MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Dirección de Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores

Año 2022

ANA CATALINA CHINCHILLA CASARES (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANA CATALINA CHINCHILLA CASARES (FIRMA)
Fecha: 2023.03.20 10:15:40 -06'00'

Licda. Catalina Chinchilla Casares
Contralora de Servicios Institucional

Marzo, 2023

Introducción 3
ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN 5
I. CANTIDAD DE CONSULTAS REGISTRADAS ANUALMENTE POR LA CS. 5
II. CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN 7
Subdimensión de Información: 8
Subdimensión de Atención a la persona usuaria: 8
Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos: 9
Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales: 10
Subdimensión de Instalaciones: 10
Subdimensión Otras: 11
Inconformidades Externas 12
Origen de las Inconformidades Externas 27
Inconformidades Internas 31
Origen de las Inconformidades Internas 54
CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIRDADES Y CONSULTAS INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA..... 60
III. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA..... 67
a. Proyectos para la mejora continua de los servicios..... 67
b. Comunicación con las personas usuarias..... 68
c. Capacitaciones recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2022..... 69
d. Capacitaciones impartidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2022..... 71
e. Representación en comisiones institucionales..... 72
IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS 72
V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES..... 74
VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA..... 75
VII. ANEXOS 77
Red Social Facebook 78

Introducción

El presente informe representa lo relativo a la gestión administrativa del período comprendido del 01 de enero del 2022 al 31 de diciembre del 2022 de las funciones de la Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS) y sus respectivos departamentos de Atención al Usuario (DAT) y Mejora Continua (DMC), que se encuentran contenidas en el Decreto Ejecutivo Nº 38170-MEP, Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, del 30 de enero del 2014.

Según el citado decreto, Artículo 23. —La Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) es el órgano técnico responsable de promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el MEP, de conformidad con la normativa que regula la simplificación de trámites y procedimientos, como base para propiciar una cultura pública centrada en la atención digna, oportuna y eficiente de los usuarios del Sistema Educativo Costarricense.

Por lo que, para alcanzar tales fines, Artículo 24. —La Dirección de Contraloría de Servicios (DCS) desarrollará las funciones generales establecidas por el Poder Ejecutivo y Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), materializados en la Ley N° 9158, para el funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, además del Reglamento Interno de funcionamiento del Sistema de Contraloría de Servicios del MEP.

La citada Ley, plasma las disposiciones y regulaciones del ejercicio del contralor/a de servicios, y le brinda un marco de protección y respaldo para el ejercicio seguro de sus funciones, dada la naturaleza de estas.

Para alcanzar sus objetivos, la Dirección de la Contraloría de Servicios se apoya en dos Departamentos con estructura y funciones claramente definidas que articulan las acciones de mejora impulsadas por esta dependencia.

Artículo 27. —El Departamento de Atención al Usuario es el responsable del diseño y operación de los diferentes mecanismos de atención al usuario (personal, telefónica, fax, electrónica, virtual, entre otros), así como desarrollar Redes de Apoyo Institucional a partir del trabajo conjunto con los Enlaces de las diferentes dependencias del nivel central y regional, aprovechando la plataforma de comunicación virtual para mejorar la efectividad y la respuesta oportuna al usuario.

De lo indicado anteriormente le corresponde al DAT recibir, tramitar y canalizar las diferentes consultas, denuncias, quejas, inconformidades o recomendaciones que presentan los usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio de Educación Pública en cualquiera de sus niveles, además de evaluar la calidad de este, así como apoyar a la Dirección de la Contraloría de Servicios en el desarrollo, implementación y ejecución de proyectos de mejora cuando se requiera.

Asimismo, Artículo 33. —El Departamento de Mejora Continua es el responsable de promover la optimización de los servicios que ofrece el MEP para los usuarios internos y externos, lo cual realizará mediante diversas actividades y proyectos de análisis, diseño y replanteamiento de procesos, capacitación y acompañamiento técnico a las dependencias que brindan atención al cliente, tendientes a mejorar la calidad y eficiencia.

Para el desarrollo de objetivos y tareas el departamento de Mejora Continua cuenta con el insumo que se obtiene a partir del análisis de la realidad percibida a través de las quejas, inconformidades y consultas que ingresan por los diferentes medios al Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios, quien es el encargado de atender dichas gestiones, las cuales ofrecen información relevante para la toma de decisiones por parte del DMC en la implementación de propuestas de mejora continua.

La información recopilada por medio de las personas usuarias permite comprender la perspectiva de estas en torno a la calidad de los servicios que recibe del MEP, siendo indicadores de las oportunidades de mejora, por lo que atenderlas nos permite comprender el comportamiento organizacional y con esto contar con la información requerida para la toma de decisiones estratégica.

ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

I. CANTIDAD DE CONSULTAS REGISTRADAS ANUALMENTE POR LA CS.

Se relacionan con dudas, inquietudes y/o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bienes y servicios públicos que brinda el Ministerio de Educación Pública, que se reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente. A continuación, se muestra la Tabla 1.

Tabla 1				
Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	**Detalle de la consulta en forma concreta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Solicitud de información general de las diferentes dependencias y personas funcionarias del Ministerio de Educación Pública: correos, números telefónicos, ubicación física, sitios web y redes sociales oficiales, nombre de jefaturas, organización estructural, debido proceso.	594	594	100.00%
2	Apertura y restablecimiento de contraseñas de cuentas de correo (funcionarios administrativos y docentes). Eliminación de correos alternativos, apoyo base de datos -informática de gestión.	58	58	100.00%
3	Restablecimiento de contraseñas de cuentas de correo estudiantiles, apoyo a bases de datos de informática de gestión. Eliminación de correos alternativos-apoyo a bases de datos de informática de gestión.	32	32	100.00%
4	Solicitud de información sobre normativa en general, así como sobre la aplicación de protocolos oficiales de actuación.	42	42	100.00%
5	Solicitud de información sobre dónde y cómo se debe tramita una denuncia en las diferentes instancias del Ministerio de Educación Pública.	111	111	100.00%
6	Consultas relacionadas a los periodos de vacaciones: cierre de oficinas por vacaciones colectivas, semana santa, medio periodo y fin de año, vacaciones por art. 55 (maternidad), estudios de vacaciones.	18	18	100.00%
7	Información respecto a reposición de títulos (educación formal o educación abierta).	31	31	100.00%
8	Verificación de títulos (CONESUP/educación formal/educación abierta/institutos para universitarios/ Consejo Sup. Educ.).	8	8	100.00%
9	Solicitud de información de nombramientos: irregularidades en nombramientos interinos, prorrogas, descensos y ascensos en propiedad, recargos, aumentos y disminuciones de lecciones, traslados en propiedad y por excepción, permutas, preavisos por renuncia y renuncia, dedicación exclusiva o prohibición, reubicación por salud.	810	810	100.00%
10	Información sobre reclutamiento: proceso y requisitos para aplicar, fechas para reclutar, desacuerdo ante procesos de reclutamiento, irregularidades en nombramientos en propiedad, carrera docente, servicio civil, página de la DRH sobre plazas disponibles.	40	40	100.00%

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
11	Solicitud de información sobre las diferentes licencias para funcionarios propietarios e interinos.	31	31	100.00%
12	Estudios de reconocimiento de carrera profesional, anualidades y grupo profesional.	496	496	100.00%
13	Consultas expedientes: evaluación del desempeño, procedimiento apelaciones, copia expedientes, actualización de información, certificaciones especiales.	34	34	100.00%
14	Consultas respecto a dónde solicitar documentos tales como: certificaciones de años de servicios, FCL, funcionarios inactivos, retiro de ahorros caja ande, de no deuda, acciones de personal, coletillas de pago, constancias de salario, manejo de armas.	162	162	100.00%
15	Consulta sobre salario: diferencias salariales, prestaciones legales, incapacidades, ausencias, aumento o disminución de lecciones, suspensión temporal, retención y/o problemas de pago, rebajas salariales, cobros administrativos.	1207	1207	100.00%
16	Procesos legales de cobro judicial externos.	113	113	100.00%
17	Información sobre educación abierta: fechas de matrícula, costos, sedes, requisitos, contenidos, entrega de resultados, apelaciones, certificaciones, modalidades, devolución de dineros, solicitud de títulos, proceso de naturalización, herramienta "yo aplico", mate PJA, aprobación de matrículas, normativa de centros educativos.	345	345	100.00%
18	Solicitud sobre información para el apostillamiento de título y notas.	18	18	100.00%
19	Información sobre educación formal: los procesos de matrícula, negación de matrícula, cobro de matrícula, rangos de edad, uniforme, horarios, graduaciones, notas de presentación, traslado de estudiantes, evaluaciones, reglamentos internos, comedores escolares o paquetes de alimentación, celebración de efemérides, actividades extracurriculares, actividades no permitidas, uso de las instalaciones para otros fines, cobros de rifas o bingos, colaboración a padres de familia, cambios en el curso lectivo, protocolos, gestión DIMEX, hogares conectados, trámites correo estudiantil, certificaciones de títulos y notas, junta de educación.	813	813	100.00%
20	Consulta sobre información de temas curriculares: contenidos o programas de educación formal (todos los niveles), adecuaciones curriculares, evaluación de los aprendizajes.	16	16	100.00%
21	Información respecto a becas (primaria, secundaria, postsecundaria y para el extranjero): requisitos, fechas de depósito, rechazo, certificaciones.	13	13	100.00%
22	Educación técnica: pólizas, especialidades, coordinadores de empresas, pasantías, prácticas profesionales, pruebas de admisión-requisitos, apelación de resultados pruebas de admisión.	1	1	100.00%
23	Ayudas técnicas: sillas de ruedas, equipo tecnológico, audífonos retroauriculares.	5	5	100.00%
24	Información derechos estudiantiles: violación al código de la niñez y la adolescencia.	104	104	100.00%
25	Información sobre transporte estudiantil (becas, rutas e incumplimiento transportistas).	15	15	100.00%
26	Información respecto a centros privados: cobros, matrícula, aval por parte del MEP, cursos, certificaciones, apertura de un centro educativo, denuncias.	18	18	100.00%

