

Ministerio de Seguridad Pública



QUEJAS CONTRA LA FUERZA PÚBLICA TRAMITADAS POR LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS, AÑO 2021

Elaborado por: Evelyn Barquero K. Contralora de Servicios

Quejas contra la Fuerza Pública tramitadas por la Contraloría de Servicios, AÑO 2021

Datos Generales:

Los ciudadanos utilizan el 9-1-1 para reportar situaciones que sufren o que observan por parte de oficiales de la Fuerza Pública, las cuales van desde maltratos verbales hasta agresiones o situaciones de corrupción.

El 9-1-1 no es un mecanismo creado para dicha función, sin embargo, al ser una línea muy conocida por la población para la realización de reportes, las personas la utilizan para notificar supuestas acciones irregulares de oficiales de la Fuerza Pública o problemas con el servicio que están recibido de parte de ellos.

En la Contraloría de Servicios del Ministerio de Seguridad, se tramitan las llamadas de usuarios que fueron clasificadas como Actos Internos y como Quejas al Ministerio de Seguridad. Las primeras contemplan reportes contra los oficiales por actos que no están necesariamente relacionados con la atención de emergencias o que no se generan a raíz de llamadas previas al Sistema, como por ejemplo reportes por dormir en servicio, por mal uso de los vehículos, agresiones, detenciones, etc. Las segundas se refieren a inconformidades en la atención de una solicitud de ayuda planteada previamente por medio del 9-1-1, o sea casos en los que los oficiales no llegaron, llegaron tarde, o no actuaron etc.

El trámite que se da a estos casos inicia cuando un operador del 9-1-1 recibe la llamada y la traslada a la

Central de Comunicaciones, en donde se toman los datos del caso, se brinda información general, y luego se remite a la Contraloría de Servicios un archivo en pdf con el registro del caso.

Además de ello, la Dirección General del 9-1-1 remite diariamente a la Contraloría de Servicios un listado de los reportes recibidos el día anterior, con información básica como nombre, teléfono, dirección, hora, etc. Todos los listados de recopilan y con base en los reportes recibidos en pdf se completa la información, clasificando cada caso para luego llamar a la persona afectada con la intención de solicitar que amplíe y/o confirme su denuncia.

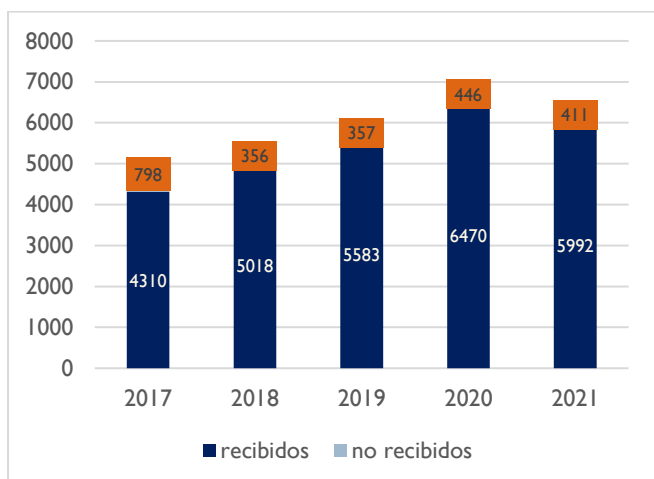
Como esta es una oficina administrativa, las gestiones no se reciben en tiempo real, por lo que posteriormente devolvemos la llamada a las personas y se amplía la información, se les explican los procedimientos policiales, las competencias o limitaciones de los oficiales de la Fuerza Pública, en caso necesario se les sugiere acudir al Departamento Disciplinario Legal a interponer la denuncia formalmente en los casos en los que se trata de faltas graves.

