



**INSTITUTO MIXTO
DE AYUDA SOCIAL**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Informe N.º AUD-016-2023



**Evaluación de la atención de la población beneficiaria por medio del sistema de
Atención a la ciudadanía (SACI)**

Noviembre 2023



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Esta auditoría se realiza como parte del Plan Anual de Trabajo para el año 2022, cuyo objetivo consiste en determinar la cantidad de citas que se otorgan en las Áreas Regionales de Desarrollo Social por medio del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con respecto al total de atenciones que se realizan y verificar si la empresa contratada para administrar el sistema cumple con todas las especificaciones del contrato firmado con la institución.

¿Por qué es importante?

La importancia radica en la magnitud de recursos involucrados, el nivel de riesgo determinado y por corresponder a una actividad sustantiva del IMAS; esto con el fin de contribuir al fortalecimiento de los controles aplicables relacionados con el proceso de programación y asignación de citas por medio del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI).

¿Qué encontramos?

De la revisión efectuada, se obtuvieron resultados en el proceso de programación de cupos según la distribución por rol (Exclusivo o Call Center) según lo establecido en los lineamientos internos para llevar a cabo la programación anual; así como en las solicitudes de bloqueos de cupos realizadas por parte de las ULDS que tiene incidencia en la utilización de cupos para la asignación de citas.

¿Qué sigue?

De conformidad con la revisión realizada y los resultados obtenidos no se emiten recomendaciones a la administración referentes al proceso de atención de la población beneficiaria por medio del sistema de Atención a la ciudadanía (SACI), sin embargo la auditoría se encuentra en proceso de seguimiento del oficio IMAS-CD-AI-575-2022 del 19 de diciembre del 2022 denominado *Advertencia sobre la aplicación de multas en el cumplimiento de indicadores de gestión, por parte de la "Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), procedimiento contratación N°2019LN-000001-0005300001"*, dirigido al Director de Desarrollo Social, cuyo plazo de vencimiento es el 31 de diciembre del 2023.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
1.1. Origen del Estudio	4
1.2. Objetivo General.....	4
1.3. Alcance y Periodo de Estudio.....	4
2. RESULTADOS.....	5
2.1. Elaboración de las matrices de programación.....	5
2.2. Cupos no utilizados	7
3. CONCLUSIONES	9
4. RECOMENDACIONES	9
5. ANEXOS.....	11
ANEXO 1 Detalle de las ULDS que exceden el porcentaje de cupos exclusivo o Call Center en el 2021 y al mes de octubre 2022.....	11
ANEXO 2 Detalle de cupos no utilizados según Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) en el 2021 y al mes de octubre 2022.....	13



INFORME N° AUD016-2023

Evaluación de la atención de la población beneficiaria por medio del sistema de Atención a la ciudadanía (SACI)

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Origen del Estudio

Esta auditoría se realiza de conformidad con el Plan de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2022.

1.2. Objetivo General

Determinar la cantidad de citas que se otorgan en las Áreas Regionales de Desarrollo Social por medio del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) con respecto al total de atenciones que se realizan y verificar si la empresa contratada para administrar el sistema cumple con todas las especificaciones del contrato firmado con la institución.

1.3. Alcance y Periodo de Estudio

Consiste en analizar y evaluar los procesos, procedimientos y controles aplicados, así como el cumplimiento de la normativa técnica-legal aplicable. El periodo del estudio comprende del 1 de enero del 2021 al 31 de julio del 2022 y se amplió al 31 de octubre del 2022 con el fin de verificar la utilización de los cupos de citas en las Unidades Locales de Desarrollo Local.

La auditoría se lleva a cabo de conformidad con lo dispuesto en las Normas para el ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, el Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna del IMAS, el Manual de Procedimientos de la Auditoría Interna del IMAS, así como la demás normativa de auditoría de aplicación y aceptación general. Para llevar a cabo esta auditoría se utilizaron como criterios de evaluación los siguientes:

- ✚ Ley N° 4760, Ley de Creación del IMAS, actualizada al 05/07/2010.
- ✚ Ley N° 8292, Ley General de Control Interno, versión 1 del 27/08/2002.
- ✚ Reglamento para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS versión 7 del 27/07/2021.
- ✚ Manual para la prestación de servicios y el otorgamiento de beneficios del IMAS, versión 5 del 11/01/2021, IMAS-GG-0052-2021.
- ✚ Plan Operativo Institucional años 2021 y 2022.



