



**INFORME DE LA
CONTRALORÍA DE SERVICIOS
BENEMÉRITO CUERPO DE BOMBEROS DE COSTA RICA**

ÁREA DE GESTIÓN DE CALIDAD

2021



BOMBEROS COSTA RICA

Contenido

I.	PRESENTACIÓN	3
II.	ANTECEDENTES	5
III.	RESULTADOS.....	6
IV.	CONCLUSIONES.....	10
V.	RECOMENDACIONES.....	10



BOMBEROS COSTA RICA

I. PRESENTACIÓN

Se eleva para análisis y revisión de la Dirección General del Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, los resultados obtenidos en el periodo 2021, sobre las gestiones ingresadas a través de la Contraloría de Servicios del Área de Gestión de Calidad, 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.



BOMBEROS COSTA RICA

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. 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 tanto internas como externas 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.

En el año 2020 se registraron 21 expedientes externos, entre denuncias e inconformidades, mientras que para el año 2021, fue necesario tramitar solamente 17 expedientes, destacando que, en los últimos 5 años, las gestiones atendidas siguen a la baja.

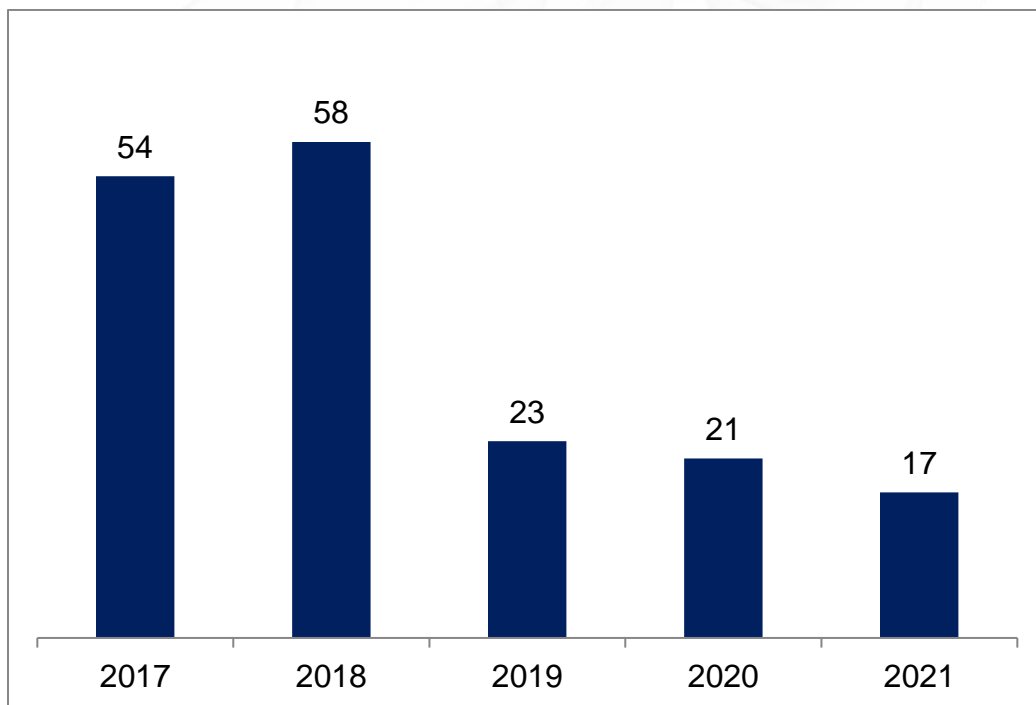


Gráfico 1. Gestiones externas tramitadas por año



IV. RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en el año 2021, desde el 01°de enero hasta el 31 de diciembre:

- Se reciben 168 gestiones para análisis de la Contraloría de Servicios, donde después de la revisión y análisis inicial respecto a lo reportado, se clasifican de la siguiente manera:

