



Subgerencia de Desarrollo Social
Sistemas de Información Social

**INFORME SOBRE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA
“ENCUESTA REALIZADA DEL SEGUIMIENTO A LOS SERVICIOS
Y BENEFICIOS QUE BRINDA EL IMAS”**



MAYO, 2017

INDICE

Contenido

1. Introducción	3
2. Objetivo:.....	3
3. Metodología.....	3
4. Resultados obtenidos.....	4
4.1 Datos generales.....	4
4.2 Opinión de los Entrevistados.....	5
4.2.1 Percepción del informante sobre la atención recibida por SACI.....	7
4.2.2 Percepción del informante sobre la atención recibida por IMAS	9
4.2.3 Tramites y requisitos solicitados	11
4.2.4 El beneficio le sirvió para cubrir necesidades básicas.....	13
4.2.5 Aspectos que debe mejorar el IMAS	16
4.2.6 Requiere de otro apoyo institucional.....	17
Conclusiones	18

1. Introducción

Como parte de la gestión que el IMAS realiza en los Programas y Beneficios Sociales que desarrolla la institución, contrata los servicios de Gobierno digital, con la finalidad que aplique una encuesta con el objetivo de obtener la opinión de los usuarios entrevistados, acerca de los beneficios y servicios institucionales brindados por el IMAS.

2. Objetivo

Brindar seguimiento a los beneficios individuales ofrecidos a la población beneficiaria del IMAS, durante el año 2016.

3. Metodología.

La Subgerencia de Desarrollo Social, gira instrucciones mediante oficio SGDS-1804-12-2016, mediante el cual se informa que le corresponde realizar el seguimiento del uso de los recursos monetarios transferidos a la población beneficiaria, esta gestión se realiza todos los años. Mediante este oficio se le solicita a SIS, formar parte de la comisión de trabajo, para realizar el seguimiento de los beneficios individuales otorgados en el año 2016.

Se define contratar a Gobierno Digital, para que realice una encuesta por teléfono, a una muestra de 534 personas de las cuales, se deben de seleccionar como mínimo 368 personas usuarias de los servicios y beneficios institucionales, distribuidas proporcionalmente por ARDS según la cantidad de registros de expedientes de familiares. Los datos se observan en el siguiente cuadro.

Los agentes del Call Center, deben de llamar a las personas que forman parte de las familias según las listas entregadas por ARDS, debiendo completar un total de 368 entrevistas con su respectivo formulario.

ARDS	POBLACIÓN	PROPORCIÓN	TAMAÑO MUESTRA	
	(N° FAMILIAS)		NECESARIA	A SELECCIONAR
NORESTE	834	0.103	38	55
SUROESTE	892	0.111	41	59
ALAJUELA	1.338	0.166	61	89
CARTAGO	1.149	0.142	52	76
HEREDIA	512	0.063	23	34
CHOROTEGA	751	0.093	34	50
PUNTARENAS	702	0.087	32	46
HUETAR CARIBE	512	0.063	23	34
BRUNCA	934	0.116	43	62
HUETAR NORTE	443	0.055	20	29
TOTALES	8.067	1.000	368	534

El cuestionario contiene un total de 25 preguntas, de acuerdo a la muestra, el operador fue llamando según el número telefónico reportado, el que atiende se le denomina informante, persona que es miembro o forma parte de la familia (expediente). La recolección de los datos se realizó entre el 10 de marzo y el 5 de abril, 2017.

4. Resultados obtenidos

A continuación se muestran los resultados después de tabular cada una de las preguntas con sus respectivas respuestas, en cuadros y gráficos, con su respectiva interpretación.

4.1 Datos generales

Del total de personas que se debían entrevistar, la muestra necesaria, se logra contactar a 269 de las cuales el 96.3% corresponden a mujeres.

CUADRO 1
IMAS: ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS, EN EL AÑO 2016. DISTRIBUCION DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

SEXO	Nº	%
HOMBRE	10	3.7
MUJER	259	96.3
TOTAL	269	100.0

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017



Según la distribución de la muestra por ARDS, los resultados obtenidos se observan en el siguiente cuadro.

CUADRO 2
 IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES 2016
 N° PERSONAS ENTREVISTADAS POR SEXO, SEGÚN ARDS
 DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

ARDS	Hombre	Mujer	TOTAL
Noreste		27	27
Suroeste		36	36
Alajuela	2	48	50
Cartago		41	41
Heredia	1	13	14
Chorotega	4	14	18
Puntarena:	1	15	16
Huetar Car	1	13	14
Brunca		34	34
Huetar Nor	1	18	19
TOTAL	10	259	269

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Como se muestra en el cuadro y grafico, la ARDS de Alajuela y Cartago presentan mayor cantidad de respuestas por parte de los usuarios entrevistados.