- ✚ “Lineamientos para la operación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)” de los años 2021 y 2022.
- ✚ Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE).

2. RESULTADOS

2.1. Elaboración de las matrices de programación

En la revisión de las matrices de programación de cupos para el sistema de citas elaboradas por la Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) se determinaron las siguientes inconsistencias:

Inconsistencia	Año 2021		Año 2022	
	Cantidad de ULDS	Porcentaje	Cantidad de ULDS	Porcentaje
La programación de citas supera el 40% del total establecido para uso exclusivo de las ULDS.	20	53%	3	8%
La programación de citas supera el 60% del total establecido para uso del Call Center.	11	29%	10	26%

El detalle de las ULDS que presentan esta situación se puede observar en el anexo 1 de este informe.

Al respecto, el acápite 3 denominado “Aspectos metodológicos para la programación en el sistema de citas del SACI” de los “Lineamientos para la operación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)”¹ para el 2021 y 2022, establecen lo siguiente:

Para la programación de las matrices de cada ULDS se adjunta el archivo electrónico con el formato para dicho fin, además, de la matriz de particularidades. Los documentos contienen los siguientes aspectos obligatorios por completar, aunado, deben indicar la firma de la persona jefatura de la ULDS, así como la aprobación de la persona que ocupa la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social (ARDS). /... /• Rol de cupos totales: Se deberá trabajar con una relación de 60% de los espacios con rol call center y 40% para espacios de uso exclusivo para las ULDS, considerando los cupos mixtos. (El subrayado es del original).

¹ Oficios: IMAS-SGDS-ASIS-0441-2020 del 22 de octubre del 2020 e IMAS-SGDS-ASIS-0493-2021 del 20 de octubre del 2021, ambos suscritos por el coordinador del Área de Sistemas de Información Social con el visto bueno de la Subgerenta de Desarrollo Social de ese momento.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público² se refieren al Sistema de Control Interno y la responsabilidad de jerarca y los titulares subordinados sobre este de la siguiente manera:

1.1 Sistema de control interno (SCI) /El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales. El SCI tiene como componentes orgánicos a la administración activa y a la auditoría interna; igualmente, comprende los siguientes componentes funcionales: ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento, los cuales se interrelacionan y se integran al proceso de gestión institucional. Los responsables por el SCI deben procurar condiciones idóneas para que los componentes orgánicos y funcionales del sistema operen de manera organizada, uniforme y consistente. (El subrayado no es del original).

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI /La responsabilidad por el establecimiento, mantenimiento, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del SCI es inherente al jerarca y a los titulares subordinados, en el ámbito de sus competencias. En el cumplimiento de esa responsabilidad las autoridades citadas deben dar especial énfasis a áreas consideradas relevantes con base en criterios tales como su materialidad, el riesgo asociado y su impacto en la consecución de los fines institucionales, incluyendo lo relativo a la desconcentración de competencias y la contratación de servicios de apoyo. Como parte de ello, deben contemplar, entre otros asuntos, los siguientes: /a. La definición de criterios que brinden una orientación básica para la instauración y el funcionamiento de los componentes orgánicos y funcionales del SCI con las características requeridas. /b. El apoyo con acciones concretas, al establecimiento, el funcionamiento y el fortalecimiento de la actividad de auditoría interna, incluyendo la dotación de recursos y las condiciones necesarias para que se desarrolle eficazmente y agregue valor a los procesos de control, riesgo y dirección. /c. La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta. /d. La vigilancia del cumplimiento, la validez y la suficiencia de todos los controles que integran el SCI. /e. La comunicación constante y el seguimiento de los asuntos asignados a los distintos miembros de la institución, en relación con el diseño, la ejecución y el seguimiento del SCI. /f. Las acciones pertinentes para el fortalecimiento del SCI, en respuesta a las condiciones institucionales y del entorno. /g. Una pronta atención a las

² Resolución R-CO-9-2009 publicada en La Gaceta N° 26 del 06/02/2009



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

recomendaciones, disposiciones y observaciones que los distintos órganos de control y fiscalización emitan sobre el particular. (El subrayado no es del original).

