



INFORME DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD

INFORME ANUAL CONTRALORÍA DE SERVICIOS 2022



Contenido

I.	Presentación	3
II.	Antecedentes	4
III.	Resultados	6
IV.	Conclusiones	11
V.	Recomendaciones	12



BOMBEROS COSTA RICA

I. **Presentación**

De conformidad con la normativa institucional que regula el accionar de la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad, específicamente el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, se somete a conocimiento de la Dirección General los resultados obtenidos durante el año 2022.



BOMBEROS COSTA RICA

II. Antecedentes

La Contraloría de Servicios adscrita al Área de Gestión de Calidad, creada desde el año 2013, es un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

Dependencia encargada de atender las inconformidades, denuncias, consultas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, tanto de manera presencial, como vía telefónica, correo electrónico, página web y por redes sociales, asegurando la accesibilidad del servicio a cualquier ciudadano, siendo vigilante del cumplimiento del derecho a una respuesta pronta a gestiones, dentro de los plazos establecidos en la ley o los reglamentos internos aplicados.

Además, esta dependencia según la Ley N°9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, según artículos 32, 33, 34, 35 y 36, deberá promover y asesorar en los siguientes temas:

1. Promoción de políticas de Calidad.
2. Estándares de Calidad de los servicios organizacionales.
3. Procesos de mejoramiento continuo.
4. Directrices y lineamientos de política pública para el mejoramiento de los servicios.



BOMBEROS COSTA RICA

En el año 2020, se registraron 21 gestiones en total, durante el año 2021 se tramitaron 82 gestiones en total y para el año 2022, se tramitaron 221 gestiones, entre denuncias, inconformidades, consultas, felicitaciones y reportes.

De acuerdo con el gráfico 1, se identifica que, las gestiones aumentaron en un 63% en comparación a los años anteriores.

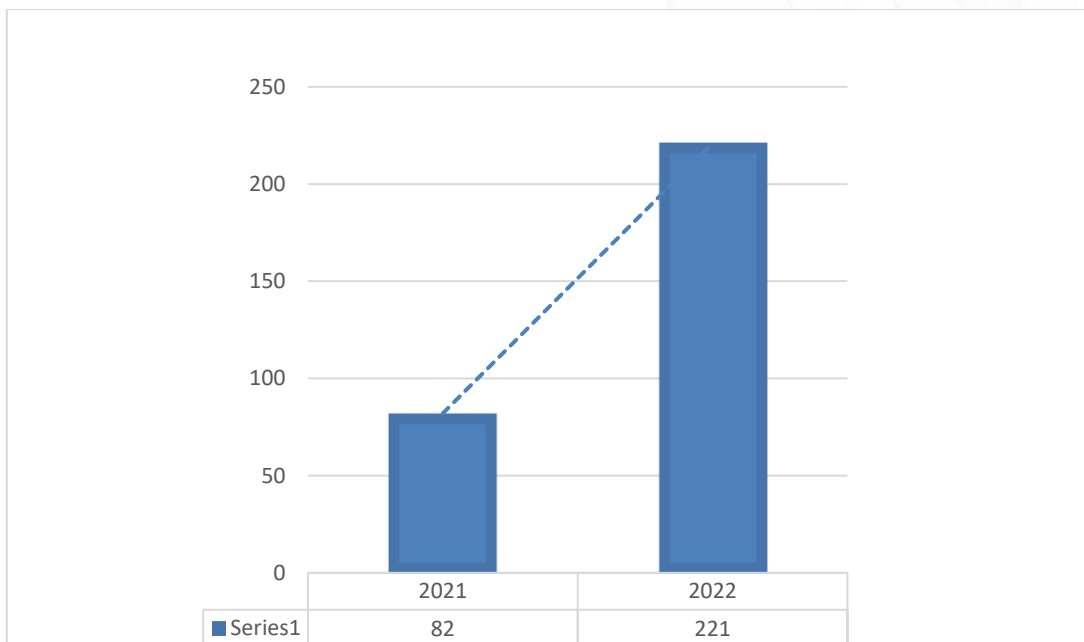


Gráfico 1. Comparación del año 2021 vrs 2022.



III. Resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante el año 2022, siendo el periodo que comprende del 01° de enero al 31 de diciembre del 2022:

- Se reciben 221 gestiones en total para análisis de la Contraloría de Servicios, donde después de la revisión e investigación previa respecto a lo reportado, se clasifican de la siguiente manera, de acuerdo con la tabla 1:

Tipo de gestión	Cantidad
Consultas	101
Reportes	70
Casos externos	31
Casos internos	17
Felicitaciones	2

Tabla 1. Clasificación de gestiones atendidas durante el año 2022.

- De acuerdo con el gráfico 2, se detalla que, solo un 22% corresponde a gestiones relacionadas a denuncias e inconformidades en relación a los servicios que se brindan a la comunidad costarricense, mientras que un 78% corresponde a gestiones relacionadas a consultas sobre algún servicio que brinda ingeniería o Academia Nacional de Bomberos, o reportes que en la mayor cantidad de gestiones corresponden a situaciones que están fuera del alcance de la institución, por ejemplo, temas de animales silvestres, hidrantes y otros.

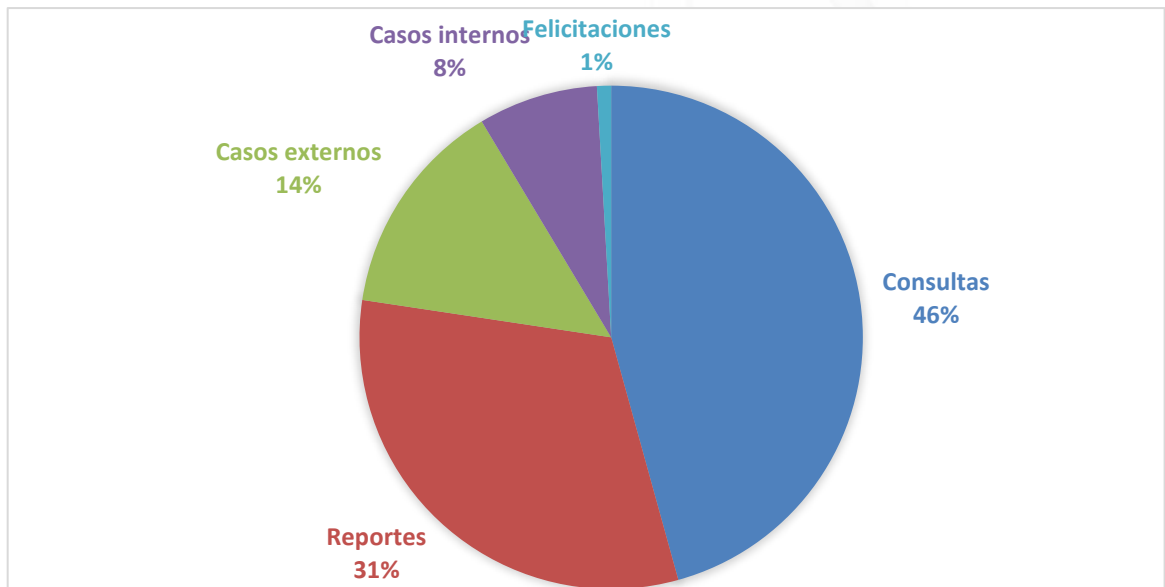


Gráfico 2. Clasificación de gestiones

- Se reciben 101 consultas, las cuales son atendidas por la dependencia correspondiente a lo solicitado.
- Las situaciones clasificadas como reportes, fueron 70, donde en la etapa de análisis inicial, se identifica que el usuario requería de una explicación más amplia de lo acontecido y este queda satisfecho.



- **Casos externos:** de acuerdo con la tabla 2 y el gráfico 3, se identifica que, se apertura para trámite, 31 casos presentados por usuarios externos, de los cuales, 18 (58%) correspondieron a situaciones presentadas como denuncias y 13 (42%) a casos que se catalogaron como inconformidades.

