



## **[INFORME DE GESTIÓN]**

Emilia Mora Campos  
01 de diciembre del 2022

## Tabla de contenido

<b>Contenido</b>	<b>Página</b>
Presentación	3
Resultados de la Gestión	3
Contextualización de las funciones	3
Referencia a la labor Sustantiva	6
Cambios habidos en el periodo de gestión	8
Cambios en el ordenamiento jurídico y normativo	8
Cambios vinculados al uso de tecnologías y comunicación	8
Estado de evaluación de Control Interno	8
Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.	8
Principales logros alcanzados	9
Estado de los proyectos más relevantes en ámbito institucional o de la unidad, existentes en su gestión y los que dejó pendientes de concluir	10
Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión institucional o de la unidad según corresponda	14
Sugerencias para la buena marcha de la institución	14
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión hubiera girado la Contraloría General de la República	15
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo según la actividad propia de cada administración	16
Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión hubiera girado la Auditoría Interna.	16
Conclusiones	16
Anexos	16

## **1. Presentación**

El informe final de gestión se presenta, según lo dispuesto en el inciso E) del Artículo 12 de la Ley General de Control Interno D-1-2005-CO-DFOE en el que se indica que son deberes del jerarca y los titulares subordinados: *“Presentar un informe de fin de gestión y realizar la entrega formal del ente o el órgano a su sucesor, de acuerdo con las directrices emitidas por la Contraloría General de la República y por los entes y órganos competentes de la administración activa”*, lo cual está normado a nivel interno mediante el “Procedimiento para la Presentación de los Informes Fin de Gestión (PR-GG-001)”.

El informe se realiza debido al nombramiento como Directora Ejecutiva del Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM) y contiene los apartados estipulados según la normativa institucional, los cuales refieren a los cambios habidos durante el periodo de gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer de la unidad, el estado de la autoevaluación del sistema de control interno, los principales logros alcanzados de conformidad con la planificación institucional, el estado de los proyectos más relevantes, la administración de los recursos financieros, entre otros.

## **2. Resultados de la gestión**

### **2.1 Contextualización defunciones**

Desde el 05 de mayo del 2021, hasta el 30 de noviembre del 2022, se asumieron las funciones de Jefatura de ULDS Amón, según se establecen en el Manual de Descriptivo de Cargos, de noviembre de 2019, en el que se detallan las principales actividades del cargo:

Dirige, organiza, controla y supervisa los procesos de planificación y evaluación que de acuerdo al sistema de Planificación institucional se deben realizar en el nivel local.

- Programa y determina las necesidades de recursos para su ejecución, y las presenta a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social para su aprobación.
- Supervisa y controla la elaboración del plan de gestión e intervención en las comunidades que atiende la Unidad Local de Desarrollo Social.

- Diseña la estrategia local para la atención primaria que incorpora el registro de las personas beneficiarias y familias calificadas y seleccionadas (aplicación, revisión y digitación de Fichas de Información Social).
- Rinde cuentas periódicas sobre el trabajo realizado por las Unidades Locales de Desarrollo Social y datos que se le soliciten.
- Coordina, articula y conduce a su equipo para lograr que éste trabaje en la ejecución de las diversas tareas que se le encomiendan y se respete la normativa y procedimientos de trabajo.
- Establece las necesidades de asesoría y apoyo técnico para el buen funcionamiento de las Unidades Locales de Desarrollo Social, con el fin de obtener la colaboración requerida de las instancias que corresponda.
- Prioriza las metodologías de intervención, de acuerdo a las necesidades locales y la oferta programática institucional.
- Dirige, supervisa y da seguimiento al avance de los programas y proyectos en ejecución a nivel local y lo comunica a la Unidad de Investigación, Planificación y Evaluación Regional para la evaluación correspondiente.
- Coordina la gestión y la distribución de los recursos, con la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social, según las necesidades en el ámbito local.
- Supervisa, revisa y/o aprueba los casos resueltos por el equipo, de la Unidad Local de Desarrollo Social, que han sido apelados o cuestionados por la persona interesada u otros, en cuyo caso debe actuar con tacto, discreción, razonabilidad y profesionalismo.
- Supervisa que el equipo de la Unidad Local de Desarrollo Social mantenga la debida coordinación con los grupos comunales, a fin de viabilizar la ejecución de diferentes proyectos, y con los diferentes actores sociales que participan en acciones de combate de la pobreza hacia una movilización ascendente de la población, mediante una propuesta de desarrollo social integral.
- Representa a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social en el territorio geográfico de su competencia.
- Autoriza programaciones de giras, traslados de recursos presupuestarios, y fondo fijo, según el límite establecido.
- Aprueba permisos, licencias, vacaciones y otros, y vela por la asistencia de del equipo de trabajo a su cargo.