No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
27	Consultas respecto a infraestructura de los centros educativos: trámites, procedimientos, órdenes sanitarias, avance de obras, presupuestos.	15	15	100.00%
28	Información Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP): certificaciones, programas de estudios, cobros, graduaciones universitarias.	35	35	100.00%
29	Teletrabajo, jornada laboral, aforo, presencialidad.	12	12	100.00%
30	Temas relacionados con la gestión sistemas informáticos (SIRIMEP, integra, piad, servicios en línea).	39	39	100.00%
31	Información sobre temas relacionados a instancias fuera del MEP.	100	100	100.00%
32	Información sobre pólizas del INS: personal administrativo, docente y estudiantes.	3	3	100.00%
33	Información sobre la dirección de la Contraloría de Servicios: avance de los casos, emisión de certificados de capacitación, verificación de envió de correos, entrega de calendarios y/o material publicitario, cualquier gestión realizada en la DCS.	31	31	100.00%
TOTAL		**5370**	**5370**	100.00%

II. CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN

Para facilitar el proceso de registro y posterior análisis de las inconformidades presentadas en la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública por las personas usuarias tanto internas como externas, y en atención a los lineamientos en cuanto a las dimensiones en las que se deben de clasificar las mismas dispuestas por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para tales fines, se establece una única dimensión denominada **Calidad del Servicio,** que comprende a su vez seis subdimensiones:

- Información.
- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Para una mejor comprensión del parámetro con el que se clasifica cada una de las subdimensiones de la Calidad del Servicio, se expone a continuación el concepto que las identifica a cada una de ellas y a su vez se determinan los factores que las agrupan.

Subdimensión de Información:

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles. En detalle se pueden encontrar aspectos relacionados con:

- Información poco clara sobre los trámites y requisitos.
- Páginas WEB institucionales desactualizadas o carentes de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.
- Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.
- Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.
- Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.
- Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Esta subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que brinda el servicio. Entre estos se encuentran:

- Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.
- Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.
- Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.

- Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.
- Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.
- Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Dificultad de acceso telefónico.
- Desatención de llamadas.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

- Tiempos de espera excesivos.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.
- Complejidad en la terminología o procedimientos.
- Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.
- Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.
- Limitaciones en el trámite para la solicitud de certificados, permisos y patentes.
- Incumplimiento de la jornada laboral.
- Complejidad y poca accesibilidad para obtener un producto o servicio.
- Falta de resoluciones administrativas.
- Carencia de recurso humano que afecta los tiempos de respuesta.
- Falta de fichas para la atención de la persona usuaria.
- Mala calidad del producto o faltante de éste.
- No se cumple con el orden del procedimiento establecido.
- Remiten incorrectamente a la persona usuaria a otra oficina o funcionario(a).
- No se presta el servicio o se hace de forma irregular.

- Mal funcionamiento de los sistemas que apoyan el quehacer institucional.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

Se relaciona con aspectos vinculados al manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En esta subdimensión se agrupan las inconformidades relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.
- Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.
- Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.
- Solicitud de “mordidas” o “favores” para el acceso a servicios y trámites.
- Otras relacionadas.

Subdimensión de Instalaciones:

Agrupa las inconformidades que comprenden aspectos propios de las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan el servicio brindado a las personas usuarias. Se detallan a continuación algunos de ellos:

- Incumplimiento de la Ley 7600, “Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento”.
- Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.
- Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan servicios y atención a la persona usuaria.
- Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.

- Dificultades estructurales en las instituciones para brindar acceso a Internet y mejorar la señal telefónica.
- Problemas de acceso a parqueo.
- Servicios sanitarios en malas condiciones.
- Otras relacionadas.

