



Consulta de Percepción a la Población Usuaría.



Planificación Institucional
Subgerencia de Desarrollo Social

Marzo 2019

Contenido

1	Presentación	3
2	Objetivos	3
3	Características generales de los participantes.....	3
4	Resultados de la Consulta	4
4.1	Dimensión: Oferta programática	4
4.2	Dimensión: Presupuesto.....	8
4.3	Dimensión: Calidad del Servicio Institucional.....	11
4.4	Dimensión: Oportunidades de mejora.....	15

1 Presentación

En el marco de la formulación del Plan/Presupuesto 2020 y como un requerimiento del Índice de Gestión Institucional (IGI), se ha realizado una consulta de percepción a la población que accede a los servicios que brinda el IMAS, la cual fue realizada en el mes de febrero 2019 y en las 10 Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS).

Dicha consulta, se sustentó con una guía metodológica facilitada por Planificación Institucional y la técnica sugerida fue la de grupo focal. Cada sesión de trabajo estuvo a cargo de los equipos de la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional (UIPER) y con el apoyo de las Áreas de la Subgerencia de Desarrollo Social, quiénes en algunas sesiones asumieron un rol de moderación. Personal de Planificación Institucional participó como observadores.

La sistematización de la información a nivel regional fue realizada también por las UIPER y la consolidación de este documento final, estuvo a cargo de Planificación Institucional.

Las dimensiones en las que se sustentó la consulta refieren a oferta programática, presupuesto, calidad del servicio institucional y puntos de mejora.

Como resultado importante, además de obtener la percepción de la población usuaria sobre los servicios del IMAS, cada región obtuvo resultados particulares que se convierten en un insumo importante de reflexión y para la toma de decisiones que permita la mejora del quehacer regional; y el documento final con la información de las 10 regiones, permite a nivel institucional y a las personas tomadoras de decisiones, mejorar los procesos y fortalecer la gestión institucional como un todo.

2 Objetivos

Los objetivos propuestos para esta consulta son:

- 2.1 Conocer la percepción que tienen las personas usuarias sobre el POI-Presupuesto ejecutado en el año 2018, el servicio prestado y obtener recomendaciones que contribuyan en la mejora de la atención y servicio que se les da.
- 2.2 Identificar propuestas para la mejora de los servicios y programas institucionales, desde el enfoque territorial.

3 Características generales de los participantes

Para la realización de la consulta, se le solicitó a las ARDS que la convocatoria de las personas cumpliera el siguiente perfil:

Perfil

Persona Joven menor de 35 años

Persona adulta con Avancemos y Bienestar Familiar.

Persona con discapacidad

Persona con discapacidad

Capacitación y emprendimiento productivo

Organizaciones

Estrategia Puente al desarrollo

Estrategia Puente al desarrollo

Persona Adulta Mayor

Persona Adulta Mayor

Cuidado y desarrollo Infantil

Particularidades (población Indígena, refugiada, pescadores, entre otros)

4 Resultados de la Consulta

Las dimensiones de la consulta refieren a oferta programática, presupuesto, calidad del servicio institucional y puntos de mejora, como se mencionó con anterioridad, por lo que la presentación de los resultados se hace según cada una de éstas, unificando las percepciones de las 10 Áreas Regionales. La particularidad de cada región se encuentra en el documento que cada ARDS sistematizó y que a nivel regional está disponible para ser consultado.

4.1 Dimensión: Oferta programática

Las personas que participaron del proceso de consulta coinciden en que los beneficios más conocidos y que por ende más solicitados son:

- Avancemos,
- Atención a Familias,
- Red de Cuido,
- Formación Humana
- Ideas Productivas (emprendimiento productivo individual)
- Capacitación
- Inciso H
- Hogares Conectados

Si bien la Estrategia Puente al Desarrollo y la fase de Sostenibilidad no son beneficios, las personas lo mencionan como tal; y lo asimilan como un beneficio o asociado al de Atención a Familias, como si fuera uno solo.

Otro beneficio que se menciona en la mayoría de las regiones es el de mejoramiento de vivienda, y algunas personas dicen “el bono”, por lo que no queda claro si hay confusión entre

el beneficio del IMAS y la oferta de otras instituciones, o por desconocimiento lo usan como un sinónimo.

El beneficio de "atención a familias" las personas lo llaman como el beneficio de "ayuda económica" o "servicios básicos"; e indican que hay poca claridad en los nombres de los beneficios institucionales.

En relación a la utilidad del beneficio, las familias afirman que los beneficios otorgados les han permitido cubrir sus necesidades y afrontar situaciones difíciles (violencia doméstica, enfermedades, estudios, trabajo) y a la vez se han beneficiado con las coordinaciones que el IMAS ha realizado con otras entidades como la Caja Costarricense de Seguro Social para la obtención de aseguramiento y pensiones, el INA e INAMU para capacitaciones, todas estas acciones le han permitido actualmente ir mejorando su condición de vida

"Los beneficios cubren lo esencial, ayudan a las familias a superarse, mejorar y estudiar".

Las familias indican estar de acuerdo en que los subsidios de la institución responden a las necesidades de la población, pero se enfatiza en la necesidad de que el IMAS de un mayor control/seguimiento a las familias y los recursos que se invierten, específicamente en Bienestar Familiar y Avancemos, pues consideran que son los beneficios que más se solicitan y aprueban. Otro grupo considera que la institución debe vigilar a quien le da "la ayuda", porque llegan en carro y taxi, sin embargo, no se sabe si esa persona tiene una enfermedad.

