

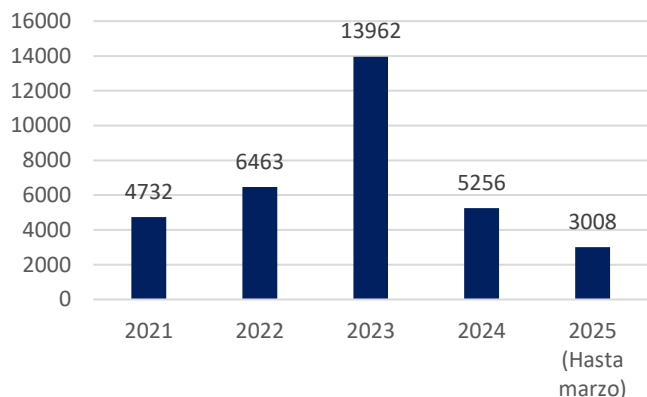


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron
856 gestiones
en marzo 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, marzo 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	446	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	388	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	352	MANTIENE
BRUNCA	90	113	86	289	MANTIENE
PUNTARENAS	81	91	87	259	CRECIENTE
HUETAR NORTE	95	72	102	269	MANTIENE
SUROESTE	58	79	64	201	MANTIENE
CHOROTEGA	63	68	60	191	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	613	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	3008	

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 31 de marzo del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en marzo 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. CARTAGO	68
2	U.L.D.S. PUNTARENAS	59
3	U.L.D.S. SARAPIQUI	47
4	U.L.D.S. ALAJUELA	43
5	U.L.D.S. HEREDIA	42
6	U.L.D.S. LIMON	42
7	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	39
8	U.L.D.S. BARRIO AMON	38
9	U.L.D.S. SIQUIRRES	35
10	U.L.D.S. SAN RAMON	33
11	U.L.D.S. DESAMPARADOS	33
12	U.L.D.S. TURRIALBA	29
13	U.L.D.S. GOICOECHEA	28
14	U.L.D.S. POCOCI	24
15	U.L.D.S. ALAJUELITA	21
16	U.L.D.S. UPALA	20
17	U.L.D.S. CRISTO REY	19
18	U.L.D.S. ACOSTA	18
19	U.L.D.S. CAÑAS	18

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. PAVAS	18
21	U.L.D.S. SAN CARLOS	18
22	U.L.D.S. LIBERIA	17
23	U.L.D.S. BUENOS AIRES	14
24	U.L.D.S. SANTA CRUZ	14
25	U.L.D.S. CORREDORES	13
26	U.L.D.S. GRECIA	13
27	U.L.D.S. QUEPOS	13
28	U.L.D.S. COTO BRUS	11
29	U.L.D.S. NICOYA	11
30	U.L.D.S. LOS CHILES	10
31	U.L.D.S. CHOMES	9
32	U.L.D.S. GOLFITO	8
33	U.L.D.S. GUATUSO	7
34	U.L.D.S. LEON CORTES	7
35	U.L.D.S. PAQUERA	6
36	U.L.D.S. PURISCAL	6
37	U.L.D.S. TALAMANCA	4
38	U.L.D.S. OSA	1
	TOTAL	856

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, marzo 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en marzo 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	353	353	41%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	255	608	71%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	142	750	88%
OTROS	32	782	91%
CONSULTA GENERAL	27	809	95%
DENUNCIA	14	823	96%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	13	836	98%
RECLAMO WEB	8	844	99%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	6	850	99%
SERVICIO AL CLIENTE	3	853	100%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	2	855	100%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	1	856	100%
TOTAL	856		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, marzo 2025

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



En el mes de marzo 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 31 de marzo 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 marzo 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA POR LA CITA	36
OTROS	9
TOTAL	45

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, marzo 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.