

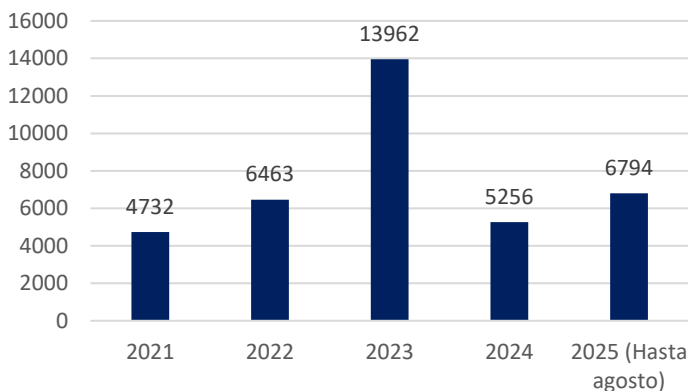


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 31 de agosto 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 agosto del 2025.

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, agosto 2025

Se recibieron 629 gestiones en agosto 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	127	115	1056	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	79	80	837	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	67	51	773	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	55	54	624	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	69	81	734	MANTIENE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	49	56	553	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	56	39	477	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	54	47	438	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	121	106	1302	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	1023	820	677	629	6794	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, agosto 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 agosto, las ARDS Central Occidente, Noreste y Puntarenas son las que han recibido mayor cantidad de gestiones ciudadanas.



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 31 de agosto del 2025

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

Figura 3: Cantidad de gestiones por ULDS en agosto 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD	POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	58	20	U.L.D.S. PAVAS	11
2	U.L.D.S. HEREDIA	42	21	U.L.D.S. UPALA	11
3	U.L.D.S. CARTAGO	40	22	U.L.D.S. CHOMES	10
4	U.L.D.S. DESAMPARADOS	39	23	U.L.D.S. SAN CARLOS	10
5	U.L.D.S. BARRIO AMON	32	24	U.L.D.S. TURRIALBA	10
6	U.L.D.S. SARAPIQUI	30	25	U.L.D.S. ALAJUELITA	8
7	U.L.D.S. POCOCI	29	26	U.L.D.S. NICOYA	8
8	U.L.D.S. GOICOECHEA	27	27	U.L.D.S. PAQUERA	8
9	U.L.D.S. ALAJUELA	26	28	U.L.D.S. COTO BRUS	6
10	U.L.D.S. LIMON	25	29	U.L.D.S. PURISCAL	6
11	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	23	30	U.L.D.S. BUENOS AIRES	5
12	U.L.D.S. LIBERIA	22	31	U.L.D.S. QUEPOS	5
13	U.L.D.S. SIQUIRRAS	22	32	U.L.D.S. SANTA CRUZ	5
14	U.L.D.S. SAN RAMON	21	33	U.L.D.S. TALAMANCA	4
15	U.L.D.S. ACOSTA	17	34	U.L.D.S. CORREDORES	3
16	U.L.D.S. GRECIA	17	35	U.L.D.S. GUATUSO	3
17	U.L.D.S. CRISTO REY	14	36	U.L.D.S. OSA	3
18	U.L.D.S. GOLFITO	14	37	U.L.D.S. LOS CHILES	2
19	U.L.D.S. CAÑAS	12	38	U.L.D.S. LEON CORTES	1
				TOTAL	629

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, agosto 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 31 de agosto del 2025

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

Figura 4: Cantidad de gestiones por motivo en agosto 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	233	233	37%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	196	429	68%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	80	509	81%
CONSULTA GENERAL	36	545	87%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	29	574	91%
OTROS	22	596	95%
DENUNCIA	13	609	97%
SERVICIO AL CLIENTE	8	617	98%
RECLAMO WEB	5	622	99%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	5	627	100%
INCONFORMIDADES DE LA RED DE CUIDO	1	628	100%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	1	629	100%
Total	629		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, agosto 2025

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

En el mes de agosto 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).

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 31 de agosto 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 agosto 2025:

Figura 5: Cantidad de gestiones recibidas de la DHR por motivo en agosto 2025

MOTIVO	CANTIDAD
CITAS	30
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE UN BENEFICIO	27
MOTIVOS VARIOS	3
TOTAL	60

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, agosto 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.



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 31 de agosto del 2025

RECOMENDACIONES 2025:

3. JUNIO: La Contraloría de Servicios ha identificado casos en los que personas usuarias han completado un formulario durante el año 2025, y este ha sido clasificado como No Prioritario. Sin embargo, al verificar su condición socioeconómica en los sistemas oficiales —tanto en SINIRUBE como en la FIS—, se constata que desde el año 2024 dichas personas han sido clasificadas en Pobreza Extrema o Pobreza Básica. Esto implica una contradicción entre la clasificación que genera el formulario y la que figura en los registros institucionales, lo cual genera desconfianza en las personas usuarias, especialmente al no existir una justificación clara o visible sobre este cambio temporal. Aunque se reconoce que SINIRUBE puede presentar oscilaciones en sus datos, la falta de concordancia entre los sistemas provoca incertidumbre en quienes reciben una calificación contraria a la esperada. Esta situación solo se detecta al completar el formulario, lo que refuerza la percepción de arbitrariedad en el proceso.