- Elabora propuestas a la jefatura del Área Regional de Desarrollo Social para su conocimiento y aprobación.
- Revisa y/o aprueba expedientes e informes técnicos de intervención social, a nivel individual, familiar, grupal y de comunidades.
- Revisa y/o aprueba resoluciones, según el nivel de autoridad establecido por la institución.
- Supervisa el adecuado mantenimiento, orden y custodia de los expedientes administrativos de las personas beneficiarias.
- Aplica y vela por el cumplimiento de la normativa institucional.
- Coordina con su equipo lo necesario para que la base de datos de su territorio esté actualizada.
- Establece, controla y evalúa la participación de las y los Profesionales destacados/as en la Unidad Local de Desarrollo Social a su cargo, en las redes locales de la comunidad.
- Gira las instrucciones correspondientes para la adecuada utilización de los recursos que se le asignen para la ejecución de sus funciones.
- Promueve y asegura las relaciones de la Unidad Local de Desarrollo Social, con otras Unidades Locales, con el Área Regional de Desarrollo Social y cuando sea necesario con otras instancias institucionales.
- Analiza, programa y realiza la distribución de tareas del equipo de trabajo bajo su cargo.
- Convoca a reuniones y actividades de coordinación con el equipo que conforma la Unidad Local de Desarrollo Social, con el propósito de mejorar métodos y procedimientos de trabajo.
- Analiza y resuelve problemas que se presentan, actualiza conocimientos, propone cambios y ajustes que considere necesarios.
- Acata las disposiciones de carácter general o específico emitidas por las autoridades superiores y las establecidas en la normativa y procedimientos aplicables a su gestión, atendiendo a principios éticos individuales e institucionales que regulan al interno del IMAS.
- Asiste a reuniones con su jefatura, personas funcionarias y representantes de entidades públicas y del sector privado, nacionales y extranjeras, con el fin de analizar y resolver asuntos atinentes a la Subgerencia de Desarrollo Social, para actualizar conocimientos, definir situaciones diversas: técnicas, legales y

administrativas y proponer cambios, ajustes y soluciones apropiadas a las circunstancias.

- Lleva controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y vela porque estos se cumplan, de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
- Orienta y asesora a su personal en cuanto a metodologías y técnicas para la realización del trabajo.
- Orienta al personal de nuevo ingreso en el proceso de inducción al puesto, o delega dicha labor en otra persona.
- Promueve acciones para lograr la armonía, clima organizacional adecuado y motivación en su equipo de trabajo.
- Transmite información y conocimientos sobre diversos aspectos referentes a la labor de la unidad.
- Supervisa y coordina lo necesario para que la Unidad Local de Desarrollo Social disponga oportunamente de los recursos para operar.
- Revisa términos de referencia y especificaciones técnicas, para la contratación y adquisición de bienes y servicios, recomienda los ajustes que considere pertinentes y colabora con la contraparte técnica en el control del cumplimiento de los términos contractuales.
- Realiza las acciones pertinentes y atiende los requerimientos necesarios para el debido cumplimiento, operación y fortalecimiento de los distintos componentes funcionales del sistema de Control Interno institucional.
- Dicta conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas relacionados con el campo de su actividad o con su formación académica.
- Participa en cursos, charlas, seminarios y cualquier tipo de actividad de capacitación que la institución programe o convoque.
- Realiza otras actividades propias del cargo a criterio de la persona superior jerárquica inmediata.

## **2.2 Referencia a la labor sustantiva**

Según la normativa institucional, las Unidades Locales de Desarrollo Social (ULDS) son los equipos operativos encargados de la ejecución de la oferta programática del programa sustantivo de la Subgerencia de Desarrollo Social "Protección y Promoción Social".

En el caso de la ULDS de Amón está conformada por una Jefatura, quince personas profesionales (PCGS y PD), una encuestadora, ocho personas asistentes administrativas de las cuales cinco están destacadas en el proyecto de archivo y un operador móvil. La ULDS de Amón, forma parte del Área Regional de Desarrollo Social Noreste y se encuentra ubicada en el cantón de San José, Barrio Amón y atiende los Catones de Curridabat, Montes de Oca, Tibás y San José.

