



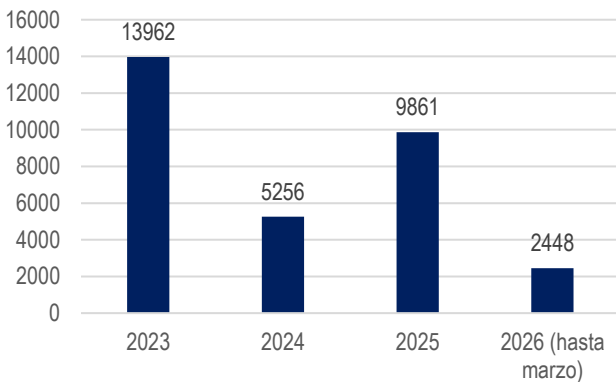
# REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Marzo 2026

## COMPORTAMIENTO GLOBAL DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

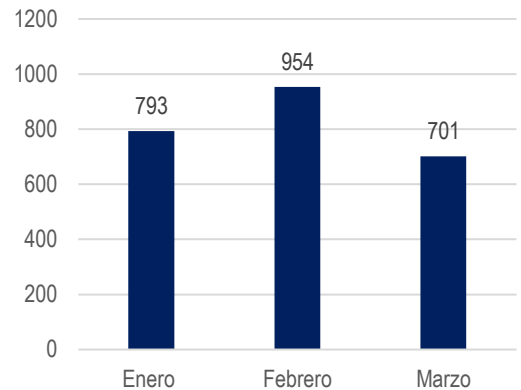
Se entiende por **incidencia del servicio toda manifestación recibida en la Contraloría de Servicios**, independientemente de su naturaleza (denuncia, orientación, queja, sugerencia, felicitación u otra gestión). Cada incidencia constituye un insumo estratégico de información sobre la experiencia ciudadana 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	MAR	ACUM	VARIACIÓN
NORESTE	124	141	100	365	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	102	140	95	337	DECRECIENTE
CARTAGO	87	101	88	276	MANTIENE
BRUNCA	73	77	51	201	DECRECIENTE
PUNTARENAS	87	97	107	291	CRECIENTE
HUETAR NORTE	80	95	58	233	DECRECIENTE
SUROESTE	56	80	48	184	DECRECIENTE
CHOROTEGA	45	56	37	138	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	139	167	117	423	DECRECIENTE
<b>TOTAL</b>	<b>793</b>	<b>954</b>	<b>701</b>	<b>2448</b>	

Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

El comportamiento del primer trimestre muestra una tendencia general decreciente en la mayoría de las ARDS, con excepción de Puntarenas (creciente) y Cartago (estable). Esta reducción se acentúa en marzo, lo cual podría estar influenciado por el periodo de Semana Santa, asociado a una menor demanda y operatividad institucional. En consecuencia, la tendencia observada debe interpretarse con cautela, ya que podría responder a un efecto estacional más que a un cambio estructural en las incidencias.



# REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Marzo 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 **701 incidencias registradas en marzo del 2026**, el **89% corresponde a orientaciones y el 11% 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.

Figura 4: Pareto de motivos de marzo 2026

El **11% de irregularidades corresponde a 77 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.

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PERCENTUAL	PARETO
CITA- Solicitud de cita	32	32	42%	42%
DENUNCIA- Mal Servicio al cliente	11	43	56%	56%
TIEMPO DE ESPERA - Desconocimiento del estado del beneficio	8	51	66%	66%
DENUNCIA- A una persona beneficiaria	7	58	75%	75%
CITA- Cancelación de cita	7	65	84%	84%
NO PRIORITARIA- Reclamo no atendido mayor a 6 meses	6	71	92%	92%
Otros	2	73	95%	95%
CITA- Tiempo de espera mayor a 6 meses	2	75	97%	97%
DENUNCIA- Calidad de la red de cuidado	1	76	99%	99%
BENEFICIO ACTUAL- Suspensión de beneficio	1	77	100%	100%
<b>TOTAL</b>	<b>77</b>			

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.

### Marzo

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

- Consultas sobre la asignación de citas:** numerosas personas usuarias solicitaron información sobre el estado de la solicitud de citas realizadas desde principios de año.



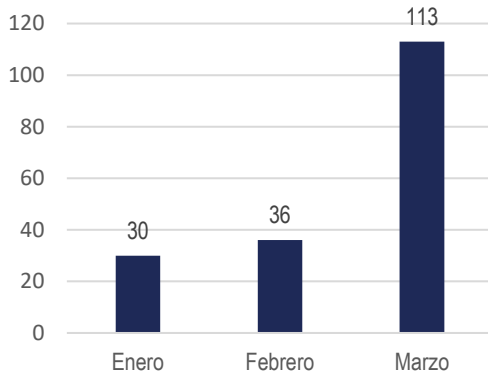
# REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Marzo 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 el mes de marzo 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.
- Listas elegibles:** también se registraron gestiones relacionadas con personas que se encuentran en lista de elegibles, quienes solicitan información sobre el estado de aprobación o avance del trámite.

## RECOMENDACIONES

**1. ENERO/FEBRERO: 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.