



## **Contraloría de Servicios del INAMU cumplimiento Red de Transparencia y Datos Abiertos Reporte de Atenciones del I Trimestre del 2026.**

### **-Estadísticas y registros del sector:**

El siguiente reporte muestra un cuadro con las diferentes atenciones que ha llevado a cabo la Contraloría de Servicios promovidas por las personas usuarias externas de la institución.

Las atenciones se desglosan por inconformidades, consultas, sugerencias y felicitaciones.

Según la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios del país, perteneciente al Ministerio de Planificación (MIDEPLAN), 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.

De seguido se brinda la tabla con los datos resumidos, por tipo de atención y los valores obtenidos en números absolutos y porcentaje con respecto al total.

Tipo de Atención	Cantidad I Trimestre del 2026	Porcentaje con respecto al total
Consulta	30	57,7
Inconformidad	16	30,8
Felicitaciones	4	7,7
Sugerencias	2	3,8
Sumatoria del total	52	100%

Como se puede observar la mayor cantidad de atenciones se debe a consultas sobre el INAMU y sus servicios a las mujeres, en segundo nivel las inconformidades relacionadas con los servicios a las personas usuarias externas.

**Fuente Contraloría de Servicios Instituto Nacional de las Mujeres.**