Se sugiere, "que las personas deben de organizarse y pedir ayudas como ideas productivas sacar provecho y echarse al agua, el IMAS no va a decir vengan a trabajar, si las personas se organizan el IMAS en una excelente entidad para salir adelante, como por ejemplo con las ideas productivas", muchas personas dicen "que mejor no tener nada, porque si no el IMAS no me ayuda. La "gente" está mal acostumbrada; el IMAS debe de ayudar a las personas que realmente no pueden trabajar, el IMAS da cuerda y la carnada para ir pescar, necesitamos fuentes de empleo para surgir, pero nos dan 20 mil colones y gastamos 30mil, entonces como el IMAS este año nos dio, el próximo año nos vuelve a dar".

Para algunas personas, los subsidios no responden a la demanda de la población, ya que en ocasiones lo que han solicitado no se les brinda, quedaban en espera para cuando entre presupuesto, y otra señora comenta que le dijeron estaba muy joven para pedir ayuda en el IMAS.

"El IMAS da la idea productiva y es un timón para llegar a la orilla o si se quiere hundir"

"Muchas personas recibieron máquinas de coser y las vendieron por lo que deben tener más control y seguimiento".

También se comenta que, durante las atenciones recibidas, se les ofreció beneficios adicionales a los que habían solicitado a la institución inicialmente, mientras que otras indican que no les han ofrecido.

Por ejemplo, una señora que recibía asistencia social, luego le aprobaron un emprendimiento productivo individual, beneficio que la profesional que la atendió le sugirió. A otra, le ofrecieron el subsidio de cuidado y desarrollo infantil, pero lo rechazó por cuanto prefiere llevar a "sus hijos" con ella en los diferentes trabajos

que realiza; esto a pesar de que no tiene familiares ni redes de apoyo que vivan cerca de su hogar.

En otra región, las personas indicaron haber solicitado un beneficio que no les fue otorgado "por falta de presupuesto", y las demás indicaron que si lo recibieron ("por lo menos por tres meses, pero sí me lo dan"), otras personas indicaron que sí por estar en Puente.

Hay coincidencia, que con el dinero que "da" el IMAS, pueden comprar comestibles - alimentos, pagar cursos; con las "becas" les permiten pagar pasajes de los buses que sus hijas e hijos utilizan para ir a los centros educativos o para pagar gastos de colegio. O bien, en el caso de las personas que estudian por madurez, afirman que debido a la inseguridad ciudadana de las zonas donde viven, deben pagar otros medios de transporte, entre ellos, Uber. Comentan que hogares conectados les ha sido útil, pues actualmente para estudiar es una herramienta indispensable y primordial.

"los beneficios sí responden a las demandas de los solicitantes, pero "hay personas que no saben a qué pueden acceder".

Una persona con la condición de refugiada comentó que "como extranjera desconoce cuáles son los beneficios que ofrece el IMAS".

Personas beneficiarias de la Estrategia Puente al Desarrollo, señalan que la estrategia les ha permitido culminar cursos técnicos, "se me han abierto las puertas, me dieron un código para que vaya al INVU para buscar" (haciendo alusión al bono de la vivienda). Otra comenta que "una vez solicité mejoramiento de vivienda y me dijeron que no, pero 5 años después vine y si me dieron, uno tiene que ser insistente y perseverante porque hay mucha gente", "quería emplaté, FONABE para mi hijo que está en materno y me dijeron que no". También comentan que, como parte de la estrategia, cada tres meses revisan todo lo que están haciendo por parte de las cogestoras.

Con respecto a la información que se les suministra a las personas una vez que se les aprueba un beneficio, algunas personas señalan que en el momento de la atención sí se les explicó los apoyos que recibirían y el objetivo para el que debían ser destinados, sin embargo, otras personas indicaron que no recibieron ese tipo de información.

En una región entre los compromisos que dicen conocer con los diferentes beneficios del IMAS, se indican que:

- Formación humana: Es para que las mujeres puedan capacitarse y tener un tiempo para ellas mismas. Las responsabilidades son de asistir, participar y ayudar a quienes la necesitan. Es un curso muy bueno.
- Red de Cuido: Puntualidad, ni falta con los niños.
- Avancemos: Cumplir con los días de lecciones y no salirse sin avisar.
- Necesidades básicas: Tiene la condición salir adelante, llevar cursos, asistir a las reuniones que lo citan/ Buscar un proyecto de vida para estar mejor.

Otras personas indican que no les dieron explicación, pero "al firmar un contrato yo lo leí", otras indican que las cogestoras las citan y les explican lo de firmar un convenio.

En una región, entre las razones que manifiestan las personas del porque solicitan los servicios del IMAS, están:

- “crisis familiares económicas”
- “nacimiento de hijos o hijas”,
- “maternidad no planificada y temprana”, como en es el caso de las adolescentes madres,
- “periodos de convalecencia por enfermedades u accidentes” o
- la “pérdida del proveedor (padre de personas a cargo)”,

La población participante en la consulta considera que a pesar de recibir más de un subsidio y la orientación que se les da para conocer los programas y sus fines, desconocen si existe un límite en la cantidad de beneficios que puedan recibir.

Para otras, por experiencia saben que sí se puede recibir más de un beneficio, principalmente las familias que participan de la estrategia puente al desarrollo; y otras tienen claridad que no hay límites de beneficios, ya que algunas indican que reciben hasta tres beneficios, mientras que otras consideran que hay límite en la cantidad de beneficios que puede recibir una familia.

En general, se identifica que la respuesta a la solicitud realizada es positiva y que los beneficios responden a la demanda de la población, y en algunos momentos han debido esperar por falta de recursos, o porque el trámite se vio afectado por otra instancia (por ejemplo, una Municipalidad o el Ministerio de Salud, en lo relativo a Ideas Productivas).