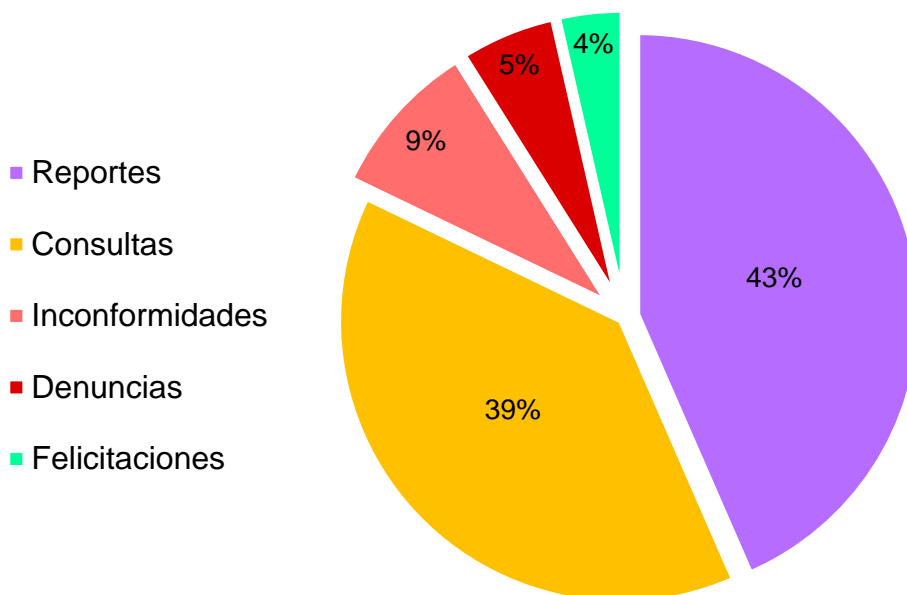


Gráfico 2. Clasificación de gestiones

- Las situaciones clasificadas como reportes, fueron 79, 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, o bien, lo denunciado no aplica para trámite como tal y se le brinda una respuesta inmediata de acuerdo a lo expuesto.
- En total se recibieron 65 consultas para gestión con otras dependencias, de las cuales se destaca el requerimiento de brindarle seguimiento a la respuesta en tiempo, a las solicitudes hechas a las distintas unidades, entre ellas Talento Humano, Academia Nacional de Bomberos y Almacén de Aprovisionamiento.



BOMBEROS COSTA RICA

- A nivel interno, se tramitaron para investigación un total de 7 casos, clasificados como 5 denuncias y 2 inconformidades, donde se reportan temas relacionados con aparentes abusos de autoridad en las Estaciones de Bomberos, comportamientos inadecuados e irrespetuosos, además de reportes de conducción inadecuada de vehículos institucionales; estas gestiones fueron expuestas tanto por funcionarios permanentes como voluntarios.
- Se apertura para trámite, 17 casos presentados por los usuarios externos, de los cuales, 4 correspondieron a situaciones presentadas como denuncias y 13 se catalogaron como inconformidades; en este apartado 8 se encuentran relacionadas con temas en la calidad del servicio brindado, 5 se reportan como conducción inadecuada de vehículos y 4 son referentes a conductas inadecuadas.
- 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.
- A continuación, se muestra gráficamente la información mencionada sobre la clasificación de los trámites externos:

