



En seguimiento a Informe Final con Recomendaciones

Defensoría: IMAS debe ser más eficiente en la gestión de respuestas a solicitantes de subsidios

Jueves 04 de marzo de 2021. Una vez más la Defensoría de los Habitantes sale en defensa de las y los solicitantes de subsidios del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS).

Como bien ha venido señalando este ente defensor, son constantes las denuncias de habitantes que, no sólo tienen dificultades para acceder al call center del IMAS; sino que una vez que logran una cita y presentan la documentación requerida, la única información que reciben sobre el trámite de su solicitud es verbal y no por escrito.

Esta situación ya había quedado en evidencia en un Informe Final de la Defensoría donde se encontró la falta de un sistema interno de control que permita identificar y rastrear las respuestas que se le brindan a las y los habitantes respecto a sus solicitudes de beneficios institucionales; y se recomendó implementar la creación de un mecanismo de verificación interna que procure incrementar la eficiencia en la gestión documental; uniformar las formas de respuesta institucional y generar mayores controles a los funcionarios a efecto de que se brinde la respuesta debida.

El IMAS informó a la Defensoría, en setiembre del 2020, que ante la situación de emergencia del COVID se implementa un protocolo para la atención no presencial a las personas y familias. Se indicó además que las acciones programadas en el sistema de notificaciones se encuentran en proceso de configuración y que se están haciendo los esfuerzos requeridos para que, a inicios del 2021 se pueda entregar el proceso concluido.

Así las cosas, y ante las constantes denuncias que sigue recibiendo la Defensoría de habitantes que desconocen el estado de su trámite; este ente defensor envió una nueva solicitud al IMAS para conocer el estado actual del

sistema de notificaciones de las resoluciones que serán enviadas a las y los habitantes en cada uno de los beneficios que administra el IMAS.

“Las y los habitantes tienen derecho a que se les dé una respuesta escrita por parte del IMAS, no sólo por la obligación de cumplir con la normativa; sino porque estas personas necesitan conocer los argumentos técnicos por los cuales se les denegó o revocó un beneficio y que el trámite de su solicitud se realice de manera justa”, puntualizó la Defensora de los Habitantes, Catalina Crespo.

Crespo agregó que “en este momento país, hoy más que nunca, es imperativo que las instituciones que brindan servicios públicos esenciales para la atención de las personas más vulnerabilizadas de nuestra sociedad sean transparentes y cumplan con su deber de informar a la gente sobre cualquier trámite que ante ellas se interponga”.