En relación a la articulación interinstitucional que realiza el IMAS, hay coincidencia en las regiones que quiénes mayoritariamente se han visto beneficiadas de este proceso, son casi que, en su totalidad, las personas que participan de la Estrategia Nacional Puente al Desarrollo. Entre las instituciones que se mencionan como parte de esta articulación están: CCSS, CEN CINAI, Empléate o el Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Unos grupos reportan que el resultado de esa articulación es bueno, ya que les dan prioridad al servicio que se requiere de la otra institución y su debido seguimiento, mientras que otro grupo comentan que el seguimiento no fue favorable, pues consideran que no se cumplen los convenios entre instituciones públicas.

Sobre las redes sociales se menciona que éstas se han convertido en un punto importante para que las familias tengan acceso a información de los tramites que deben realizar o que han realizado, y se mencionan como una fuente de consulta para las personas participantes residentes de zonas urbanas, sin embargo, las personas de zonas rurales y o de mayor edad, prefieren otras fuentes de información más tradicionales.

También se indica que, gracias a la información publicada en diferentes medios, se han enterado de que, en los próximos meses, el IMAS comenzara a atender el programa “Crecemos”; y otra persona agrega que ha escuchado de alguna información del IMAS por redes sociales e internet, pero no directamente en la institución.

Algunas personas comentaron que nunca han recibido información sobre servicios de otras instituciones, ni han sido referidos, y mencionan que cada institución tiene criterios diferentes y que esto complica el acceso a esos servicios.

Con respecto al tiempo de respuesta al darles referencias, exteriorizan que han sido atendidas y resueltas en tiempos rápidos, mientras que en otros casos se debió esperar algunos meses, y en una región dos personas indican que fueron enviadas para otros beneficios a otras instituciones

Sobre el seguimiento, una persona revela que el IMAS le dio seguimiento a la referencia realizada, y ella es integrante de la Estrategia Puente al Desarrollo, mientras que otras personas no conocen cómo fue el seguimiento a la referencia que se le dio.

Representantes de Organizaciones Sociales y que han tenido la aprobación del financiamiento a diferentes proyectos, comentan que han tenido que enfrentarse a alguna desinformación, pues *"llegamos a presentar un proyecto al IMAS, sin embargo, después de la experiencia, del proceso y del trabajo engorroso que lleva todo esto, yo tengo un criterio y el criterio es que a nivel nacional, ninguna Organización -por lo menos privada- tiene la información necesaria de cómo presentar un proyecto, se carece a nivel de mi experiencia y creo que a nivel nacional, no hay alguna información clara de los procesos que se necesitan llevar a nivel nacional, y de los requisitos. Pensamos que iba a ser más simple y sencillo"*; e indicó que los recursos aprobados, no fueron acordes a la solicitud planteada, sin embargo, si se le exigía terminar el proyecto sin tener la totalidad de recursos necesarios

Otra persona representante de una Organización señala que sí se les comentó en que consiste los beneficios del IMAS y el fin que tiene una vez que se les aprobó; otra persona comenta que *"la información la recibieron por una acción de búsqueda activa realizada por el Área Regional"*.

4.2 Dimensión: Presupuesto

En lo que atañe al presupuesto para inversión social, las personas que participaron en la consulta dicen que con frecuencia se les explica que no hay presupuesto, por lo que deben esperar ya que no se les brinda apoyo de manera inmediata, si no que se le ha facilitado uno o varios meses posteriores a la atención; mientras que para otras personas no es tan frecuente que esto suceda.

Otras percepciones de quiénes participaron en la consulta indican que: *"El año pasado me dijeron le voy a rebajar el monto porque no hay presupuesto"*, *"si he tenido respuesta de que no hay presupuesto y que está en una lista de espera"*, *"no es que no hay presupuesto, lo que pasa es que no leemos los documentos que nos dan y que firmamos tal vez por la emoción de que nos van a dar una ayuda.... Pero en esos documentos dice el tiempo o los meses que nos van a dar la ayuda"*, *"esa simple palabra no hay presupuesto lo hace a uno decir no sigo más"*, también indican que debían esperar a recibir una llamada para informarles que el beneficio estaba aprobado, o, que debían estar consultando su cuenta bancaria al finalizar el mes, para comprobar si contaban o no con el dinero; pero también se comenta que no les especifican para que beneficio es que no hay presupuesto y los anotan en lista de espera, principalmente es a inicio de año.

Mientras que distintas personas exteriorizan que sí presentan la experiencia de que se les dicen que no hay presupuesto disponible, y la forma de manejarlo es estar llamando al SACI o

preguntando directamente en las ULDS hasta que existiera presupuesto, no manejan noción del tiempo en espera. Pero reconocen que estas son excepciones.

"Yo pedí una ayuda para pagarme el estudio, pero que no había presupuesto. Que había que estar llamando o viniendo para ver cuando había".

Para quiénes logran determinar en cuales beneficios es que se les ha dicho que no hay presupuesto, se señala principalmente atención a familias y mejoramiento de vivienda, y se indica que ese problema no se ha tenido en avancemos o red de cuidado.

Las personas que participan en la Estrategia Puente al Desarrollo indican no tener problemas de presupuesto: pero "varias veces se les dijo que no había plata; y avancemos hasta ahora lo recibí, por estar en puente".

