



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Instituto Mixto de Ayuda Social Unidad de Planificación Institucional

Informe de la evaluación de la actividad de rendición de cuentas a la ciudadanía del periodo operativo y presupuestario 2024

**Elaborado por: Silvia Elena Pizarro Araya
Luis Guillermo Solano Monge**

Revisión y visto bueno: Marvin Chaves Thomas

Octubre, 2025

CONTENIDO

.....	1
I. PRESENTACIÓN.....	4
II. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:	7
a) Asistencia:.....	7
b) Asistencia de la población beneficiaria según sexo:.....	8
c) Tipo de atención recibida por parte del personal IMAS	11
d) Satisfacción de necesidades mediante la atención recibida	12
e) Necesidad de Cambios en los servicios / beneficios del IMAS	13
f) Resultados de las consultas sobre trato diferente y gestos de carácter sexual	16
g) Duración de la actividad.....	18
h) Temas para tratar en futuras actividades:	20
III. CONCLUSIONES:	22
IV. RECOMENDACIONES:	24
a. Organización de las actividades:.....	24
b. Sobre la presentación y el instrumento de evaluación y el desarrollo de la sesión:	25
ANEXO 1: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	27

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro #1 Actividades de Rendición de Cuentas de la Ejecución 2023 del IMAS.....	5
Cuadro #2 Participación por ARDS.....	7
Cuadro #3 Asistencia según tipo de población.....	8
Cuadro #4 Participación según sexo según ARDS.....	9
Cuadro #5 Participación por provincia.....	9
Cuadro #6 Participantes en las actividades de rendición de cuentas que recibieron atención en el 2024.....	10
Cuadro #7 Atención de personas participantes según ARDS.....	10
Cuadro #8 Tipo de Atención recibida.....	11
Cuadro #9 Atención de personas participantes según ARDS.....	12
Cuadro #10 Necesidad de Cambios en la atención que da el IMAS.....	13
Cuadro #11 Servicio / Beneficio IMAS que cambiaría.....	14
Cuadro #12 Tipo de cambio a realizar.....	16
Cuadro #13 Trato diferente.....	17
Cuadro #14 Tipo de trato diferente.....	17
Cuadro #15 Gestos de carácter sexual	18
Cuadro #16 Tipo de gestos de carácter sexual.....	18
Cuadro #17 Duración de la actividad.....	19
Cuadro #18 Utilidad de la información.....	19
Cuadro #19 ¿Por qué fue útil la información?	20
Cuadro #20 Temas para futuras actividades.....	21

I. PRESENTACIÓN

En atención a la directriz IMAS-PE-DIR-0001-2022 de noviembre de 2022, de la Presidencia Ejecutiva sobre el tema de “Rendición de cuentas a la ciudadanía”, en la cual se establece que la Dirección de Gestión de Recursos (DGR) y la Dirección de Desarrollo Social (DDS) (antes Subgerencia de Gestión de Recursos y Subgerencia de Desarrollo Social), estarán en la obligación de realizar durante el primer trimestre de cada año, una actividad de rendición de cuentas a la ciudadanía, que en el caso de la DDS debe ser presencial y en cada una de las regionales, por su parte en el caso de la Dirección de Gestión de Recursos dicha acción podría realizarse a través de medios electrónicos con un informe de gestión de cierre del año.

A fin de cumplir con este lineamiento de Presidencia Ejecutiva ya indicado, en enero de 2025 mediante el oficio IMAS-PI-0022-2025 del 17 de enero de 2025, la Unidad de Planificación Institucional, en coordinación con la Dirección de Desarrollo Social, solicitó a las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) indicar las fechas y lugares donde realizarán las actividades de rendición de cuentas, así como el instrumento de evaluación de la actividad que se aplicaría este año, mismo que fue procesado y sus resultados serían presentados ante el Consejo Directivo, con recomendaciones para la toma de decisiones.

Una vez obtenidas las respuestas por parte de las Áreas Regionales, con oficio IMAS-PE-PI-0093-2025 del 11 de febrero de 2025, se les comunicó el cronograma de actividades de rendición de cuentas, especificando en cuales estaría presente alguna persona representante de la Unidad de Planificación.

Tras una serie de ajustes a la programación y a los lugares donde se harían las actividades de rendición de cuentas, solicitados por algunas ARDS, todas las ARDS lograron cumplir con lo establecido por la Presidencia Ejecutiva durante el primer trimestre de 2025 y en algunos casos, como el del Área Regional de Desarrollo Social Huetar Norte, lograron hacer actividades de rendición de cuentas en todas

sus Unidades Locales de Desarrollo Social y en el caso del Área Regional Brunca logró hacer la actividad de rendición de cuentas en territorio indígena de Buenos Aires de Puntarenas, ello sin desmérito de los cuantiosos esfuerzos que hicieron todas las demás regionales que se esforzaron para lograr hacer la actividad de rendición de cuentas en tiempo y forma y además tener una concurrida participación. Los días y lugares en que se efectuó cada actividad se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro #1
Actividades de Rendición de Cuentas de la Ejecución 2023 del IMAS