Subdimensión Otras:

Se incorporan aquellas inconformidades que no se relacionan con las sub-dimensiones anteriores y su detalle. Por ejemplo:

- Falta de respuesta a solicitud por bienes y servicios que no brinda la institución.
- Disconformidad por vestimenta y presentación de la persona que lo atendió.
- Problemas en trámite y solicitud de becas: FONABE, Programas de Equidad, Avancemos.
- CONESUP: programas de estudio, negativa de certificación por deuda pendiente, carrera no reconocida, entre otros.
- Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad: reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.
- Dirección General de Servicio Civil.
- Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia, afectación del servicio brindado en los centros educativos.
- Consultas varias: direcciones, números de teléfono, ubicación de edificios, fechas de matrícula, fechas de examen, calendario escolar.
- No los atienden en la CCSS por patrono moroso, problemas con incapacidades y lo que recibe de subsidio.
- Problemas de Transporte estudiantil, vehículos del MEP.
- Traslados, no competencia.
- Otras relacionadas.

Inconformidades externas presentadas ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Las inconformidades externas son todas aquellas incidencias de servicio reportadas por las personas usuarias externas a la organización y que mantienen una relación directa o indirecta con el sistema educativo; padres y madres de familia, personas estudiantes, proveedores, la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

A continuación, se presentan las tablas que muestran las denuncias y/o inconformidades externas presentadas ante esta Contraloría.

Inconformidades Externas

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	4	2	2	0	50.00%	50.00%	0.00%
2	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

3	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Departamento de Gestión de Juntas	Administrar, gestionar y controlar los recursos financiero-contables destinados para financiar el desarrollo de los planes, políticas, programas y proyectos del Ministerio de Educación Pública.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC)	Satisfacer los requerimientos tanto de las personas estudiantes en situación de discapacidad, docentes y demás profesionales, familiares, personas investigadoras e integrantes de la comunidad.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

9	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
12	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
13	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
14	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
15	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

16	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
17	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
18	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
20	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
21	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
22	Otras relacionadas.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

23	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**29**	**14**	**15**	**0**	**48.28%**	**51.72%**	**0.00%**

No.	**Tabla 3**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según Organigrama vigente)**	**Bien o Servicio Institucional**	**Términos Absolutos**				**Términos Relativos**		
				Total Recibidas	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	6	3	3	0	50.00%	50.00%	0.00%
2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Departamento de Evaluación de los Aprendizajes	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%

4	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
5	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				**16**	**8**	**8**	**0**	**50.00%**	**50.00%**	**0.00%**

No.	Tabla 4									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según Organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Tiempos de espera excesivos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	14	10	4	0	71.43%	28.57%	0.00%
2	Tiempos de espera excesivos.	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Tiempos de espera excesivos.	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
4	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Análisis Estadístico	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
5	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	28	22	6	0	78.57%	21.43%	0.00%
6	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Trasporte Estudiantil	Dirigir, normar, ejecutar, supervisar y evaluar el Programa de Transporte Estudiantil, de conformidad con los lineamientos emitidos por la Dirección de Programas de Equidad	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

7	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	4	2	2	0	50.00%	50.00%	0.00%
8	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	10	4	6	0	40.00%	60.00%	0.00%
11	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
13	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

14	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
16	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
17	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
18	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Sulá	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
20	Tiempos de espera excesivos.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	6	3	3	0	50.00%	50.00%	0.00%
21	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Licencias, Dirección de Recursos Humanos	Otorgar licencias a los servidores de acuerdo con la normativa establecida al efecto.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
22	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Programas Especiales	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de los programas especiales del MEP.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

23	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
24	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
25	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	5	2	3	0	40.00%	60.00%	0.00%
26	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	11	7	4	0	63.64%	36.36%	0.00%
27	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Departamento de Gestión Disciplinaria	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	4	2	2	0	50.00%	50.00%	0.00%
28	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

30	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
32	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	16	4	12	0	25.00%	75.00%	0.00%
33	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Reclutamiento y Selección	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
34	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
35	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
36	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

37	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
38	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Perez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
40	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
41	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
42	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
43	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
44	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				**139**	**83**	**56**	**0**	**59.71%**	**40.29%**	**0.00%**

No.	Tabla 5									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos institucionales)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según Organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1		Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	4	1	3	0	25.00%	75.00%	0.00%
TOTAL				**4**	**1**	**3**	**0**	**25.00%**	**75.00%**	**0.00%**

No.	Tabla 6									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Despacho Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
3	Otras relacionadas.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				**3**	**2**	**1**	**0**	**66.67%**	**33.33%**	**0.00%**

No.	Tabla 7									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según Organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	CONESUP: programas de estudio, negativa de certificación por deuda pendiente, carrera no reconocida, entre otros.	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Direccion de Gestion y Evaluación de la Calidad: reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	7	1	6	0	14.29%	85.71%	0.00%
4	Otras relacionadas.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Departamento de Gestión Disciplinaria	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%