Características relevantes de la ULDS de Amón:

- El territorio tiene principalmente características Urbanas.
- Presenta gran cantidad de asentamientos informales.
- En zonas como Uruca, Montes de Oca y Curridabat, existen problemas de larga data asociados a la titulación de propiedades.
- Se identifican territorios propensos a emergencias de tipo natural y antrópicos, principalmente relacionadas con deslizamientos e inundaciones, principalmente en Curridabat.
- Población con bajo índice de escolaridad.
- Alta demanda de Personas Adultas Mayores y Personas en Situación de Calle que no tienen acceso a medios tecnológicos para la solicitud de cita.
- Principal actividad económica está asociada a la informalidad, por ejemplo, ventas ambulantes, trabajo doméstico por horas sin acceso a derechos laborales, entre otros.
- Alta demanda de población refugiada provenientes de Haití, Venezuela, Nicaragua, entre otros.
- Alta demanda de población extranjera en condición irregular, por lo que, en muchas ocasiones, queda excluida de los beneficios y servicios institucionales.
- Cuenta con zonas de alta peligrosidad, lo cual, dificulta llevar a cabo visitas domiciliarias.
- La cobertura geográfica y las estadísticas de pobreza, sobre pasan de manera significativa la capacidad instalada de la Unidad Local, para dar respuesta oportuna a las solicitudes de la población.

Para el año 2022, en lo referente a la intervención en territorio se ha priorizado el Distrito León XIII, esto según información diagnóstica facilitada por la UIPER.

Aunado a esto, en la atención de la población se ha priorizado:

- Personas con situaciones de emergencia
- Personas Adultas Mayores
- Personas con Discapacidad
- Mujeres Embarazadas
- Personas menores de edad
- Personas con diagnóstico de salud reservado
- Personas en Situación de Calle con factores agravantes
- Otros.

## **2.3 Cambios habidos en el periodo de gestión**

### **2.3.1 Cambios en el ordenamiento jurídico y normativo**

- Actualización al Reglamento para la Prestación de Servicios y Otorgamiento de Beneficios del IMAS, del año 2022.
- Nuevo modelo de intervención institucional en proceso de aprobación por parte del Consejo Directivo.
- Beneficio de Inflación.
- Directriz PE-IMAS-0122-2022 en la cual se establece como método de calificación la LP disponible en SINIRUBE.

### **2.3.2 Cambios vinculados al uso de tecnologías de información y comunicación**

- Vinculación del SIPO con el Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiario (SINIRUBE).
- Implementación de llamadas por Teams, herramienta que ha permitido la comunicación con las personas usuarias de forma más eficiente.

## **2.4 Estado de auto evaluación del sistema de control interno institucional**

No hay acciones pendientes para la ULDS de Amón en el sistema.

## **2.5 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional**

- Definición de las estrategias de trabajo por escrito.

- Sesiones de análisis y aplicabilidad de la normativa institucional.
- Realizar reuniones de equipo que permiten analizar y socializar la ruta de trabajo.
- Cumplimiento de lo solicitado por la Unidad de Control Interno referente a: Colocación de información visible para la población usuaria con las fechas de pago, números de teléfono, entre otros.

## **2.6 Principales logros alcanzados**

Tomando en consideración las metas vinculadas con en el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Operativo Institucional (POI) y el Plan Estratégico Institucional (PEI), Modelo de Intervención, entre otros, de mencionan los principales logros durante la gestión.

- La ULDS de Amón se ubicó dentro de los primeros lugares a nivel nacional con respecto a la incorporación de la meta de Atención integral, establecida para el año 2022.
- Se implementó una estrategia de planificación mensual de la ULDS que permitió realizar una distribución de roles para la atención de las principales tareas del día. Esta planificación mensual influyó de manera directa en logros relacionados con atención de la totalidad de las citas programadas, atención inmediata de situaciones de emergencia, población preferencial, referencias, recursos de amparo y solicitudes de la Defensoría de los Habitantes, estos temas se consideraron una debilidad en el 2021, por lo que, se fortalecieron en el 2022.
- La participación en los Comités Municipales de Emergencia permitió agilizar la atención de la población con situaciones de emergencia, así como desalojos, entre otros.
- Planificación y priorización de la atención de referencias emitidas por las diferentes instituciones, esto permite atender de manera inmediata las referencias de casos de alto riesgo.
- Acercamiento con las Municipalidades permitió generar buenas relaciones con el gobierno local, fortaleciendo la articulación interinstitucional. El único gobierno local con el que no se logró coordinación fue con la Municipalidad de Tibás.
- Se realizaron sesiones de exposición de la oferta programática con el Hospital México, el CENARE y el Centro Dormitorio Municipal, las cuales, se constituyen en las instancias con mayor cantidad de referencias enviadas a la ULDS. Esto permitió