Para efectos de contabilizar los reportes que no aportan información importante para la toma de decisiones y que generan distorsiones en las series estadísticas, se crearon las clasificaciones de llamadas Improcedentes, los casos de Mal uso del Sistema 9-1-1 y los duplicados

Datos Estadísticos de años anteriores:

En el gráfico 1 se observa que la Contraloría de Servicios históricamente no recibe el 100% de los incidentes de Queja y Asuntos Internos registrados por medio del 9-1-1. Sin embargo, con los cambios y controles implementados, se ha logrado recibir cantidades muy representativas de los casos, con los cuales es posible hacer inferencias en relación con los datos.

Gráfico I
Contraloría de Servicios
Incidentes tramitados en relación con el total
registrado por el Sistema de Emergencias
Según año



Fuente: Contraloría de Servicios

Teniendo esta información en consideración, se procede a hacer un análisis del aumento en la cantidad de reportes anualmente. Y tomando como año base el 2017, se tiene que en el 2021 hubo un aumento de 1295 casos, lo que representa un incremento del 25%. como se observa en el siguiente cuadro:

Comportamiento del total de inconformidades
recibidas en el 911 según año

año	cantidad	diferencia	Tasa de crecimiento	Índice porcentual
2017	5108			100%
2018	5374	266	1%	105%
2019	5940	566	2%	116%
2020	6916	976	3%	135%
2021	6403	-513	-1%	125%

Fuente; Sistema de Emergencias 9-1-1

También se observa en dichos cuadros y gráficos que en el año 2020 se dio un incremento de casos con un crecimiento del 3% en relación con el 2019, debido al aumento de demanda de servicios de la Fuerza Pública para la atención de situaciones relacionadas con la Pandemia. En el año 2021 hubo una disminución del 1% en relación con el 2020 sin embargo siempre se recibieron más inconformidades que en al año 2019.

Datos generales del Año 2021

Como se vio en el gráfico I, en el año 2021 en total el Sistema de Emergencias 9-1-1 recibió 6403 reportes. Lo cual da un promedio de 533 reportes por mes.

Y como se puede observar en la imagen I, en el año 2021 el mes con mayor cantidad de reportes fue mayo con casi 600 casos mientras que el mes con menos reportes fue Noviembre con 482, y que en el 2020 también Mayo fue el mes con más reportes sin embargo en el 2021 se recibieron casi 100 quejas menos.

Y también se puede observar que se pasó de un promedio mensual en el año 2020 de 576 casos a 533 y de 19 reportes diarios a 17,5, lo cual es muy positivo.

Imagen I.
Cantidades mayores y menores de reportes
Según día y mes
Incidentes 911, año 2020 y 2021

Año 2020



Año 2021



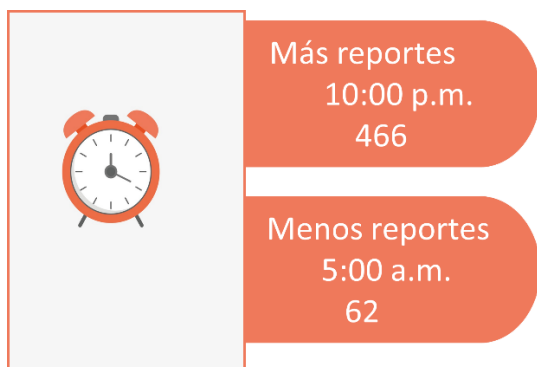
Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

También hay que recordar que el año 2020 fue un año en el cual además de la cantidad de reportes por incumplimiento de medidas covid, se recibieron diversos reportes relacionados por actuaciones policiales durante las manifestaciones, lo cual aumentó de forma significativa los reportes y por ello en el año 2021 se presenta un regreso a la normalidad de los datos.

En la siguiente imagen y cuadro se observa que el horario en el cual se recibieron más reportes fue a las 10 de la noche con 466 casos y el horario en el cual se recibieron menos fue el de las 5:00 a.m. con apenas 62 en todo el año. En el año 2021 al igual que en el 2020 se contaba con restricciones sanitarias, por lo que este comportamiento podría variar una vez que las mismas sean levantadas.

Imagen 2.