Rendición de cuentas ARDS 2024				
Sigla	Fecha	Lugar	Hora	Representación de PI
ARDSC	28/2/2025	Unidad de Desarrollo Local de Cartago	9:00 a.m.	No
ARDSHC	6/3/2025	Sede Caribe de la UCR	9:00 a.m.	No
ARDSSO	04/3/2025	Salón Comunal de Colonia Kennedy	10:00 a.m.	Sí
	13/3/2025	Municipalidad de Turubares	9:00 a.m.	Sí
ARDSNE	11/3/2025	Unidad de Barrio Desarrollo Local Amón	9:00 am	No
ARDSB	6/3/2025	Unidad de Barrio Desarrollo Local Pérez Zeledón	10:00 a.m.	Sí
	7/3/2025	Salón Comunal de Ujarrás (Territorio Indígena)	1:00 p.m.	Sí
	14/3/2025	Centro Cívico por la Paz de Corredores	9:30 a.m.	Sí
ARDSCH	6/3/2025	Unidad de Desarrollo Local Liberia	9:00 a.m.	No
ARDSA	25/2/2025	Unidad de Desarrollo Local Heredia	9:00 a.m.	Sí
	28/2/2025	Sede Occidente UCR, recinto Tacares	9:00 a.m.	Sí
ARDSP	6/3/2025	Sede Puntarenas del INAMU	9:00 a.m.	Sí
ARDSHN	21/2/2025	Auditorio Municipalidad de Sarapiquí	9:00 a.m.	Sí
	26/2/2025	Unión Cantonal de Asociaciones de Desarrollo Integral de Guatuso	9:00 a.m.	Sí
	27/2/2025	Sede Regional MAG	9:00 a.m.	Sí
	12/3/2025	Unidad de Desarrollo Local Los Chiles	9:00 a.m.	No
	13/3/2025	Municipalidad de San Carlos	9:00 a.m.	No

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por las ARDS.

Como se observa en el cuadro No 1, la cantidad de actividades de rendición de cuentas según Área Regional de Desarrollo Local fue diferente, algunas como la Huetar Norte, optaron por hacer rendición de cuentas en los territorios donde cuentan con Unidades Locales de Desarrollo Social; el Área Regional Suroeste

decidió hacer dos actividades, al igual que la regional Occidente y las demás regionales hicieron una sola actividad.

Por su parte, la Unidad de Planificación Institucional, participó presencialmente en 11 de las 17 actividades de rendición de cuentas (64,7% del total), sin embargo, se ocupó de coordinar con las UIPER de todas las regionales todos los temas de logística necesarios a la aplicación del instrumento de evaluación de las actividades y también atendió las dudas o consultas que se presentaron.

II. EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD:

De cara a identificar mejoras para la ejecución presupuestaria y operativa del año 2026, a continuación, se presentan los principales resultados de la evaluación de la actividad de rendición de cuentas según Área Regional de Desarrollo Social durante el primer trimestre de 2025.

a) Asistencia:

Con respecto a la asistencia, el total fue de 379 personas, que dividido entre las nueve regionales actuales, nos da un promedio de 11,11%, sin embargo, las regional Huetar Norte, que al hacer actividades en cada una de sus Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) logró obtener una participación de 92 personas, lo que equivale a un 24,3% del total, muy por encima del promedio, seguido por la ARDS Brunca, que al hacer actividades de rendición de cuentas en sus ULDS de Pérez Zeledón; Corredores y Buenos Aires, obtuvo un 17,7% de asistencia y con poco más de cinco puntos menos se ubica la regional Chorotega, que hizo una actividad que contó con la participación de 47 personas, que equivale al 12,4% de participación del total.

Por debajo del promedio de participación se ubican las regionales Suroeste; Occidente; Cartago; Puntarenas y Noreste con 11,6%; 8,7%; 8,2%; 6,6%; 5,5% y 5,0%, respectivamente.

Cuadro #2
Participación por ARDS

Porcentaje de Participación por ARDS	
Huetar Norte	24,3%
Brunca	17,7%
Chorotega	12,4%
Suroeste	11,6%
Occidente	8,7%
Cartago	8,2%
Puntarenas	6,6%
Noreste	5,5%
Caribe	5,0%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025

Para las actividades de rendición de cuentas se contó mayoritariamente con la asistencia de población beneficiaria de los servicios y beneficios institucionales (69,9 % de la asistencia), seguido de representantes de instituciones públicas y organizaciones no gubernamentales y de organizaciones de Desarrollo, tal y como se observa en el cuadro # 3

Cuadro #3
Asistencia según tipo de población

Asistencia a las actividades de rendición de cuentas según tipo de población	
Tipo participación	Porcentaje
ASADA	0,3%
Población Objetivo Beneficiaria	69,9%
Instituciones Públicas	10,8%
ONG	10,3%
Asociaciones de Desarrollo	5,0%
Sociedad civil	2,6%
Universidad	0,5%
Centro de cuidado de adultos mayores	0,5%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025

b) Asistencia de la población beneficiaria según sexo:

Con respecto al sexo de la población participante, como elemento a resaltar está la presencia de mujeres dentro de la categoría población beneficiaria asistente, que representa un 83 % del total de asistencia, en contraste con el de hombres que asistieron a las actividades de rendición de cuentas, el cual fue del 17%.