realizar una priorización de los casos de atención inmediata, además, de fortalecer las relaciones entre las instituciones.

- Otro logro importante se relaciona con la priorización del trámite de titulación de tierras, lo cual se manejó desde la programación mensual, generando los espacios requeridos para avanzar en cuanto a número de Titulaciones, superando las 30 titulaciones en el sector de Pro Desarrollo, esto a pesar de que se contaba con 0 titulaciones en este sector en el 2021.
- Se priorizó la atención de referencias correspondientes al inciso K, esto impactó de manera positiva, siendo que a la fecha no se cuenta con pendientes en este tema. Es importante aclarar que existe una dificultad importante en la atención de esta población debido a que en muchas ocasiones no se logra ubicar o no completan requisitos.
- Participación activa en las Redes VIF, esto gracias a la inclusión en la planificación mensual. Es importante señalar que anterior a mayo del 2021, no existía representación de la ULDS en la totalidad de las redes.
- Reducción de la cantidad de recursos de amparo, quejas, solicitudes de intervención en la DHR, denuncias en la Contraloría Interna, entre otros. Además, las solicitudes que se recibieron de las instancias mencionadas se atendieron de manera inmediata.
- Coordinación con la UIPER para implementar sesiones de refrescamiento del Manual de Aplicación de FIS.
- Inicio de coordinaciones con las Municipalidades de Montes de Oca y Curridabat para establecer convenios de comodato de propiedades IMAS, para proyectar posibles traspasos de propiedades a futuro. Esto garantizaría el mantenimiento y uso adecuado de las propiedades, aportando a los espacios públicos de los Cantones.

## **2.7 Estado de los proyectos más relevantes en el ámbito institucional o de la unidad, existentes al inicio de su gestión y de los que dejó pendientes de concluir.**

### **Atención a familias:**

- Estado: Se atendió la totalidad de las citas programadas en SACI. Se estableció un rol en la programación del mes para la revisión de resoluciones pendientes de pago y en los diferentes estados que comprometen presupuesto.
- Pendiente: Se considera necesario coordinar una sesión de refrescamiento con ABF, esto debido a que existen cambios importantes en la oferta programática y no se han abordado mediante capacitación por parte del Área Técnica; por ejemplo, beneficio de Inflación, Cambios en Cuido y Desarrollo Infantil, entre otros.

### **Incisos H y K**

- Estado: Se atendieron la totalidad de referencias de inciso K trasladadas por ABF, en el Drive de citas se documenta el estado de cada una. Inciso H se atendieron los requerimientos de PROSI y por demanda según cita SACI.
- Pendiente: En cuanto al PROSI de inciso H están pendientes 28 casos que requieren cita para la actualización de FIS y solicitud de requisitos para la extensión del beneficio.

### **Avancemos**

- Estado: Al 30 de noviembre se atendieron las resoluciones en BS con más de 60 días. Se designó en la programación mensual, un rol llamado “Avancemos”, el cual permitió el seguimiento de las resoluciones que comprometen presupuesto, el otorgamiento de citas la población usuaria con traslados geográficos, quejas, denuncias, FIS vencidas, entre otros.
- Pendientes: No hay pendientes específicos, solo la atención continua de resoluciones que comprometen presupuesto y la programación para el 2023 de lo establecido en la estrategia de Avancemos enviada por ADSE. Es importante señalar que los tiempos para la atención de la estrategia, están contemplados en la programación.

### **Mejoramiento de Vivienda**

- Estado: En el 2022 se tramitó un caso mediante gastos de implementación de Mejoramiento de Vivienda.
- Pendientes: Retomar el caso en el 2023 con el fin de finalizar el trámite del beneficio completo. El caso lo tramita Diana Meneses Rodas.

