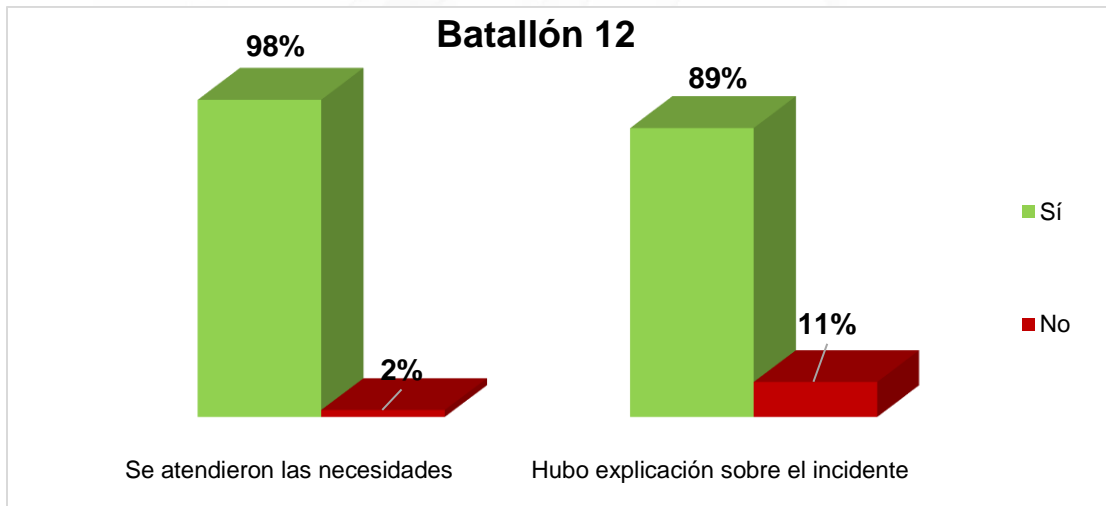
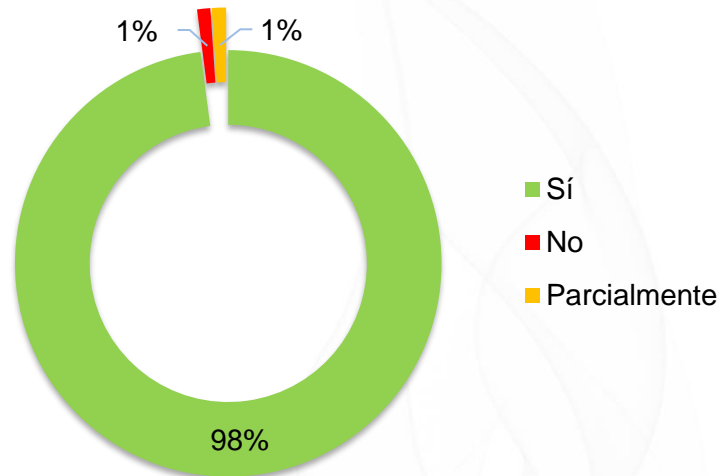


Gráfico 6.12



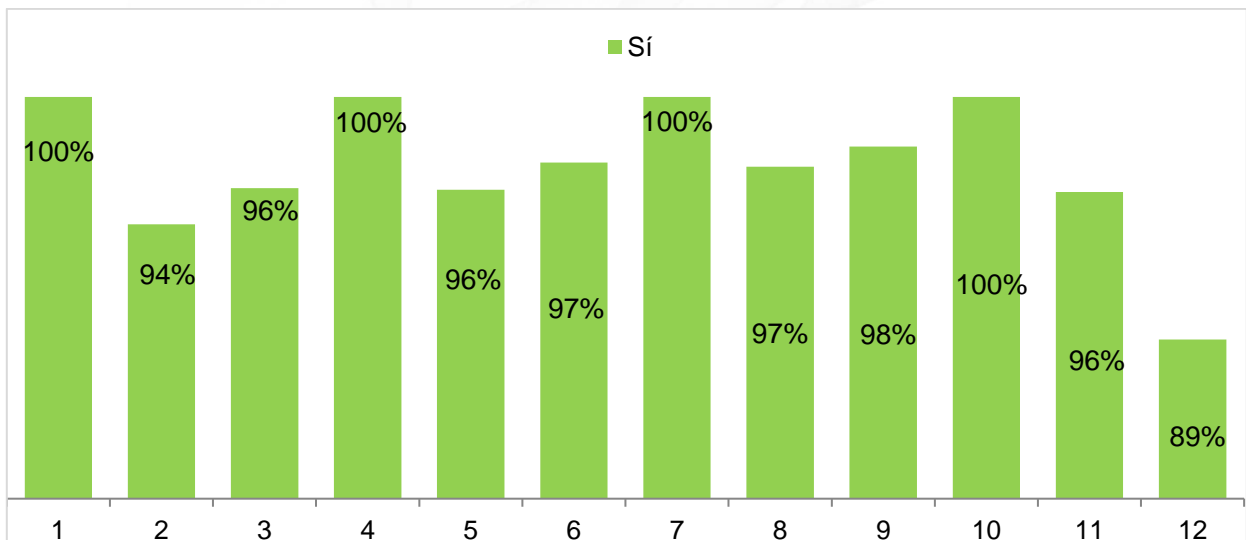
## 3.5 Satisfacción general del servicio



