



INFORME DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA

ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2020



Contenido

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	ANTECEDENTES	4
III.	RESULTADOS.....	5
IV.	CONCLUSIONES.....	¡Error! Marcador no definido.
V.	RECOMENDACIONES.....	¡Error! Marcador no definido.



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 en el año 2020.



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.

Para el año 2019, se registraron 23 expedientes tramitados, entre denuncias, inconformidades y consultas; en el año 2020 se tramitan 21 expedientes, viéndose disminuidas las gestiones atendidas, siendo lo usual en los últimos 5 años:

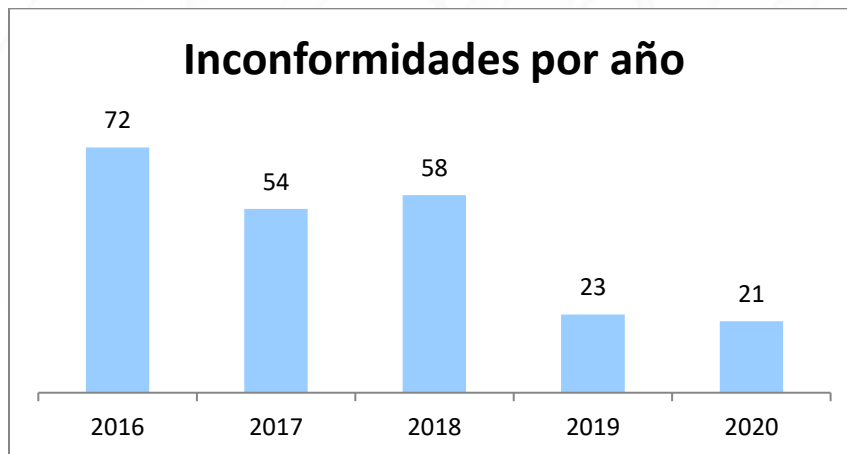


Gráfico 1

Se observa que para el año 2019, se da una disminución de 2 casos en el número de gestiones recibidas para trámite, donde el 30% estaban asociados a temas de calidad en el servicio, 30% a conductas inadecuadas, 26% al uso de vehículos y un 14% el cual representa otras situaciones.



III. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos el año 2020:

- A lo largo del año se tramitan 21 gestiones, de las cuales 7 se clasifican como denuncias y 14 como inconformidades, tal como se muestra en el siguiente gráfico:

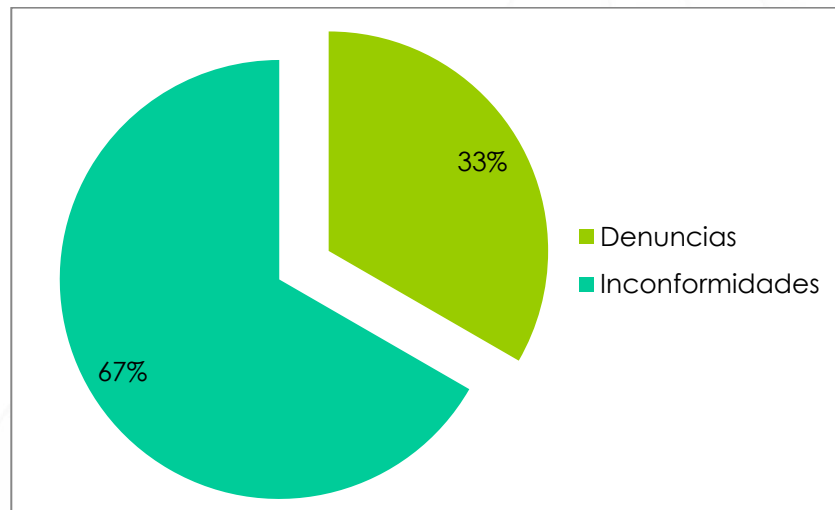


Gráfico 2. Distribución de gestiones

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 a una falta en cualquiera de los servicios brindados por la Organización.

- De los datos presentados anteriormente, se aporta que un 29% ingresan a través del Sistema de Emergencias 9-1-1, otro 29% por medio del buzón de correo electrónico de la Contraloría de Servicios y un 33% vía telefónica,



BOMBEROS COSTA RICA

siendo el medio más utilizado, el 9% restante se recibe mediante el formulario de la página web y por whatsapp.