En lo que a temporalidad de entrega del beneficio respecta, algunas personas señalan que "El beneficio le dicen que es para tantos meses; después, tiene que volver a llamar para hacer nuevamente el trámite y sacar una nueva cita", "He venido, me dan por 4 meses, después hay que volver a hacer el trámite

En cuanto a los depósitos, hay coincidencia en que le llega lo que les indicaron, se les gira a las guarderías. Otras personas indican que "si me dieron tres meses y siempre me dan la ayuda hasta diciembre, en este mes dan un extra, pero creo que este año que paso no, por eso de que no hay presupuesto", "el año pasado me dijeron le voy a rebajar el monto porque no hay presupuesto".

Acerca de la relación monto y periodo, en algunas regiones se indican tres respuestas distintas: quienes no tuvieron ninguna situación que afectara el retiro del dinero; quienes se vieron afectados/as por problemas en las fechas de los depósitos, no obstante, recibieron de manera retroactiva el dinero; y un representante de la Organización reiteró que presentó una solicitud por 180 millones de colones, y al finalizar el proceso, el proyecto fue aprobado por un monto de 110 millones de colones.

También en la consulta se indica sobre los atrasos en la fecha de los depósitos, pero se comenta que les brindaron los reembolsos del tiempo tardado; y que en la atención se les informó verbalmente las posibles fechas de pagos; otras personas aseguraron que las fechas se les dieron textualmente, y a otras personas les ha llegado dos meses juntos. Indican además que en las Unidades Locales les facilitaron un calendario con las fechas en que los beneficios serían depositados, sin embargo, también refieren haber recibido la orientación de revisar sus cuentas bancarias al finalizar el mes.

"en la oficina de Guatuso se acostumbra a colocar en un lugar público y visible las fechas de pago de los subsidios mensuales"

" Las fechas de depósito son el último día del mes, No se presentó problemas depósitos, solamente 2 personas en el monto porque les juntaron 2 meses, las personas solicitantes, reseñan que, si les informaron sobre la aprobación del beneficio, sin embargo, por costumbre saben que al final de cada mes se realizan los depósitos. Además, manifiestan que entienden que las limitaciones en el presupuesto y la disponibilidad para hacer los depósitos se da a nivel institucional.

Aunque no se precisó durante la sesión del grupo focal la cantidad de meses recibidos de los beneficios, las familias indican que es variado y depende del programa. En cuanto a los depósitos de los subsidios, solo tuvieron problemas en el mes de diciembre del 2018 principalmente en los programas de avancemos y cuidado y desarrollo infantil. Aunque también agregan algunas personas participantes, que fue un problema del Ministerio de Hacienda en todo el país y que al final les depositaron los dos meses pendientes.

Hay coincidencia en las personas, que a finales de mes son los depósitos de los beneficios, aunque algunas otras no conocen las fechas exactas. Agregan que el calendario, en algunas ocasiones no coincide. Por ejemplo, los depósitos del programa avancemos se deberían realizar el 22 de cada mes y en ocasiones ya el día 20 del mes está depositado. En general, manifiestan que recibieron la información de forma clara y oportuna y que el monto asignado y la entrega del servicio fueron adecuados.

Una persona indico que el calendario de pago de Avancemos "Están en la pizarra", "me aprobaron el beneficio en agosto pero me depositaron hasta noviembre", "no hay fechas de pago", "venía a preguntar a la oficina si ya estaba", "el calendario para pagos de avancemos y guarderías si está en la pizarra pero para lo de ayuda para comida no está", "a mí me llamaron por teléfono para decir que ya estaba el cheque", "no hay un rol de fechas y para

Con respecto a los montos de las transferencias monetarias, en su mayoría las familias dicen conocer la cantidad, por ejemplo, en el programa avancemos, FONABE, asistencia social, Inciso H, sostenibilidad, cuidado y desarrollo infantil y en la estrategia Puente al Desarrollo.

Otras personas participantes indican que cuando han recibido más de un beneficio, las profesionales en desarrollo social les han explicado cuál monto recibirían de cada uno y de los desembolsos de los programas grupales.

Un pequeño grupo, no tienen conocimiento sobre los montos de beneficios que brinda el IMAS; o indican que se han enterado de los montos y beneficios por medio de otras personas usuarias.

Entre los montos que señalan se puede indicar:

- Puente al Desarrollo: ₡75.000.
- Sostenibilidad: ₡30.000.
- INAMU ₡25.000.
- Avancemos ₡30.000.
- Red de Cuido ₡100.000.
- "Ayuda Socia", ₡50.000
- Ideas productivas depende del proyecto y las proformas.
- A las personas con discapacidad cuanto hay suficiente le dan 78 mil y si casi no hay presupuesto le dan 50 mil.

En el caso de la persona representante de Organizaciones, manifiesta que el monto fue suficiente para desarrollar el proyecto y la erogación de desembolsos se dio de forma oportuna y expedita. Además, el proceso para realizar la liquidación de los recursos se dio de forma ágil y con un acompañamiento permanente y eficiente por parte del IMAS.

En cuanto a las fuentes de financiamiento que tiene el IMAS para realizar las transferencias monetarias, algunas personas indican que proviene del Ministerio de Hacienda, que es de un porcentaje de impuestos que les cobran a las personas y otras indicaron que les encantaría saber de dónde provienen. Algunas otras señalan que de "partidas del gobierno", "impuestos", "moteles", "junta de protección social" y otra persona comentó que ha escuchado que los equipos de futbol deben destinar un porcentaje al IMAS. Otras personas incluida una en condición de refugio, expresaron desconocer la fuente de ingreso de estos recursos para los subsidios que brinda el Estado.