Horario de mayor y menor reportes Incidentes 911, 2021



Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

Cuadro I
Incidentes del 9-1-1
Según horario
Año 2021

Horario	Cuenta de cantidad
12 a.m.	336
01 a.m.	220
02 a.m.	181
03 a.m.	115
04 a.m.	82
05 a.m.	66
06 a.m.	88
07 a.m.	115
08 a.m.	161
09 a.m.	200
10 a.m.	265
11 a.m.	244
12 p.m.	231
01 p.m.	238
02 p.m.	292
03 p.m.	287
04 p.m.	339
05 p.m.	387
06 p.m.	398
07 p.m.	410
08 p.m.	446
09 p.m.	438
10 p.m.	466
11 p.m.	398
Total general	6403

Fuente: Sistema de Emergencias 9-1-1

Incidentes tramitados por la Contraloría de Servicios

Durante el año 2021, de los 6403 reportes que recibió el Sistema de Emergencias 9-1-1, correspondientes a las clasificaciones de “queja” y “asuntos internos”, la Contraloría de Servicios recibió y tramitó 5992, lo cual representa un 93,5%, dato que es muy representativo y permite hacer inferencias con los resultados obtenidos.

Gráfico 2
Incidentes 9-1-1 Recibidos y Tramitados
Año, 2021



Fuente: Contraloría de Servicios, Dirección 9-1-1

En el año 2020 se recibió el mismo porcentaje de incidentes en la Contraloría de Servicios, para un 93%.

Cuadro 2
Incidentes del 911
Recibidos y no recibidos
2019-2021

Año	Recibidos en la CS	%	no recibidos	%	Total 9-1-1	%
2020	6470	93,5%	446	6,5	6916	100%
2021	5992	93,5%	411	6,5	6403	100%

Fuente: Contraloría de Servicios, 9-1-1

Motivo de inconformidades recibidas por medio del 9-1-1.

El siguiente cuadro muestra las inconformidades según el motivo que las generó y para efectos comparativos se incluyen los datos del año 2019.

Cuadro 3
Incidentes 9-1-1
Según Motivo de Queja
Año 2019 y 2020

Motivo de inconformidad	2020	2021	Diferencia
POLICIA NO ACTUO	1214	1044	-170
POLICIA NO LLEGO	664	646	-18
SUPUESTAS AGRESIONES	612	548	-64
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	592	514	-78
DUPLICADO	360	447	87
NO HAY REGISTRO	439	411	-28
MALTRATO POLICIAL	451	391	-60
MAL SERVICIO	319	315	-4
IMPROCEDENTE	346	259	-87
ABUSO DE AUTORIDAD	337	246	-91
MAL USO DE VEHICULOS	219	217	-2
MAL USO DEL SISTEMA 911	181	151	-30
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	128	149	21
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	171	138	-33
DETENCION	98	113	15
FUGA DE INFORMACION	91	104	13
ABANDONO DE LABORES	96	102	6
ALLANAMIENTO	91	91	0
SUPUESTAS AMENAZAS	42	91	49
POLICIA ROBO	88	85	-3
REQUISA	2	54	52
COBRO DE DINERO	37	45	8
POLICIA LLEGO TARDE	34	32	-2
DECOMISO	13	28	15
ATRASO EN TRAMITE	72	27	-45
CASOS OTRAS INSTITUCIONES	44	26	-18
LICOR EN SERVICIO	36	22	-14
CONSULTAS DE SERVICIOS	32	19	-13
DETENCION Y ABANDONO	12	18	6
SOLICITUD DE AYUDA	16	14	-2
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	21	13	-8
MAL TRATO OPERADOR	12	11	-1
OTROS	46	32	-14
Total	6916	6403	-513

Fuente: contraloría de Servicios

Como se puede observar en el cuadro 2 y la Imagen 2, los casos de que la Policía no Actuó son el principal motivo de queja, seguidos por los casos de que la policía no llegó o que durante la atención de alguna situación se cometió algún tipo de agresión.

