

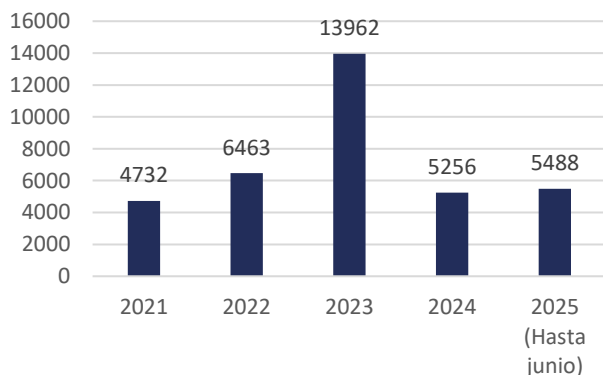


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Corte: Del 06 de enero al 30 de junio 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 junio del 2025.

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron 820 gestiones en junio 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, junio 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	814	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	678	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	655	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	515	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	584	CRECIENTE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	448	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	382	MANTIENE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	337	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	1075	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	1023	820	5488	

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 junio, las ARDS Central Occidente, Noreste y Cartago son las que han recibido mayor cantidad de gestiones ciudadanas.

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, junio 2025



REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en junio 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD	POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. CARTAGO	78	20	U.L.D.S. GOLFITO	16
2	U.L.D.S. PUNTARENAS	76	21	U.L.D.S. SANTA CRUZ	14
3	U.L.D.S. HEREDIA	74	22	U.L.D.S. ACOSTA	14
4	U.L.D.S. ALAJUELA	43	23	U.L.D.S. UPALA	13
5	U.L.D.S. DESAMPARADOS	38	24	U.L.D.S. ALAJUELITA	12
6	U.L.D.S. GOICOECHEA	34	25	U.L.D.S. CHOMES	11
7	U.L.D.S. POCOCI	34	26	U.L.D.S. LEÓN CORTÉS	11
8	U.L.D.S. BARRIO AMÓN	32	27	U.L.D.S. COTO BRUS	9
9	U.L.D.S. LIMÓN	30	28	U.L.D.S. CAÑAS	8
10	U.L.D.S. LIBERIA	28	29	U.L.D.S. CORREDORES	8
11	U.L.D.S. SAN RAMÓN	26	30	U.L.D.S. PURISCAL	8
12	U.L.D.S. PÉREZ ZELEDÓN	24	31	U.L.D.S. BUENOS AIRES	7
13	U.L.D.S. GRECIA	23	32	U.L.D.S. PAQUERA	7
14	U.L.D.S. PAVAS	23	33	U.L.D.S. NICOYA	7
15	U.L.D.S. CRISTO REY	22	34	U.L.D.S. LOS CHILES	4
16	U.L.D.S. SARAPIQUI	21	35	U.L.D.S. QUEPOS	4
17	U.L.D.S. SAN CARLOS	21	36	U.L.D.S. OSA	2
18	U.L.D.S. SIQUIRRAS	20	37	U.L.D.S. TALAMANCA	1
19	U.L.D.S. TURRIALBA	17	TOTAL		820

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, junio 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en junio 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	323	323	39%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	194	517	63%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	188	705	86%
OTROS	28	733	89%
DENUNCIA	28	761	93%
SERVICIO AL CLIENTE	14	775	95%
CONSULTA GENERAL	12	787	96%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	8	795	97%
RECLAMO WEB	7	802	98%
INCONFORMIDADES DE LA RED DE CUIDO	6	808	99%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	5	813	99%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	3	816	100%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	2	818	100%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	2	820	100%
Total	820		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, junio 2025

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



En el mes de junio 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 30 de junio 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 junio 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
CITAS	40
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ASIGNACIÓN DE UN BENEFICIO	12
MOTIVOS VARIOS	5
TOTAL	57

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 30 de junio 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.