4.3 Dimensión: Calidad del Servicio Institucional

En lo que respecta a la calidad del servicio institucional, las personas participantes manifiestan que la decisión de "pedir ayuda" en una institución responde a situaciones familiares difíciles y que las personas que les atienden deben ser más sensibles a esas condiciones que presentan, en especial quienes atienden en la entrada. Toda la información que ofrezca de los programas y reglamentos debe ser clara, todo deber ser de una forma "humana" y cálida. En algunos casos, las personas participantes refieren que la calidad en la atención al presentarse en la ventanilla no fue buena.

Cuando se les ha negado el servicio, no se les explico de forma clara, las razones que justifican la negatoria del servicio, la respuesta es escueta y brusca. Aunque creen, que la persona que les atiende está bajo mucha presión por la atención de tantas personas usuarias, por lo que dan como recomendación que las personas del IMAS, reciban cursos de atención al cliente.

Para un grupo de participantes, se debe esperar mucho tiempo para ser atendidos, las secretarias son groseras, por ser una sola ventana, así como algunas personas funcionarias. No se puede ir al baño para no perder el turno de la atención, hay poco control de la fila en el momento de entregar las fichas para ser atendidas, en la ventana está el problema.



En otra región se indica que es un proceso de muchos días y muchas horas, la atención es grosera, con altanería por parte de las personas funcionarias IMAS y viceversa. Se debe priorizar a la población y que una sola persona funcionaria atienda a las personas adultas mayores y las personas con cita. Se llega a las 8 de la mañana y las vienen atendiendo a las 2 pm de la tarde. Debe de haber control con la entrega de las fichas para la atención. Luego llegan personas sin ficha y las atiende primero, por lo que no existe un orden. No hay donde sentarse y deben de esperar bajo el sol, en algunas regiones hay poco espacio en los cubículos de atención.

"Señalan que durante la atención no se sintieron escuchadas por el equipo IMAS. Una usuaria comentó que cuando se les daba la cita, algunas personas usuarias le comentaban "ojalá no le toque con..."; agregó que hay personas que llegan con "miedo" a la cita.

Se requiere fortalecer la comunicación, sobre todo cuando se le indica a una persona usuaria que "no se puede" brindar un beneficio específico, así como el acceso a otros beneficios.

Otro grupo de personas participantes, comentan que la atención recibida la catalogan como excelente, buena, amables y las personas se muestran anuentes, paciente y siempre positiva. Algunas personas no tienen ninguna queja en cuanto a la atención, aunque sí han escuchado a otras personas que sólo quieren recibir el dinero en efectivo, sin presentar los documentos solicitados

Se destaca la labor de algunas personas funcionarias de la institución con las cuales las beneficiarias están agradecidas por la atención recibida en las oficinas del IMAS, se les explicó el proceder, el "paso a paso". En general se indica que hay buena atención ("con mucha humanidad") pero con algunas excepciones, ya que la calidad de la atención depende de la persona funcionaria que atiende a la persona usuaria. Se considera que algunas veces, hay personas que indican que se brinda mala atención porque no se les aprueba un beneficio.

"A veces me han atendido mal a veces bien, a veces el guarda es más amable que la secretaria, que tiene que tener carácter y calidad humana y responder con amabilidad a veces es grosera, pero tenemos que tomar en consideración que no todo depende de la secretaria a veces la que nos atiende no está porque anda en alguna reunión o está ocupada, no depende de ella que nos atiendan"

"una vez vine a la ventanilla tome una ficha, pero se me bajo la presión y me descompense y el guarda le dijo a la secretaria y ella contesto ¡¡ salados para eso vienen tienen que aguantar que le llegue su turno ... eso me paso el año pasado y la entendí porque estaba embarazada, pero eso lo hace sentir a uno mal, esa es la atención que digo yo que unos son buenos y otros malos". "el tema es la forma o el modo que te ponen",

En algunas de las regiones, las personas refieren que se logran los servicios más por insistencia que por la aplicación de normas y reglamentos, y algunas veces depende de la persona con quien le corresponda ser atendido. *"Hay cogestoras que hacen el trabajo con amor a la profesión, otras no"*. Insisten que existe personas que son muy negativas a la hora de ser atendidas u orientadas por las personas funcionarias de la institución.

El tiempo de espera para obtener el beneficio de la idea productiva fue de un año y medio, una vez que la atendieron fue rápido el trámite, en el caso de los que recibieron Avancemos le resolvieron al instante de la atención y algunos debieron esperar 8 días, los que recibieron bienestar familiar duraron aproximadamente un mes y en el caso de las familias de la Estrategia Puente, la cogestora le resolvió rápido e igualmente la encargada de Red de Cuido.

En el caso de familias de la Estrategia Puente, se indica que se brinda una respuesta rápida, así como a casos de personas con discapacidad, en otras solicitudes se puede durar de dos o más meses en aprobar un beneficio.

Se sugiere, se investigue mejor los casos para no otorgar beneficios a quienes no lo necesitan, y que el seguimiento sea el adecuado y oportuno de acuerdo a cada caso, y agradecen el acompañamiento brindado a lo largo del tiempo que han recibido algún beneficio.

Una persona que se encuentra en la fase de sostenibilidad de la Estrategia Puente al Desarrollo comenta que el seguimiento brindado es excelente, y se han hecho coordinaciones con otras instituciones. Otras personas indican que el seguimiento se da con las atenciones domiciliarias que reciben por parte de las profesionales.

Una persona comento que la mamá recibió Ideas Productivas y una vez que le brindaron el dinero no le dieron seguimiento al emprendimiento, consideran que el seguimiento por parte de las ULDS es nulo, pues únicamente recibían la información del subsidio aprobado, el periodo y la manera de retirar el dinero, sin embargo, sus casos no recibieron ningún tipo de seguimiento.