Cuadro #4
Participación según sexo según ARDS

ARDS	Mujeres	Hombres
Huetar Norte	76%	24%
Occidente	79%	21%
Brunca	84%	16%
Caribe	68%	32%
Cartago	94%	6%
Chorotega	89%	11%
Noreste	100%	0%
Puntarenas	80%	20%
Suroeste	75%	25%
Promedio	83%	17%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

En el cuadro # 5 se muestra la participación por provincia de la población objetivo que se integró en los diferentes talleres, según zonas de influencia para cada Área Regional de Desarrollo Social.

Cuadro #5
Participación por provincia

Provincia	Porcentaje
San José	22,7%
Heredia	10,0%
Alajuela	23,7%
Cartago	7,9%
Limón	5,0%
Guanacaste	12,4%
Puntarenas	18,2%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

De acuerdo con el cuadro #6, el 73,1% de la población participante indicó haber recibido algún tipo de atención en el IMAS 2024. El tipo de atención recibida se analiza en el siguiente apartado.

Cuadro #6
Participantes en las actividades de
rendición de cuentas que recibieron
atención en el 2024

Recibieron atención	No recibieron atención
73,1%	26,9%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Tal y como se muestra en el cuadro siguiente (cuadro #7), del 73,1% de las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas que recibió atención en el IMAS durante el 2024, la mayor cantidad de participación estuvo en el Área Regional de Desarrollo Social Huetar Norte 26,0%, seguido del Área Regional de Desarrollo Social Brunca con un 19,9% y la Chorotega con 15,5% y la regional Suroeste con 10,5%.

Por su parte, los porcentajes de asistencia a las actividades de rendición de cuentas en las áreas regionales Cartago, Central Occidente; Puntarenas, Noreste y Huetar Caribe fueron de 7,9%, 6,9%, 6,5%; 3,6% y 3,2%% respectivamente.

Cuadro #7
Atención de personas participantes
según ARDS

ARDS	Sí
Huetar Norte	26,0%
Occidente	6,9%
Brunca	19,9%
Caribe	3,2%
Cartago	7,9%
Chorotega	15,5%
Noreste	3,6%
Puntarenas	6,5%
Suroeste	10,5%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

c) Tipo de atención recibida por parte del personal IMAS

En el siguiente cuadro se presentan los resultados relacionados con el tipo de atención recibida por el 73,1% de la población participante en las actividades de rendición de cuentas que indicó haber recibido atención por parte del IMAS durante el 2024.

Cuadro #8
Tipo de Atención recibida

Atención	Porcentaje
Entrega de documentos	9,7%
Fechas de depósito	4,3%
Información sobre beneficios	27,4%
Participación en talleres de postulación proyectos Socio Productivos	9,4%
Renovación de subsidio	14,8%
Respuesta sobre el beneficio solicitado	28,9%
Trámite de cita	2,2%
Talleres de postulación	1,4%
No responde	1,8%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Las tres primeras atenciones que la población participante en las actividades de rendición de cuentas sobre el periodo operativo y presupuestario 2024, indicó recibir consisten en: Respuesta sobre el beneficio solicitado 28,9%; información sobre beneficio solicitado 27,4% y renovación del subsidio con 14,8%.

Seguidamente se encuentra la entrega de documentos (9,7%); Participación en talleres de postulación proyectos productivos (9,4%) y más abajo, con porcentajes inferiores al 5% se encuentran las personas que indicaron que el tipo de atención fue sobre: Fechas de depósito (4,3%); Trámites de Cita (2,2%) y participación en talleres de postulación con un 1,4%. El restante 1,8% corresponde a personas entrevistadas que admitieron haber recibido atención durante el periodo en estudio, pero no respondieron la pregunta sobre el tipo de atención recibida.

d) Satisfacción de necesidades mediante la atención recibida

La consulta sobre la satisfacción de la población con el servicio recibido arrojó a nivel general un 90,3% de satisfacción y a nivel de cada Área Regional, los resultados evidencian que los tres mayores porcentajes de satisfacción se encuentran en la Huetar Norte con un 22,0%, seguido de la regional Brunca con un 17,7% de satisfacción y un 14,4% en la regional Chorotega.

Cuadro #9
Satisfacción de necesidades a través de la
atención recibida

ARDS	Sí	No	No responde
Huetar Norte	22,0%	2,9%	1,1%
Occidente	6,5%	0,0%	0,4%
Brunca	17,7%	0,7%	1,4%
Caribe	2,9%	0,4%	0,0%
Cartago	7,9%	0,0%	0,0%
Chorotega	14,4%	0,4%	0,7%
Noreste	3,2%	0,0%	0,4%
Puntarenas	5,8%	0,4%	0,4%
Suroeste	9,7%	0,4%	0,4%
Total	90,3%	5,1%	4,7%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

La cuarta posición en términos de satisfacción con el servicio recibido lo ocupa la regional Suroeste con 9,7%; seguido por Cartago con 7,9%; Occidente con 6,5%; Puntarenas con 5,8%; Puntarenas con 5,8%; Noreste con 3,2% y Caribe con 2,9% del total.

