

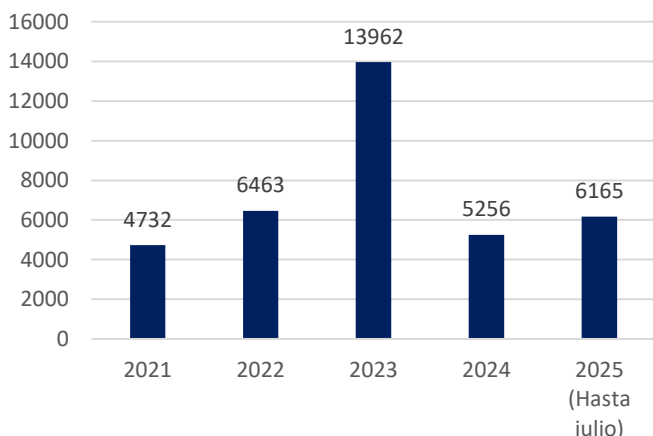


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, julio 2025



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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	127	941	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	79	757	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	67	722	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	55	570	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	69	653	MANTIENE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	49	497	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	56	438	MANTIENE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	54	391	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	121	1196	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	1023	820	677	6165	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, julio 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 julio, 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 31 de julio del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en julio 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD	POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	55	20	U.L.D.S. SARAPIQUI	13
2	U.L.D.S. HEREDIA	51	21	U.L.D.S. TURRIALBA	12
3	U.L.D.S. CARTAGO	46	22	U.L.D.S. CAÑAS	11
4	U.L.D.S. BARRIO AMON	42	23	U.L.D.S. SANTA CRUZ	11
5	U.L.D.S. DESAMPARADOS	36	24	U.L.D.S. ALAJUELITA	11
6	U.L.D.S. LIMON	35	25	U.L.D.S. COTO BRUS	10
7	U.L.D.S. GOICOECHEA	31	26	U.L.D.S. GOLFITO	10
8	U.L.D.S. ALAJUELA	30	27	U.L.D.S. UPALA	9
9	U.L.D.S. CRISTO REY	24	28	U.L.D.S. LEON CORTES	9
10	U.L.D.S. POCOCI	22	29	U.L.D.S. CHOMES	8
11	U.L.D.S. SIQUIRRES	22	30	U.L.D.S. LOS CHILES	8
12	U.L.D.S. GRECIA	20	31	U.L.D.S. CORREDORES	7
13	U.L.D.S. PAVAS	20	32	U.L.D.S. BUENOS AIRES	6
14	U.L.D.S. SAN RAMÓN	20	33	U.L.D.S. QUEPOS	5
15	U.L.D.S. ACOSTA	18	34	U.L.D.S. OSA	4
16	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	18	35	U.L.D.S. GUATUSO	2
17	U.L.D.S. LIBERIA	17	36	U.L.D.S. PAQUERA	1
18	U.L.D.S. SAN CARLOS	17	37	U.L.D.S. PURISCAL	1
19	U.L.D.S. NICOYA	15	TOTAL		677

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, julio 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 julio del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en julio 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	241	241	36%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	225	466	69%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	111	577	85%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	21	598	88%
CONSULTA GENERAL	20	618	91%
DENUNCIA	20	638	94%
OTROS	16	654	97%
SERVICIO AL CLIENTE	11	665	98%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	4	669	99%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	3	672	99%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	3	675	100%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	1	676	100%
RECLAMO WEB	1	677	100%
Total	677		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, julio 2025

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



En el mes de julio 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 julio 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 julio 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
CITAS	38
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE UN BENEFICIO	13
MOTIVOS VARIOS	5
TOTAL	56

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, junio 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 julio 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.