Entre los beneficios que se menciona tienen un mejor seguimiento están, Puente al Desarrollo, red de cuidado, la Asociación y Formación Humana.

En lo que respecta al acceso de la información, algunas personas participantes indican conocer los programas IMAS a través de redes sociales o bien por las profesionales que les atiende, y que esta información es clara y se les instruye para que lean detenidamente lo que están firmando.

Otras personas indicaron no conocer sobre la publicación de programas y reglamentos institucionales, materiales impresos o expuestos, en las oficinas o en las redes sociales. En Red de Cuido es importante informar los roles del IMAS y el de las alternativas de cuidado; hay desconocimiento de los programas y requisitos "quien sí puede y quien no puede" acceder a un programa, hace que se den frustraciones e inconformidades con la institución, también se recomienda revisar de forma minuciosa la clasificación de las personas beneficiarias, dado que reportan conocer familias que según su percepción no califican.

"Si a uno le dicen bien las cosas, uno entiende que programas si y cuales ni siquiera solicita"

Con relación a la información que se brinda mediante las redes sociales un grupo indica no utilizar este medio para informarse, pues consideran que obtienen una respuesta más rápida y oportuna al asistir directamente a las Unidades Locales que les corresponden; mientras que las personas que sí lo utilizan opinan que la información publicada no es provechosa, al respecto indican: *"ahora quien no utiliza las redes sociales, pero el problema es que no ponen nada relevante. Inclusive el chat no funcionaba, se caía. Pienso que no aprovechan los medios que tienen para publicar información que sea del interés de la población"*, también se genera confusión con la página oficial del IMAS y otras que crean personas beneficiarias. Una persona comento que hay una página oficial, por cierto, en estos días publicaron lo de FONABE que va a pasar al IMAS".

Otro grupo de personas desconocían que se diera información institucional mediante las redes sociales o no hacen uso de estas redes.

Las personas que representan a organizaciones indicaron que fueron bien atendidos, pero también señalan que falta *"humanizar la atención brindada, ya que el problema no radica en la información o respuesta que se brinde a la población, si no en la manera en que se expresa.*

El acceso a los servicios del IMAS, es muy variado, ya que se menciona:

- Por medio de la referencia de otras instituciones como lo es la Caja Costarricense del Seguro Social (CCSS), Patronato Nacional de la Infancia (PANI), Ministerio de Educación Pública (MEP). Otras personas indican que logran acceder por la información que les dan otras personas usuarias de la institución.
- A través de la ventanilla en oficina, ya que deben insistir en la solicitud por varias ocasiones, y que la causa de la negatoria del servicio solicitado no fue clara, por lo que insistieron hasta lograr recibir algún beneficio; en algunos casos fue apoyándose con referencias de situaciones especiales que daban otras instituciones como el PANI y la CCSS.
- Mediante la cita que da el Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI). La mayor coincidencia en las regiones, refieren a que esto les genera muchos problemas; el ingreso al centro de llamadas es difícil, se debe insistir muchas veces, y en ocasiones les han colgado la llamada debido a "problemas con las telefónicas", les dicen que no se les escucha, pese a que las personas si tienen buena recepción y les terminan cortando las llamadas.

Entre las limitantes que se mencionan para acceder a la cita en el centro de llamadas, se identifica les dicen que en las ULDS no están dando cita, también se menciona que la aprobación "de la cita fue muy difícil, y no hay trato especial a pesar de que tienen personas con discapacidad, aunque al final sí logran que les aprueben el beneficio" aunque no se determina en cuanto tiempo.

Consideran que es difícil acceder al sistema de llamadas, hay disconformidad con el procedimiento definido por la institución, consideran que el tiempo de espera para poder obtener una cita es amplio, de muchos días y horas que nunca contestan, las llamadas no son efectivas, el trato brindado por las personas operadoras del centro de llamadas no es amable; las llamadas son interrumpidas sin antes tener la cita asignada, o, que la cantidad de espacios es baja, para la cantidad de personas que requieren de cita, pues al llamar este año han recibido la respuesta de que no hay disponibles, pero que si consiguen las citas después de muchos intentos, les aprueban el beneficio, y otras dicen que es generalizado que es muy difícil conseguir una cita, "imposible", "se gasta el saldo".

Las personas del centro de atención telefónica manifiestan que no se les escucha y le cuelgan el teléfono, luego nunca hay citas, una de las participantes ingreso a la página web y si había espacios por lo que es contradictorio. Es un proceso complicado para las personas adultas mayores.

"se tardan todo el día en atender, pero uno sabe que lo atienden, pero con el call center, uno llama y llama y no le dan la cita porque no hay campo" Al llamar al call center, se obtiene una información y orientación diferentes a las disposiciones que tiene cada ULDS, por ejemplo, "a mí me dijeron que yo era de "PND"; en el call center me dijeron que del IMAS me iban a llamar, cuando fui a la oficina me dijeron que yo tenía que ir a solicitar la ayuda".

Mediante una referencia que me dio el PANI ya que la mama de mi hija perdió la custodia y me la dieron a mí", "en el centro de atención telefónica responden, pero le dicen a uno que no hay citas", "me dieron la cita en la ventanilla porque soy adulta mayor". Otra persona indica que

"llame al centro de llamadas en febrero, me dieron la cita para agosto y me depositaron hasta noviembre dure como 9 meses", "por medio de una visita en mi casa luego una después me llamaron como 2 meses después", "primero llame al centro de llamadas pero la segunda vez que solicite ayuda me dieron la cita en la venilla porque soy adulta mayor duraron 2 meses", "una vez tuve una emergencia y salí el mismo día con un cheque".