Si bien existieron opiniones negativas, salvo uno de los casos (Huetar Norte) los resultados generales en cuanto a la percepción negativa del servicio no alcanzan ni el 1% y en el caso concreto de la regional Cartago y la regional Noreste, en términos porcentuales las percepciones negativas son de 0%.

e) Necesidad de Cambios en los servicios / beneficios del IMAS

Con el fin de profundizar sobre la percepción de la población que recibió atención por parte del IMAS en el 2024, se consultó sobre la necesidad de cambios en los servicios.

Tal y como se evidencia en el siguiente cuadro, el porcentaje de población atendida por el IMAS que indicó que sí se necesitaban cambios en los servicios brindados es menor en poco más de diecinueve puntos con respecto a quienes consideran que no es necesario hacer cambios y hay un 8% de población que indicó la necesidad de cambios, pero no especificó cuáles considera que se deben hacer.

Cuadro #10
Necesidad de Cambios en la atención que da el IMAS

ARDS	Sí	No	No responde
Huetar Norte	9,0%	16,6%	0,4%
Occidente	0,4%	6,1%	0,4%
Brunca	9,7%	9,0%	1,1%
Caribe	2,2%	1,1%	0,0%
Cartago	3,6%	4,0%	0,4%
Chorotega	4,3%	10,5%	0,7%
Noreste	1,8%	1,4%	0,4%
Puntarenas	2,5%	3,2%	0,7%
Suroeste	4,3%	5,8%	0,4%
Total	37,9%	57,8%	4,3%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

A nivel de regionales, el Área Regional de Desarrollo Social Brunca es la que obtiene un mayor porcentaje de respuestas indicando que la necesidad de cambios con un 9,7% seguida por la regional Huetar Norte con 9,0%.

En el otro extremo, con porcentajes que no superan los dos puntos o apenas los superan, se encuentran tres Áreas Regionales: la regional Caribe con 2,2%; la Noreste con un 1,8% y la regional Occidente con un 0,4%.

Consultando sobre el servicio que cambiarían, el mayor porcentaje, con un 26% de las respuestas, fue para Servicio al cliente, aludiendo a la forma en que el personal interactúa con la población atendida y aunque la categoría en términos de análisis es amplia, a nivel específico las personas mencionaron aspectos de mejora en la forma que se les trataba cuando acudían a las citas indicando que no siempre la atención era afable y que en algunas ocasiones el trato recibido podría interpretarse como falta de empatía. También se hace referencia a complicaciones para obtener la cita o el lapso que transcurre entre la solicitud de cita y la fecha asignada.

Cuadro #11
Servicio / Beneficio IMAS que cambiaría

Servicio/beneficios	Porcentaje
Servicio al cliente	26%
Atención a Familias	25%
Emprendimientos productivos	10%
Avancemos	5%
SINIRUBE	5%
Capacitación	4%
Trámite de citas	4%
Cuidado infantil	3%
Priorización de población	3%
Proyectos socio productivos	3%
Presupuesto	2%
Formación Humana	1%
Inciso H	1%
Mejoramiento de vivienda	1%
Referencias	1%
No responde	8%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

La segunda posición, con un porcentaje parecido al de servicio al cliente, es para el beneficio de Atención a Familias, donde se resaltan aspectos como su nivel de cobertura, tanto en cantidad de personas, como tipo de población y el monto económico que se les otorga.

El tercer servicio / beneficio que fue mencionado se relaciona con los Emprendimientos Productivos, haciendo referencia a posibles complicaciones en la tramitología y cumplimiento de requisitos legales o bien a la falta de capacitación para poder emprender de forma exitosa.

Con un 5% de las opiniones se encuentran el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE) y el programa de transferencias monetarias condicionales AVANCEMOS, con un 5% cada uno y le siguen dos beneficios y un servicio: Cuidado y Desarrollo Infantil; Proyectos socio productivos y el mecanismo para priorizar la atención de la población, con 3% cada uno.

El 2% de las respuestas indican la necesidad de cambios en el presupuesto, básicamente a aumentar su monto para poder atender a una mayor cantidad de personas y/o aumentar el monto del subsidio económico.

Las últimas cuatro posiciones con un 1% cada una las ocupan los beneficios de Formación Humana; Inciso H; Mejoramiento de Vivienda y el servicio de referencias a otras instituciones del sector social como puede ser la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS); el Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y/o el Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM), en el marco del Sistema Nacional de Cuidados y Apoyos (SINCA).

