



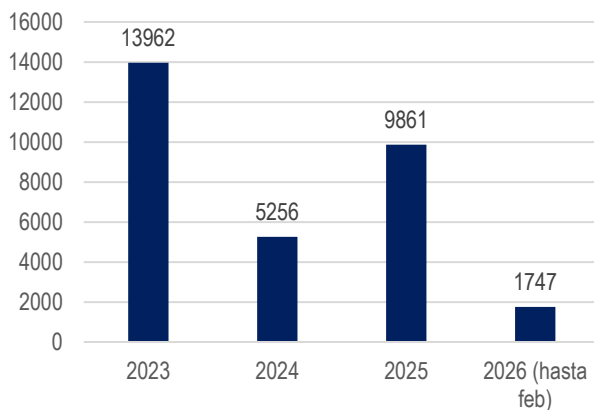
REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Enero y Febrero 2026

COMPORTAMIENTO GLOBAL DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

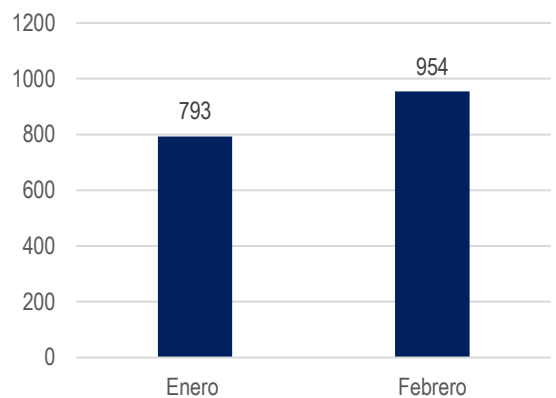
Se entiende por **incidencia del servicio toda manifestación recibida en la Contraloría de Servicios**, independientemente de su naturaleza (denuncia, orientación, queja, sugerencia, felicitación u otra gestión). Cada incidencia constituye un insumo estratégico de información sobre la experiencia ciudadana y el funcionamiento institucional, permitiendo identificar patrones, brechas y oportunidades de mejora. A continuación, se presenta el comportamiento de las incidencias en los últimos cuatro años y su análisis mensual correspondiente al 2026:

Figura 1: Incidencias anuales



Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

Figura 2: Incidencias mensuales en el 2026



Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

Seguidamente se presenta la información de la cantidad de incidencias recibidas por ARDS en los primeros dos meses del presente año:

Figura 3: Cantidad de incidencias por ARDS

ARDS	ENE	FEB	ACUM	VARIACIÓN
NORESTE	124	141	265	CRECIENTE
HUETAR CARIBE	102	140	242	CRECIENTE
CARTAGO	87	101	188	CRECIENTE
BRUNCA	73	77	150	MANTIENE
PUNTARENAS	87	97	184	MANTIENE
HUETAR NORTE	80	95	175	CRECIENTE
SUROESTE	56	80	136	CRECIENTE
CHOROTEGA	45	56	101	MANTIENE
CENTRAL OCCIDENTE	139	167	306	CRECIENTE
TOTAL	793	954	1747	

Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

El análisis comparativo entre enero y febrero muestra, en la mayoría de las ARDS, **un incremento en el número de incidencias registradas**, mientras que algunas unidades mantienen un comportamiento estable. Dado que la medición se realiza únicamente sobre dos puntos temporales, los resultados deben interpretarse como una variación intermensual y no como una tendencia consolidada. No obstante, el patrón observado constituye una señal inicial que deberá monitorearse en los próximos meses para determinar si responde a un comportamiento estacional o a una dinámica sostenida en la demanda del servicio.



REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Enero y Febrero 2026

COMPORTAMIENTO DE LOS MOTIVOS DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Para efectos analíticos, las incidencias fueron clasificadas en dos niveles: **orientaciones e irregularidades**. Se entiende por orientación aquellos casos en los que, tras el análisis correspondiente, **se determina que la situación planteada se encuentra dentro de los parámetros institucionales y lo requerido por la persona usuaria es información, aclaración o acompañamiento**. Por su parte, se consideran irregularidades aquellos casos que **evidencian alguna variable que amerita revisión**, por no ajustarse a la normativa o a la parametrización institucional.

Del total de **1747 incidencias registradas en el 2026**, **el 85% corresponde a orientaciones y el 15% a irregularidades**. Este comportamiento evidencia que la mayor parte de las gestiones atendidas por la Contraloría se vinculan con necesidades de información y comprensión de los procesos institucionales, más que con fallas estructurales en la prestación del servicio.