La población asegura que para recibir cita y atención IMAS "hay que armarse de paciencia". Comentan que el tiempo de espera de tres meses es razonable, agregan que en promedio el tiempo de espera para un beneficio es de un mes a tres meses. Una usuaria comenta que "cuando la ayuda llega es cuando uno más lo necesita".

Hay desconocimiento para solicitar citas para personas con alguna condición de atención preferencial, e indican que recurren también al centro de atención telefónica para este trámite.

En el caso de las personas participantes de los cantones de Upala y Guatuso, refieren que han sido atendidos con calidad y calidez, recomiendan resolver los problemas con el SACI. Personas de otras regiones consideran que es mejor les asigne citas por el centro de atención telefónica y no venir en las madrugadas a hacer extensas filas.

Finalmente expresaron que consideran más efectiva la manera anterior de ser atendidos, pues señalaron: *"yo creo que era más viable madrugar y hacer fila"*; opinión que fue respaldada por la totalidad del grupo.

4.4 Dimensión: Oportunidades de mejora

Las oportunidades de mejora que propone la población objetivo, desde la percepción que tiene sobre la institución son las siguientes:

- Crear acciones afirmativas para acceder a los programas (programas de acceso según la población con situaciones de pobreza más acentuada)
- Beneficios condicionados, de manera que las familias que reciben Bienestar Familiar, Inciso H o que forman parte de la Estrategia Puente al Desarrollo, deban cumplir con ciertas condiciones que faciliten o aumenten las posibilidades de que las personas superen su condición de pobreza y no generen una dependencia de los subsidios estatales.
- Retomar beneficios condicionados con trabajo, como lo fue el de manos a la obra.
- Aumentar los recursos del beneficio Capacitación Técnica, y que este sea destinado no solo a las personas que forman parte de la Estrategia Nacional Puente al Desarrollo. Pues las participantes que formaron parte de la Estrategia indicaron que, al egresar, los procesos de Capacitación Técnica con el INA fueron interrumpidos, e inclusive los procesos quedaron inconclusos.

"yo me capacité en un técnico en pastelería en el INA de Zetilla, en el tiempo que estuve en Puente, eso fue bueno, el subsidio me ayudó bastante, lo malo fue que no me enseñaron a decorar y como yo se lo decía a mi cogestora, sé hacer repostería, sé hacer pasteles, pero no los sé decorar, necesitó capacitarme para eso. Nos

- Cuando se brindan capacitaciones, no se capacite a muchas personas en lo mismo.
- Cuando se otorgue una idea productiva, se le brinde a la familia un beneficio adicional, mientras las ventas dan ganancias y la familia se acomoda financieramente”.
- Extender la forma de atención de la estrategia Puente, a todo el territorio.
- Puente no ha sido el mejor o no se ha sabido implementar, pues se dan ayudas y no tienen impacto de mejora.
- Hay gente que si necesita de los beneficios de forma permanentemente.
- Que los beneficios sean por una mayor cantidad de meses, para no tener que sacar más de una cita en el mismo año.
- En Red de cuidado, se debe dar más control a las madres que no hacen nada. No es justo que se le niegue el cuidado a un niño o niña a una madre que trabaja.
- Entrega de beneficios con mayor control y mejorar la atención al usuario.
- Organizar formen grupo y la gente se ayude un poco más por grupo organizados para generar empleo.
- Más ayudas a grupos bien organizados y asociaciones abandonadas de jóvenes y a las familias que las integran.
- Más proyectos y programas para los grupos organizados.
- En lo referente a los proyectos de infraestructura, recomiendan revisar los estatutos de las Organizaciones, con el objetivo de que los Convenios no estén en contra de dichos estatutos, para no tener que renunciar a ellos, únicamente para poder optar por el beneficio del IMAS.
- Fortalecer las alianzas entre las diferentes instituciones públicas, pues consideran que desde la Estrategia Nacional Puente al Desarrollo las personas cogestoras explican y orientan sobre algunos beneficios que podrían obtener por su condición de pobreza, no obstante, al llegar a la institución referida, identifican inconvenientes -que responden a una mala Administración Pública- y finalmente no logran optar por ejemplo por un bono de vivienda, un seguro por el Estado o una capacitación técnica.
- Retomar la articulación con estructuras comunitarias para mejorar la intervención en las comunidades.
- Otras instituciones no contemplan el tema de pobreza y le da recursos a grupos que no califican.
- Establecer procedimiento para informar de forma clara a la persona sobre las condiciones de calificación de pobreza: “porque califican o porque no califican”.
- Brindar los beneficios a las familias que lo necesitan, ya que aseguran hay personas que reciben los apoyos, pero no los necesitan.
- Estudiar más el tipo de beneficios que se otorgan, porque muchas personas no lo están utilizando como se debería o no los necesitan.
- Atender de forma focalizada a la familia y asegurarse que tiene las condiciones para no regresar al IMAS.