Grafico 2



4.2 Opinión de los Entrevistados

De acuerdo a los entrevistados, en respuesta a la pregunta ¿Es usted la o el beneficiaria(o)? en el cuadro 3 se observa, que el 93.31% corresponden al beneficiario directo, este resultado es importante, porque las respuestas están fundamentadas y con conocimiento al ser el informante, el beneficiario directo.

Cuadro 3

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL AÑO 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA "¿USTED ES LA PERSONA BENEFICIARIA?", POR SEXO. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

ES LA BENEFICIARIA	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
No	5	13	18	6.69
Sí	5	246	251	93.31
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 3



En relación con las edades de los entrevistados, la mayoría de las personas que solicitan el beneficio son mujeres, se ubican en el grupo de edad de 28 a menos de 38 años, le sigue en orden de importancia el grupo de edad de 38 a menos de 48 años de edad. Se concluye que la población informante y beneficiaria son adultos jóvenes.

Cuadro 4

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES AÑO 2016
Nº DE PERSONAS ENTREVISTADAS, POR SEXO , SEGÚN GRUPO DE EDAD

INFORMACION DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

GRUPOS DE EDAD	SEXO		
	TOTAL	HOMBRES	MUJERES
DE 18 A 28	10	1	9
DE 28 A 38	122	1	121
DE 38 A 48	83	2	81
DE 48 A 58	39	5	34
DE 58 A 68	11		11
DE 68 A 78	4	1	3
TOTAL	269	10	259

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

CUADRO 4.1
 IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A
 BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016.
 DISTRIBUCION PORCENTUAL POR SEXO Y GRUPO DE
 EDAD. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

GRUPOS DE EDAD	SEXO		TOTAL
	% HOMBRES	% MUJERES	
DE 18 A 28	10.0	90.0	100.0
DE 28 A 38	0.8	99.2	100.0
DE 38 A 48	2.4	97.6	100.0
DE 48 A 58	12.8	87.2	100.0
DE 58 A 68	0.0	100.0	100.0
DE 68 A 78	25.0	75.0	100.0
TOTAL			

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 3



*Fuente: Encuesta realizada para el seguimiento de beneficios individuales
 Realizada entre el 10 de marzo al 5 de abril, 2017.*

4.2.1 Percepción del informante sobre la atención recibida por SACI

Con respecto a si utilizo el servicio 1311 con la atención de parte del operadores del Call Center, mediante el sistema SACI. El 77.3% utilizó el servicio, el 22.7% no lo utilizó. Es importante mencionar, que cada vez más la población usuaria de los servicios institucionales, se va adaptando a este método para solicitar una y ser atendido en la ULDS respectiva.

Cuadro 5

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016
N° PERSONAS ENTREVISTADAS, ACERCA DE SI UTILIZO EL SERVICIO 1311, SEGÚN EL INFORMANTE POR SEXO
DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL 2017

UTILIZO	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
No	2	59	61	22.7
Sí	8	200	208	77.3
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 4



Cuadro 6

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016 , RESPUESTA A LA PREGUNTA ¿COMO CALIFICA EL TRATO RECIBIDO EN EL CALL CENTER?. POR SEXO. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL,2017

CALIFICACION TRATO RECIBIDO	SEXO		TOTAL	%
	Hombre	Mujer		
Excelente	2	82	84	31.2
Muy Bueno	3	88	91	33.8
Bueno		38	38	14.1
Regular	1	6	7	2.6
Malo		2	2	0.7
NS / NR	4	43	47	17.5
TOTAL	10	259	269	17.47211896

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Según las personas entrevistadas a la pregunta ¿Cómo califica el trato recibido en el call center?, el 33.8% de las personas responde que el mismo fue muy bueno, el 31.2% excelente, el 14.1% lo califica de bueno, el 2.6% de regular y es tan solo el 0.7% que califica el servicio de malo. Como se puede observar cerca del 80% están conformes con el servicio brindado.

Cuadro 7

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA ¿CÓMO CALIFICA LA ORIENTACION RECIBIDA? POR SEXO, SEGÚN CALIFICACION OTORGADA. DEL 10/03 AL 5/04 DEL 2017.