Siguiendo esta línea de ideas, al especificar en términos más específicos el tipo de cambio que haría, el cuadro #12 evidencia que las personas consideran que es necesario más apoyo y seguimiento a los hogares que reciben beneficios por parte del IMAS y tal como se señaló en líneas anteriores, aumentar el monto de los beneficios y la cantidad de personas (hogares) atendidas, que representa un 24% de las respuestas.

De igual forma, el proceso de selección de familias que obtuvo un 22% de las menciones, alude además de lo indicado en líneas anteriores, a los criterios de

valoración de la condición socioeconómica de la familia e incluso de la metodología de identificación y selección de los hogares, pues se menciona la posibilidad de involucrar a Asociaciones de Desarrollo en esta etapa dentro del proceso de atención a la población objetivo.

Las otras categorías como asignación de citas y aumentar los niveles de empatía se repiten dentro de los aspectos a cambiar en los servicios/ beneficios que brinda el IMAS, pero surge un nuevo tema que es el aumentar el nivel de información sobre a oferta programática, aspecto que representa el 5% de las respuestas.

Cuadro #12
Tipo de cambio a realizar

Tipo de cambio	Porcentaje
Agilizar el proceso de asignación de citas	11%
Aumentar el monto de los beneficios y la cantidad de personas (hogares) atendidas	24%
Más apoyo y seguimiento	29%
Más información sobre oferta programática	5%
Mayor empatía y amabilidad con el público	4%
Mejorar el proceso de selección de familias	22%
No responde	5%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

f) Resultados de las consultas sobre trato diferente y gestos de carácter sexual

Dados los compromisos institucionales en materia de Igualdad y Equidad de Género e interseccionalidad, se le consultó a la población si recibió un trato diferente por su género, etnia, edad, discapacidad. El dato arrojado fue que un 84,1% no recibieron tratos diferentes, un 6,5% respondió afirmativamente, es decir, que sí había recibido un trato diferente y un 9,4% no respondió.

Cuadro #13
Trato diferente

Sí	No	No responde
6,5%	84,1%	9,4%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Con el fin de indagar más sobre el 6,5% que indicó haber recibido un trato diferente, se les consultó directamente cuál fue ese trato diferente y las respuestas se presentan en el cuadro siguiente:

Cuadro #14
Tipo de trato diferente

Tipo de trato	Porcentaje
Mala atención	16,7%
No toman en cuenta la intimidad familiar	5,6%
Etnia	33,3%
Edad	22,2%
Género	5,6%
Discapacidad	5,6%
No responde	11,1%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

De conformidad con el cuadro anterior, la mayor cantidad de personas se refirió a trato diferente por Etnia (33,3%); por edad 22,2%; 16,7% adujo mala atención (lo cual coincide con las respuestas ante la pregunta sobre necesidad de cambios en servicios / beneficios) y con un 5,6% cada uno se refieren a trato diferente por discapacidad, género y por no tomar en cuenta la intimidad familiar. El restante 11,1% corresponde pese a que indicaron haber recibido un trato diferente, no llegaron precisar qué tipo de trato diferente fue el que recibieron.

Continuando con las preguntas relacionadas con los compromisos institucionales en materia de género, se le consultó a la población participante en las actividades

de rendición de cuentas que indicó haber recibido atención por parte de las Áreas Regionales del IMAS en el 2024, si había percibido gestos de carácter sexual por parte de la población funcionaria. El resultado obtenido se presenta en el siguiente cuadro.

Cuadro #15
Gestos de carácter sexual

Recibió gestos de carácter sexual		
Sí	No	No responde
0,4%	89,2%	10,5%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Tal y como se aprecia en el cuadro anterior, el 89,2% de los participantes que recibieron atención del IMAS durante el 2024 indicó que no habían percibido ningún gesto de carácter sexual por parte de las personas funcionarias del IMAS, un 10,5% no respondió y un 0,4% respondió afirmativamente, por lo tanto, correspondía indagar más sobre el tema, sin embargo, ninguna de las personas quiso ahondar sobre el particular.

Cuadro #16
Tipo de gestos de carácter sexual

Tipo de Gestos	Porcentaje
No responde	100%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

g) Duración de la actividad

Como cierre de la evaluación que realizó Planificación Institucional sobre las actividades de rendición de cuentas que realizaron las Áreas Regionales de Desarrollo Social sobre el periodo operativo y presupuestario 2024, se hicieron una

serie de preguntas sobre la duración de la actividad, la utilidad de la información suministrada y posibles nuevos temas a exponer. Seguidamente se presentan los resultados.

Cuadro #17
Duración de la actividad

Mucho	Suficiente	Poco	No responde
85,0%	6,6%	4,5%	4,5%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Del cuadro #16 se desprende que la mayor parte de las personas que asistieron a las actividades de rendición de cuentas y respondieron el instrumento de evaluación, consideran que la Actividad duró mucho (85,0%).

Con una diferencia de más de cincuenta puntos, un segundo grupo de personas consideró que la duración de la actividad fue suficiente y con un porcentaje de 4,5% un tercer grupo de personas consideró que la actividad había durado poco y otro no respondió.