Imagen 3
Principales motivos de queja
Incidentes 9-1-1
Año 2021



Fuente: Contraloría de Servicios

Los casos de que la policía no actuó se refieren a inconformidades de las personas debido a que los oficiales no actuaron según sus competencias o según sus expectativas. Esto principalmente en casos de incumplimiento de medidas Covid, riñas, y Violencia Intrafamiliar. Las personas narraron casos en los cuales los oficiales supuestamente permiten venta y consumo de droga en vía pública, permiten que personas se agredan o amenacen y no intervienen ni ponen orden, también reportan que los oficiales no impiden los escándalos o alteraciones del orden público.

Continuamos recibiendo comentarios de los usuarios en el sentido de que, en la atención de los casos, los oficiales llegan, pero pasan muy rápido, no se bajan de la unidad móvil, no investigan ni entrevistan a nadie, los usuarios en su reporte dan datos sobre las personas involucradas o la situación presentada, pero perciben que los oficiales no usan esa información.

También a raíz de la pandemia, se han observado reportes de personas que indican que los oficiales se niegan a bajarse

de la unidad móvil y las personas presumen que es para evitar contacto con las personas y posibles contagios, lo cual les genera un sentimiento de abandono por parte de las autoridades.

Calidad del servicio brindado

La atención de los llamados del 9-1-1 por parte de la Fuerza Pública se esperaría que se diera con eficiencia, prontitud y buen trato hacia los usuarios por lo que es importante tomar en cuenta que, en relación con la eficiencia y calidad del servicio se tienen 1214 quejas de que los oficiales no actuaron, 664 de que no llegaron, 36 de que llegaron tarde.

Sobre el trato a los habitantes hay 450 quejas de Maltrato, 612 de agresiones, 337 de abuso de autoridad.

También se recibieron denuncias de acciones de los oficiales que afectan el servicio que se brinda a la comunidad como 219 quejas de mal uso de vehículo, 96 de supuesto abandono de labores, 36 por supuesto consumo de licor en servicio y 10 de oficiales supuestamente durmiendo cuando debían estar en servicio.

Las personas observan a los oficiales conduciendo a altas velocidades, sin sirena, hablando o enviando mensajes mientras conducen, además reportaron situaciones en las cuales los oficiales cometieron imprudencias que pudieron terminar en accidentes de tránsito y también hay casos de atropello de animales. Aunado a los reportes de traslado de particulares, de visitas casas de habitación o locales comerciales en horarios laborales.

Igualmente, las personas denunciaron 591 casos de supuestas irregularidades, 37 de Cobro a los ciudadanos y 88 casos en los que los oficiales supuestamente cometieron algún robo.

También se contabilizaron los reportes que no aportan información importante para la toma de decisiones y que generan distorsiones en las series estadísticas y se tienen 360 casos duplicados, 346 registros más por llamadas Improcedentes, 181 casos más de Mal uso del Sistema 9-1-1.

Imagen 4
Clasificación de Motivos de inconformidad
Año 2021



Fuente: Contraloría de Servicios

Servicios Policiales asociados a los reportes recibidos por medio del 9-1-1

A partir del año 2021, se incorporó la información sobre los trámites y servicios relacionados con los reportes recibidos por medio del 9-1-1, ya que esta información es importante para determinar mejor las necesidades de las personas usuarias y para tomar decisiones sobre los servicios que deben ser mejorados.

No siempre es posible contar con información sobre la situación que estaba ocurriendo cuando se hizo presente la Fuerza Pública, debido a que no siempre se puede localizar a las personas usuarias para que suministren la información en caso de que no conste en el incidente del 9-1-1.

Por este motivo se cuenta con información de apenas 2226 casos de los 6403, o sea del 34% de los reportes recibidos.

Teniendo en cuenta este dato, se observa en el cuadro 3 y en la imagen 5, que la mayoría de las quejas se relacionan con situaciones de incumplimiento de medidas covid 19, seguido por los casos de Riñas, Violencia Intrafamiliar y Drogas.

