

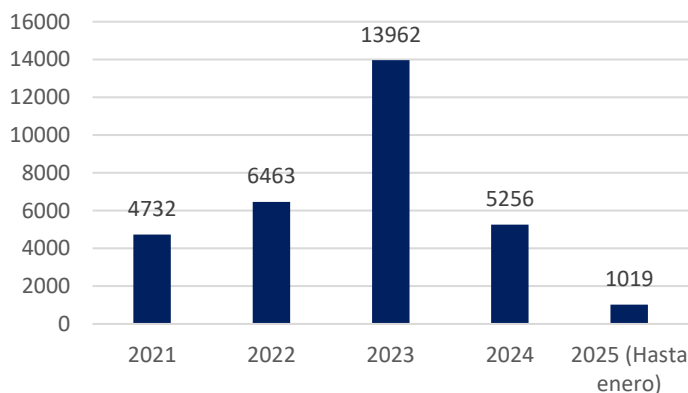


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 31 de enero del 2025

Se presenta el informe de gestiones ciudadanas recibidas por medio de la Contraloría de Servicios del IMAS para el mes de enero del 2025. Al ser estadística de solo un mes 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



Se recibieron **1019 gestiones** en enero 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, enero 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	CANTIDAD
NORESTE	158
HUETAR CARIBE	154
ALAJUELA	125
CARTAGO	110
HUETAR NORTE	95
BRUNCA	90
HEREDIA	85
PUNTARENAS	81
CHOROTEGA	63
SUROESTE	58
TOTAL	1019

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, enero 2025



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 31 de enero del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en enero 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. CARTAGO	77
2	U.L.D.S. ALAJUELA	62
3	U.L.D.S. DESAMPARADOS	59
4	U.L.D.S. HEREDIA	58
5	U.L.D.S. POCOCI	55
6	U.L.D.S. SAN CARLOS	48
7	U.L.D.S. BARRIO AMON	46
8	U.L.D.S. PUNTARENAS	44
9	U.L.D.S. SIQUIRRES	40
10	U.L.D.S. LIMON	38
11	U.L.D.S. GOICOECHEA	37
12	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	37
13	U.L.D.S. SAN RAMON	35
14	U.L.D.S. UPALA	35
15	U.L.D.S. GRECIA	28
16	U.L.D.S. SARAPIQUI	27
17	U.L.D.S. CRISTO REY	24
18	U.L.D.S. TALAMANCA	21
19	U.L.D.S. TURRIALBA	19

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. CAÑAS	18
21	U.L.D.S. PAVAS	19
22	U.L.D.S. SANTA CRUZ	17
23	U.L.D.S. ACOSTA	16
24	U.L.D.S. COTO BRUS	16
25	U.L.D.S. LIBERIA	16
26	U.L.D.S. QUEPOS	16
27	U.L.D.S. LEON CORTES	14
28	U.L.D.S. BUENOS AIRES	13
29	U.L.D.S. CHOMES	12
30	U.L.D.S. NICOYA	12
31	U.L.D.S. CORREDORES	11
32	U.L.D.S. GOLFITO	10
33	U.L.D.S. LOS CHILES	8
34	U.L.D.S. PURISCAL	8
35	U.L.D.S. ALAJUELITA	7
36	U.L.D.S. OSA	6
37	U.L.D.S. PAQUERA	6
38	U.L.D.S. GUATUSO	4
TOTAL		1019

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, enero 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 31 de enero del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en enero 2025

MOTIVO	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	512	512	50%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	197	709	70%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	162	871	85%
CONSULTA GENERAL	46	917	90%
OTROS	38	955	94%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	21	976	96%
DENUNCIA	13	989	97%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	8	997	98%
RECLAMO WEB	7	1004	99%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	7	1011	99%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	6	1017	100%
SERVICIO AL CLIENTE	2	1019	100%
TOTAL		1019	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, enero 2025

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



En el mes de enero 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 CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 al 31 de enero 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 enero 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA POR LA CITA	8
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	3
OTROS	5
TOTAL	16

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, enero 2025



RECOMENDACIONES ENERO 2025:

1. 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.