



Defensoría indaga problemas que enfrentan usuarios(as) en zonas alejadas del país

## **Habitantes en extrema pobreza denuncian limitaciones para acceder a subsidios del IMAS**



La dilación excesiva en la atención y resolución de solicitudes de beneficios por parte de las Gerencias Regionales del Instituto Mixto de Ayuda Social, motivó a la Defensoría a abrir una investigación de oficio sobre la gestión administrativa y financiera de estas dependencias. Más información en Pág.2. *Foto con fines ilustrativos*

Ante denuncia presentada por habitante **Defensoría verifica legalidad ante proyecto de construcción en cementerio Calvo**



Más información en Pág.7.

*Foto con fines ilustrativos*

Defensoría de los Habitantes acelera investigación sobre situación

## **Lluvia de quejas por problemas con becas de FONABE**

Más información en Pág.5.

*Foto con fines ilustrativos*



Defensoría indaga problemas que enfrentan  
usuarios(as) en zonas alejadas del país

## Habitantes en extrema pobreza denuncian limitaciones para acceder a subsidios del IMAS

La dilación excesiva en la atención y resolución de solicitudes de beneficios por parte de las Gerencias Regionales del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), motivó a la Defensoría de los Habitantes a abrir una investigación de oficio sobre la gestión administrativa y financiera de estas dependencias.



**En los últimos años aumentaron las denuncias de las y los habitantes ante las sedes de la Defensoría en las Regiones Chorotega, Brunca, Atlántica, Norte, Pacífico Central y Sur.**

*Imagen con fines  
ilustrativos*

Las denuncias contra el IMAS, recibidas en las seis sedes regionales de la Defensoría, han venido en crecimiento en los últimos años y la colocan entre las tres instituciones públicas más denunciadas por los y las usuarias.

Es así como habitantes de las Regiones Chorotega, Brunca, Atlántica, Norte, Pacífico Central y Sur, tienen que enfrentar un largo camino no sólo para el estudio y resolución de cada solicitud, sino además para la concreción del giro económico, en aquellos casos en que el beneficio es aprobado.

La queja más usual que recibe la Defensoría de los Habitantes se refiere a la demora en la realización de la Ficha de Información Social (FIS), la cual se aplica en los domicilios de las y los solicitantes. Así las cosas, en la atención de estas denuncias, la Defensoría constató que las Gerencias Regionales del IMAS enfrentan una serie de situaciones que afectan directamente el servicio que se brinda a las personas, tales como:

-Insuficientes trabajadores sociales tanto en Gerencias Regionales como en las oficinas cantonales; situación que ocasiona demora en la aplicación de la FIS y sobrecarga de trabajo para los actuales funcionarios.

-Inexistencia de un registro computarizado de solicitudes nuevas, lo cual invisibiliza cada solicitud e impide al interesado exigir respuestas oportunas o brindar seguimiento a la atención de su asunto. Actualmente los registros son manuales, no llevan un consecutivo y no se brinda al solicitante comprobante alguno de su gestión; se abren expedientes sólo cuando se autoriza la



**La Defensoría investigará la existencia o no de deficiente administración financiera, que podría restringir accionar de Gerencias Regionales del IMAS. En la foto la oficina ubicada en Ciudad Neilly.**

*Foto: Oficina de Prensa DHR*

concesión de un beneficio.

-Negativa de recibir solicitudes. Conoce la Defensoría que, en algunos casos, las oficinas regionales del IMAS se niegan a recibir solicitudes nuevas aduciendo que, por falta de recursos, es mejor “evitar crear expectativas” en la población, pero ni siquiera brindan información sobre posibles fechas para recibir solicitudes.

- Informalidad en el rechazo de ayudas solicitadas. Las denegatorias se hacen de manera personal y verbal, lo que impide a las y los solicitantes presentar las apelaciones respectivas.

-Involucramiento de grupos comunales denominados por el IMAS como “Consejos de Desarrollo Humano”, los cuales se encargan de identificar posibles beneficiarios, elaborando y enviando listas de personas recomendadas. Esta práctica, según algunos habitantes, le resta objetividad y celeridad al proceso.