Pese a que la percepción mayoritaria fue que las actividades de rendición de cuentas habían durado mucho, el 96,8% de los entrevistados consideró que la información era de utilidad lo cual marca un claro contraste con el 1,8% que consideró que la información no le fue útil y con el 1,3% que no respondió (ver cuadro #17).

Cuadro #18
Utilidad de la información

Sí	No	No responde
96,8%	1,8%	1,3%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Según los datos del cuadro anterior, al 96,8% de los entrevistados que respondieron que la actividad le fue de utilidad, le consultamos sobre las razones para esa respuesta y poco más de la mitad (55,0%) indicaron aspectos relacionados con el trabajo del IMAS como lo es la coordinación interinstitucional, la oferta programática, la ejecución presupuestaria, la metodología para la selección de los hogares, entre otros.

Cuadro #19
¿Por qué fue útil la información?

Utilidad	Porcentaje
Aprender de otras personas para salir adelante	35,0%
Conocer sobre el trabajo IMAS en las comunidades	55,0%
No responde	10,0%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

En una segunda posición con 35,0% se encuentran las respuestas relacionadas con aprender de otras personas para salir adelante, haciendo alusión a las historias de superación y casos exitosos que cada actividad de rendición de cuentas incluyó en la temática a exponer.

Las opiniones sobre este particular se relacionaron mucho con aspectos motivacionales como sentir identificación con las personas que presentaron sus casos al ser éstas una especie de ejemplo de constancia y superación y el 10% restante corresponde a las personas que no respondieron la pregunta.

h) Temas para tratar en futuras actividades:

En cuanto a los temas a tratar en las próximas actividades de rendición de cuentas, en el siguiente cuadro (cuadro N° 19), el 45,4% de las respuestas consideraron que era oportuno continuar con la presentación de casos exitosos y el anuncio de actividades futuras, seguido por la información sobre la oferta programática que obtuvo un 24,8% de las opiniones.

Un porcentaje de 1,1% menciona que quiere tener más información sobre beneficios a población vulnerable como lo son las personas adultas mayores, personas con discapacidad, personas menores de edad, mujeres víctimas de violencia doméstica, entre otras.

Cuadro #20
Temas para futuras actividades

Beneficio	Porcentaje
Beneficios para poblaciones vulnerables	1,1%
Casos exitosos y/o actividades futuras	45,4%
Oferta programática	24,8%
Otros	0,3%
Ninguno	20,6%
No responde	7,9%

Fuente: elaborado por Planificación Institucional, con base en los cuestionarios aplicados a las personas asistentes a las actividades de rendición de cuentas organizada por cada ARDS en el primer trimestre de 2025.

Las respuestas en las que indican expresamente que no tienen ninguna recomendación que hacer sobre futuros temas a tratar y las personas que del todo no respondieron, suman 28,5% lo cual podría representar un desinterés en responder la pregunta o que del todo no están interesadas en conocer sobre los logros institucionales del IMAS o participar de futuras actividades.

III. CONCLUSIONES:

A diferencia de lo sucedido en la rendición de cuentas sobre el periodo operativo y presupuestario 2023, realizada en el primer trimestre del 2024, es necesario indicar que este año todas las regionales realizaron sus actividades en tiempo y forma, contribuyendo de esa forma, a cumplir el objetivo del eje #3 del Plan Estratégico Institucional 2023-2028: Fortalecer el desarrollo regional con procesos de descentralización e inversión social acorde con las particularidades territoriales, que a su vez es una actividad que pertenece al proceso de control de la calidad de los servicios.

Los mecanismos de convocatoria para las actividades de rendición de cuentas fueron diversos y el énfasis, como ya es usual, estuvo en la convocatoria de personas beneficiarias y en algunos casos, personas de otras instituciones públicas. Se resaltan las experiencias del ARDS la Huetar Norte que logró hacer actividades de rendición de cuentas en todas sus unidades locales de Desarrollo Social y de la ARDS Brunca que realizó una de sus actividades en territorio indígena y en el caso de la regional Chorotega, la nutrida participación de organizaciones sociales.

Es importante resaltar el esfuerzo de las ARDS para identificar y lograr que compartieran su experiencia diferentes personas e incluso grupos que desarrollaron proyectos socio productivos, factor que la población entrevistada destacó como relevante.

Si bien para este año los temas de ejecución presupuestaria no tuvieron tanto énfasis como en actividades de rendición de cuentas de años anteriores, sigue haciendo falta resaltar aún más los logros sociales: porcentaje de población en situación de pobreza de población vulnerable atendida y aspectos de coordinación interinstitucional a nivel regional.