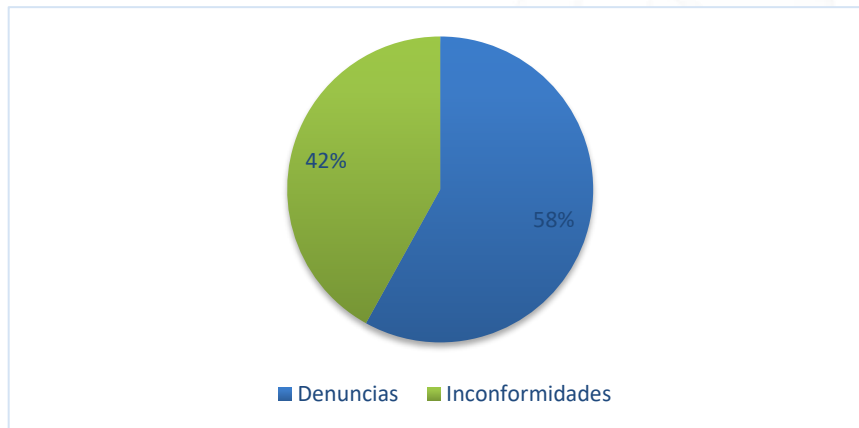


Gráfico 3. Clasificación de casos externos

- Es importante aclarar que la diferencias entre las denuncias y las inconformidades es que, la primera son irregularidades designadas como tal, atribuidas a un autor específico y la inconformidad, es un reporte respecto a una falta en cualquiera de los servicios brindados por la Organización.
- De los 31 expedientes tramitados, se informa que 2 se encuentran actualmente en la oficina de Disciplina Laboral.
- Es importante destacar que, de los casos externos, los asuntos más recurrentes son: conducta inadecuada con un 42%, relacionado mayormente a temas sobre servicio a la persona usuaria y falta de una adecuada solución de conflictos, seguidamente un 35% sobre temas relacionados a incidentes



BOMBEROS COSTA RICA

con animales, hidrantes y otros, en los cuales se detecta que, en la mayoría de los casos, las inconformidades surgen por falta de claridad en la población externa, sobre las competencias de la institución y un 23% sobre conducción inadecuada, de los cuales, en ninguno de los casos se apertura un proceso disciplinario, ya que no se logran evidenciar hechos que demuestren que la unidad denunciada cometió realmente una falta.

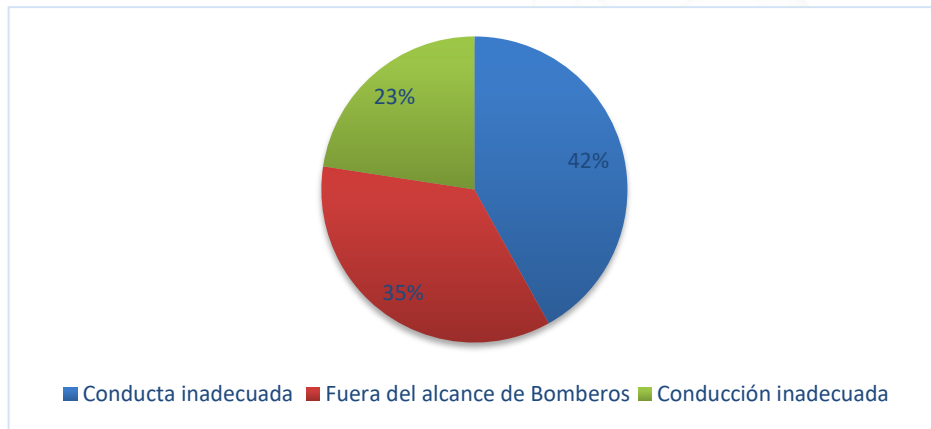


Gráfico 4. Clasificación de asuntos de casos externos.

- De los casos externos presentados anteriormente, de acuerdo con el gráfico 5, se aporta que, la mayor cantidad de gestiones ingresa través del Sistema de Emergencias 9-1-1 en primer lugar y en segundo lugar por medio de vía telefónica.

