



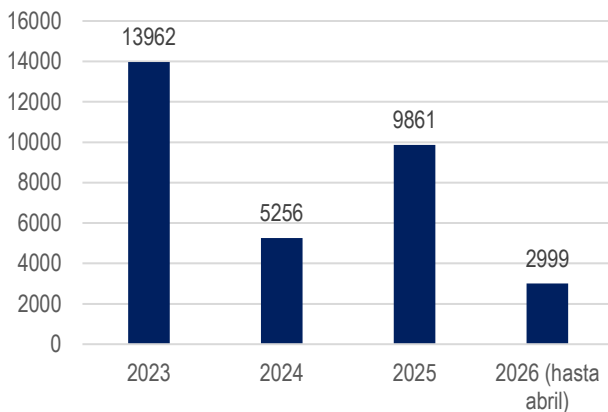
REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Abril 2026

COMPORTAMIENTO GLOBAL DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

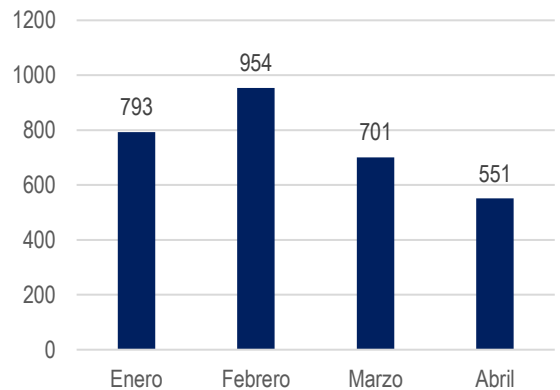
Se entiende por **incidencia del servicio toda manifestación recibida en la Contraloría de Servicios**, independientemente de su naturaleza (denuncia, orientación, queja, sugerencia, felicitación u otra gestión). Cada incidencia constituye un insumo estratégico de información sobre la experiencia ciudadana 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 durante el presente año:

Figura 3: Cantidad de incidencias por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	ACUM	VARIACIÓN
NORESTE	124	141	100	92	457	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	102	140	95	66	403	DECRECIENTE
CARTAGO	87	101	88	58	334	DECRECIENTE
BRUNCA	73	77	51	43	244	DECRECIENTE
PUNTARENAS	87	97	107	69	360	DECRECIENTE
HUETAR NORTE	80	95	58	43	276	DECRECIENTE
SUROESTE	56	80	48	51	235	DECRECIENTE
CHOROTEGA	45	56	37	34	172	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	139	167	117	95	518	DECRECIENTE
TOTAL	793	954	701	551	2999	

Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

La revisión de la variación acumulada por ARDS evidencia un comportamiento homogéneo durante el período analizado, observándose una tendencia decreciente en la totalidad de las regiones. Este resultado sugiere que la reducción del indicador no responde a situaciones aisladas o particulares de una región específica, sino a una dinámica de alcance institucional.



REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Abril 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 **551 incidencias registradas en ABRIL del 2026, el 88% corresponde a orientaciones y/o otros, mientras que el 12% 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 12% de irregularidades corresponde a 64 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: Pareto de motivos de abril 2026

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
DENUNCIA- A una persona beneficiaria	18	18	28%
CITA- Solicitud de cita	15	33	52%
TIEMPO DE ESPERA - Desconocimiento del estado del beneficio	10	43	67%
DENUNCIA- Mal Servicio al cliente	7	50	78%
BENEFICIO ACTUAL- Suspensión de beneficio	6	56	88%
NO PRIORITARIA- Desacuerdo clasificación SINIRUBE	3	59	92%
CITA- Reprogramación de cita	2	61	95%
CITA- Tiempo de espera mayor a 6 meses	1	62	97%
SISTEMAS- Incidencias con el llenado del formulario web	1	63	98%
DENUNCIA- Calidad de servicio red de cuidado	1	64	100%
TOTAL	64		

Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

LECTURA CUALITATIVA DE LAS INCIDENCIAS DEL SERVICIO

Enero

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

1. Seguimiento a citas pendientes.
2. Cambio en TCM Avancemos.
3. Suspensión de TMC Avancemos.
4. Cambios en la clasificación de hogares

Febrero

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

1. Consultas sobre aprobación de Avancemos en primaria
2. Seguimiento a solicitudes de citas.

Marzo:

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

1. Consultas sobre la asignación de citas.

Abril:

Los temas de mayor incidencia en el mes fueron:

1. Denuncias: Sobre personas beneficiarias y por mal servicio al cliente.
2. Consultas sobre la asignación de citas y sobre el estado de los beneficios.



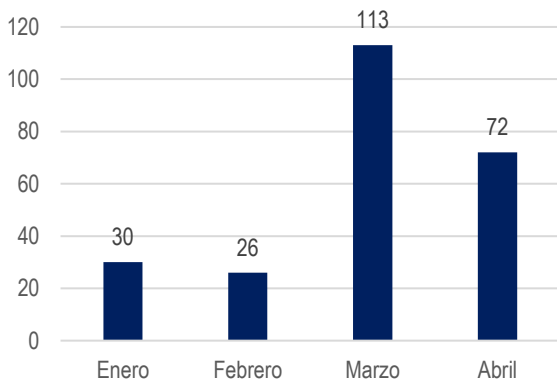
REPORTE DE INCIDENCIAS DEL SERVICIO CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Abril 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 el 2026:

Figura 1: Cantidad de incidencias por mes del 2026



Fuente: Contraloría de Servicios, 2026

PRINCIPALES MOTIVOS:

- Listas elegibles:** la mayoría de los casos remitidos por la Defensoría se son gestiones relacionadas con personas que se encuentran en lista de elegibles, quienes solicitan información sobre el estado de aprobación o avance del trámite.
- Citas no asignadas:** además se registran casos relacionados con solicitudes de cita que no han sido asignadas a las personas usuarias.

RECOMENDACIONES

- 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.
- ABRIL:** Considerando el incremento observado en las gestiones remitidas por la Defensoría de los Habitantes durante el período analizado, particularmente aquellas relacionadas con personas que permanecen en condición de lista de elegibles, se recomienda valorar la definición de una estrategia institucional para la comunicación de estos casos ante el órgano defensor. Lo anterior con el propósito de fortalecer la claridad sobre el alcance administrativo de la condición de elegibilidad, homogeneizar los criterios de respuesta institucional y generar mecanismos de información que permitan reducir la recurrencia de gestiones asociadas a una misma situación, sin perjuicio de los derechos de las personas usuarias y de las competencias de control y seguimiento ejercidas por la Defensoría de los Habitantes.