- De las gestiones recibidas, 9 se encuentran relacionadas con temas en la deficiencia de la calidad en el servicio brindado, 7 se tratan de reportes hacia conductas inadecuadas, 3 casos son referentes al trato inadecuado al usuario y 2 corresponden a situaciones con las Compañías de Voluntarios. A continuación, se muestra gráficamente los resultados mencionados:

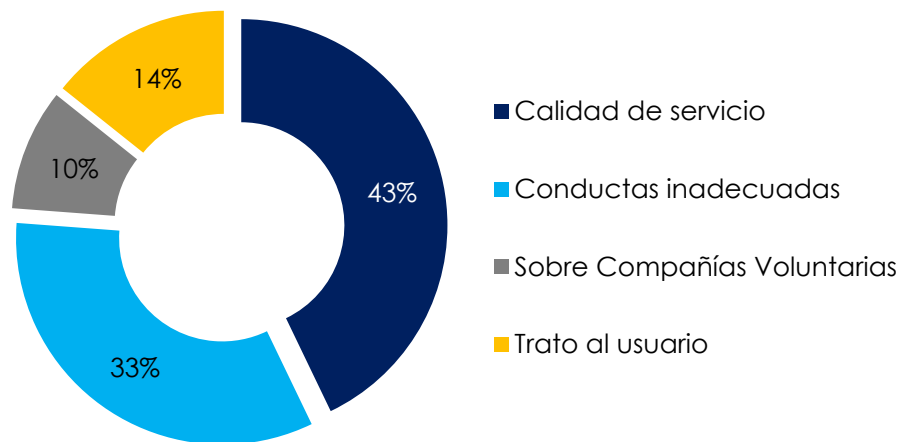


Gráfico 3. Clasificación de trámites

- Es importante recalcar que, de estas 21 gestiones, el 19% están asociadas a reportes de las unidades administrativas, mientras que el 81% restante corresponde a Estaciones de Bomberos, Despacho de Bomberos y funcionarios operativos.
- Posterior a la investigación realizada de la dependencia correspondiente para las inconformidades o denuncias presentadas, se desprende que el 47% de los casos, realmente se comprueba que existieron inconsistencias entre la atención del servicio brindado y procedimientos institucionales.



BOMBEROS COSTA RICA

- Se presenta un aumento del 13%(2) en la clasificación de la calidad del servicio con respecto a la del año 2019, manteniéndose el porcentaje referente a las gestiones que se tratan de conductas inadecuadas.
- Dentro los temas clasificados como calidad de servicio, se encuentran inconformidades por la atención de emergencias con serpientes, iguanas, procedimientos para la atención de charrales y se destaca, la falta de explicación y recomendaciones al final de la emergencia atendida.
- A continuación, se presenta el detalle de la cantidad de gestiones atendidas por dependencia:

Dependencia	Cantidad
Batallón 1	2
Batallón 2	3
Batallón 4	4
Batallón 5	1
Batallón 8	2
Batallón 10	2
Batallón 12	1
Despacho de Bomberos	2
Administrativas	4

Tabla 1. Gestiones por Dependencia

- En comparación con las 65.881 emergencias atendidas por el Cuerpo de Bomberos para el periodo 2020, el porcentaje de casos atendidos correspondientes al Área Operativa es de 0,00025%.



I. Conclusiones

- Que el Cuerpo de Bomberos al 30 de diciembre del 2020 atendió 65.881 emergencias, lo que significa que, en comparación con la cantidad de reportes operativos a la Contraloría de Servicios, el porcentaje es muy bajo (0,00025%).
- Que el 48% de los reportes recibidos en la Contraloría corresponden realmente a una falta o deficiencia en la prestación del servicio.
- Que en los Batallones 3, 6, 7, 9 y 11 no se presentan inconformidades o denuncias hacia el servicio que brindan.

II. Recomendaciones

Algunas recomendaciones que se someten respetuosamente para valoración de la Dirección General son las siguientes:

- Reforzar a nivel organizacional charlas de atención de vida silvestre y manejo de animales.
- Impulsar conversatorios a nivel de estaciones para mejorar tanto el trato hacia las personas usuarias, como la comunicación de la conclusión en las emergencias atendidas.