Lo anterior se debe a los cambios en las matrices de programación de cupos para el sistema de citas avaladas por la jefatura de la respectiva ULDS y la jefatura de la respectiva Área Regional de Desarrollo Social (ARDS), presentadas de forma auto declarada por las ULDS al funcionariado del Departamento de Sistemas de Información Social, sin embargo, estos cambios se realizan de manera informal o verbal, sin quedar documentados.

El no cumplir con la relación del rol de cupos totales establecido, afecta desde el inicio, la programación para el otorgamiento de citas, provocando una sobreutilización o subutilización del Sistema de Atención a la Ciudadanía.

2.2. Cupos no utilizados

En la revisión de la utilización de los cupos programados para la atención de la población se determinaron las siguientes inconsistencias:

Inconsistencia	Año 2021		Octubre 2022	
	Cantidad de Cupos	Porcentaje	Cantidad de Cupos	Porcentaje
Cupos programados de tipo exclusivo, no utilizados	124,648 ³	65%	50,078 ⁴	44%
Cupos programados de tipo Call Center, no utilizados	11,547 ⁵	18%	12,239 ⁶	11%

El detalle de la cantidad de cupos no utilizados por cada una de las ULDS se puede observar en el anexo 2 de este informe.

Los cupos no utilizados se refieren a espacios disponibles programados para la asignación de citas para la atención de personas usuarias de los servicios de atención en un día y tiempo específico pero que el funcionariado de la ULDS no utilizo para esta actividad sino que fue utilizado para la atención de casos de emergencia referidos, casos de emergencia que se presentan de forma presencial en las ULDS o actividades administrativas solicitadas por la jefatura del ARDS correspondiente.

³ De un total de 191,446 cupos programados en el 2021.

⁴ De un total de 112,569 cupos programados a octubre 2022.

⁵ De un total de 64,319 cupos programados en el 2021.

⁶ De un total de 110,076 cupos programados a octubre 2022.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Al respecto las Normas de Control Interno para el Sector Público se refieren a las aprobaciones y eficiencia y eficacia de las operaciones de la siguiente manera:

2.5.2 Autorización y aprobación La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

4.5 Garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2

4.5.1 Supervisión constante El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben ejercer una supervisión constante sobre el desarrollo de la gestión institucional y la observancia de las regulaciones atinentes al SCI, así como emprender las acciones necesarias para la consecución de los objetivos.

Los cupos no utilizados se debe a que las ULDS solicitan bloqueos de los cupos disponibles para la atención de casos de emergencia referidos o que se presentan de forma presencial en las oficinas o la atención de asuntos administrativos solicitados por la jefatura de la ARDS o para la atención de campañas de llamadas realizadas por el funcionariado del Grupo Prides a la población usuaria, que imposibilitan la asignación de citas de forma exclusiva o por medio del Call Center; asimismo porque no se cuenta con un detalle de los motivos o justificaciones por las cuales se solicitan estos bloqueos, con el fin de conocer las razones más frecuentes o si los bloqueos ameritan aprobación por un nivel superior jerárquico; solamente, se cuenta con el registro de la cantidad de casos o solicitudes que se gestionaron o aplicaron en el año, por parte de cada enlace del Departamento de Sistemas de Información Social de forma individual.

Esto provoca la disminución de la capacidad operativa en la asignación de citas, la cual conlleva a una atención inoportuna de la población usuaria; así como la ausencia de registros de los motivos que originan los bloqueos, no permite obtener información oportuna para la toma de decisiones del nivel superior, referente a la no asignación de citas de los cupos disponibles, lo cual impacta en el cumplimiento de las metas para la atención de la población beneficiaria establecidas en el Plan Operativo Institucional y los objetivos institucionales.