6	Otras relacionadas.	Despacho Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Aguirre	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
9	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
12	Otras relacionadas.	Unidad de Planillas	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**19**	**6**	**13**	**0**	**31.58%**	**68.42%**	**0.00%**

Origen de las Inconformidades Externas

Tabla 8				
Origen de las Inconformidades Externas				
No.	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)**	**Bien o Servicio Institucional**	**Total Absoluto**	**Total Relativo**
1	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	47	22.38%
2	Despacho del Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	2	0.95%
3	Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC)	Satisfacer los requerimientos tanto de las personas estudiantes en situación de discapacidad, docentes y demás profesionales, familiares, personas investigadoras e integrantes de la comunidad.	1	0.48%
4	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	4	1.90%
5	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	3	1.43%
6	Departamento de Evaluación de los Aprendizajes, Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	0.48%
7	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	9	4.29%
8	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	1	0.48%
9	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	2	0.95%

10	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	30	14.29%
11	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	5	2.38%
12	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	44	20.95%
13	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	6	2.86%
14	Unidad de Licencias, Dirección de Recursos Humanos	Otorgar licencias a los servidores de acuerdo con la normativa establecida al efecto.	2	0.95%
15	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	1	0.48%
16	Unidad de Programas Especiales, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de los programas especiales del MEP.	1	0.48%
17	Unidad de Reclutamiento y Selección, Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	1	0.48%
18	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	1	0.48%
19	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	2	0.95%

20	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	3	1.43%
21	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	4	1.90%
22	Departamento de Trasporte Estudiantil, Dirección de Programas de Equidad	Dirigir, normar, ejecutar, supervisar y evaluar el Programa de Transporte Estudiantil, de conformidad con los lineamientos emitidos por la Dirección de Programas de Equidad	1	0.48%
23	Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	0.48%
24	Departamento de Análisis Estadístico, Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	0.48%
25	Departamento de Gestión de Juntas, Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Orientar y asesorar a las juntas de educación y administrativas en el cumplimiento de sus funciones.	1	0.48%
26	Dirección Regional de Educación Aguirre	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
27	Dirección Regional de Educación Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.95%
28	Dirección Regional de Educación Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
29	Dirección Regional de Educación Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%

30	Dirección Regional de Educación Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.95%
31	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	8	3.81%
32	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.95%
33	Dirección Regional de Educación Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
34	Dirección Regional de Educación Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
35	Dirección Regional de Educación Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.95%
36	Dirección Regional de Educación Perez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.95%
37	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
38	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	1.43%
39	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	1.43%
40	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	1.90%
41	Dirección Regional de Educación Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
42	Dirección Regional de Educación Sulá	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.48%
TOTAL [4/]			**210**	**100.00%**

Inconformidades internas presentadas ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Las inconformidades internas son todas aquellas incidencias de servicio reportadas por las personas funcionarias de la organización sobre los bienes y servicios que se prestan en la misma.

A continuación, se presentan las tablas que muestran las denuncias y/o inconformidades internas presentadas ante esta Contraloría.

Inconformidades Internas

No.	Tabla 9									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según Organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	4	2	2	0	50.00%	50.00%	0.00%
2	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Dirigir el funcionamiento y mejoramiento de la capacidad de gestión de las Direcciones Regionales de Educación de acuerdo con los lineamientos emanados por las autoridades superiores.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	3	2	1	0	66.67%	33.33%	0.00%

4	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	3	2	1	0	66.67%	33.33%	0.00%
5	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación Perez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
9	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Unidad de Preescolar y Primaria, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de preescolar y primaria del MEP.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

10	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Página WEB institucional desactualizada o carente de información relacionada con servicios institucionales, trámites y requisitos, horarios de atención a la ciudadanía, procesos y procedimientos para acceder a los servicios.	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
12	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

15	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	3	1	2	0	33.33%	66.67%	0.00%
16	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
17	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	3	2	1	0	66.67%	33.33%	0.00%
18	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
19	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

20	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
21	Otras relacionadas.	Departamento de Educación Intercultural, Dirección de Desarrollo Curricular	Promover la formación de ciudadanos plurales, respetuosos y promotores de los derechos humanos, capaces de trasformar los contextos comunales, locales, nacionales y globales mediante el diálogo, el reconocimiento y la valoración de la diversidad cultural de carácter étnico, nacional y generacional.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
22	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
23	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**37**	**20**	**17**	**0**	**54.05%**	**45.95%**	**0.00%**

No.	Tabla 10									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	10	9	1	0	90.00%	10.00%	0.00%
3	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Despacho del Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
4	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Auditoría Interna	Coadyuvar en el fortalecimiento continuo del sistema de control interno a nivel institucional y validar que la administración activa y su gestión esté fundamentada en el ordenamiento jurídico, técnico y ético.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
8	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación Perez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