-Suspensión de beneficios aprobados. Cuando el IMAS destina fondos para atender familias damnificadas por emergencias, gran cantidad de beneficiarios ordinarios se ven afectados pues se suspende por tiempo indefinido el subsidio. Esto evidencia una deficiente planificación por parte de ese Instituto respecto a su proceder en tales coyunturas.

-Deficiente administración financiera. Según información proporcionada a la Defensoría por algunos Gerentes Regionales, el IMAS carece de uniformidad en las fechas de los giros realizados a estas dependencias, por lo que se desconocen las fechas probables de nuevas transacciones y, a partir de ello, rechazan las nuevas solicitudes de ayuda por carencia de fondos.

Ante este panorama, la Dirección de Control de Gestión Administrativa de la Defensoría realiza un estudio integral sobre el modelo de gestión administrativa y financiera de las Gerencias Regionales del IMAS, pues al parecer lejos de resolver el problema de la pobreza extrema en el país, está vulnerando los derechos de un enorme sector de su población meta, sean aquellas personas que viven en zonas alejadas.

“Con esta investigación se busca determinar los factores que están incidiendo en la dilación de los trámites para atender, calificar, resolver y girar las ayudas sociales solicitadas. Los resultados de este estudio se darán a conocer a las respectivas autoridades con el fin de mejorar la gestión en beneficio de las y los solicitantes de estas ayudas sociales”, dijo Ofelia Taitelbaum, Defensora de los Habitantes.

El día de ayer se realizó una reunión con Fernando Marín, presidente ejecutivo del IMAS, a quien se le expusieron las situaciones encontradas y los objetivos de la investigación.

Marín informó que se está trabajando en un cambio del modelo de asistencia social con el fin de atender esta situación.

Asimismo, el jerarca del IMAS estuvo anuente en colaborar con el estudio iniciado por la Defensoría, y se comprometió a informar sobre las acciones emprendidas.

Defensoría de los Habitantes acelera investigación sobre situación

## Lluvia de quejas por problemas con becas de FONABE

La Defensoría de los Habitantes recibió en los últimos 10 meses más de 350 quejas contra acciones u omisiones del Fondo Nacional de Becas, de las cuales 118 han requerido de una atención especializada en el Área de Niñez y Adolescencia.

Prevalcen temas como las suspensiones del beneficio, sean estas definitivas o por la insuficiencia de presupuesto para hacer frente a los depósitos mensuales en los diferentes proyectos, asimismo, se reiteran denuncias por la falta de respuesta del Fondo ante nuevas solicitudes de beneficios. Como parte de las investigaciones puntuales (casos individuales) FONABE ha informado que efectivamente se han eliminado becas dado que al momento de llenar los datos para la solicitud del beneficio no se indicó un monto correspondiente al ingreso per cápita, argumento que no ha sido de recibo por parte de la Defensoría dado que en ninguno de los casos FONABE ha demostrado que la suspensión se realice luego de un debido proceso.



**Las y los estudiantes que reciben este subsidio dependen del mismo para estudiar.**

*Imagen con fines ilustrativos*

Asimismo, se ha encontrado casos en los que un miembro de la familia sí disfruta de un beneficio y otro no alegando falta de documentación en el segundo caso. A lo anterior se le suma las dificultades para incluir nuevamente como beneficiario (a) a un (a) estudiante al que se le hubiera suspendido la beca por causas ajenas a su control y que más bien se encuentran en la esfera de manejo administrativo de FONABE o de los comités de becas de los centros educativo.

Las inconformidades generalmente son expresadas por madres y padres, sin embargo, también se registran denuncias de personal docente encargado de becas y de la Dirección de los centros educativos afectados por acciones u omisiones de FONABE que afecta a grupos numerosos de estudiantes. Además el trámite y efectiva resolución de los casos que se tramitan en relación con FONABE presentan limitaciones dado que las respuestas recibidas por parte de ese fondo con frecuencia son insuficientes.