### **Capacitación técnica**

- Estado: Se adjuntan estadísticas de ejecución. Se utilizaron todos los recursos asignados.
- Pendientes: En enero 2023 se debe realizar la revisión de las familias de Atención Integral, perfil 3 para que en el primer seguimiento del año se soliciten los requisitos y se tramite el beneficio.

### **Formación Humana**

- Estado: La persona funcionaria enlace del beneficio es Keila Ruiz, se realizaron 2 procesos en el 2022.
- Pendientes: No se identifican pendientes.

### **Persona Menor Trabajadora**

- Estado: Todas las solicitudes remitidas por ADSE fueron atendidas.
- Pendientes: Se debe establecer una persona enlace, esto debido a que Luis Diego Retana fue seleccionado en una plaza en la ULDS de Los Chiles en el último mes del año.

### **Atención a Situaciones de Violencia**

- Estado: Las estadísticas de este beneficio cuentan con un sesgo importante, esto debido a que, no hay presupuesto disponible para atender los casos, por lo que, muchos se tramitan con Atención a Familias, lo cual, invisibiliza la importancia y urgencia del trámite.
- Pendientes: Al 30 de noviembre se documentaban pendientes de cuenta dos casos a cargo de Carol Aguilar, se recomienda dar seguimiento por la urgencia del beneficio.

### **Proyectos Grupales**

#### **Proyectos pendientes de finiquito**

- Municipalidad de Curridabat: se envió solicitud de revisión a AJ debido a que no se identifica el finiquito en el expediente. Se recomienda brindar seguimiento, el oficio de solicitud se encuentran en el SICD.

#### **Proyectos en ejecución 2022-2023**

- No se cuenta con proyecto aprobados por el CD.

### **Ideas Productivas**

- No hay pendientes.

### **Comisión Miravalles**

- Estado: Esta comisión es liderada por la Municipalidad de Curridabat, participan instituciones como: AyA, DHR, MIVAH, IMAS, MINSA, entre otros, para la atención del recurso de amparo que se interpuso por una persona vecina de la zona, relacionado con el tema de acceso al agua y riesgo. Es importante aclarar que el terreno es propiedad del MINSA.
- Pendientes: Designar una persona enlace. Coordinar la aplicación de FIS a las personas que serán próximas a desalojar, coordinar con ABF y SGDS el presupuesto requerido para la atención del desalojo.

### **Comisión SINAÍ**

- Estado: Liderada por la Municipalidad de Montes de Oca para la atención integral de la zona. El terreno es propiedad de un sujeto privado.
- Pendientes: Designar a una persona enlace para la participación en las sesiones.

### **COMAI**

- Estado: Esta comisión interinstitucional atiende asuntos relacionados con Personas en Situación de Calle.
- Pendientes: Designar a una persona enlace, anteriormente se asumía desde la jefatura de ULDS.

### **Comisiones de Emergencia**

- Estado: Todos los informes de situación fueron atendidos de manera inmediata.
- Pendiente: Nombrar persona enlace para los 4 comités: San José, Curridabat, Montes de Oca y Tibás. En el caso específico de Tibás, el comité no sesionó regularmente en el 2022.

### **Mesa de Diálogo y Coordinación Carpio**

- Estado: Se cuenta con una matriz compartida con los datos de cada lote y sus avances. En el caso de las personas enlaces de Goicoechea y Acosta, se evidencian actualizaciones importantes en la matriz; sin embargo, se requiere la

depuración total de los casos para determinar cuales están titulados y cuales están en manos de los hogares. Se evidencian atrasos significativos con la elaboración de los ITS, lo cual debe retomarse. En el caso de la persona enlace de la ULDS de Desamparados, no se evidencia avance y actualización, resulta urgente que se priorice el tema.

- Pendientes: Elaborar el informe de cierre del año, se debe detallar cantidad de titulaciones, estado de las que continúan en proceso y los que están titulados actualmente. Se debe definir la persona enlace que participará en las sesiones. Se debe elaborar el plan de trabajo 2023.

#### **Notificaciones Municipalidades**

- Estado: se recibió notificación relacionada con limpieza de lote ubicado en San Rafael de Montes de Oca, se realiza visita de campo y coordinación con la Municipalidad, la UCAR gestionó la limpieza mediante pago por caja chica, por lo que fue atendida la notificación.
- Pendientes: Corroborar el cierre de la notificación con la Municipalidad.

