



Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica
Área de Gestión de Calidad

*Informe Anual de Gestiones
atendidas por la Contraloría de Servicios*

01 de enero al 31 de diciembre 2019



I. Presentación

Se eleva para análisis y revisión de la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, los resultados obtenidos para el periodo 2019, de las gestiones ingresadas a través de la Contraloría de Servicios, por los diferentes medios; lo anterior, con el fin de que la Organización cuente con insumos para la toma de decisiones, en torno al proceso de mejora continua y fortalecimiento de los servicios brindados.

II. Información General

Misión

Brindamos servicios de prevención y protección para salvaguardar la vida, los bienes y el medio ambiente.

Visión

Seremos un referente de calidad e innovación a nivel nacional e internacional.

Valores

- **Abnegación**

Actitud positiva hacia el trabajo, demostrando voluntad, compromiso, disposición y responsabilidad en la búsqueda de la excelencia.

- **Honor**

Comportarse con lealtad y honestidad, respetando la dignidad propia y la de los demás, siendo ejemplo con nuestros actos.



- **Disciplina**

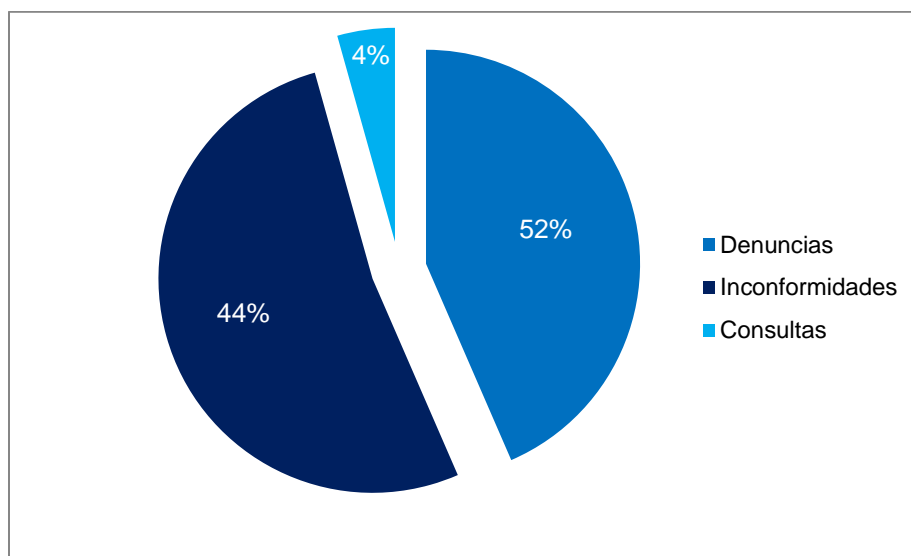
Cumplir nuestras metas de acuerdo a las normas de la organización.
Emprender acciones para nuestra permanente superación personal.

III. Resultados

La Contraloría de Servicios adscrita al Área de Gestión de Calidad, 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, vigilante del cumplimiento del derecho a una respuesta pronta a gestiones, dentro de los plazos establecidos en la ley o los reglamentos internos aplicados.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el periodo que comprende del 01° de enero al 31 de diciembre 2019:

- Para el año en estudio, se recibieron en total 23 gestiones, correspondientes para atención de la Contraloría de Servicios, de las cuales 1 consulta, 10 denuncias y 12 se catalogan como inconformidades, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