Por parte de la Unidad de Planificación Institucional se detectaron mejoras en cuánto a su rol dentro de las actividades de rendición de cuentas, especialmente la necesidad de involucrarse más de lleno en aspectos organizativos como la convocatoria y precisar con más claridad el contenido mínimo de cada presentación, además de la necesidad, ya indicada con anterioridad, de involucrar en esta actividad de otras unidades administrativas que tienen que ver indirectamente con el tema de prestación de servicios y otorgamiento de subsidios, beneficios y / o transferencias monetarias, como lo es la Contraloría de Servicios y la Unidad de Equidad de Igualdad de Género, de manera que las actividades de rendición de cuentas también sean un espacio donde se puedan atender consultas específicas sobre temas de servicios /beneficios y poder recibir denuncias sobre el trato que recibe la población en caso de que existan), dado que fue uno de los aspectos que salieron a relucir en esta evaluación.

Finalmente, si bien se reconoce todos los avances en el desarrollo de las actividades de rendición de cuentas por parte de las Áreas Regionales de Desarrollo Social y las dificultades de tiempo y logística intrínsecas, aún existen oportunidades de mejora en la convocatoria como tal y en la selección del lugar donde se efectúe la actividad, pues en algunos casos, la presentación “Power Point” no se podía ver con nitidez o el lugar en el que se efectuaba la actividad era de difícil acceso.

IV. RECOMENDACIONES:

a. Organización de las actividades:

El proceso de organización de las actividades de rendición de cuentas, además de ser un ejercicio informativo, permite también de aprendizaje y realimentación para la organización al escuchar la opinión de los beneficiarios y otros asistentes., por lo que las tareas de organización deberían en el cuarto trimestre del año anterior, de manera que las ARDS tengan suficiente tiempo de programar las actividades en al menos dos ULDS, especialmente en aquellas áreas donde cuentan con territorios indígenas o de difícil acceso.

En este mismo sentido y tomando en cuenta que algunas zonas de cobertura geográfica de las Áreas Regionales de Desarrollo Social son de difícil acceso, se recomienda hacer más de una actividad, de la misma manera que lo han hecho algunas regionales, evitando así que la participación quede concentrada en los cantones / distritos centrales, de manera que las exposiciones se comuniquen a toda la territorialidad que implica la ULDS.

La guía de presentación elaborada por Planificación Institucional si bien fue útil, debería ser revisada en coordinación con las UIPER para el siguiente año, de manera que su contenido incluya aspectos de convocatoria, aspectos de logística sobre las sedes donde se realizarán las actividades de rendición de cuenta (accesibilidad, luz, disposición de las sillas) y los aspectos relacionados con el contenido de la presentación, propiciando de esa forma, una estandarización de la información y mayores condiciones de acceso y alcance de ésta.

Es necesario, además, revisar o derogar la directriz actual que ya no se ajusta al Plan Estratégico Institucional vigente ni a la Estrategia de Gestión para Resultados de Desarrollo. Si se optara por derogar la directriz vigente, se recomienda que en su lugar se gire algún tipo de lineamiento desde la Gerencia General o la Dirección

de Desarrollo Social para que la actividad cuente con un respaldo normativo más allá de la actividad contemplada en el PEI.

b. Sobre la presentación y el instrumento de evaluación y el desarrollo de la sesión:

Es necesario homologar el tipo de contenido mínimo de cada una de las presentaciones en las regiones e insistir en el énfasis social en la ejecución presupuestaria, presentar la información agrupada según beneficios y poblaciones de manera que refleje la inversión social y no solamente la ejecución presupuestaria.

Sería de utilidad que, además, se presenten resultados de los beneficios específicos dirigidos a poblaciones vulnerables o resultados de estrategias de atención específicas como lo es actualmente IMAS IMPULSA.

Durante la exposición, en los casos que no se esté haciendo de esa forma, debería repartirse entre varias personas expositoras para que también participen la jefatura UIPER, UCAR y las Jefaturas ULDS. A modo de ejemplo: la presentación de logros a nivel general puede hacerlo la jefatura regional, la de ejecución presupuestaria otra persona; la presentación de resultados por cantón según población objetivo puede hacerla las jefaturas de las unidades locales y los logros de articulación interinstitucional puede estar a cargo de la jefatura o alguna persona representante UIPER o bien ser las personas que presenten a las personas / organizaciones que vayan a contar su historia de superación, para que las personas que asisten, perciban que efectivamente el trabajo en regionales es un trabajo de equipo y no solo de una persona.

La Unidad de Planificación como ya se indicó antes, debería continuar sus esfuerzos de perfeccionando el instrumento de evaluación de las actividades de rendición de cuentas y coordinar previamente con cada Área Regional que colabore no solo en entregar y recibir los instrumentos de evaluación, sino en cerciorarse de que éstos

estén completados debidamente, evitando así que aparezcan preguntas sin completar o instrumentos que sean devueltos sin responder una sola pregunta.

c. Convocatoria a la actividad:

Con respecto al proceso de convocatoria, se recomienda separar el tipo de población que se desea que participe en las actividades de rendición de cuentas, así como la metodología de trabajo según corresponda, por ejemplo, podría haber una actividad de rendición de cuentas para la institucionalidad pública y la empresa privada, que se podría realizar a través de sesiones virtuales, sin embargo, esta metodología de rendición de cuentas en modalidad virtual no se recomienda para la población beneficiaria y organizaciones sociales de la región, debido a las brechas digitales entre la población beneficiaria, las organizaciones sociales e incluso el acceso y cobertura de internet.