CALIFICACION SOBRE	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Excelente	1	73	74	27.51
Muy Bueno	3	81	84	31.23
Bueno		55	55	20.45
Regular	1	5	6	2.23
Malo		2	2	0.74
NS / NR	5	43	48	17.84
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Según la respuesta de los entrevistados, el 31.23% califica la orientación recibida por parte del Call Center, como Muy bueno, el 27.51% de excelente, un 20.45% de bueno y de regular el 2.23% y es tan solo el 0.74% que califica la orientación de mala. Se reafirma de acuerdo a lo indicado en estas dos preguntas, que el servicio que brinda el Call center, es muy bueno.

4.2.2 Percepción del informante sobre la atención recibida por IMAS

De acuerdo a la entrevista realizada a los informantes, acerca de los beneficios solicitados y percepción de la calidad del servicio que el IMAS brinda a la población beneficiaria, los resultados son los siguientes:

Según los resultados tabulados en esta encuesta, el 89.96% de los entrevistados solicitaron el beneficios Atención Familia y Avancemos, le sigue en orden de importancia Atención Familia con el 3%. Estos datos muestran, que son los beneficios que presentan mayor demanda por parte de los usuarios y por ende son los beneficios que concentran mayor presupuesto y ejecución a nivel institucional. (Cuadro 8).

Cuadro 8

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL AÑO 2016
N° PERSONAS ENTREVISTADAS SEGÚN EL INFORMANTE Y BENEFICIO SOLICITADO
DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

BENEFICIOS	N°	%
Atención Familias	8	3.0
Atención Familias, Avancemos	242	90.0
Atención Familias, Avancemos, Capacitación	1	0.4
Atención Familias, Avancemos, Capacitación, Ideas Productivas Individuales	1	0.4
Atención Familias, Avancemos, Compra Lote	2	0.7
Atención Familias, Avancemos, Cuido y Desarrollo Infantil	3	1.1
Atención Familias, Avancemos, Cuido y Desarrollo Infantil, Ideas Productivas Individuales	1	0.4
Atención Familias, Avancemos, FIDEICOMISO	1	0.4
Atención Familias, Avancemos, Ideas Productivas Individuales	3	1.1
Atención Familias, Avancemos, Procesos Formativos	2	0.7
Avancemos	4	1.5
Ideas Productivas Individuales	1	0.4
TOTAL	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

En relacion con los beneficios individuales concedidos en el 2016, cerca del 90% de las personas entrevistadas, respondieron que fueron beneficiadas en Atencion Familias y Avancemos, siendo congruentes con la informacion que refleja el Informe de la Poblacion Beneficiaria. (Cuadro 9), es decir la mayoría de los beneficios otorgados se concentran en Avancemos y Atencion familias.

Cuadro 9

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL 2016
PERSONAS ENTREVISTADAS SEGÚN BENEFICIOS RECIBIDOS, POR SEXO.
DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

BENEFICIOS RECIBIDOS	Hombre	Mujer	TOTAL	%
Atención Familias		8	8	2.97
Atención Familias, Avancemos	9	233	242	89.96
Atención Familias, Avancemos, Capacitación		1	1	0.37
Atención Familias, Avancemos, Capacitación, Ideas Productivas Individuales		1	1	0.37
Atención Familias, Avancemos, Compra Lote	1	1	2	0.74
Atención Familias, Avancemos, Cuido y Desarrollo Infantil		3	3	1.12
Ideas Productivas Individuales		1	1	0.37
Atención Familias, Avancemos, FIDEICOMISO		1	1	0.37
Atención Familias, Avancemos, Ideas Productivas Individuales		3	3	1.12
Atención Familias, Avancemos, Procesos Formativos		2	2	0.74
Avancemos		4	4	1.49
Ideas Productivas Individuales		1	1	0.37
TOTAL	10	259	269	100.00

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

La valoración que realizan o percepción de los entrevistados referente a la atención recibida en las oficinas del IMAS, el 37.2% de los entrevistados califica la atención de muy buena, le sigue en orden de importancia, el 29.0% que la considera como excelente, el 26% la califica de buena, y considera la atención regular cerca del 6% de los entrevistados, tan solo el 1.5%

considera que la atención es mala. Como se reflejan en los datos, existe una percepción positiva en cuanto la atención brindada por parte del IMAS. (Cuadro 10).

Cuadro 10

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA ¿CÓMO CALIFICA LA ATENCION RECIBIDA EN LAS OFICINAS DEL IMAS? POR SEXO, SEGUN CALIFICACION. DEL 10/03 AL 5/04, 2017.