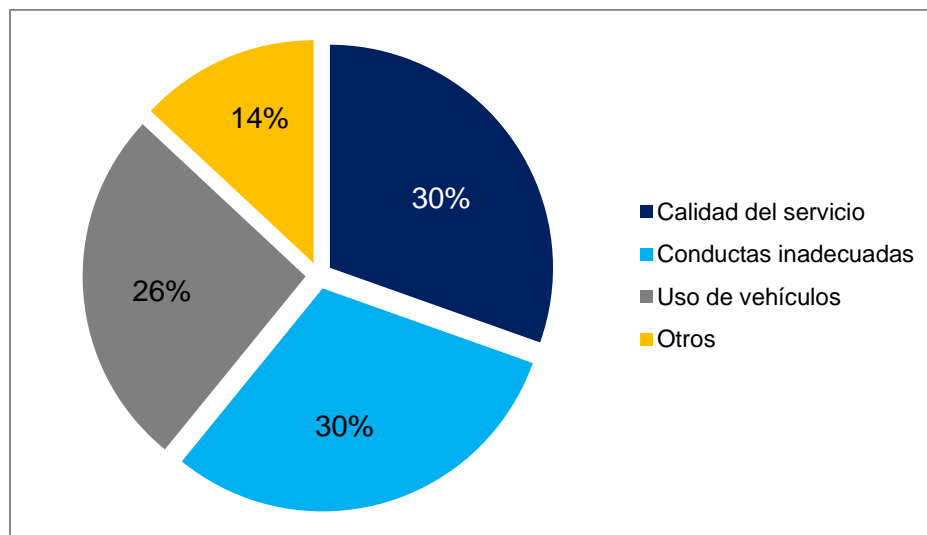


Gestiones Contraloría de Servicios
2019



Es importante aclarar, la diferencia entre una y otra, las denuncias son designadas como tal, por cuanto la irregularidad es atribuida a un autor específico y la inconformidad, es un reporte respecto al servicio brindado por la Organización.

- De los datos presentados anteriormente, se aporta que un 43% ingresan a través del Sistema de Emergencias 9-1-1 y un 35% por medio del buzón de correo electrónico de la Contraloría de Servicios, el 22% restante se efectúa ya sea, física o telefónicamente.
- De las gestiones recibidas, 7 se encuentran relacionadas con temas de la calidad del servicio brindado, 7 de conductas inadecuadas, en uso inadecuado de vehículos se registraron 6 y 3 de otras, donde se clasifican temas variados. A continuación se muestra gráficamente la información mencionada:



**Desglose de gestiones
2019**

- Posterior a la investigación realizada de la dependencia correspondiente de las inconformidades o denuncias presentadas, se desprende que para únicamente un 30% de los casos existen realmente inconsistencias entre



los procedimientos establecidos y lo actuado por el funcionario en la atención del servicio.

- En comparación con el año anterior, se da una disminución significativa del 60% (35) en el número de casos recibidos para trámite en la Contraloría de Servicios. Algunos de los temas más interesantes, es el descenso del número de gestiones presentadas a calidad del servicio, la cual presenta una baja en un 70% en comparación con el 2018, conductas inadecuadas en un 50%, 45% el uso inadecuado de vehículos.
- Dentro los temas más repetitivos en las gestiones atendidas por esta dependencia, se encuentran inconformidades con tiempos de respuesta, procedimientos para la atención de emergencias y la respuesta nula o no atención del incidente. Es importante mencionar, que la mayoría se encuentran relacionados a charrales, rescate de animales y abejas
- A continuación se presenta el detalle de la cantidad de gestiones atendidas por dependencia:

Dependencia	Cantidad
Batallón 1	5
Batallón 2	2
Batallón 4	3
Batallón 5	3
Batallón 6	1
Batallón 10	1
Batallón 11	2
Administrativas	5

IV. Conclusiones

- Que se atendieron 24 gestiones en el año 2019, disminuyendo en un 60%, en comparación con el año 2018.



- Que el Cuerpo de Bomberos durante el 2019 atendió en promedio 70 mil emergencias, lo que significa que en comparación con la cantidad de reportes a la Contraloría de Servicios, el porcentaje es muy bajo (0,000034).
- Que únicamente el 30% corresponden realmente a inconformidades o denuncias.

V. Recomendaciones

- Reforzar a nivel organizacional charlas de servicio al usuario y resolución de conflictos.