

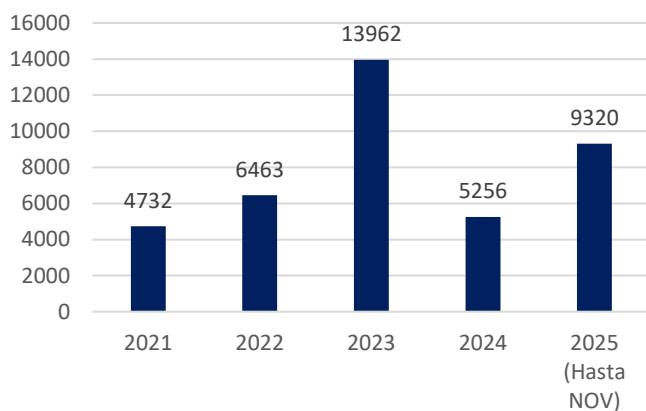


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron
969 gestiones
en noviembre
2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, noviembre 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	127	115	95	142	158	1451	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	79	80	81	78	116	1112	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	67	51	55	134	121	1083	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	55	54	51	85	71	831	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	69	81	78	107	125	1044	CRECIENTE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	49	56	56	80	97	786	MANTINE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	56	39	42	64	71	654	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	54	47	63	80	77	658	CRECIENTE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	121	106	127	139	133	1701	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	1023	820	677	629	648	909	969	9320	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, noviembre 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 noviembre, 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 30 de noviembre del 2025

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

Figura 3: Cantidad de gestiones por ULDS en noviembre 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	90
2	U.L.D.S. CARTAGO	88
3	U.L.D.S. BARRIO AMON	60
4	U.L.D.S. SAN CARLOS	58
5	U.L.D.S. DESAMPARADOS	53
6	U.L.D.S. POCOCI	47
7	U.L.D.S. ALAJUELA	45
8	U.L.D.S. LIMON	41
9	U.L.D.S. HEREDIA	40
10	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	33
11	U.L.D.S. PAVAS	33
12	U.L.D.S. LIBERIA	30
13	U.L.D.S. TURRIALBA	26
14	U.L.D.S. SAN RAMON	25
15	U.L.D.S. GRECIA	24
16	U.L.D.S. SANTA CRUZ	24
17	U.L.D.S. GOICOECHEA	24
18	U.L.D.S. SIQUIRRES	24
19	U.L.D.S. ACOSTA	21

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
20	U.L.D.S. CRISTO REY	19
21	U.L.D.S. PAQUERA	18
22	U.L.D.S. SARAPIQUI	18
23	U.L.D.S. ALAJUELITA	12
24	U.L.D.S. GOLFITO	12
25	U.L.D.S. NICOYA	12
26	U.L.D.S. CAÑAS	11
27	U.L.D.S. UPALA	11
28	U.L.D.S. BUENOS AIRES	10
29	U.L.D.S. CHOMES	8
30	U.L.D.S. COTO BRUS	8
31	U.L.D.S. LEON CORTES	7
32	U.L.D.S. PURISCAL	7
33	U.L.D.S. QUEPOS	7
34	U.L.D.S. LOS CHILES	6
35	U.L.D.S. GUATUSO	5
36	U.L.D.S. OSA	5
37	U.L.D.S. TALAMANCA	4
38	U.L.D.S. CORREDORES	3
TOTAL		969

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, noviembre 2025

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



REPORTE DE GESTIONES CIUDADANAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 4: Cantidad de gestiones por motivo en noviembre 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	339	339	35%
CITA	289	628	65%
CONSULTA GENERAL	125	753	78%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	108	861	89%
OTROS	35	896	92%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	27	923	95%
DENUNCIA	17	940	97%
SERVICIO AL CLIENTE	12	952	98%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	6	958	99%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	4	962	99%
RECLAMO WEB	3	965	100%
FELICITACIÓN POR EL SERVICIO	2	967	100%
INCONVENIENTES CON EL LLENADO DEL FORMULARIO WEB	2	969	100%
	969		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, noviembre 2025

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

En el mes de noviembre 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 30 de noviembre 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 noviembre 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA EN LA LISTA ELEGIBLES	54
CITAS	24
MOTIVOS VARIOS	19
TOTAL	97

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, noviembre 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 noviembre 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.