3. CONCLUSIONES

De conformidad con los resultados obtenidos en la presente auditoría, se concluye que el proceso de asignación de citas que se otorgan en las Áreas Regionales de Desarrollo Social (ARDS) por medio del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), presentan oportunidades de mejora en el proceso de la programación de cupos por parte de las ULDS, según el rol de cupos totales (Exclusivo o Call Center) establecido en los “Lineamientos para la operación del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI); así como en el proceso de las solicitudes de bloqueo de cupos, realizadas por las Unidades Locales, para la atención de la población usuaria del servicio, que brinda el centro de contacto, lo cual tiene incidencia en la cantidad de cupos no utilizados.

Asimismo se concluye que el Consorcio PRIDES no cumple con los indicadores denominados “Completación de llamada” y “Nivel de servicio” según lo estipulado en el contrato firmado con la institución.

4. RECOMENDACIONES

Mediante el oficio IMAS-CD-AI-575-2022 del 19 de diciembre del 2022 se emitió el oficio de advertencia denominado Advertencia sobre la aplicación de multas en el cumplimiento de indicadores de gestión, por parte de la “Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI), procedimiento contratación N°2019LN-000001-0005300001”, dirigido al Director de Desarrollo Social, en donde se le advierte la siguiente situación:

...la imperiosa necesidad de instruir al administrador del contrato denominado “Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)”, N°2019LN-000001-0005300001), para que ejecute el régimen sancionatorio establecido en las especificaciones técnicas, según la información brindada por el Consorcio PRIDE, mediante el "Informe Mensual en la “contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI) según las necesidades del IMAS”, procedimiento contratación N° 2019LN-000001-0005300001”, de los meses enero, febrero y diciembre 2021 y se realicen y garanticen las gestiones de cobro correspondientes; con el fin de prevenir el riesgo de pérdida de fondos públicos, por la no aplicación del régimen sancionatorio establecido como parte de las especificaciones técnicas del contrato.

La implantación de esta advertencia se encuentra en proceso por parte de la administración siendo que se encuentra aperturado el Procedimiento Sancionatorio Administrativo estando pendiente de resolver.



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Asimismo, en reunión realizada el 31 de agosto con la jefatura a.i. de Departamento de Sistemas de Información Social se exponen los siguientes temas:

- a) A partir del 1° de febrero del 2023 entro en vigor el formulario denominado “Solicitud de Atención IMAS” para la recepción de solicitudes de atención de la población, el cual es el nuevo medio para el otorgamiento de citas.
- b) En diciembre 2023 finaliza la vigencia del contrato denominado “Contratación de servicios de un Centro de Contacto para brindar el soporte y configuración del Sistema de Atención a la Ciudadanía (SACI)” firmado entre la institución y el Consorcio PRIDES, empresa adjudicataria para administrar el SACI, por lo cual este servicio dejaría de ser funcional y la población ya no tendría acceso para la solicitud de cita por este medio.
- c) Con la entrada en vigor del formulario para las solicitudes de atención el porcentaje de distribución de cupos para citas se modificó, debido al cambio de nomenclatura ya que dejaron de estar vigentes los cupos exclusivos y de Call Center.

Por lo anterior, de conformidad con la revisión realizada y los resultados obtenidos no se emiten recomendaciones a la administración referentes al proceso de atención de la población beneficiaria por medio del sistema de Atención a la ciudadanía (SACI).