Satisfacción de servicio  
Gráfico 7

A los 553 usuarios se les consultó por la satisfacción del servicio recibido, para lo cual, el 98 % (542) indicó que sí lo estuvo, mientras que el 2% restante indicó que el servicio fue parcialmente bueno o no lo fue del todo.

En el siguiente gráfico, se representan el nivel de satisfacción por Batallón:



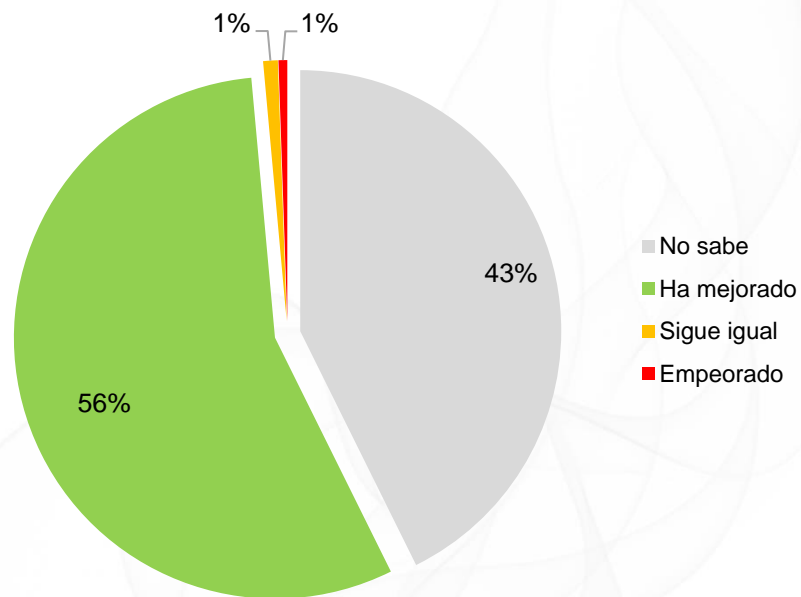
Satisfacción de servicio  
Gráfico 7.1



## 3.6 Información general sobre el Cuerpo de Bomberos

Por otro lado, se realizan las siguientes preguntas a los usuarios, con el fin de determinar la percepción sobre la Organización en general, una opinión positiva sobre el servicio y si observaron, una oportunidad de mejora:

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



**Crecimiento de servicio de Bomberos**  
**Gráfico 8**

Los resultados del gráfico 8, son presentados de acuerdo con las respuestas de las 553 personas encuestadas, por lo que se evidencia que existe un 56% que ignoran si la Organización ha tenido mejoras o no, ya que no han recibido otro servicio para compararlo; sin embargo, el restante 43% opina que ha mejorado, un 1% sigue igual y un 1% indico que habían empeorado.



# BOMBEROS COSTA RICA

**Pregunta:** *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 90% de las personas realizan un comentario y 10% no tiene comentarios al respecto.

**Pregunta:** *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.
- Continuar con los proyectos institucionales para salvar el 100% de los enjambres en todo el país.
- Brindar una explicación en la atención de los incidentes.

En esta sección se identificó que un 86% (475) de los encuestados no tenían observaciones al respecto y el 14% (78) de los usuarios observan una oportunidad de mejora en el servicio.



## IV. CONCLUSIONES

- El nivel de satisfacción es alto (98%), se visualiza que realmente la población costarricense se encuentra conforme con el servicio brindado por la Organización.
- Se visualiza una mejora en el cumplimiento de los protocolos COVID, en comparación al año 2021.
- Existen puntos que aún deben ser abordados para fortalecer el servicio que se brinda en las Estaciones de Bomberos.
- Se observan pocas opiniones negativas en general.

## 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 cuadras, para fortalecer aún más el servicio brindado.