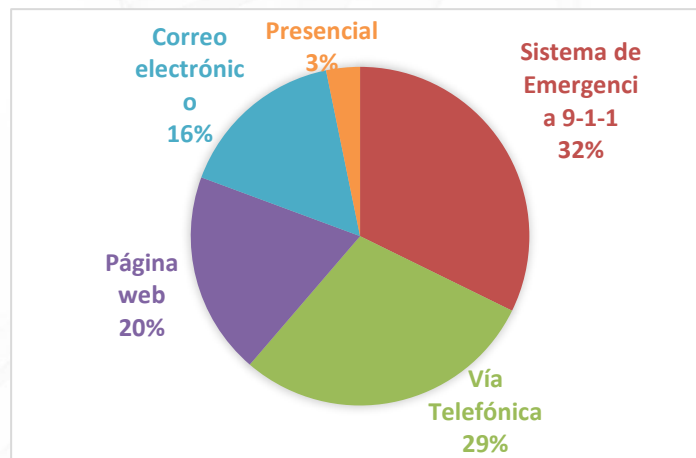


Gráfico 5. Medio de ingreso



BOMBEROS COSTA RICA

- **Casos internos:** se tramitaron en total 17 casos, de los cuales, de acuerdo con el gráfico 6, se destaca que, 15 casos corresponden a inconformidades, relacionadas a temas de servicio al cliente, temas relacionados con el manejo de las compañías de personal voluntario y 2 casos corresponden a denuncias, las cuales están relacionados a temas de acoso laboral y al tema relacionado a evaluación de desempeño.

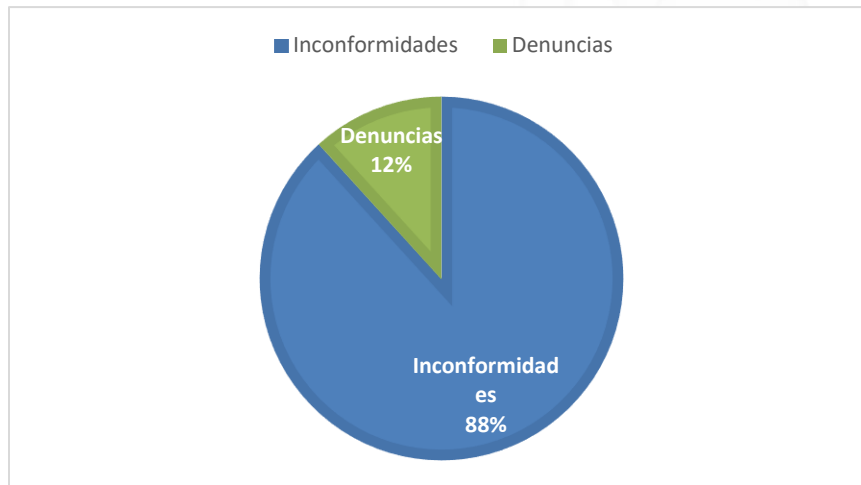


Gráfico 6. Clasificación de casos internos

- Se detecta en la información de los casos que existe bastante dolencia por parte del usuario interno operativo sobre el servicio al cliente que recibe por parte del área administrativa.
- Es importante recalcar que, solo 8 de las gestiones están asociadas al área administrativa y los 23 restantes, al área operativa.



IV. Conclusiones

- Que solo 4 casos de los tramitados por la Contraloría, corresponden realmente a una falta o deficiencia en la prestación del servicio.
- Que un 46% de las personas usuarias acude a la Contraloría de Servicios con el fin de consultar sobre información relacionada a la prestación de algún servicio por parte de la Unidad de Ingeniería, Academia Nacional de Bomberos, o consulta por información para realizar trabajos universitarios.
- Que, hasta el momento en los Batallones 7,8 y 9, no se hecho la apertura de trámites para investigación respecto al servicio que brindan.
- Se detecta la importancia de estandarizar la atención de animales en todas las estaciones del país, ya que muchas de las gestiones que ingresan en relación a los incidentes, se dan ya que se atiende algún tipo de animal en una zona y en otras no, se atienden avispas en una zona y en otras no, no se matan abejas en unas zonas y en otras sí.



V. Recomendaciones

- Se insta a seguir realizando los acercamientos por parte de la Contraloría de Servicios en el área operativa, con el fin de posicionar a la Contraloría como un aliado estratégico. Se recomienda que, en estas giras se estudien los procesos desde el Despacho de Comunicaciones, hasta la atención de los incidentes realizados en las estaciones, con el fin de obtener información más óptima y oportuna sobre la atención de los incidentes.
- Se recomienda iniciar con estandarización interna sobre la atención de animales y posteriormente realizar campaña externa sobre el alcance de Bomberos.
- Se insta a seguir impartiendo en los mismos acercamientos, los talleres de servicio a la persona usuaria, tomando como guía el manual que recientemente se oficializó en la institución y se recomienda seguir realizando el taller de resolución de conflictos, ya que, en la mayoría de las gestiones relacionadas con atención a la persona usuaria, se identificaron oportunidades de mejora en la forma de solucionar un conflicto.