



Contraloría de Servicios del INAMU

Informe de medio periodo para Junta Directiva del INAMU

Julio 2025

Presentación

El Sistema Nacional de Contralorías de Servicios se estructura alrededor de la ley Reguladora N° 9158 y el reglamento de esta ley, bajo la coordinación de la Secretaría Técnica perteneciente a MIDEPLAN.

La Contraloría de Servicios del INAMU cuenta con su propio Reglamento de funcionamiento, en el cual se detalla el deber de dirigir a la Junta Directiva un informe cada seis meses. De seguido el artículo que lo indica:

“Artículo 16.-Registro de sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias. La Contraloría de Servicios mantendrá un registro de control y seguimiento de todas las sugerencias, reclamos, consultas, quejas y denuncias presentadas, con un resumen de los resultados y el plazo en días hábiles que se requirió para su solución.

Con base en dicho registro, cada seis meses, deberá enviar a la Junta Directiva un informe en el que se indique la naturaleza de las gestiones presentadas por las personas usuarias, las recomendaciones generales y las acciones concretas que se adoptaron para el caso, así como el tiempo en que la persona usuaria fue notificada del resultado de su gestión”



Reporte del I semestre del 2025

De seguido se muestran en formato de tablas las diferentes atenciones a las gestiones de las personas usuarias y ciudadanía, que ingresaron a la Contraloría de Servicios del INAMU, en el periodo del I Semestre del 2025.

Primero se describe las inconformidades recibidas, en segundo plano las consultas recibidas, de tercero los mensajes recibidos por el WhatsApp de la Contraloría, de cuarto las felicitaciones que ingresaron.

En los apartados quinto y sexto respectivamente, se relatan las acciones que se realizan en general para responder a las usuarias y ciudadanía, de último las principales recomendaciones que brinda está Contraloría.

Las inconformidades recibidas y tramitadas se muestran en la tabla por subdimensión, servicio involucrado y plazo en días que se tardó para brindar la respuesta a la usuaria. Las subdimensiones se clasifican según lo indicado por la Secretaría Técnica de MIDEPLAN para los informes mensuales (del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

En total se contabilizan veinticinco inconformidades, recibidas durante el año al 30 de junio del 2025.

La tabla de consultas se muestra con dos columnas, la primera indica la temática del consulta, la segunda columna el número de días hábiles en los cuales se respondió a la ciudadana. En total se atendieron veintinueve consultas al 30 de junio de este año.

El registro de mensajes recibido por el WhatsApp de la Contraloría se muestra en una tabla por tema y número de días hábiles en los cuales se respondió. Para un total de trece mensajes recibidos.



La última tabla es sobre las felicitaciones recibidas, se muestran en la primera columna la temática y en la segunda columna la dependencia a la cual felicita. En total se han recibido este año dos felicitaciones.

Tabla # 1

Inconformidades recibidas por subdimensión, servicio involucrado y plazo en días hábiles que se tardó en brindar la respuesta

Subdimensión	Servicio	Plazo*
Atención persona usuaria	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres).	1
Atención persona usuaria	Servicios de capacitación y formación a mujeres para el ejercicio de sus derechos.	2
Atención persona usuaria	Devolución de Garantías	0
Atención persona usuaria	Atención en violencia contra la mujer	5
Atención persona usuaria	Cita para mamografía	0
Atención persona usuaria	Pruebas de reclutamiento	0
Atención persona usuaria	Servicios de información y orientación en derechos de las mujeres.	1
Atención persona usuaria	Atención en violencia contra la mujer	0
Atención persona usuaria	Atención en violencia contra la mujer	0

*Nota: Plazo en días hábiles para la respuesta



Subdimensión	Servicio	Plazo*
Atención persona usuaria	Atención en violencia contra la mujer	0
Atención persona usuaria	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres)	0
Atención persona usuaria	Sello Igualdad	1
Otras	Atención en violencia contra la mujer	9
Otras	Atención en violencia contra la mujer	1
Trámites y gestión de procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres)	3
Trámites y gestión de procesos	Atención en violencia contra la mujer	9
Trámites y gestión de procesos	Atención en violencia contra la mujer	1
Trámites y gestión de procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres).	Pendiente
Trámites y gestión de procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres).	2
Trámites y gestión de procesos	Atención en violencia contra la mujer	0

*Nota: Plazo en días hábiles para la respuesta



Subdimensión	Servicio	Plazo*
Trámites y gestión de procesos	Atención en violencia contra la mujer	8
Trámites y gestión de procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres).	11
Trámites y gestión de procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres).	14
Tramites y Gestión Procesos	Atención en violencia contra la mujer	1
Tramites y Gestión Procesos	Financiamiento no reembolsable para actividades productivas y en defensa de los derechos de las mujeres (Fomujeres)	8