El 15% de irregularidades corresponde a 224 casos. Con el propósito de identificar las tipologías que concentran la mayor proporción de estos casos, se presenta en la figura 4 un análisis de Pareto, el cual permite priorizar aquellas categorías que explican la mayor parte de las incidencias detectadas.

Figura 4: Cantidad de incidencias por mes en el 2026

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA- Solicitud de cita	75	75	33%
CITA- Cancelación de cita	42	117	52%
DENUNCIA- Mal Servicio al cliente	28	145	65%
TIEMPO DE ESPERA - Desconocimiento del estado del beneficio	20	165	74%
CITA- Tiempo de espera mayor a 6 meses	15	180	80%
DENUNCIA- A una persona beneficiaria	14	194	87%
GESTIONES POBLACIÓN NO PRIORITARIA	9	203	91%
BENEFICIO ACTUAL- Suspensión de beneficio	7	210	94%
CITA- Reprogramación de cita	6	216	96%
OTROS	3	219	98%
DENUNCIA- Calidad de la red de cuidado	2	221	99%
SISTEMAS-Incidencias MI EXPEDIENTE	2	223	100%
DENUNCIA- Presunta corrupción de servidores públicos	1	224	100%
TOTAL	224		

Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

LECTURA CUALITATIVA DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Enero

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

- Seguimiento a citas pendientes:** Incidencias con citas solicitadas en 2025 que aún no habían sido asignadas, fueron canceladas o reprogramadas.
- Cambio en TCM Avancemos:** la sustitución del pago de enero por un monto para útiles escolares generó múltiples consultas de personas usuarias que desconocían la medida.
- Suspensión de TMC Avancemos:** se registraron incidencias asociadas a casos donde el beneficio aparecía suspendido.
- Cambios en la clasificación de hogares:** variaciones en la clasificación SINIRUBE de los hogares al inicio del año.

Febrero

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

- Consultas sobre aprobación de Avancemos en primaria:** numerosas personas usuarias solicitaron información sobre el estado de aprobación del beneficio.
- Seguimiento a solicitudes:** se concentraron consultas sobre el avance de solicitudes presentadas en programas como Red de Cuido y beneficio inciso H.



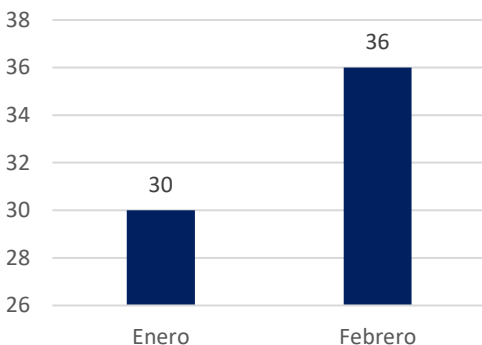
REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Enero y Febrero 2026

COMPORTAMIENTO DE LOS CASOS RECIBIDOS POR LA DHR

Seguidamente se presenta la información correspondiente a las gestiones remitidas por la **Defensoría de los Habitantes** a la Contraloría de Servicios durante los meses de enero y febrero de 2026:

Figura 1: Cantidad de incidencias por mes del 2026



Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

PRINCIPALES MOTIVOS:

- Citas no asignadas:** la mayoría de los casos remitidos por la Defensoría de los Habitantes se relaciona con solicitudes de cita que no han sido asignadas a las personas usuarias.
- Suspensión del beneficio Avancemos:** se recibieron varios casos vinculados con la suspensión del beneficio, lo que generó consultas y solicitudes de revisión por parte de las personas usuarias.
- Listas elegibles – Inciso H:** también se registraron gestiones relacionadas con personas que se encuentran en lista de elegibles del beneficio correspondiente al **inciso H**, quienes solicitan información sobre el estado de aprobación o avance del trámite.

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer la comunicación preventiva sobre cambios en beneficios: El 85% de las incidencias son **orientaciones**, lo que indica una alta demanda de información por parte de las personas usuarias. Se recomienda fortalecer los mecanismos de **comunicación preventiva y oportuna** hacia la población usuaria cuando se prevean cambios en los beneficios institucionales o en su modalidad de entrega. Durante los primeros meses del 2026 se registraron múltiples incidencias asociadas al desconocimiento de modificaciones aplicadas al programa **TMC Avancemos**, así como consultas relacionadas con el estado de solicitudes en **Inciso H** y el **Programa de Cuidado y Desarrollo Infantil**, donde las personas usuarias reportan recibir información limitada sobre el avance de sus gestiones. Fortalecer la comunicación institucional en estos casos podría reducir la generación de incidencias vinculadas con solicitudes de información y disminuir la incertidumbre en la población solicitante.