Cuadro 3
Incidentes 9-1-1
Según Motivo de Intervención Policial asociada a la queja
Año 2021

Motivo de intervención policial	Total general
INCUMPLIMIENTO MEDIDAS COVID 19	473
RIÑA	256
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN PROCESO	191
DROGAS	184
CONTAMINACION SONICA	135
CONTRA LA PROPIEDAD (DENUNCIA/PROCESO)	134
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	105
ACTIVIDAD SOSPECHOSA	103
PROTECCION A MENORES	72
HECHOS DE TRANSITO	68
CONTRA EL ORDEN	63
DENUNCIAS	41
ARMAS DE FUEGO	39
ARMA BLANCA	34
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	31
CONTRA EL AMBIENTE	29
ALTERACION DEL ORDEN PUBLICO	25
EJECUCION DE DESALOJO	22
CONTRA LA SALUD QUEMA	22
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	17
ANIMALES	12
MIGRANTES	10
CANTINA CLANDESTINA	9
PERSONA AGRESIVA	8
CAPTURA DE VEHICULO	7
RESTRICCION VEHICULAR SANITARIA	6
ALLANAMIENTO ILEGAL/ PRECARISMO	6
CONDUCCION TEMERARIA PIQUES	6
MALTRATO ANIMAL	6
PERSONA EXTRAVIADA	5
DAÑOS	4
ACOSO SEXUAL CALLEJERO	4
COMPORTAMIENTO SUICIDA	3
DEPORTES EN VIA PUBLICA	3
MEDIDAS CAUTELARES	3
INFORMACION	3
PROTECCION A LA VICTIMA	3
INFORMACION SOBRE DETENIDO	3
ARMAS DE FUEGO	3
DENUNCIAS	3
PELEAS DE GALLOS	3
CUIDO DE ESCUELAS	2
DELITOS SEXUALES	2
SECUESTRO	2
IDENTIFICACION DE UNA PERSONA	2
AMENAZAS	2
MANIFESTACION	2
MEJOR DESAPARECIDO/SUSTRADO	2
ACOMPAÑAMIENTO POLICIAL	2
GESTIONES	2
PROSTITUCION	2
VENTA AMBULANTE	2
ACTA DE OBSERVACION	2
MEDIDAS CAUTELARES VIFA	2
EXHIBICIONISMO	2
ESCANDALO	2
OTROS	42
TOTAL	2226

Imagen 5
Clasificación de Motivos de inconformidad
Año 2021



Se observa que los principales motivos de intervención policial que generan quejas, se tratan de temas de relaciones humanas, más que la atención de delitos cometidos.

Reportes recibidos por medio del 9-1-1 según Unidad Policial

En relación este tema, en el año 2021 se tomó la decisión de registrar y poner en conocimiento de los Directores Regionales, la información sobre los casos para los cuales no se recibió el archivo en pdf y que por ello no se tramitaron.

Ello se hace debido a que, aunque no se tenga información completa del reporte, los Directores deben tener conocimiento de la existencia de los mismos y evitar un sub registro de quejas.

En el cuadro 4 se hace un comparativo de la información en relación con los años anteriores en donde los reportes no tramitados se registraban por aparte. Ello hace que se observe un incremento en relación con el 2020 a nivel porcentual.

Pese a la contabilización de los reportes no tramitados, es muy importante reconocer que la Región Tres, Cartago y Región Cuatro Heredia, presentan porcentajes menores que en el 2020.

En relación con la Región Uno, como ha ocurrido siempre, continúa generando la mayor cantidad de inconformidades, representando un 36% del total de reportes anuales.

La Dirección Regional de Alajuela siempre está en segundo lugar con 812 quejas, sin embargo, los reportes de esta región son un poco más de la tercera parte de los reportes de Región Uno.

La tercera Región, Cartago, que del 2019 al 2020, presentó un aumento, en el 2021 presentó una disminución, aunque siempre con una cifra mayor que en el 2019.