9	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
13	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Despacho del Viceministerio Académico	Velar por que los centros educativos implementen la política educativa establecida por el Consejo Superior de Educación, así como los lineamientos técnicos y administrativos dictados para tales efectos por las autoridades superiores del Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

15	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Departamento de Servicios Médicos y Salud Ocupacional, Dirección de Recursos Humanos	Brindar servicios de salud a los servidores del MEP, de conformidad con la legislación y normas establecidas para tales efectos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
17	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
18	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
19	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				**30**	**22**	**8**	**0**	**73.33%**	**26.67%**	**0.00%**

No.	Tabla 11									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Tiempos de espera excesivos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Tiempos de espera excesivos.	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Evaluación de los Aprendizajes, Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Formulación Presupuestaria, Dirección de Planificación Institucional	Brindar asesoría técnica en materia de formulación presupuestaria.	3	1	2	0	33.33%	66.67%	0.00%
5	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Gestión de Juntas, Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Orientar y asesorar a las juntas de educación y administrativas en el cumplimiento de sus funciones.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%

6	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	149	138	11	0	92.62%	7.38%	0.00%
7	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	7	6	1	0	85.71%	14.29%	0.00%
8	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Servicios médicos y Salud Ocupacional, Dirección de Recursos Humanos	Brindar servicios de salud a los servidores del MEP, de conformidad con la legislación y normas establecidas para tales efectos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Tiempos de espera excesivos.	Departamento de Trasporte Estudiantil, Dirección de Programas de Equidad	Dirigir, normar, ejecutar, supervisar y evaluar el Programa de Transporte Estudiantil, de conformidad con los lineamientos emitidos por la Dirección de Programas de Equidad	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Tiempos de espera excesivos.	Auditoría Interna	Coadyuvar en el fortalecimiento continuo del sistema de control interno a nivel institucional y validar que la administración activa y su gestión esté fundamentada en el ordenamiento jurídico, técnico y ético.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

12	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	6	4	2	0	66.67%	33.33%	0.00%
15	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	38	23	15	0	60.53%	39.47%	0.00%
18	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Vida Estudiantil	Planificar, diseñar, promover, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar políticas, programas y proyectos relacionados con el desarrollo integral de la población estudiantil.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

20	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	3	0	3	0	0.00%	100.00%	0.00%
21	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Los Santos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
24	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
25	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
26	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
27	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación San Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	Tiempos de espera excesivos.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	34	28	6	0	82.35%	17.65%	0.00%

29	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Cobros Administrativos, Dirección de Recursos Humanos	Proceso de Cobro eficaz y eficiente de las posibles sumas giradas de más, utilizando para ello normativa legal vigente, Manuales de Procedimientos y directrices emitidas por los entes rectores.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
30	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Educación indígena, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los nombramientos del personal destacado en los 24 territorios indígenas reconocidos; de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 37801-MEP, Reforma del Subsistema de Educación Indígena, publicado en La Gaceta N° 135 del 15 de julio de 2013.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Licencias, Dirección de Recursos Humanos	Otorgar licencias a los servidores de acuerdo con la normativa establecida al efecto.	9	8	1	0	88.89%	11.11%	0.00%
32	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Pensiones y Retiro Laboral, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los trámites administrativos requeridos para la gestión y pago de las prestaciones por concepto de jubilación de los servidores.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
33	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	37	19	18	0	51.35%	48.65%	0.00%
34	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Preescolar y Primaria, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de preescolar y primaria del MEP.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

35	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Programas Especiales, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de los programas especiales del MEP.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
36	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Reclutamiento y Selección, Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
37	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	5	4	1	0	80.00%	20.00%	0.00%
38	Tiempos de espera excesivos.	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
40	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Viceministerio Académico	Velar por que los centros educativos implementen la política educativa establecida por el Consejo Superior de Educación, así como los lineamientos técnicos y administrativos dictados para tales efectos por las autoridades superiores del Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
41	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	6	3	3	0	50.00%	50.00%	0.00%

42	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	103	93	10	0	90.29%	9.71%	0.00%
43	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	6	0	6	0	0.00%	100.00%	0.00%
44	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
45	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
46	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Dirigir el funcionamiento y mejoramiento de la capacidad de gestión de las Direcciones Regionales de Educación de acuerdo con los lineamientos emanados por las autoridades superiores.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
47	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	4	0	4	0	0.00%	100.00%	0.00%
48	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	3	1	2	0	33.33%	66.67%	0.00%

49	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	21	9	12	0	42.86%	57.14%	0.00%
50	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
51	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
52	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
53	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Coto	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
54	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
55	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
56	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%

57	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
58	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%
59	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
60	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
61	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
62	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	3	2	0	60.00%	40.00%	0.00%
63	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
64	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%