CALIFICACION DE ATENCION	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Excelente		78	78	29.0
Muy Bueno	6	94	100	37.2
Bueno	3	67	70	26.0
Regular	1	15	16	5.9
Malo		4	4	1.5
NS / NR		1	1	0.4
TOTAL	10	259	269	100.0

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

4.2.3 Tramites y requisitos solicitados

En cuanto a los requisitos que deben de presentar para obtener un beneficio, en el cuadro 11, se muestran los resultados, en donde la mayoría de los entrevistados, el 73.96% lo consideran necesarios, para el 20.07% de los entrevistados los requisitos solicitados son pocos y para el 4.83% son muchos.

Cuadro 11

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA ¿COMO CONSIDERA LOS REQUISITOS SOLICITADOS? POR SEXO, SEGUN OPINION DEL INFORMANTE. DEL 10/03 AL 5/04, 2017.

OPINION	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Muchos		13	13	4.83
Necesarios	8	191	199	73.98
Pocos	2	52	54	20.07
NS/ NR		3	3	1.12
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

En relación con los trámites realizados, para poder acceder a uno de los beneficios que brinda el IMAS, según la oferta programática, el 70.26% de los informantes, respondieron que el trámite es fácil, el 21.56% considera que es difícil, el 3.72% lo considera muy fácil, el 2.23% muy difícil. (cuadro 12). Igualmente se observa que la mayoría de los entrevistados, lo califica de fácil, si casi una tercera parte de esta población percibe dificultad para acceder a los servicios, sería importante cotactarlos, para indagar un poco más acerca de su disconformidad.

Cuadro 12

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. OPINION DEL INFORMANTE SOBRE EL TRAMITE REALIZADO PARA ACCEDER AL BENEFICIO, POR SEXO SEGÚN OPINION. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

OPINION	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Difícil	3	55	58	21.56
Fácil	7	182	189	70.26
Muy difícil		6	6	2.23
Muy Fácil		10	10	3.72
NS / NR		6	6	2.23
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Para el 84.39% de los entrevistados, ante la pregunta si le faltó algún documento en la atención, respondieron que no y el 14.87% manifestó que si le faltó documentos. La mayoría de documentos que los usuarios mencionan son la constancia de estudio, comprobante de pensión, comprobante de banco de apertura de la cuenta bancaria, dictamen médico y recibos de servicios públicos. (Cuadro 13).

Cuadro 13

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA, SI LE FALTO UN DOCUMENTO EN LA ATENCION. POR SEXO, SEGÚN OPINION. DEL 10 MARZO AL 5 ABRIL, 2017.

FALTO UN DOCUMENTO	Nº	%
No	227	84.39
Si	40	14.87
NS/NR	2	0.74
TOTAL	269	100.00

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 MARZO AL 5 ABRIL, 2017

Para el 53.5% de los entrevistados perciben que para entregar el beneficio, la oficina regional del IMAS, tardó entre uno y tres meses, el 33.8% manifestó que recibió el beneficio en menos de un mes, el 6.7% entre tres y menos de seis meses, y seis meses o más el 2.2%. Es importante resaltar que para la mayoría de los usuarios, beneficio se tramitó en un tiempo menor a tres meses. (Ver cuadro 13).

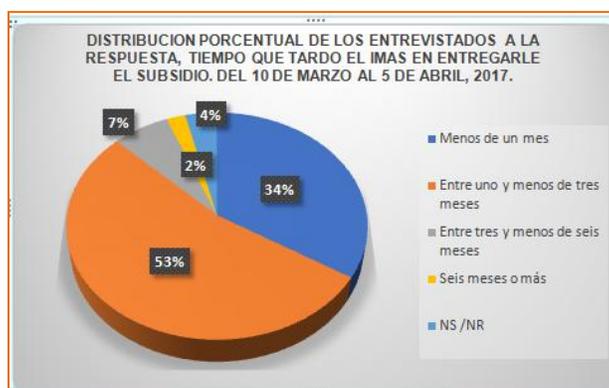
Cuadro 14

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA TIEMPO QUE TARDO EL IMAS EN ENTREGARLE EL SUBSIDIO. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

TIEMPO	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
Menos de un mes	3	88	91	33.8
Entre uno y menos de tres meses	3	141	144	53.5
Entre tres y menos de seis meses		18	18	6.7
Seis meses o más	1	5	6	2.2
NS /NR	3	7	10	3.7
TOTAL	10	259	269	100.0

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 5



4.2.4 El beneficio le sirvió para cubrir necesidades básicas

Para el 89.59% de las personas entrevistadas, el beneficio otorgado le sirvió para cubrir sus necesidades básicas, ver cuadro 15, y grafico 6