La Región Cuatro, en el 2021 generó menos reportes que en los dos años anteriores, lo cual resulta muy positivo.

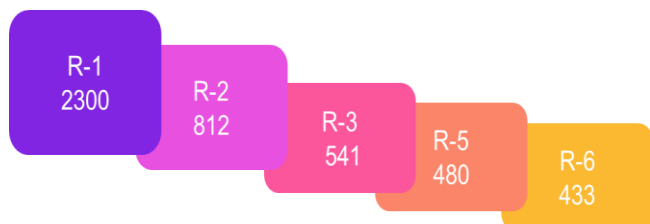
Cuadro 4
Incidentes del 9-1-1 tramitados, según Dirección Regional, comparativo 2019- 2021

Región	2019		2020		2021	
	total anual	%	total anual	%	total anual	%
Región Uno San José	2180	37%	2316	33%	2300	36%
Región Dos, Alajuela	804	14%	859	12%	812	13%
Región Tres, Cartago	483	8%	605	9%	541	8%
Región Cuatro, Heredia	465	8%	411	6%	338	5%
Región Cinco, Guanacast	321	5%	406	6%	480	7%
Región Seis, Puntarenas	148	2%	421	6%	433	7%
Región Siete, Pérez Zeled	279	5%	222	3%	200	3%
Región Ocho, San Carlos	200	3%	248	4%	257	4%
Región Nueve, Limón	134	2%	241	3%	299	5%
Región Diez, Brunca Sur	109	2%	132	2%	194	3%
Región Once, Chorotega	71	1%	139	2%	148	2%
Región Doce, Caribe	236	4%	315	5%	343	5%
Unidades Administrativ	9	0%	10	0%	3	0%
Otras Direcciones	86	1%	96	1%	29	0%
Otras instituciones	54	1%	47	1%	25	0%
ZONA GENERICA	3	0%		0%	0	0%
No se recibió registro	357	6%	446	6%		0%
no hay claridad	1	0%	2	0%	1	0%
Total general	5940	100%	6916	100%	6403	100%

Fuente: Contraloría de Servicios

También se observa que la región Once duplicó las quejas del año 2019 al 2021, por lo que es necesario poner atención a dicha Región.

Imagen 5
Incidentes del 9-1-1
atendidos por la Contraloría de Servicios,
Direcciones Regionales con más reportes
Año 2021



Fuente: Contraloría de Servicios

Dado que la Región Uno, es la que siempre tiene más reportes, es necesario hacer un análisis específico.

Por ello en el siguiente cuadro se muestran los datos relacionados con dicha Región, en el cual se hace un desglose a fin de determinar cuáles delegaciones generan mayor cantidad de inconformidades.

Cuadro 5
Incidentes del 9-1-1 tramitados,
Desglose Delegaciones de Región Uno,
Año 2020 y 2021

Delegacion Policial	2020	2021
DESAMPARADOS	311	328
GUADALUPE	187	234
PAVAS	155	153
HOSPITAL	127	136
CATEDRAL	116	133
ALAJUELITA	131	126
PURISCAL	59	114
HATILLO	134	108
MERCED	104	96
TIBAS	85	89
EL CARMEN	85	84
MATA REDONDA	117	84
CURRIDABAT	63	78

SAN SEBASTIAN	73	73
CORONADO	84	71
SAN FRANCISCO/ZAPOTE	63	69
ASERRI	88	60
SANTA ANA	57	50
MONTES DE OCA	58	49
MORA	45	46
MORAVIA	36	46
ESCAZU	41	33
ACOSTA	35	23
TURRUBARES	13	15
GAO	42	2
DELEGACION METROPOLITANA	1	
DIRECCION REGIONAL UNO	2	
POLICIA MONTADA	1	
POLICLETOS	3	
Total general	2316	2300

Fuente: Contraloría de Servicios.

