



Usuarios pueden recurrir a la Defensoría a formalizar reclamo

Habitantes denuncian dificultades para acceder a centro de llamadas del IMAS

Lunes 22 de Febrero 2021. Habitantes denuncian problemas para acceder al centro de llamadas del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) para poder obtener una cita o canalizar un trámite a través de esa plataforma tecnológica.

Entre los principales motivos que reclaman las personas usuarias están la imposibilidad de ingresar al call center, siendo éste el medio establecido para poder obtener las citas para los distintos trámites, sean beneficios ordinarios, becas, actualizaciones de datos o incluso obtención de cita para solicitar la certificación Sistema de Información de la Población Objetivo SIPO que permite el aseguramiento por el Estado, entre otros.

Hay otras personas que indican poder ingresar al sistema de llamada telefónica después de muchos intentos y estar un rato en línea, y se les indica que no hay citas disponibles para la localidad que les corresponde. Y por último, hay usuarios que mencionan en su queja que logran acceder al centro de llamada, pero la información que se les brinda no es suficiente, como por ejemplo, en casos de suspensión de beneficios donde señalan que no reciben una explicación o razón por la cual se tomó esa medida.

“La Defensoría de los Habitantes estará alzando la voz, aunque sea por uno solo de los habitantes que acuda al IMAS y no reciba una respuesta oportuna; atendiendo al derecho que le asiste a recibir un servicio público de calidad, sobre todo tratándose de la atención a personas en riesgo, dadas sus condiciones de pobreza, en especial casos de niñez y adolescencia, personas con discapacidad, etc.

La información que nos brindan los habitantes, nos permite establecer que existen debilidades en la gestión del servicio que brinda el IMAS, es por ello que se espera por parte de su Presidente Ejecutivo, como funcionario público,

su compromiso ante la población más vulnerable que atiende su institución, de que se avocará con todos los esfuerzos necesarios para alcanzar la atención del 100% de la población”, dijo la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo.

Por lo tanto, se hace un llamado a la población que está teniendo problemas con el centro de llamadas para que presenten su denuncia a través de los diferentes canales de la institución, sean estos, la línea gratuita 800-2587474, a la central telefónica 4000-8500, por medio de mensajería de WhatsApp al 8375-5187 o al 8592-6670, o ingresar al formulario en el sitio web localizado en la dirección www.dhr.go.cr

Oficina de Comunicación Institucional
Defensoría de los Habitantes