Elaborado por:

Geovanny Calero Gaitán

PROFESIONAL EN AUDITORIA

UNIDAD DE AUDITORIA GESTIÓN SOCIAL

Elaborado por:

Jesús Abarca Cervantes

PROFESIONAL EN AUDITORIA

UNIDAD DE AUDITORIA GESTIÓN SOCIAL

Revisado por:

César Sánchez Cid

COORDINADOR

UNIDAD DE AUDITORIA GESTIÓN SOCIAL

Aprobado por:

Marianela Navarro Romero

AUDITORA GENERAL



5. ANEXOS

ANEXO 1 Detalle de las ULDS que exceden el porcentaje de cupos exclusivo o Call Center en el 2021 y al mes de octubre 2022

Cantidad cupos programados 2021					
ULDS	Call Center	Exclusivos	% Call Center	% Exclusivos	Exceso
Goicoechea	2,692	10,092	21.06%	78.94%	% cupos exclusivos
Cristo Rey	1,495	4,332	25.66%	74.34%	% cupos exclusivos
Turrialba	6,703	17,253	27.98%	72.02%	% cupos exclusivos
Heredia	2,233	5,173	30.15%	69.85%	% cupos exclusivos
Puntarenas	9,456	20,188	31.90%	68.10%	% cupos exclusivos
Quepos	4,376	8,456	34.10%	65.90%	% cupos exclusivos
León Cortés	2,712	5,071	34.85%	65.15%	% cupos exclusivos
Perez Zeledón	4,712	7,557	38.41%	61.59%	% cupos exclusivos
Pavas	1,860	2,240	45.37%	54.63%	% cupos exclusivos
Osa	1,188	1,413	45.67%	54.33%	% cupos exclusivos
Upala	2,646	3,045	46.49%	53.51%	% cupos exclusivos
Coto Brus	1,274	1,456	46.67%	53.33%	% cupos exclusivos
Sarapiquí	3,669	4,134	47.02%	52.98%	% cupos exclusivos
Paquera	4,120	4,476	47.93%	52.07%	% cupos exclusivos
Guatuso	2,238	2,271	49.63%	50.37%	% cupos exclusivos
Santa cruz	2,594	2,441	51.52%	48.48%	% cupos exclusivos
Buenos Aires	6,856	5,722	54.51%	45.49%	% cupos exclusivos
Acosta	4,519	3,520	56.21%	43.79%	% cupos exclusivos
Barrio Amón	7,730	5,790	57.17%	42.83%	% cupos exclusivos
Cañas	1,972	1,424	58.07%	41.93%	% cupos exclusivos
Alajuelita	1,360	840	61.82%	38.18%	% cupos Call Center
Puriscal	1,910	1,154	62.34%	37.66%	% cupos Call Center
Limón	2,350	1,260	65.10%	34.90%	% cupos Call Center
Nicoya	1,806	868	67.54%	32.46%	% cupos Call Center
Talamanca	1,008	480	67.74%	32.26%	% cupos Call Center
Corredores	1,897	814	69.97%	30.03%	% cupos Call Center
Pococí	1,540	640	70.64%	29.36%	% cupos Call Center
Golfito	1,980	792	71.43%	28.57%	% cupos Call Center
Desamparados	8,612	3,132	73.33%	26.67%	% cupos Call Center
San Carlos	6,868	2,152	76.14%	23.86%	% cupos Call Center



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Cantidad cupos programados 2021					
ULDS	Call Center	Exclusivos	% Call Center	% Exclusivos	Exceso
Los chiles	8,574	855	90.93%	9.07%	% cupos Call Center

Fuente: Departamento Sistemas de Información Social (ASIS)

Cantidad cupos programados a octubre 2022					
ULDS	Call Center	Exclusivos	% Call Center	% Exclusivos	Exceso
Acosta	1,398	1,042	57.30%	42.70%	% cupos exclusivos
Santa cruz	2,936	2,094	58.37%	41.63%	% cupos exclusivos
Goicoechea	2,580	1,820	58.64%	41.36%	% cupos exclusivos
Nicoya	2,146	1,348	61.42%	38.58%	% cupos Call Center
Siquirres	1,491	933	61.51%	38.49%	% cupos Call Center
Desamparados	4,992	2,900	63.25%	36.75%	% cupos Call Center
Upala	2,260	1,281	63.82%	36.18%	% cupos Call Center
Limón	3,397	1,827	65.03%	34.97%	% cupos Call Center
Cañas	1,264	664	65.56%	34.44%	% cupos Call Center
Talamanca	1,254	644	66.07%	33.93%	% cupos Call Center
Cartago	5,040	2,550	66.40%	33.60%	% cupos Call Center
Pococí	1,668	783	68.05%	31.95%	% cupos Call Center
Los chiles	2,552	828	75.50%	24.50%	% cupos Call Center

