



Casos que usuarios indican tener pendientes de  
solución o dificultades para acceso del servicio

## **Defensoría solicita al IMAS referirse a más de 200 solicitudes de habitantes que reclaman una respuesta**

*Jueves 27 de Agosto de 2020.* La Defensoría de los Habitantes trasladó al Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) un grupo de más de 200 reclamos de personas de diferentes zonas del país que presentaron una queja porque desconocen el estado de situación de su solicitud o porque manifestaron haber tenido dificultades para el acceso a los servicios que presta esa entidad.

La Defensoría de los Habitantes solicitó a las autoridades del IMAS referirse a cada uno de los casos, indicando la atención brindada, la resolución correspondiente o bien, el abordaje que se puede realizar a esas personas.

El listado remitido se clasificó de la siguiente forma:

- Un total de 21 denuncias relativas a beneficios aprobados sin depósito
- Un total de 05 denuncias relativas a beneficios (subsidio de emergencia) aprobado y reversado
- Un total de 72 denuncias relativas a problemas para acceder a los servicios de la institución (obtención de citas)
- Un total de 15 denuncias relativas a denegatorias verbales de beneficios económicos
- Un total de 15 denuncias relativas a solicitudes de beneficio económico en lista de espera por falta de liquidez o presupuesto

- Un total de 21 denuncias relativas a dilación en estudios socioeconómicos (actualización o aplicación por primera vez de FIS)
- Un total de 44 denuncias relativas a solicitudes de beneficio económico en que no se ha notificado una resolución
- Un total de 12 denuncias relativas a solicitudes de valoración a través de referencias de otras instituciones (PANI, hospitales, OIJ, entre otros) que no han sido atendidas
- Un total de 6 denuncias relativas a inconformidades con suspensiones de beneficios

Asimismo, a fin de contar con información que permita conocer la generalidad en cuanto a las medidas administrativas adoptadas por el IMAS para garantizar la debida prestación de servicios a la población en cumplimiento de las funciones legalmente encomendadas, se incorporó una serie de consultas relativas a la emisión de directrices internas para la recepción, trámite y resolución de las solicitudes de asistencia económica, asignación de presupuesto, disponibilidad de recursos, proyecciones para el segundo semestre 2020, entre otros aspectos de la labor que realiza esa institución.

### **Oficina de Comunicación**

### **Defensoría de los Habitantes**