65	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación San Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
66	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Oficialía Mayor	Apoyar al Viceministerio Administrativo en planes y programas en la prestación de servicios de la Dirección de Recursos Humanos, Infraestructura Educativa, Programas de Equidad, Informática de Gestión y Servicios Generales.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
67	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	20	10	10	0	50.00%	50.00%	0.00%
68	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Cobros Administrativos, Dirección de Recursos Humanos	Proceso de Cobro eficaz y eficiente de las posibles sumas giradas de más, utilizando para ello normativa legal vigente, Manuales de Procedimientos y directrices emitidas por los entes rectores.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
69	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Licencias, Dirección de Recursos Humanos	Otorgar licencias a los servidores de acuerdo con la normativa establecida al efecto.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
70	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Pensiones y Retiro Laboral, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los trámites administrativos requeridos para la gestión y pago de las prestaciones por concepto de jubilación de los servidores.	3	0	3	0	0.00%	100.00%	0.00%
71	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	33	4	29	0	12.12%	87.88%	0.00%

72	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Preescolar y Primaria, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de preescolar y primaria del MEP.	3	1	2	0	33.33%	66.67%	0.00%
73	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Programas Especiales, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de los programas especiales del MEP.	4	2	2	0	50.00%	50.00%	0.00%
74	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
75	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	3	2	1	0	66.67%	33.33%	0.00%
76	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
77	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
78	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

79	Otras relacionadas.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%
80	Otras relacionadas.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
81	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
82	Otras relacionadas.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**598**	**425**	**173**	**0**	**71.07%**	**29.93%**	**0.00%**

No.	**Tabla 12**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos institucionales)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)**	**Bien o Servicio Institucional**	**Términos Absolutos**				**Términos Relativos**		
				Total Recibidas	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1	Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%

2	Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
3	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
4	Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
6	Otras relacionadas.	Auditoría Interna	Coadyuvar en el fortalecimiento continuo del sistema de control interno a nivel institucional y validar que la administración activa y su gestión esté fundamentada en el ordenamiento jurídico, técnico y ético.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**6**	**1**	**5**	**0**	**16.67%**	**83.33%**	**0.00%**

No.	**Tabla 13**									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)**	**Bien o Servicio Institucional**	**Términos Absolutos**				**Términos Relativos**		
				Total Recibidas	**Total Resueltas**	**Total en Proceso**	**Total que No fueron Resueltas**	**Porcentaje Resueltas**	**Porcentaje en Proceso**	**Porcentaje que No fueron Resueltas**
1	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Dirección Regional de Educación Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**1**	**0**	**1**	**0**	**0.00%**	**100.00%**	**0.00%**

No.	Tabla 14									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
2	Traslados, no competencia	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Traslados, no competencia	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

6	Otras relacionadas.	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
7	Otras relacionadas.	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Otras relacionadas.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	3	0	3	0	0.00%	100.00%	0.00%
9	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
10	Otras relacionadas.	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Otras relacionadas.	Unidad de Pensiones y Retiro Laboral, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los trámites administrativos requeridos para la gestión y pago de las prestaciones por concepto de jubilación de los servidores.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Otras relacionadas.	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%
13	Otras relacionadas.	Unidad de Reclutamiento y Selección, Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
TOTAL				**17**	**5**	**12**	**0**	**29.41%**	**70.59%**	**0.00%**

Origen de las Inconformidades Internas

Tabla 15				
Origen de las Inconformidades Internas				
No.	**Unidad Organizacional (según organigrama vigente)**	**Bien o Servicio Institucional**	**Total Absoluto**	**Total Relativo**
1	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	20	2.90%
2	Despacho del Ministerial	Dirigir, como superior jerárquico, la ejecución de la política educativa y de los planes de estudio, en sus distintas áreas, académica, administrativa y de planificación institucional y coordinación regional.	2	0.29%
3	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	0.15%
4	Auditoría Interna	Coadyuvar en el fortalecimiento continuo del sistema de control interno a nivel institucional.	5	0.73%
5	Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP)	Autorizar la creación y el funcionamiento de las Universidades Privadas.	1	0.15%
6	Oficialía Mayor	Apoyar al Viceministerio Administrativo en planes y programas en la prestación de servicios de la Dirección de Recursos Humanos, Infraestructura Educativa, Programas de Equidad , Informática de Gestión y Servicios Generales.	1	0.15%
7	Despacho del Viceministerio Académico	Velar por que los centros educativos implementen la política educativa establecida por el Consejo Superior de Educación, así como los lineamientos técnicos y administrativos dictados para tales efectos por las autoridades superiores del Ministerio de Educación Pública.	1	0.15%
8	Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	2	0.29%