Fuente: Departamento Sistemas de Información Social (ASIS)

AUDITORÍA INTERNA Noviembre, 2023



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

ANEXO 2 Detalle de cupos no utilizados según Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) en el 2021 y al mes de octubre 2022

Cantidad cupos no utilizados							
ARDS	ULDS	2021			Octubre 2021		
		Call Center	Exclusivos	Total	Call Center	Exclusivos	Total
Alajuela	Alajuela	506	3,526	4,032	646	1,155	1,801
Alajuela	San Ramón	352	2,418	2,770	369	399	768
Alajuela	Grecia	102	2,095	2,197	651	890	1,541
Brunca	Perez Zeledón	901	3,067	3,968	1,313	1,191	2,504
Brunca	Buenos aires		3,220	3,220	608	557	1,165
Brunca	Coto Brus	56	1,423	1,479	77	125	202
Brunca	Corredores		344	344	83	254	337
Brunca	Osa	182	119	301	394	387	781
Brunca	Golfito	48	178	226	487	616	1,103
Cartago	Turrialba	36	16,418	16,454	1	2,263	2,264
Cartago	Cartago	492	4,722	5,214	230	251	481
Cartago	León cortés	726	3,020	3,746	238	74	312
Chorotega	Cañas		483	483	163	257	420
Chorotega	Liberia		392	392	106	249	355
Chorotega	Santa cruz		378	378	145	644	789
Chorotega	Nicoya	29	183	212	138	350	488
Heredia	Sarapiquí	357	5,426	5,783	363	5,280	5,643
Heredia	Heredia	246	3,963	4,209	110	3,027	3,137
Huetar Caribe	Limón	248	483	731	118	866	984
Huetar Caribe	Pococí	152	568	720	91	106	197
Huetar Caribe	Talamanca	129	314	443	140	304	444
Huetar Caribe	Siquirres	27	415	442	2	150	152
Huetar Norte	Los chiles	3,165	701	3,866	6	2,144	2,150
Huetar Norte	Upala	270	1,700	1,970	43	1,772	1,815
Huetar Norte	Guatuso	836	1,026	1,862	191	294	485
Huetar Norte	San Carlos	229	1,591	1,820	3	4,006	4,009
Noreste	Desamparados		15,620	15,620	191	1,188	1,379
Noreste	Goicoechea		6,491	6,491	68	5,325	5,393
Noreste	Barrio Amón		5,045	5,045	3	5,645	5,648
Noreste	Acosta	113	3,333	3,446	25	922	947
Puntarenas	Puntarenas	815	19,068	19,883	2,666	5,848	8,514
Puntarenas	Quepos	387	5,764	6,151	641	1,204	1,845
Puntarenas	Paquera	639	4,937	5,576	470	666	1,136
Puntarenas	Chomes	115	4,932	5,047	273	156	429
Suroeste	Cristo rey	180	637	817	667	665	1,332
Suroeste	Puriscal	138	195	333	503	181	684
Suroeste	Pavas	54	270	324	2	587	589



Teléfono (506) 2202-4184
Fax (506) 2202-4194
Apartado postal 6213-1000
auditoria@imas.go.cr

Cantidad cupos no utilizados							
ARDS	ULDS	2021			Octubre 2021		
		Call Center	Exclusivos	Total	Call Center	Exclusivos	Total
Suroeste	Alajuelita	17	183	200	14	80	94
Total general		11,547	124,648	136,195	12,239	50,078	62,317

Fuente: Departamento Sistemas de Información Social (ASIS)

AUDITORÍA INTERNA Noviembre, 2023