Cuadro 15

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. RESPUESTA A LA PREGUNTA, ¿EL BENEFICIO SIRVIO PARA CUBRIR SUS NECESIDADES BASICAS?. POR SEXO. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

CUBRE SUS NECESIDADES	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
No	1	27	28	10.41
Sí	9	232	241	89.59
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 6



A la pregunta ¿Por qué el beneficio le permitió cubrir sus necesidades básicas? Para el 28% de los informantes, el subsidio les ha permitido cubrir sus necesidades básicas, en cambio para el 19.42% manifestaron que el monto del subsidio, no les cubrió en su totalidad para los gastos necesarios y para el 10.79%, indicaron que les ha sido de mucha ayuda. En general se observa que las respuestas de los usuarios, han sido positivas en el sentido de que el beneficio, les ha permitido satisfacer sus necesidades básicas.

CUADRO 16
IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016, RESPUESTA A LA PREGUNTA EL BENEFICIO LE PERMITIO CUBRIR SUS NECESIDADES BASICAS? SEGÚN CATEGORÍA DE RESPUESTA. DEL 10-03 AL 5 --04, 2017.

CATEGORIAS	Nº	%
PARA APOYO DE NECESIDADES BASICAS (ALIMENTACION, PASAJES, SERV. BASICOS, EDUCACION Y PAGO DE ALQUILER.)	79	28.42
NO CUBRE EN SU TOTALIDAD	54	19.42
AYUDA PARA PAGAR SEGURO	1	0.36
CON LA AYUDA SALEN ADELANTE	23	8.27
QUEDO SATISFECHA CON LA AYUDA BRINDO EL IMAS	1	0.36
PARA COMPRA E MAQUINAS Y MATERIALES	1	0.36
COMPRA DE ELECTRODOMESTICOS	1	0.36
PARA PAGO DE ALQUILER Y ESTUDIOS	5	1.80
PARA GASTOS DE ESTUDIOS DE HIJOS	9	3.24
PARA ALIMENTACION	13	4.68
SON DE MUCHA AYUDA	30	10.79
PARA SEGUIR E DIARIO VIVIR	6	2.16
POR LA BECA AVANCEMOS TERMINO DE ESTUDIAR	1	0.36
PAGO DE SERV. TRANSPORTES Y MATERIALES ESTUDIOS	6	2.16
PARA SALUD	1	0.36
PARA PAGAR CURSOS Y SEGURO MEDICO	7	2.52
PARA REPARACION DE VIVIENDA	2	0.72
PARA SEGURO MEDICOS Y SERVICIOS PUBLICOS	6	2.16
NO RECIBIO LA AYUDA	1	0.36
ALIMENTACION Y EDUCACION	2	0.72
NS/NR	29	10.43
TOTAL	278	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA EL 10/03 AL 5/04 2016, REALIZADA POR CALL CENTER.

A su vez para el 93.68% de las personas entrevistadas, el beneficio le ha permitido mejorar su situación familiar, tan solo el 6.32% manifestó que el mismo no le había servido para ello.

Cuadro 17

IMAS . ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL 2016 . RESPUESTA A LA PREGUNTA A MEJORADO SU SITUACION FAMILIAR CON EL BENEFICIO OTORGADO. POR SEXO, SEGÚN OPINION. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

OPINION	HOMBRE	MUJER	TOTAL	%
No	2	15	17	6.32
Sí	8	244	252	93.68
TOTAL	10	259	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Grafico 7



Del 94% de los entrevistados que respondieron afirmativamente a la pregunta, ¿Por qué le ha mejorado su situación familiar? En general las respuestas son positivas, orientado a que el subsidio les ha ayudado bastante, que ha sido de gran apoyo, les ha permitido salir adelante, algunos manifiestan que les permite alimentarse, otros que viven más tranquilos etc. Los resultados tabulados están exhibidos en el cuadro 18. Por otra parte, para el 9.15% de los que respondieron que no, sumando las tres categorías de respuestas, refieren que no han mejorado, que es poca ayuda, que el subsidio es muy poco. Como se observa en el cuadro, la mayoría de las respuestas son favorables, el subsidio les ha permitido a las familias, complementar los gastos para satisfacer sus necesidades alimentarias, pago de servicios públicos, pago de alquiler y otras necesidades. En el caso del beneficio Avancemos, mencionan que el mismo le has permitido mantener al joven en el Centro educativo y comprar los materiales de estudio que les solicitan.

