

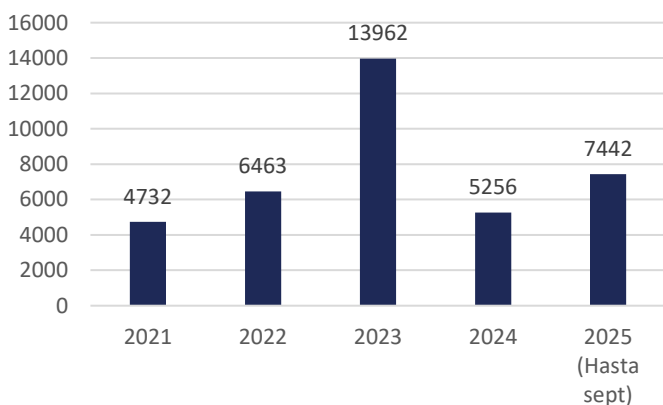


REPORTE DE GESTIONES CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

Figura 1: Cantidad de gestiones por año



Se recibieron **648 gestiones** en septiembre 2025

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, septiembre 2025

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

Figura 2: Cantidad de gestiones por ARDS

ARDS	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	ACUM	TENDENCIA
NORESTE	158	171	117	107	144	117	127	115	95	1151	DECRECIENTE
HUETAR CARIBE	154	129	105	85	120	85	79	80	81	918	DECRECIENTE
CARTAGO	110	138	104	71	126	106	67	51	55	828	DECRECIENTE
BRUNCA	90	113	86	48	112	66	55	54	51	675	DECRECIENTE
PUNTARENAS	81	91	87	94	133	98	69	81	78	812	MANTIENE
HUETAR NORTE	95	72	102	46	74	59	49	56	56	609	DECRECIENTE
SUROESTE	58	79	64	47	68	66	56	39	42	519	DECRECIENTE
CHOROTEGA	63	68	60	31	58	57	54	47	63	501	MANTIENE
CENTRAL OCCIDENTE	210	272	131	108	188	166	121	106	127	1429	DECRECIENTE
TOTAL	1019	1133	856	637	1023	820	677	629	648	7442	

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, septiembre 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 agosto, 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 septiembre del 2025

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

Figura 3: Cantidad de gestiones por ULDS en setiembre 2025

POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD	POSICIÓN	ULDS	CANTIDAD
1	U.L.D.S. PUNTARENAS	52	20	U.L.D.S. ACOSTA	13
2	U.L.D.S. HEREDIA	50	21	U.L.D.S. ALAJUELITA	13
3	U.L.D.S. CARTAGO	41	22	U.L.D.S. TURRIALBA	13
4	U.L.D.S. ALAJUELA	36	23	U.L.D.S. UPALA	12
5	U.L.D.S. BARRIO AMON	36	24	U.L.D.S. CAÑAS	11
6	U.L.D.S. DESAMPARADOS	31	25	U.L.D.S. GOLFITO	10
7	U.L.D.S. LIMON	29	26	U.L.D.S. SANTA CRUZ	10
8	U.L.D.S. LIBERIA	26	27	U.L.D.S. PAVAS	8
9	U.L.D.S. SIQUIRRES	26	28	U.L.D.S. COTO BRUS	7
10	U.L.D.S. POCOCI	23	29	U.L.D.S. CORREDORES	6
11	U.L.D.S. SAN RAMÓN	21	30	U.L.D.S. OSA	6
12	U.L.D.S. GRECIA	20	31	U.L.D.S. PURISCAL	6
13	U.L.D.S. SAN CARLOS	20	32	U.L.D.S. QUEPOS	6
14	U.L.D.S. SARAPIQUI	18	33	U.L.D.S. BUENOS AIRES	5
15	U.L.D.S. PEREZ ZELEDON	18	34	U.L.D.S. PAQUERA	5
16	U.L.D.S. NICOYA	16	35	U.L.D.S. GUATUSO	3
17	U.L.D.S. GOICOECHEA	15	36	U.L.D.S. LOS CHILES	3
18	U.L.D.S. CRISTO REY	15	37	U.L.D.S. TALAMANCA	3
19	U.L.D.S. CHOMES	14	38	U.L.D.S. LEON CORTES	1
				TOTAL	648

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, setiembre 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 CIUDADADAS CONTRALORÍA DE SERVICIOS

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

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

Figura 4: Cantidad de gestiones por motivo en septiembre 2025

MOTIVOS	CANTIDAD	ACUM	PARETO
CITA	256	256	40%
DESCONOCIMIENTO DEL ESTADO DEL BENEFICIO	215	471	73%
POBLACIÓN NO PRIORITARIA	85	556	86%
OTROS	26	582	90%
SOLICITUD DE EXTENSIÓN DE BENEFICIO	22	604	93%
CONSULTA GENERAL	15	619	96%
DENUNCIA	11	630	97%
SUSPENSIÓN DEL BENEFICIO	8	638	98%
SERVICIO AL CLIENTE	8	646	100%
INCONFORMIDADES DE LA RED DE CUIDO	1	647	100%
INCONVENIENTES CON EL SISTEMA DE AUTOGESTIÓN	1	648	100%
Total	648		

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, septiembre 2025

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



En el mes de septiembre 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 septiembre 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 septiembre 2025:

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

MOTIVO	CANTIDAD
TIEMPO DE ESPERA EN LA LISTA ELEGIBLES	55
CITAS	14
MOTIVOS VARIOS	5
TOTAL	74

Fuente: Sistema de Atenciones ciudadanas, septiembre 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 septiembre 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.