

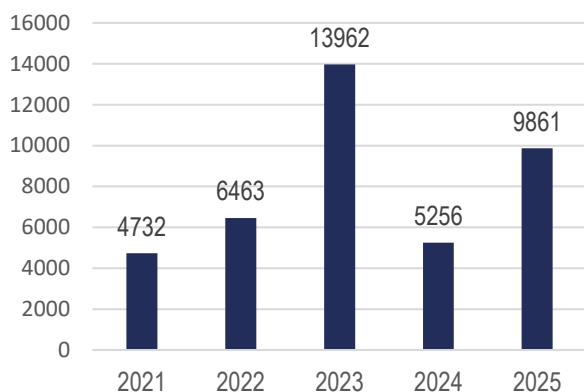


# REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 19 de diciembre 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 diciembre del 2025.

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, diciembre 2025

**Se recibieron  
541 gestiones  
en diciembre  
2025**

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	127	115	95	142	158	86	1537	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	79	80	81	78	116	60	1172	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	67	51	55	134	121	58	1141	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	55	54	51	85	71	36	867	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	69	81	78	107	125	84	1128	MANTINE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	49	56	56	80	97	43	829	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	56	39	42	64	71	42	696	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	54	47	63	80	77	40	698	MANTINE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	121	106	127	139	133	92	1793	DECRECIENTE
<b>TOTAL</b>	<b>1019</b>	<b>1133</b>	<b>856</b>	<b>637</b>	<b>1023</b>	<b>820</b>	<b>677</b>	<b>629</b>	<b>648</b>	<b>909</b>	<b>969</b>	<b>541</b>	<b>9861</b>	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, diciembre 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 diciembre, 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 19 de diciembre del 2025

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

Figura 3: Cantidad de gestiones por ULDS en diciembre 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD	POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	59	20	U.L.D.S. ACOSTA	9
2	U.L.D.S. ALAJUELA	44	21	U.L.D.S. LEON CORTES	9
3	U.L.D.S. CARTAGO	39	22	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	9
4	U.L.D.S. BARRIO AMON	35	23	U.L.D.S. COTO BRUS	8
5	U.L.D.S. HEREDIA	31	24	U.L.D.S. CRISTO REY	8
6	U.L.D.S. POCOCI	26	25	U.L.D.S. NICOYA	7
7	U.L.D.S. DESAMPARADOS	22	26	U.L.D.S. QUEPOS	7
8	U.L.D.S. SAN CARLOS	21	27	U.L.D.S. SAN RAMON	7
9	U.L.D.S. GOICOECHEA	20	28	U.L.D.S. UPALA	7
10	U.L.D.S. PAVAS	20	29	U.L.D.S. GOLFITO	6
11	U.L.D.S. LIMON	19	30	U.L.D.S. OSA	6
12	U.L.D.S. LIBERIA	18	31	U.L.D.S. CAÑAS	5
13	U.L.D.S. CHOMES	13	32	U.L.D.S. PAQUERA	5
14	U.L.D.S. SIQUIRRES	13	33	U.L.D.S. CORREDORES	4
15	U.L.D.S. ALAJUELITA	11	34	U.L.D.S. BUENOS AIRES	3
16	U.L.D.S. SARAPIQUI	11	35	U.L.D.S. LOS CHILES	3
17	U.L.D.S. GRECIA	10	36	U.L.D.S. PURISCAL	3
18	U.L.D.S. SANTA CRUZ	10	37	U.L.D.S. TALAMANCA	2
19	U.L.D.S. TURRIALBA	10	38	U.L.D.S. GUATUSO	1
				<b>TOTAL</b>	<b>541</b>

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, diciembre 2025

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



# REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 19 de diciembre del 2025

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

Figura 4: Cantidad de gestiones por motivo en diciembre 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	207	207	38%
CITA	160	367	68%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	56	423	78%
CONSULTA GENERAL	52	475	88%
DENUNCIA	21	496	92%
OTROS	19	515	95%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	13	528	98%
SERVICIO AL CLIENTE	5	533	99%
RECLAMO WEB	4	537	99%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	2	539	100%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	1	540	100%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	1	541	100%
<b>TOTAL</b>	<b>541</b>		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, diciembre 2025

Las inconformidades relacionadas con el estado del beneficio solicitado es el principal motivo de gestiones en diciembre 2025

En el mes de diciembre del 2025, el principal motivo reportado por la población usuaria son las consultas sobre el estado del beneficio solicitado.

**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 19 de diciembre 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 diciembre 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA EN LA LISTA ELEGIBLES	30
CITAS	11
MOTIVOS VARIOS	2
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, diciembre 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 19 de diciembre 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.

**4. SEPTIEMBRE:** Durante el mes se atendieron diversas consultas de personas usuarias a través de los formularios disponibles en la página web institucional. Se identificó que una parte significativa de estas gestiones estuvo relacionada con el beneficio de Emprendimiento Productivo Individual, particularmente por la percepción de que dicho trámite podría seguir un proceso abreviado o que el envío del prototipo de proyecto implicaba el inicio automático de la gestión. En algunos casos, las personas usuarias indicaron que estas expectativas surgieron a partir de comunicaciones institucionales difundidas sobre el tema.

En atención a lo anterior, se recomienda que la institución emita comunicados informativos dirigidos a la población usuaria, con el fin de aclarar los mecanismos formales de atención del beneficio de Emprendimiento Productivo Individual y precisar los requisitos mínimos necesarios para su tramitación. Esta acción permitiría evitar confusiones y garantizar una comprensión adecuada de los procedimientos por parte de la ciudadanía.