- Hacer un estudio por familia para ver si realmente necesitan, ya que he visto familias que reciben ayuda y que no necesitan. Se conocen casos de personas, que tienen sus bienes en sociedades anónimas y siempre les brindan el beneficio.
- Visitar a las familias de escasos recursos.
- Buscar los mecanismos para que las familias que reciben los beneficios institucionales sean realmente las que lo necesitan.
- Que se les dé seguimiento a los casos, para identificar realmente quién necesita, porque hay personas que mienten y dicen que no tiene pareja cuando se sabe que si tienen”.
- Mayor control sobre a quién se brinda un beneficio, más investigación sobre el uso que la familia hace del beneficio.
- Que el IMAS intervenga a la población en pobreza extrema y a la de menor accesibilidad a los recursos institucionales.
- El IMAS debe comunicar mejor su oferta programática y tener mayor publicidad en redes sociales u otro medio se enfatice los beneficios que la institución otorga, para que las personas beneficiarias sepan que se adapta a sus necesidades para conocer que “puertas debe tocar”.
- Promocionar el accionar del IMAS -su oferta programática- por medio de personas líderes comunales o inclusive por las organizaciones que están inscritas legalmente; según manifestaron, para poder ser voceros IMAS.
- Realizar publicaciones periódicas sobre la actualización de programas y reglamentos.
- Utilizar los recursos locales de comunicación para mejorar la interacción con la comunidad. Por ejemplo, Radio Malecu, Radio Pital, Radio Santa Clara, Radio Upala...
- Mejorar los canales de comunicación con las personas usuarias y población en general, sobre los servicios que brinda y requisitos para acceder a estos.
- Que el IMAS divulgue más sobre la Oferta Programática, especialmente en los lugares de menos accesibilidad.
- Ofrecer servicios de acompañamiento para insertarse en el mercado laboral. No es suficiente con recibir ayuda económica y capacitación.
- Que el acompañamiento que brindan las personas cogestoras sea extendido a toda la población institucional, de forma, que todas las personas puedan contar con una persona profesional que brinde un seguimiento a la situación socioeconómica de su familia.
- Los espacios de atención son reducidos, hay largas filas de espera, la atención a personas enfermas sea más rápido.
- Pedir informes y facturas del beneficio de avancemos, ya que una mamá se hace las uñas, otra alumna compro puro, una dijo que iba a comprar “guaro”.
- Siempre en el tema de los beneficios, las personas usuarias recomiendan hacer una investigación más profunda para otorgar la ayuda, ya que hay muchas personas que omiten información, esconden las cosas para que a la hora de la visita se observe otra realidad, al respecto se les sugiere deben denunciar esas anomalías para que el IMAS proceda a hacer investigación de dichas irregularidades.

- Se recomiendan a las personas funcionarias no dejarse llevar por las apariencias y decir ustedes no necesita, sencillamente porque ven una casa bonita, y la usuaria anda con su vestido bonito, sin embargo, en ese momento la familia recurrió al IMAS por una situación coyuntural muy seria, esta última situación la manifestaron dos beneficiarias.
- Otra recomendación, es que no se anoten los electrodomésticos a la hora de aplicar las FIS, porque son artículos de primera necesidad.
- Mejorar la coordinación entre el SACI y las ULDS.
- Mejorar el centro de atención telefónica, que respondan, la calidad del audio y den citas.
- Mejorar el acceso al centro de llamadas, pues afirman que es difícil ingresar para solicitar la cita.
- Mejorar los tiempos de asignación de citas, es decir, no asignar citas a varios meses de distancia, esto desde el centro de atención telefónica
- Ahora las filas ya casi no existen, por cuanto el sistema de citas (SACI) ha mejorado esta situación. No obstante, en algunas ocasiones la cita asignada es para dos o tres meses después de la solicitud y las familias requieren atender una necesidad inmediata.
- Que en las llamadas no sean odiosos a la hora de dar citas, por ejemplo, yo llame en enero y me dijeron que llamara en febrero porque yo pertenecía a atención a familias y llame en febrero y me dijeron que no hay citas porque Limón está saturado de citas, cuesta mucho conseguir cita.
- No debería haber distritos con una mejor intervención que otros, ¿por qué se califica un distrito sobre otro si en esos también hay familias pobres? Eso dificulta el acceso a proyectos y a las familias a beneficios (si está en un distrito prioritario se le puede dar)
- Estandarizar un protocolo de atención alineado entre el SACI y las ULDS, de forma particular en las situaciones especiales, como el de la población que no califique para programas de promoción social.
- A las personas funcionarias se les debe brindar un curso de atención al público.
- Que se brinde un buen trato a las personas, se tenga o no presupuesto.
- Más control de beneficios y atención al cliente.
- Una persona propone que exista profesional calificado para priorizar a quienes se brinda una cita más pronta que a otras personas, partiendo de las necesidades y particularidades de las familias.
- Proponen contratar más personal para cubrir a la población y que acompañe a las personas profesionales en las visitas, pues las zonas de las comunidades beneficiarias son peligrosas.
- Las personas profesionales deben estar más pendientes con la persona que están atendiendo, y no hablando con otras personas o en el teléfono cuando uno está con ellas.
- Mejorar la atención en ventanilla, atención de calidad y calidez.
- Capacitar en servicio al cliente a los asistentes administrativos.
- Mejorar el tiempo de espera para ser atendido
- Dos ventanillas de atención al público para disminuir cargas de trabajo”.
- “Que exista un buzón de quejas y sugerencias”.
- No se conoce plan de emergencia en la institución, por lo que se solicita su creación y que sea visible para toda la población
- Mejorar la infraestructura en cuanto a los accesos y la capacidad de atención de los usuarios en las oficinas, ya que en casos de una emergencia es muy peligroso.

- En el caso de las familias con discapacidad cognitiva que participan o participaron en Puente, la estrategia "no funciona", porque se termina la estrategia y los "dejan en el aire"
- Mejorar la atención en casos donde las personas beneficiarias no comprenden o no poseen las capacidades para entender.
- Los funcionarios deberían tener un lado más humano y servicial, la educación no les quita los títulos.

ANEXOS





