

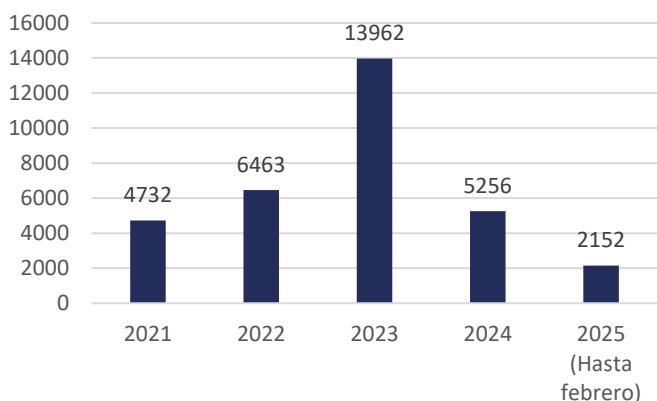


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 28 de febrero del 2025

Se presenta el informe de gestiones ciudadanas recibidas por medio de la Contraloría de Servicios del IMAS para el mes de febrero del 2025. Al ser estadística de solo dos meses del año, no se presentan datos comparativos ni tendencias, ya que se requieren datos de al menos tres meses consecutivos.

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, febrero 2025

Seguidamente se presenta la información de la cantidad de gestiones ciudadanas recibidas por ARDS para el mes de febrero del 2025:

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENERO	FEBRERO	ACUM
NORESTE	158	171	329
HUETAR CARIBE	154	129	283
ALAJUELA	125	146	271
CARTAGO	110	138	248
HEREDIA	85	126	211
BRUNCA	90	113	203
PUNTARENAS	81	91	172
HUETAR NORTE	95	72	167
SUROESTE	58	79	137
CHOROTEGA	63	68	131
TOTAL	1019	1133	2152

Se entiende por gestiones ciudadanas, las quejas, denuncias, necesidades de información, orientación o felicitaciones que la población interpone ante la Contraloría de Servicios. Es importante señalar que NO todas estas gestiones pasan a las ARDS y ULDS, sino que, para el mes de enero, la CS atendió el 99% de los casos.

La información está ordenada de mayor a menor cantidad de gestiones recibidas, en ese sentido a nivel de ARDS NORESTE, HUETAR CARIBE y ALAJUELA se ubican en las tres primeras posiciones.

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, febrero 2025



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 28 de febrero del 2025

Seguidamente se presenta la información de la cantidad de gestiones ciudadanas recibidas por ULDS para el mes de febrero 2025:

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en febrero 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. CARTAGO	95
2	U.L.D.S. HEREDIA	72
3	U.L.D.S. ALAJUELA	68
4	U.L.D.S. PUNTARENAS	61
5	U.L.D.S. SARAPIQUI	54
6	U.L.D.S. BARRIO AMON	52
7	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	50
8	U.L.D.S. GOICOECHEA	47
9	U.L.D.S. LIMON	46
10	U.L.D.S. DESAMPARADOS	45
11	U.L.D.S. POCOCHI	41
12	U.L.D.S. SAN RAMON	41
13	U.L.D.S. SIQUIRRES	37
14	U.L.D.S. GRECIA	37
15	U.L.D.S. SAN CARLOS	35
16	U.L.D.S. PAVAS	31
17	U.L.D.S. CRISTO REY	30
18	U.L.D.S. TURRIALBA	27
19	U.L.D.S. ACOSTA	27

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. SANTA CRUZ	19
21	U.L.D.S. UPALA	19
22	U.L.D.S. CAÑAS	18
23	U.L.D.S. LIBERIA	18
24	U.L.D.S. BUENOS AIRES	17
25	U.L.D.S. LEON CORTES	16
26	U.L.D.S. GOLFITO	15
27	U.L.D.S. QUEPOS	15
28	U.L.D.S. NICOYA	13
29	U.L.D.S. COTO BRUS	11
30	U.L.D.S. LOS CHILES	11
31	U.L.D.S. ALAJUELITA	10
32	U.L.D.S. CORREDORES	10
33	U.L.D.S. OSA	10
34	U.L.D.S. CHOMES	9
35	U.L.D.S. PURISCAL	8
36	U.L.D.S. GUATUSO	7
37	U.L.D.S. PAQUERA	6
38	U.L.D.S. TALAMANCA	5
	TOTAL	1133

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, febrero 2025

La información anterior está ordenada de mayor a menor cantidad de gestiones recibidas, en ese sentido a nivel de ULDS CARTAGO, HEREDIA y ALAJUELA se ubican en las tres primeras posiciones del mes.



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 28 de febrero del 2025

Seguidamente se presenta la información de la cantidad de gestiones ciudadanas recibidas por MOTIVO para el mes de febrero 2025:

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en febrero 2025

MOTIVO	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	530	530	47%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	233	763	67%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	163	926	82%
OTROS	86	1012	89%
CONSULTA GENERAL	53	1065	94%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	22	1087	96%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	17	1104	97%
RECLAMO WEB	11	1115	98%
DENUNCIA	11	1126	99%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	4	1130	100%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	2	1132	100%
SERVICIO AL CLIENTE	1	1133	100%
Total general	1133		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, febrero 2025

Las inconformidades relacionadas con las citas es el principal motivo de gestiones en febrero 2025



En el mes de febrero del 2025, el principal motivo reportado por la población usuaria son las inconformidades relacionadas con las citas. (TIEMPOS DE ESPERA, CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN, NO RESPUESTA DEL FORMULARIO, DESCONOCIMIENTO DEL MECANISMO DE LA SOLICITUD, SEGURO POR EL ESTADO, IMPOSIBILIDAD DE LLENAR EL FORMULARIO).

Para conocer el detalle de los motivos de las gestiones ciudadanas por ULDS, ver en anexo 1.



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 28 de febrero del 2025

Seguidamente se presenta la información de la cantidad y motivo de gestiones recibidas de parte de la **Defensoría de los Habitantes** para el mes de febrero 2025:

Figura 1: Cantidad de gestiones recibidas de la DHR por motivo en febrero 2025

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA POR LA CITA	13
OTROS	6
TOTAL	19

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, febrero 2025



RECOMENDACIONES 2025:

1. ENERO: Esta Contraloría ha identificado que, entre los usuarios que consultan sobre el estado del beneficio para el 2025, circula un video de la Presidencia Ejecutiva, en redes sociales, mediante el cual, se le informaba a la población sobre la renovación automática de los beneficios para el mes de enero de presente año, en los casos de personas usuarias con discapacidad y adultos mayores. Esta información se brindó de manera general, sin embargo el PROSI es más específico, por lo que alguna población percibe que la institución informó datos “falsos”. Por lo que se recomienda reforzar esta comunicación, con información más puntual sobre los casos a los que les aplica lo informado, ya que el usuario lo interpreta de manera literal.

2. FEBRERO: Una de las principales inconformidades de la población radica en que, de manera automática, se cierra el formulario y se marca como 'RESUELTO' cuando se renueva un beneficio. Esta acción es percibida como perjudicial por los usuarios, quienes consideran que, al aprobarse un beneficio, se elimina la posibilidad de solicitar otros subsidios de la oferta programática institucional de forma oportuna. Esto ocurre porque deben completar una nueva solicitud para acceder a otros programas. Se recomienda evaluar posibles soluciones a esta situación.