



Informe de Atenciones

Contraloría de Servicios del Inamu

I Semestre 2026

El presente informe analiza las atenciones registradas por la Contraloría de Servicios del INAMU durante el primer semestre de 2026, incorporando el sustento normativo aplicable en Costa Rica y una valoración de los principales resultados estadísticos.

1. Marco normativo aplicable

La gestión de las Contralorías de Servicios en Costa Rica se encuentra regulada principalmente por la Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, cuyo objeto es garantizar los derechos de las personas usuarias y promover la mejora continua de los servicios públicos. Asimismo, la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, adscrita al MIDEPLAN, emite lineamientos metodológicos para el registro y clasificación de las gestiones de las personas usuarias.

2. Descripción de las atenciones

Las atenciones registradas comprenden consultas, inconformidades, felicitaciones y sugerencias presentadas por personas usuarias externas respecto de los servicios institucionales.

Cada una de estas clasificaciones se definen de la siguiente forma:

Inconformidad: Se define inconformidad como un planteamiento que interpone una persona usuaria, por una situación adversa o problemática que se presentó, en su interacción con el bien o servicio que se le brindó por parte de la institución.



Felicitación: Una felicitación es una manifestación expresa y voluntaria, formulada por una persona usuaria o interesada, mediante la cual se reconoce, valora y destaca positivamente la actuación de una institución pública, de una dependencia específica o de una persona funcionaria, debido a la efectividad y trato recibido en la prestación de un servicio público.

Sugerencia: En cuanto al término de sugerencia, este implica que la persona usuaria plantee una idea u observación, en la cual se propone una manera de corregir oportunidades de mejora que se presentan durante la prestación del bien o servicio y que, de acuerdo con su criterio, se puede resolver de la manera en que recomienda.

Consultas: se refiere a aquellas que son atendidas y resueltas de manera inmediata y no ameritan la apertura de un expediente. Al respecto, es preciso aclarar el hecho de que se debe distinguir entre una consulta y una inconformidad o denuncia por información, ya que son diferentes y se tienden a confundir, en el entendido de que una consulta se puede asociar a una solicitud de información, en tanto la inconformidad o la denuncia radica en la molestia que plantea una persona usuaria por un incumplimiento en dicha materia.

3. Análisis de resultados

Tipo de Atención	Cantidad I Semestre	Porcentaje con respecto al total
Consulta	74	61%
Inconformidad	35	29%
Felicitaciones	9	7,4%
Sugerencias	3	2,5%
Sumatoria del total	121	100%

Durante el período analizado se registraron 121 atenciones. Las consultas representaron el 61% del total, constituyéndose en la principal demanda de las



personas usuarias. Las inconformidades ocuparon el segundo lugar con un 29%, lo que evidencia la relevancia de los mecanismos de recepción y seguimiento de observaciones sobre la prestación de servicios. Las felicitaciones (7,4%) y sugerencias (2,5%) constituyen insumos valiosos para la mejora continua y la evaluación de la calidad institucional.

4. Conclusiones

- La Contraloría de Servicios mantiene un papel fundamental como mecanismo de comunicación entre las personas usuarias y la institución.
- La mayoría de las gestiones correspondieron a consultas relacionadas con el INAMU y los servicios dirigidos a las mujeres.
- El porcentaje de inconformidades justifica el fortalecimiento de las acciones de seguimiento, mejora y retroalimentación institucional.
- Las felicitaciones y sugerencias reflejan oportunidades para identificar buenas prácticas y promover procesos de mejora continua.
- La información estadística constituye un insumo para la toma de decisiones y el cumplimiento de los principios de calidad y atención a las personas usuarias establecidos en la normativa nacional.

Fuente de información

Base de datos de atenciones de la Contraloría de Servicios del INAMU.

El presente oficio cumple con la norma técnica INTE K19:2025 para que el documento sea accesible a las personas con dificultades visuales y para su "lectura fácil".