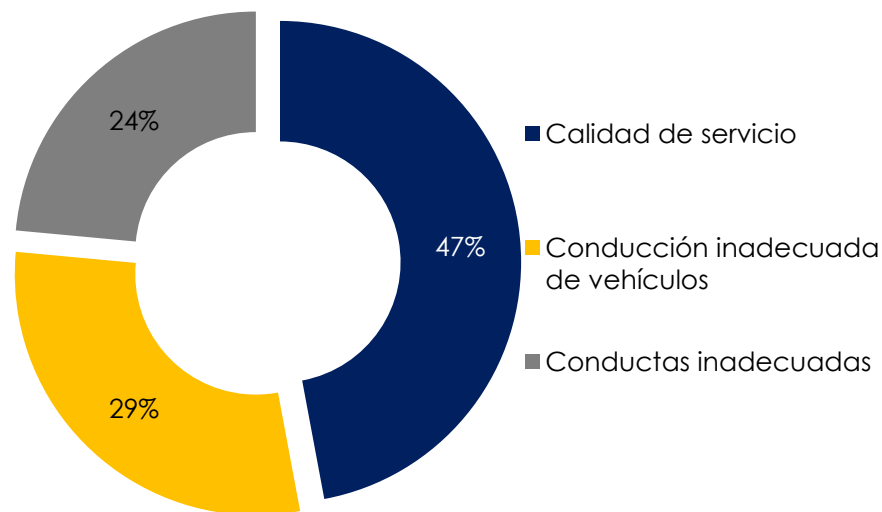


Gráfico 3. Clasificación de trámites



BOMBEROS COSTA RICA

- De los 24 casos que se aperturaron a nivel interno y externo, se aporta que un 29% ingresa a través del Sistema de Emergencias 9-1-1, otro 29% se efectúa telefónicamente, un 21% por medio del buzón de correo electrónico de la Contraloría de Servicios, un 13% utiliza las diferentes redes sociales y el 8% restante, decide informar la situación de manera física.
- Se destaca que, del total de expedientes tramitados a través de la Contraloría, no se traslada ninguno para la atención de otro Despacho Tramitador.
- Es importante recalcar que, 4 de las inconformidades presentadas a nivel externo, están asociada con la parte administrativa y los 13 restantes, a las Estaciones de Bomberos y funcionarios operativos.
- Posterior a la investigación realizada de la dependencia correspondiente para las inconformidades o denuncias presentadas, se desprende que solo el 20% (5) de los casos, realmente se comprueba que existieron inconsistencias en el servicio brindado de acuerdo con los procedimientos institucionales.
- Dentro los temas clasificados como calidad de servicio, se encuentran inconformidades por la atención de emergencias por cortos circuitos, procedimientos para la atención de animales y el despacho de recursos para la atención de charrales.
- Para la clasificación de la conducción inadecuada de vehículos, se encuentra el reporte de incumplimiento a las señales verticales de tránsito con vehículo institucional, además de la conducción con exceso de velocidad y cambios de carril sin la señalización adecuada.
- Se clasifica en conductas inadecuadas, las inconformidades recibidas relacionada al reporte de una actitud de discriminación por parte de un funcionario, también a la aparente no atención pre hospitalaria, además del reporte de diferentes situaciones internas.
- A continuación, se presenta el detalle de la cantidad de gestiones atendidas por dependencia:



BOMBEROS COSTA RICA

Dependencia	Cantidad
Batallón 2	5
Batallón 1	2
Batallón 4	2
Batallón 5	2
Batallón 8	2
Batallón 10	2
Batallón 12	1
Despacho de Bomberos	3
Unidad de Mantenimiento Vehicular	3
Talento Humano	1
Academia Nacional de Bomberos	1

Tabla 1. Gestiones por Dependencia

- En la tabla anterior se destaca que en el Batallón 2, se tramita un total de 5 casos, siendo 3 a nivel externo y 2 a nivel interno, relacionadas a las Estaciones de Bomberos de Pavas, Metropolitana Norte y Tibás.
- El Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica para el 2021 atendió un total de 62400 emergencias, por lo cual, las gestiones recibidas relacionadas a la parte operativa (19) significan el 33% en comparación con éstas.



BOMBEROS COSTA RICA

V. CONCLUSIONES

- Que solo 5 casos de los tramitados por la Contraloría, corresponden realmente a una falta o deficiencia en la prestación del servicio.
- Que el 82% de las gestiones recibidas en la Contraloría, 73 son reportes desestimados por falta de explicación en las emergencias y 65 se relacionan al trámite de consultas que son atendidas por las Dependencias correspondientes.
- Que en los Batallones 3, 6, 7, 9 y 11 no fue necesario la apertura de trámites para investigación respecto al servicio que brindan.

VI. RECOMENDACIONES

- Se insta a seguir realizando charlas de calidad en la atención al usuario a nivel organizacional, con el fin de fortalecer la comunicación hacia los usuarios sobre la conclusión en las emergencias atendidas.