Por su parte, la convocatoria a la población beneficiaria debería ir más allá de invitar a los que ya recibieron servicios/ beneficios/subsidios o transferencias monetarias, por lo que se recomienda convocar a personas en lista de espera, organizaciones comunales con intereses afines a la labor del IMAS y organizaciones no gubernamentales con fines similares o compatibles con el quehacer institucional.

En caso de acogerse esta recomendación, se haría necesario definir, en conjunto las ARDS, estrategias para hacer la convocatoria a las actividades que aseguren una mayor participación, usando diferentes canales de comunicación como pueden ser los medios de comunicación colectiva locales o regionales; acudir a líderes/ encargados de determinados centros de reunión, líderes comunales o de iglesias/ centros de culto (indistintamente de la religión), de manera que la información sobre la realización de la actividad se divulgue de la mejor forma y le llegue a la mayor cantidad de gente.



ANEXO 1: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

EVALUACIÓN ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS PERIODO OPERATIVO Y PRESUPUESTARIO 2024

Estimada señora/ señor, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre esta actividad de rendición de cuentas. Sus respuestas nos ayudarán a mejorarla y también nos permitirá identificar nuevos temas sobre los que usted quiera que rindamos cuentas. Antes de entregarlo, por favor revise que haya respondido todas las preguntas que le correspondían.

Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial, anónima y no tendrán ningún efecto en la atención presente o futura.

Fecha _____ Lugar: _____

SECCIÓN I PERFIL DE LA PERSONA ENTREVISTADA

1- ¿Dirección de su casa / lugar de residencia actual?

Provincia: _____

Cantón: _____

Distrito: _____

2- ¿Con qué sexo se identifica?

a) Mujer () Hombre () Intersexo ()

3.- Usted es o forma parte de:

- a) Beneficiaria/o IMAS ()
- b) Asociación de Desarrollo / Comunal ()
- c) Organización no Gubernamental / Fundación ()
- d) Otra (explique) _____

SECCIÓN II EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN DE LA ATENCIÓN IMAS

4-¿En el 2024 fue atendido por alguna persona funcionaria del IMAS?

a) Sí () b) No () **PASE A LA SECCIÓN III EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD**

5-Sí usted en el 2024 recibió atención por parte de alguna persona funcionaria del IMAS ¿Qué tipo de atención recibió?

- a) Información sobre beneficios / subsidios / transferencias monetarias ()
- b) Fechas de depósito ()
- c) Respuesta sobre el beneficio solicitado ()
- d) Dificultad para obtener cita ()
- e) Renovación de beneficio/subsidio ()
- f) Entrega de documentos ()
- g) Participación en talleres para proyectos de organizaciones ()
- h) Otra (explique) _____
- i) No recibí atención del IMAS en el 2024 ()

6- Si usted recibió atención del IMAS en el 2024, ¿Considera que el o los servicios que recibió se ajustaron a sus necesidades?

Sí () No () No recibí atención del IMAS en el 2024 ()

7-¿Considera que algún servicio/beneficio del IMAS debería tener cambios?

Sí () No () No recibí atención del IMAS en el 2024 ()

8- ¿Qué servicio o beneficio debería cambiar?

9-¿Qué cambios cree usted que deberían hacerse?

10- ¿Usted ha recibido por parte del personal del IMAS un trato diferente a las demás personas?

No () **(PASE A LA PREGUNTA 11)**

Sí ()

10.b- Sí recibió un trato diferente explique porqué

- a) Por ser una persona afrodescendiente ()
- b) Por su género ()
- c) Por su edad ()
- d) Por su etnia ()
- e) Otro: _____
- f) No recibí atención del IMAS en el 2024 ()

11- ¿Durante la atención que recibió en el 2024 recibió algún tipo de comportamiento o gesto de carácter sexual por parte de personal del IMAS?

- a) No () **PASE A LA PREGUNTA 13**
- b) No recibí atención del IMAS en el 2024 ()
- c) Sí ()

12- Si recibió algún tipo de comentario o gesto de carácter sexual por parte de una persona funcionaria IMAS durante el 2024, indique qué tipo comportamiento o gesto de carácter sexual recibió.

SECCIÓN III EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DE RENDICIÓN DE CUENTAS

13 ¿El tiempo de duración de la actividad fue?

- a) Mucho ()
- b) Suficiente ()
- c) Poco ()

14- ¿La información que le dieron en esta actividad es útil para usted ?

- a) Sí ()
- b) No () **PASE A LA PREGUNTA 16**

15- ¿Por qué esta información es útil para usted?

16- ¿De qué temas, además de los expuestos hoy, le gustaría que el IMAS incluyera en futuras actividades de rendición de cuentas?

- a) Oferta programática, requisitos ()
- b) Actividades futuras ()
- c) Casos exitosos de personas beneficiarias ()
- d) No es necesario hacer ajustes ()
- e) Otro (explique) _____

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!