Cuadro 18

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS, A LA PREGUNTA PORQUE LE HA MEJORADO SU SITUACION FAMILIAR. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.		
A MEJORADO SU SITUACION FAMILIAR	N°	%
SITUACION ECONOMICA Y FAMILIAR HA MEJORADO	3	1.02
HAN PODIDO ESTUDIAR Y SALIR CON LOS GASTOS DE ESTUDIO	21	7.12
ECONOMICAMENTE HA PODIDO SALIR ADELANTE	32	10.85
BASTANTE, ES DE GRAN APOYO Y HA SIDO DE GRAN AYUDA	48	16.27
PARA GASTOS BASICOS	27	9.15
PARA ALIMENTACION Y ESTUDIO	23	7.80
HA PODIDO ALIMENTARSE Y MEJORAR SU SALUD.	13	4.41
ES POCO LA AYUDA	13	4.41
MUY POCO	6	2.03
PARA PAGO DE SERVICIOS PUBLICOS	8	2.71
NO HA MEJORADO	7	2.37
MEJORAMIENTO DE SU VIVIENDA Y ALIMENTACION	4	1.36
VIVEN UN POCO MAS TRANQUILOS	6	2.03
PERMITE SEGUIR ESTUDIANDO Y CON AYUDA AL NIÑO	7	2.37
HAN PODIDO ESTUDIAR Y ALIMENTARSE	7	2.37
TIENE SU PROPIO NEGOCIO	4	1.36
EL BENEF. AVANCEMOS SE AYUDO	7	2.37
CON SUBSIDIO VIVE Y MANTIENE EN CE AL ESTUDIANTE	4	1.36
LE HA MEJORADO SU CALIDAD DE VIDA	4	1.36
EN LA EDUCACION Y ECONOMIA	2	0.68
AYUDA EXTRA QUE NO ESPERABA	2	0.68
EDUCACION DE LA FAMILIA	2	0.68
ES MAS LLEVADERA LA CARGA Y LA AUTOESTIMA SUBE	2	0.68
ES UNA BENDICION	3	1.02
EN PAGO DE ALQUILER	2	0.68
HAN PODIDO ESTUDIAR Y CUIDAR SU SALUD	1	0.34
LE AYUDA HACER LOS PAGOS MENSUALES	1	0.34
ES MUY POCO SOLO ALCANZA PARA COMIDA Y SERVICIOS.	1	0.34
TIENE UNA VIVIENDA DIGNA Y ESPACIO PARA EL NEGOCIO	1	0.34
MEJORES CONDICIONES EN LA CASA	1	0.34
TIENE SEGURO MEDICO	1	0.34
LE BRINDARON EQUIPO, MAQUINA PARA TRABAJAR	1	0.34
NS/NR	31	10.51
TOTAL	295	100.00

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

4.2.5 Aspectos que debe mejorar el IMAS

En relación con la opinión de los entrevistados acerca de que debe mejorar el IMAS, el 20.82% responden que se debe agilizar la visita domiciliar y que mejoren los estudios para que no le ayuden a gente que no ocupe o necesita la ayuda. Le sigue en orden de importancia, 16.36% que considera que tanto el Call Center como funcionarios de las ULDS los han atendido bien. En general se observan opiniones favorables en relación con la atención del IMAS, pero si cabe resaltar que para el 5.95% informantes, reclaman que se debe mejorar la atención en el Call Center, referente a que se facilite el ingreso a las llamadas y que brinden citas más próximas y otro porcentaje igual, considera que se debe mejorar la atención. (Cuadro 19).

Cuadro 19

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES, OTORGADOS EN EL AÑO 2016. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS, EN RELACION CON LA PREGUNTA: QUE DEBE MEJORAR EL IMAS. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