*Nota: Plazo en días hábiles para la respuesta



Tabla # 2

Consultas presentadas en el I semestre

Temática	* Días hábiles
Llenado de formularios de Fomujeres	0
Solicitud de cita en Psicología	6
Estadía en Centro de Atención y Albergue de Mujeres.	0
Solicitud de información sobre violencia contra las mujeres de un medio de comunicación	8
Acceso Sello Igualdad	0
Solicitud de atención en caso llevado por la Unidad Delegación Mujer.	9
Atención psicológica	0
Servicios del INAMU	0
Atención legal en Unidad Delegación de la Mujer	0
Otros IMAS	3
Información general sobre INAMU	0
No especifica	3
FOMUJERES	3
Empleo	0
Derechos Laborales	4
Fomujeres	6
Certificación Sello Igualdad	0
Referencia para capacitación en empresariedad de mujer con sordera.	0
Solicitud de asesoría sobre Fomujeres.	0
Atención en CCSS	7
Violencia de pareja. Indica que registro denuncia en línea con el INAMU.	1



Temática	* Días hábiles
Necesita asesoría para ingresar datos del formulario en línea.	0
Solicitud de ayuda ante la municipalidad	0
Beneficio a Fomujeres	0
Datos de pobreza	0
Derechos humanos	5
Derechos humanos de las mujeres	1
Curso violencia intrafamiliar	0
Capacitación en violencia doméstica	1

*Nota: Plazo en días hábiles para la respuesta.



Tabla # 3

**Tabla de mensajes ingresados por el whatsapp a la Contraloría
En el I semestre**

Temática	*Días hábiles
Devolución dinero a Fomujeres	0
Atención Psicológica	0
cursos disponibles en la zona de los chiles	0
VIF con el hijo de 14 años	0
Postulación Fomujeres	0
Postulación Fomujeres	0
Atención Psicológica	0
Información sobre divorcio	0
Acoso y Hostigamiento por Exesposo	0
Consulta por los tipos de servicios del INAMU	0
Curso de Mecánica	0
Consulta si en Guápiles hay oficina del INAMU	0
Consulta que ayudas brinda el INAMU	0

Nota: * plazo en días hábiles para responder. Se respondieron en el mismo día de recibido el mensaje.



Tabla # 4

Felicitaciones ingresadas en el I semestre

Temática	Dependencia
Sobre el servicio	Ingresó por medio de la encuesta de opinión de los servicios del INAMU, no indica la dependencia.
No indica el servicio	Unidad Regional Pacífico Central

Tabla # 5

Resumen de atenciones del I semestre 2025

Atenciones	Cantidad
Inconformidades	25
Consultas	29
Mensajes por whatsapp	13
Felicitaciones	2
Total	69

Acciones Realizadas

Acciones concretas que se adoptaron para los casos:

En el caso de las consultas, si está en manos de las funcionarias de la Contraloría se resuelve con la información y orientación que se requiera, si no es así se refiere para que la usuaria reciba la atención de la dependencia del INAMU que corresponda.



En algunos casos la consulta no está relacionada con el quehacer del INAMU, en ese caso se orienta a la persona sobre donde obtener el servicio o la información.

Para las inconformidades, se traslada a la dependencia relacionada para buscar una solución o respuesta a la necesidad de la usuaria. La Contraloría da seguimiento para el cumplimiento de los plazos y las respuestas.

Recomendaciones Generales

1. Por el impacto que tiene en los servicios a las usuarias, se vuelve a recomendar que se agilice la contratación del personal en las Unidades Regionales, Unidad Delegación de la Mujer, en los Centros de atención y Albergue de Mujeres, Centro Operativo de Atención de la Violencia contra las Mujeres el Centro de Información y Orientación de las Mujeres, cuando se presentan renunciaciones, incapacidades, vacaciones ordinarias y psicoprofilácticas, licencias y otras situaciones. El no contar con el personal retrasa la atención a las usuarias, hace más lenta las respuestas y soluciones que necesitan las mujeres e incluso en algunos casos hace que el servicio no pueda brindarse cuando se requiere, por ejemplo, el acompañamiento en una audiencia en un juzgado.
2. Es necesario un mayor acompañamiento de las mujeres que solicitan fondos no reembolsables, no sólo lo referente a las bases de participación y el reglamento, sino también en el uso del correo electrónico, como acceder a los formularios, como preparar, diseñar y enviar los documentos y evidencias. Sobre cómo organizarse, el problema no es que no tengan la información, es como ordenarla, clasificarla. Se relaciona con como moverse en línea con los pocos instrumentos digitales con los que cuentan y no tener que depender de terceras personas.

También para las solicitantes los tiempos de espera de respuesta de Fomujeres son largos y cuando reciben el correo con la respuesta, para ellas no es del todo



clara, o lo suficientemente amplia para resolver y volver a presentar la postulación. No encuentran una respuesta más integral de la institución.

3. Se debe mejorar la atención en las líneas telefónicas de las diferentes dependencias, para que las usuarias no tengan que insistir varias veces para ser atendidas, o tengan que llamar a la recepción del edificio central para conseguir alguna respuesta.