

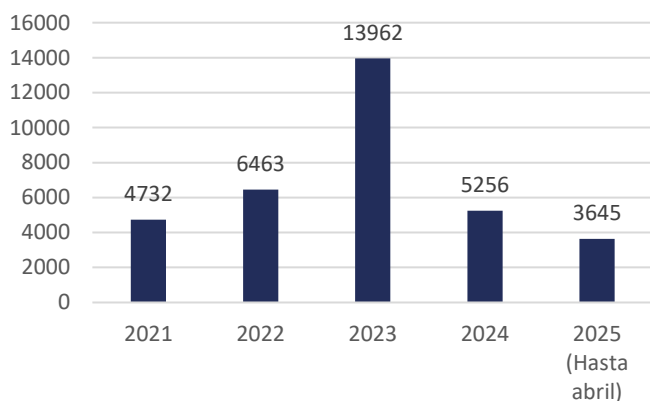


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 30 de abril del 2025

Se presenta el informe de gestiones ciudadanas recibidas por medio de la Contraloría de Servicios del IMAS en los últimos años y de abril del 2025.

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron **637 gestiones** en abril 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, abril 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	553	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	473	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	423	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	337	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	353	CRECIENTE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	315	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	248	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	222	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	721	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	3645	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, abril 2025

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 la CS atiende directamente el 99% de los casos.

Se observa que, en el mes de marzo, las ARDS Central Occidente, Noreste y Huetar Caribe son las que han recibido mayor cantidad de gestiones ciudadanas.



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 30 de abril del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en abril 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	71
2	U.L.D.S. CARTAGO	50
3	U.L.D.S. ALAJUELA	39
4	U.L.D.S. BARRIO AMON	37
5	U.L.D.S. HEREDIA	28
6	U.L.D.S. DESAMPARADOS	25
7	U.L.D.S. SAN RAMON	24
8	U.L.D.S. POCOCI	23
9	U.L.D.S. ACOSTA	23
10	U.L.D.S. LIMON	22
11	U.L.D.S. GOICOECHEA	22
12	U.L.D.S. TALAMANCA	20
13	U.L.D.S. SIQUIRRES	20
14	U.L.D.S. TURRIALBA	18
15	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	17
16	U.L.D.S. PAVAS	17
17	U.L.D.S. GRECIA	16
18	U.L.D.S. SAN CARLOS	16
19	U.L.D.S. CRISTO REY	15

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. GOLFITO	14
21	U.L.D.S. LIBERIA	12
22	U.L.D.S. SANTA CRUZ	12
23	U.L.D.S. UPALA	12
24	U.L.D.S. SARAPIQUI	11
25	U.L.D.S. ALAJUELITA	9
26	U.L.D.S. CHOMES	9
27	U.L.D.S. PAQUERA	7
28	U.L.D.S. QUEPOS	7
29	U.L.D.S. PURISCAL	6
30	U.L.D.S. BUENOS AIRES	5
31	U.L.D.S. CAÑAS	5
32	U.L.D.S. CORREDORES	5
33	U.L.D.S. COTO BRUS	4
34	U.L.D.S. GUATUSO	4
35	U.L.D.S. LOS CHILES	4
36	U.L.D.S. LEON CORTES	3
37	U.L.D.S. OSA	3
38	U.L.D.S. NICOYA	2
	TOTAL	637

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, abril 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 30 de abril del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en abril 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	300	300	47%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	179	479	75%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	79	558	88%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	17	575	90%
OTROS	14	589	92%
CONSULTA GENERAL	13	602	95%
RECLAMO WEB	11	613	96%
DENUNCIA	10	623	98%
INCONFORMIDADES DE LA RED DE CUIDO	3	626	98%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	3	629	99%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	3	632	99%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	1	633	99%
SERVICIO AL CLIENTE	4	637	100%
TOTAL	637		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, abril 2025

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



En el mes de abril 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 de enero al 30 de abril 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 abril 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA POR LA CITA	40
OTROS	17
TOTAL	57

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, abril 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.