Desamparados es la Delegación que presenta la mayor cantidad de reportes, teniendo más quejas algunas de las Direcciones Regionales.

Le sigue Goicoechea que presenta casi 50 quejas más, luego sigue Pavas y Hospital. La Delegación que presenta menos reportes es Turrubares con 15 reportes en el año, y el Gao que pasó de 42 quejas a 2.

Otros casos atendidos:

Además de los incidentes del 9-1-1 la Contraloría de Servicios recibió inconformidades directamente: por teléfono, personalmente, página web o correo electrónico.

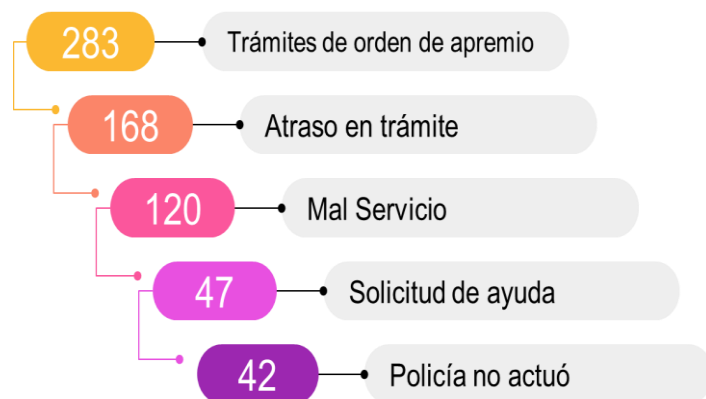
El siguiente cuadro muestra las quejas recibidas según el asunto:

Cuadro 6
Inconformidades recibidas directamente ante la
Contraloría de Servicios, según asunto
Año 2021

Asunto	Cantidad
TRAMITE DE ORDEN DE APREMIO	283
ATRASO EN TRAMITE	168
MAL SERVICIO	126
INSEGURIDAD EN COMUNIDADES	121
SOLICITUD DE AYUDA	47
POLICIA NO ACTUO	44
MAL TRATO POLICIAL	42
POLICIA NO LLEGO	35
SUPUESTAS IRREGULARIDADES	35
ABUSO DE AUTORIDAD	33
MAL USO DE VEHICULOS	29
TRAMITE DE NOTIFICACIONES	17
HOSTIGAMIENTO POLICIAL	10
DECOMISO	8
DERECHO DE RESPUESTA 9097	7
INCUMPLIMIENTO DE DEBERES	6
REQUISA	4
FALTA DE INFORMACION	3
FUGA DE INFORMACION	3
SUGERENCIAS	3
VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	3
ABANDONO DE LABORES	2
CONSULTAS DE SERVICIOS	2
MAL TRATO OPERADOR	2
POLICIA LLEGO TARDE	2
DETENCIONES	1
FELICITACIONES	1
HOSTIGAMIENTO SEXUAL	1
NEGLIGENCIA	1
Total	1039

Fuente: Contraloría de Servicios

Imagen 6
Principales Motivos de inconformidad
Quejas recibidas directamente
Año 2021



Fuente: Contraloría de Servicios

El servicio de tramitación de órdenes de apremio es el que presenta una mayor cantidad de inconformidades. Dicho comportamiento ha sido constante a lo largo de los años, motivo por el cual en el futuro es necesario retomar la actualización del Protocolo de Actuación Policial en Materia de Pensiones Alimentarias, máxime con emisión del Código Procesal de Familia.

Del año 2019 al 2021 hubo 56 inconformidades menos que el año anterior, sin embargo, en el 2022 hubo un incremento de 243 quejas. Sobre este aumento se hizo un análisis y se determinó que el mismo se debe principalmente a que el Departamento de Control de Armas, pasó de 33 quejas en el año 2020 a 227 en el 2021.