La suma de las situaciones descritas motivo a la Defensoría de los Habitantes a iniciar recientemente una Investigación de Oficio que se tramita bajo el número de expediente 74383-2011-Si, dicha investigación tiene como objetivos generales: 1. Recopilar información general sobre la situación administrativa y presupuestaria de FONABE.

2. Analizar la metodología de trabajo en relación con el servicio que debe brindar el Fondo y 3. Realizar recomendaciones según los hallazgos, se espera a corto plazo contar con los resultados de este proceso, los cuales serán informados oportunamente a las autoridades correspondientes.

Esta investigación ha generado solicitar información al mismo FONDO, al PANI, a FODESAF, así como efectuar una reunión con funcionarios de la Contraloría de la República y aún faltan otras fuentes por consultar. Actualmente la investigación se encuentra en una etapa intermedia, de análisis de los datos para posteriormente emitir un informe con recomendaciones.

Ante denuncia presentada por habitante

## Defensoría verifica legalidad ante proyecto de construcción en cementerio Calvo



**La Municipalidad de San José pretende utilizar los terrenos donde estuvo ubicado el cementerio Calvo para construir una Villa Olímpica y parqueos, decisión que molesta a algunos habitantes.**

*Imagen con fines ilustrativos*

Con el propósito de verificar el cumplimiento del ordenamiento jurídico, la Defensoría de los Habitantes admitió para estudio una denuncia interpuesta por un habitante, sobre la intención de iniciar por parte de la Municipalidad de San José un proyecto de construcciones en el cementerio Calvo.

En la queja se expone que el ayuntamiento desea utilizar esos terrenos para una Villa Olímpica y parqueos, con lo que estaría modificando, en criterio de la persona denunciante, del uso de dicho lote según lo establecido en la zonificación del Plan de Ordenamiento Urbano del Cantón Central de San José.

Además explica que con dicha acción se ofendería la honra y la buena memoria de los difuntos que fueron enterrados en ese lugar de respeto piadoso, provenientes la gran mayoría de familias de muy escasos recursos y que en su criterio, se debe verificar si se contó con el permiso de salud que determina la exhumación de los mismos.

Igualmente sostiene que de acuerdo a la normativa vigente, se pretende que esos terrenos sean vistos solo con un lote sujeto a desarrollo urbano, siendo que está oficialmente dedicado exclusivamente a Cementerio administrado por el gobierno municipal por mandato por ley, entre otros aspectos que expone.

La Defensoría aclara que la denuncia interpuesta se encuentra en proceso de investigación y que eso no significa que se haya aceptado como ciertos los hechos que en ella se enuncian. Además, el hecho de que la Defensoría investigue esta queja no interrumpe ningún plazo administrativo o judicial.

La denuncia se encuentra actualmente en la Dirección de Control de Gestión Administrativa de la Defensoría, donde se inició la indagación de los hechos con el fin de que se brinden un informe cuyos resultados serán dados a conocer en su oportunidad.

Barrio México, Calle 22. Avenida 7 y 11  
Oficina de Prensa  
Teléfono 22482385

Correo: [atabash@dhr.go.cr](mailto:atabash@dhr.go.cr)  
[kquiros@dhr.go.cr](mailto:kquiros@dhr.go.cr)

---

## Estamos en la Web

[www.dhr.go.cr](http://www.dhr.go.cr)

Facebook: Defensoría de los Habitantes de la  
República

---

## Misión

La Defensoría de los Habitantes de la República es la institución responsable de proteger los derechos e intereses de las y los habitantes del país frente a las acciones y omisiones del sector público y en el cumplimiento de su mandato divulgará y promocionará esos derechos. Así mismo, velará porque el funcionamiento del Sector Público se ajuste a la moral y la justicia.

## Visión

Ser una institución fortalecida, dinámica y con credibilidad, regionalizada y accesible en el ámbito nacional, con legitimidad y objetividad en sus actuaciones que procura garantizar el respeto a los derechos e intereses de las personas contribuyendo al mejoramiento de la gestión del sector público