#### **Propiedades IMAS**

En la carpeta ULDS Amón se adjunta matriz de seguimiento a propiedades IMAS y los pendientes.

### **2.8 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión a la institución o a la unidad, según corresponda.**

Se adjunta Excel con el detalle de la ejecución de recursos de la ULDS durante el año 2022.

### **2.9 Sugerencias para la buena marcha de la institución o de la unidad, según corresponda, si el funcionario que rinde el informe lo estima necesario.**

- Realizar un estudio de cargas de trabajo.
- Implementación de la tecnología en la automatización y simplificación de labores administrativas.
- El acompañamiento técnico de las Áreas Técnicas de la SGDS es indispensable en las ULDS, esto debido a que el personal debe estar en constante capacitación para mejorar la calidad de sus labores. En el año 2022 esta labor se vio reducida a envío de oficios, lo cual atenta contra el buen funcionamiento de las ULDS.

- Constante actualización de la normativa institucional, utilizando los espacios adecuados, como capacitaciones, conversatorios y sesiones de reto alimentación, para esto se necesitan Áreas Técnicas con anuencia a informar a las ARDS y ULDS, se debe trabajar en el diseño del acompañamiento técnico hacia las regiones, actualmente se encuentra centralizado.
- Considerar la participación de las ULDS en la construcción de la normativa institucional y creación de beneficios, esto debido a que en el ámbito operativo se identifican oportunidades de mejora que no son tomadas en cuenta por parte de las Áreas Técnicas, las cuales, son las responsables de asesorar a la SGDS.
- El Área Técnica Sistemas de Información Social es percibida como distante a las ARDS y ULDS, esto debido a que la toma de decisiones se realiza sin coordinación con las ULDS y sin socialización oportuna, hay información que se conoce cuando se empieza a implementar, por ejemplo, los cambios en SIPO, SABEN y SACI.
- La programación de citas SACI en espacios de uso exclusivo para las ULDS sin previa coordinación es uno de los elementos que generan más riesgo, esto debido a que solo las ULDS conocen sus particularidades, la cantidad de profesionales disponibles diariamente y los procesos de trabajo programados para cada día. Si es necesario realizar estas programaciones, se debe informar anteriormente a las ULDS para tomar acciones preventivas y no afectar a la población usuaria.
- Se recomienda revisar de manera conjunta el acompañamiento que brinda ADSPC a las ARDS y ULDS, esto para definir las necesidades de asesoría de la ULDS y construir una ruta de trabajo con roles y productos definidos. Actualmente, el acompañamiento se basa en señalar los pendientes de las ULDS, sin considerar los requerimientos necesarios para avanzar e incluso, cuando en muchos casos, dependen de informes, asesorías o toma de decisiones a nivel de Área Técnica o a nivel superior.
- Mantener, promover y mejorar la articulación interinstitucional a nivel local.

## **2.10 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado la Contraloría General de la República.**

No existe ninguna disposición girada por la Contraloría General de la República, pendiente de ejecutarse.

**2.11 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

No existe ninguna disposición girada por algún órgano externo pendiente de ejecutarse.

**2.12 Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

No existe ninguna disposición girada por la Auditoría Interna pendiente de ejecutarse.

**3. Conclusiones**

- Actualmente la capacidad instalada es insuficiente para la atención de la demanda de servicios y considerando que la pobreza se ha agudizado en el marco de la pandemia, es necesario fortalecer las ULDS, siendo que la pobreza continua en aumento.
- Resulta imprescindible contar con un estudio de cargas de trabajo y un análisis de los procesos de trabajo, esto con el fin de determinar las metas institucionales, considerando la capacidad real de las ULDS.
- En el año 2022 la ULDS Amón se enfocó en realizar programaciones orientadas a mejorar la atención al usuario, lo cual se evidenció en la disminución de los recursos de amparo, quejas y solicitudes de intervención de la Defensoría.
- La pobreza continua en aumento y la intervención estatal debe contemplar la implementación de una Política Social que integre articulación interinstitucional y las necesidades actuales de los hogares, las cuales se vinculan principalmente con educación y capacitación para el empleo, en búsqueda de la independencia económica.
- La articulación interinstitucional a nivel Local genera buenas relaciones y facilita el cumplimiento de objetivos a nivel local.

**4. Anexos.**

Carpeta electrónica.