QUE DEBE MEJORAR EL IMAS	Nº	%
EL SUBSIDIO ES MUY POCO , AUMENTAR LA AYUDA.	4	1.49
EL FUNCIONARIO NO BRINDA UN BUEN TRATO. ES MAL HUMORADO.	13	4.83
HAY MUCHA ARGOLLA, PORQUE PERSONAS TIENEN BENEFICIO QUE SI TIENEN RECURSOS.	1	0.37
MUY BIEN LA ATENCION. SE SIENTE SATISFECHA	18	6.69
A LA HORA GESTIONAR LA AYUDA SEA UN POCO MAS RAPIDO.	2	0.74
SE TARDA MUCHO EN ATENDER LA LLAMADA.	8	2.97
QUE MANTENGAN EL BENEFICIO ACTIVO.	3	1.12
AGILIZAR LAS VISITAS DOMICILIAR Y QUE MEJOREN LOS ESTUDIOS PARA QUE NO LEN AYUDA A GENTE QUE NO LA OCUPA O NO LA NECESITA.	56	20.82
NO DEBE MEJORAR NADA YA QUE TANTO EN EL CALL CENTER COMO EN ULDS EL TRATO HA SIDO BIEN.	44	16.36
ALGUNOS FUNCIONARIOS SON ODIOSOS Y REPUGNANTES.	4	1.49
AMPLIAR LAS INSTALACIONES DEL IMAS.	5	1.86
APOYAR MAS LAS IDEAS PRODUCTIVAS.	1	0.37
FUNCIONARIOS NO USEN EL TIEMPO EN ACTIVIDADES SOCIALES Y MEJOREN LA ATENCIÓN.	1	0.37
MEJORAR LA ATENCION	16	5.95
AUMENTAR EL MONTO DE AVANCEMOS Y Y AYUDAR MAS A MUJERES EMPRENDEDORAS.	2	0.74
APOYAR A LOS JOVENES CON CAPACITACIONES	1	0.37
AYUDAR A MAS FAMILIAS	4	1.49
AYUDAR DE MANERA MAS UNIFORME A LAS FAMILIAS , PORQUE SE AYUDA MAS A OTROS.	1	0.37
FACILITAR EL INGRESO AL CALL CENTER Y BRINDAR CITAS MAS PROXIMAS NO TAN DISTANTES.	16	5.95
CONSIDERA QUE LA HAN ATENDIDO BIEN.	16	5.95
MEJORAR LA COORDINACION Y LOS CICLOS DE AYUDA.	1	0.37
NO LE PERMITEN PLANTEAR SU SITUACION ECONOMICA.	2	0.74
SERVICIO DE ULDS POR INTERNET	1	0.37
BRINDAR MAS INFORMACION A LAS PERSONAS Y QUE MNEJEN LA MISMA . QUE SE ACERCAN A LA ULDS.	3	1.12
REDUCIR DOCUMENTACION SOLICITADA	2	0.74
LA INFORMACION ES AMBIGUA Y EL TRATO NO ES BUENO EN EL CALL CENTER.	2	0.74
AUMENTAR EL PRESUPUESTO Y PERSONAL QUE ATIENDE.	6	2.23
PUNTUALIDAD EN LA ATENCION CON CITAS.	11	4.09
QUE CADA TRAMITE TENGA SUS PROPIOS REQUISITOS.	1	0.37
QUE LA COMUNICACIÓN SEA CON LA OFICINADEL IMAS.	1	0.37
QUE CUANDO INDIQUE VAN A LLAMAR, REALMENTE LO HAGAN.	1	0.37
SEGUIMIENTO A LOS BENEFICIOS ENTREGADOS	2	0.74
NO TIENE SUGERENCIA	6	2.23
99. NS/NR	14	5.20
TOTAL	269	100

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

4.2.6 Requiere de otro apoyo institucional

Con respecto a la pregunta que otro apoyo institucional requiere del IMAS, en el cuadro 20, se observa que el 23.42% responde que ningún otro apoyo institucional, ya que con los beneficios que se les brinda están satisfechos, sabiendo que en la mayoría de los beneficiarios se les otorga Atención a Familias y Avancemos. El 14.13% responde que requieren de Mejoramiento de su vivienda, siguiendo el orden según porcentaje, el 9.67% requiere del programa Avancemos, otras respuestas con porcentajes menores, se pueden observar en el cuadro.

Cuadro 20

IMAS. ENCUESTA REALIZADA SOBRE SEGUIMIENTO A BENEFICIOS INDIVIDUALES OTORGADOS EN EL 2016. DISTRIBUCION PORCENTUAL DE LOS ENTREVISTADOS , A LA PREGUNTA REQUIERE ALGUN OTRO APOYO INSTITUCIONAL. DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017.

