

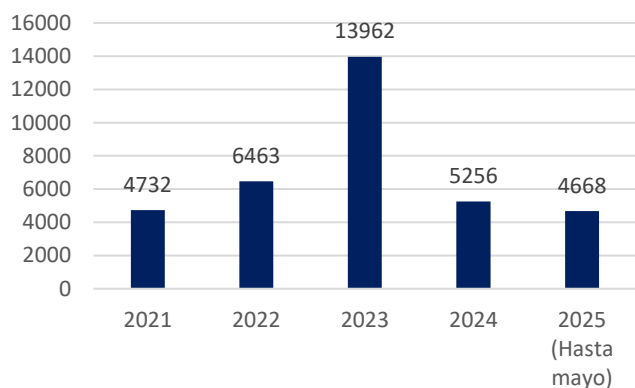


# REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron **1023 gestiones** en mayo 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, mayo 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	697	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	593	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	549	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	449	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	486	CRECIENTE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	389	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	316	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	280	DECRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	909	DECRECIENTE
<b>TOTAL</b>	<b>1019</b>	<b>1133</b>	<b>856</b>	<b>637</b>	<b>1023</b>	<b>4668</b>	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, mayo 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 mayo, 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 mayo del 2025

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por ULDS en mayo 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	93
2	U.L.D.S. CARTAGO	82
3	U.L.D.S. HEREDIA	62
4	U.L.D.S. ALAJUELA	55
5	U.L.D.S. PÉREZ ZELEDÓN	54
6	U.L.D.S. LIMÓN	50
7	U.L.D.S. BARRIO AMÓN	48
8	U.L.D.S. GOICOECHEA	41
9	U.L.D.S. DESAMPARADOS	38
10	U.L.D.S. SAN RAMÓN	37
11	U.L.D.S. POCOCI	34
12	U.L.D.S. GRECIA	34
13	U.L.D.S. TURRIALBA	32
14	U.L.D.S. SAN CARLOS	31
15	U.L.D.S. SIQUIRRES	29
16	U.L.D.S. SARAPIQUI	26
17	U.L.D.S. CRISTO REY	22
18	U.L.D.S. PAVAS	20
19	U.L.D.S. GOLFITO	19

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. ALAJUELITA	18
21	U.L.D.S. ACOSTA	17
22	U.L.D.S. LIBERIA	17
23	U.L.D.S. PAQUERA	16
24	U.L.D.S. SANTA CRUZ	16
25	U.L.D.S. CHOMES	15
26	U.L.D.S. CORREDORES	15
27	U.L.D.S. NICOYA	14
28	U.L.D.S. COTO BRUS	12
29	U.L.D.S. LEÓN CORTÉS	12
30	U.L.D.S. UPALA	12
31	U.L.D.S. CAÑAS	11
32	U.L.D.S. QUEPOS	9
33	U.L.D.S. BUENOS AIRES	8
34	U.L.D.S. PURISCAL	8
35	U.L.D.S. TALAMANCA	7
36	U.L.D.S. OSA	4
37	U.L.D.S. GUATUSO	3
38	U.L.D.S. LOS CHILES	2
	<b>TOTAL</b>	<b>1023</b>

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, mayo 2025

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



# REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por motivo en mayo 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	524	524	51%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	222	746	73%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	195	941	92%
OTROS	23	964	94%
CONSULTA GENERAL	14	978	96%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	11	989	97%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	11	1000	98%
RECLAMO WEB	9	1009	99%
DENUNCIA	5	1014	99%
INCONFORMIDADES DE LA RED DE CUIDO	4	1018	100%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	2	1020	100%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	2	1022	100%
SERVICIO AL CLIENTE	1	1023	100%
<b>TOTAL</b>	<b>1023</b>		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, mayo 2025

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



En el mes de mayo 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 mayo 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 mayo 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
CITAS	76
MOTIVOS VARIOS	19
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, mayo 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.