Con el objetivo de atender el incremento en estas inconformidades, se realizó una encuesta a los usuarios de empresas de seguridad, se emitieron recomendaciones para mejorar el servicio y se participó de forma activa en la Comisión de Mejora Regulatoria para lograr la publicación de un decreto con los requisitos de los principales trámites y en la Comisión Interinstitucional de Control de Armas para lograr la reducción de los plazos de atención de los trámites. Se espera que con las medidas tomadas y toda la colaboración que la Administración le dio a la Dirección de Armamento, en el 2022 el comportamiento vuelva a la normalidad.

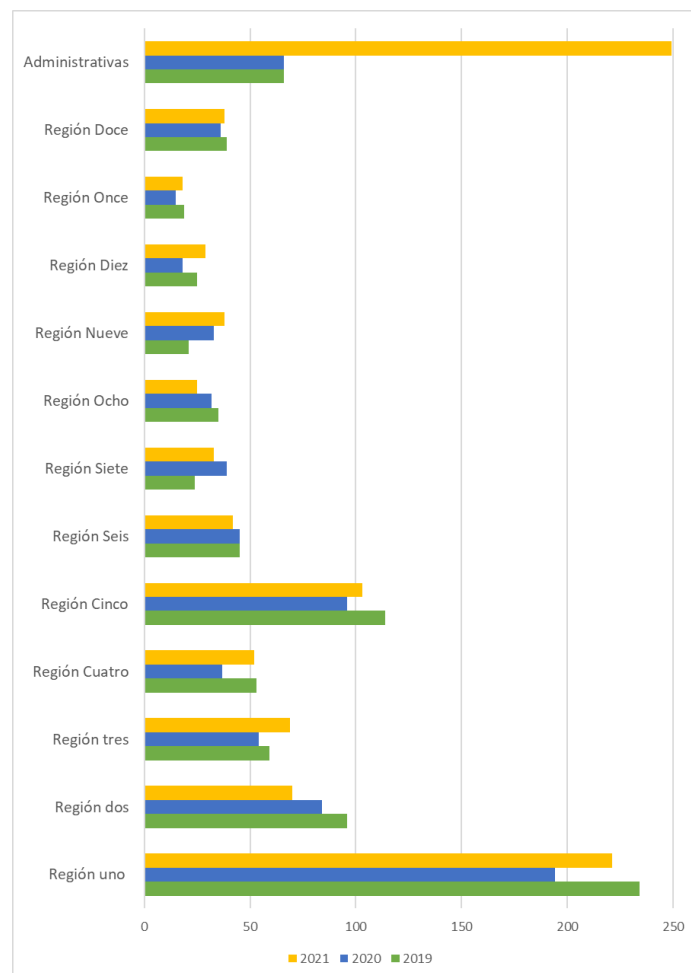
Cuadro 7
Inconformidades recibidas directamente ante la Contraloría de Servicios
Año 2019 a 2021

Región	2019	2020	2021
Región uno San José	234	194	221
Región dos, Alajuela	96	84	70
Región tres, Cartago	59	54	69
Región Cuatro, Heredia	53	37	52
Región Cinco, Guanacaste	114	96	103
Región Seis, Puntarenas	45	45	42
Región Siete, Pérez Zeledón	24	39	33
Región Ocho, San Carlos	35	32	25
Región Nueve, Limón	21	33	38
Región Diez, Brunca Sur	25	18	29
Región Once, Chorotega	19	15	18
Región Doce, Caribe	39	36	38
Unidades Administrativas	66	66	249
Dirección General Fuerza Pública	5	1	2
Otras Direcciones	14	30	38
Otras instituciones	3	6	3
No hay datos		10	9
Total general	852	796	1039

Fuente: Contraloría de Servicios

En el siguiente gráfico se muestra la cantidad de inconformidades según Dirección Regional y el año, y se nota que a raíz de la situación descrita anteriormente, las unidades administrativas generaron más quejas que la Región Uno, San José, que es la que normalmente tiene el primer lugar.

Gráfico 3
Quejas atendidas directamente en la Contraloría de Servicios
Según Dirección Regional y año
2019 a 2021



Fuente: Contraloría de Servicios