REQUIERE ALGUN OTRO APOYO INSTITUCIONAL	N°	%
ATENCION FAMILIA	21	7.81
ATENCION Y AVANCEMOS	4	1.49
AVANCEMOS	26	9.67
CAPACITACION TECNICA	11	4.09
ATENCION FAMILIA, CAPACITACION TECNICA Y AVANCEMOS	2	0.74
CAPACITACION TECNICA E IDEAS PRODUCTIVAS	3	1.12
BECAS PARA LA UNIVERSIDAD	1	0.37
ALQUILER DE CASA	3	1.12
ALQUILER DE VIVIENDA, ATENCION FAMILIA Y AVANCEMOS	1	0.37
AYUDA ARA SICOLOGIA FAMILIAR	1	0.37
AYUDA TITULACION	1	0.37
COMPRA DE LOTE	1	0.37
HOGARES CONECTADOS	13	4.83
IDEAS PRODUCTIVAS /PUENTE AL DESARROLLO	1	0.37
AVANCEMOS Y MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	1	0.37
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	38	14.13
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA/IDEAS PRODUCTIVAS/EMPRENDEDURISMO	2	0.74
MEJORAMIENTO DE VIVIENDA/HOGARES CONETADOS/ATENCION FAMILIAS	2	0.74
PLAN DE HOGARES CONECTADOS/CAPACITACION TECNICA/IDEAS PRODUCTIVAS	1	0.37
PLAN PUENTE/IDEAS PRODUCTIVAS/ ATENCION FAMILIAS	3	1.12
PLAN PUENTE	5	1.86
AUMETAR EL MONTO DEL SUBSIDIO	3	1.12
RED DE CUIDO	2	0.74
RED DE CUIDO Y AVANCEMOS	1	0.37
EMPRENDEDURISMO	8	2.97
IDEAS PRODUCTIVAS	21	7.81
OTROS	23	8.55
NINGUN	63	23.42
NS/NR	7	2.60
TOTAL	269	100.00

FUENTE: SIS, ENCUESTA REALIZADA DEL 10 DE MARZO AL 5 DE ABRIL, 2017

Conclusiones

1. Los resultados muestran que del tamaño de la muestra definido, se logra entrevistar al 73.09% (269 de 368), de los cuales el 96.3% corresponde a mujeres.
2. Las oficinas regionales donde residen los informantes que obtuvieron mayor respuesta, son Alajuela, Cartago, Suroeste y Brunca.
3. El 93.31% de los entrevistados, es el beneficiario directo.
4. La edad de la mayoría de los informantes se ubican en el grupo de edad de los 28 a menos de 38 años, lo que se concluye que es una población adulta joven.
5. Para el 77.3% de los informantes, respondió que utilizó el servicio 1311, y cerca del 80%, califican el trato recibido con opiniones favorables y con respecto a la orientación de los servicios que ofrece el IMAS, sumando las categorías de respuestas favorables, el 79.19% es positiva.
6. Los beneficios que solicitan y presentan mayor demanda son Avancemos y Atención Familia.
7. El 90% de las personas entrevistadas, recibieron el beneficio Avancemos y Atención Familias, el cual concuerda con los datos que se publican en el Informe de la Población Beneficiaria, en donde estos dos beneficios son los que concentran el presupuesto ejecutado y las familias beneficiadas.
8. Para el 92.2% de los informantes valoran la atención en las oficinas del IMAS, de excelente, muy buena y buena.

9. En relación con los requisitos, el 73.96% de los usuarios consideran que son necesarios y con respecto a los trámites, el 70.6% opinan que el mismo es fácil. Cerca de una tercera parte, respondió que el trámite es difícil.
10. Para el 84.39% respondió que no le hizo falta ningún documento en la atención, significa que existe una buena orientación por parte del call center al indicar los documentos y requisitos que se solicitan en cada beneficio.
11. El 87.3% de los informantes, indica que el tiempo para entregar el beneficio fue inferior a tres meses.
12. Para la mayoría de los usuarios (89.59%), el beneficio le permitió cubrir sus necesidades básicas, principalmente en alimentación, pago de servicios, alquiler, pasajes estudio etc. También para el 93.6%, el beneficio otorgado les permitió mejorar su situación familiar, la mayoría opina que los mismos han sido de gran ayuda y de apoyo para salir adelante, que viven más tranquilos, etc.
13. En relación a la pregunta que debe mejorar el IMAS, el 20.82% considera que se deben agilizar la visita domiciliar para mejorar los estudios, para que no le den ayuda a familias que no necesitan. Esta opinión es muy importante, porque refleja que es necesario efectuar la supervisión y el control por muestra de las FIS que no se aplican en visita domiciliar. Existen otras repuestas que en cierta medida se quejan, como el amentar el monto del subsidio, mejorar la atención, beneficiar a más familias etc.
14. Con respecto a que si requieren otro apoyo de la institución, el 23.42% responde que ninguno, pero la mayoría de las respuestas se distribuyen en que si necesitan de mas apoyo en cuanto a beneficios se refiere, por ejemplo en Mejoramiento de Vivienda, en Avancemos, en Ideas Productivas, en el beneficio Atención Familia, hogares conectados, en titulación, etc.