9	Departamento de Evaluación de los Aprendizajes, Dirección de Desarrollo Curricular	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	1	0.15%
10	Departamento de Educación Intercultural, Dirección de Desarrollo Curricular	Promover la formación de ciudadanos plurales, respetuosos y promotores de los derechos humanos, capaces de trasformar los contextos comunales, locales, nacionales y globales mediante el diálogo, el reconocimiento y la valoración de la diversidad cultural de carácter étnico, nacional y generacional.	1	0.15%
11	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	2	0.29%
12	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad	Dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación.	3	0.44%
13	Dirección de Vida Estudiantil	Planificar, diseñar, promover, coordinar, ejecutar, evaluar y supervisar políticas, programas y proyectos relacionados con el desarrollo integral de la población estudiantil.	1	0.15%
14	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	2	0.29%
15	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	4	0.58%
16	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	73	10.60%
17	Departamento de Servicios médicos y Salud Ocupacional, Dirección de Recursos Humanos	Brindar servicios de salud a los servidores del MEP, de conformidad con la legislación y normas establecidas para tales efectos.	2	0.29%
18	Departamento de Gestión Disciplinaria, Dirección de Recursos Humanos	Instruir todo el proceso de las actividades sustantivas y administrativas relacionadas con la aplicación del régimen disciplinario.	16	2.32%

19	Departamento de Gestion de Trámites y Servicios, Dirección de Recursos Humanos	Gestionar las funciones asignadas al personal de la DRH que opera en la Antigua Escuela Porfirio Brenes, que incluye la gestión de trámites y servicios: los procesos de gestión de reclamos, atención de usuarios de la plataforma de servicios, actividades de gestión de cobros, pensiones y prestaciones y archivo laboral.	270	39.19%
20	Unidad Administrativa, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal administrativo del MEP.	61	8.85%
21	Unidad de Cobros Administrativos, Dirección de Recursos Humanos	Proceso de Cobro eficaz y eficiente de las posibles sumas giradas de más, utilizando para ello normativa legal vigente, Manuales de Procedimientos y directrices emitidas por los entes rectores.	2	0.29%
22	Unidad de Educación indígena, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los nombramientos del personal destacado en los 24 territorios indígenas reconocidos; de conformidad con el Decreto Ejecutivo N° 37801-MEP, Reforma del Subsistema de Educación Indígena, publicado en La Gaceta N° 135 del 15 de julio de 2013.	1	0.15%
23	Unidad de Licencias, Dirección de Recursos Humanos	Otorgar licencias a los servidores de acuerdo con la normativa establecida al efecto.	13	1.89%
24	Unidad de Pensiones y Retiro Laboral, Dirección de Recursos Humanos	Realizar los trámites administrativos requeridos para la gestión y pago de las prestaciones por concepto de jubilación de los servidores.	5	0.73%
25	Unidad de Planillas, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, dirigir, controlar y supervisar las actividades relacionadas con el proceso de pago de todos los servidores del MEP, sea personal administrativo, docente, técnico-docente y administrativo-docente, de conformidad con la legislación aplicable en cada caso.	78	11.32%
26	Unidad de Preescolar y Primaria, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de preescolar y primaria del MEP.	11	1.60%
27	Unidad de Programas Especiales, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de los programas especiales del MEP.	5	0.73%

28	Unidad de Reclutamiento y Selección, Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	4	0.58%
29	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria académica del MEP.	7	1.02%
30	Unidad de Secundaria Técnica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar y controlar, las tareas relacionadas con el nombramiento y pago oportuno del personal docente de secundaria técnica del MEP.	12	1.74%
31	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	6	0.87%
32	Dirección de Programas de Equidad	Administrar los distintos programas sociales, relacionados con los servicios de alimentación y nutrición, transporte estudiantil y becas, para reducir la brecha de oportunidades en el sistema educativo procurando el acceso y la permanencia de los estudiantes de más bajos ingresos.	4	0.58%
	Departamento de Transporte Estudiantil, Dirección de Programas de Equidad	Brindar beneficios económicos mediante la asignación de subsidios diarios a favor de estudiantes que requieren trasladarse al Centro Educativo Público (CE) en el que cursarán sus estudios.	1	0.15%
33	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	14	2.03%
34	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	1	0.15%
35	Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	1	0.15%
36	Departamento de Formulación Presupuestaria, Dirección de Planificación Institucional	Brindar asesoría técnica en materia de formulación presupuestaria.	3	0.44%

37	Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Dirigir el funcionamiento y mejoramiento de la capacidad de gestión de las Direcciones Regionales de Educación de acuerdo con los lineamientos emanados por las autoridades superiores.	2	0.29%
38	Departamento de Gestión de Juntas, Dirección de Gestión y Desarrollo Regional	Orientar y asesorar a las juntas de educación y administrativas en el cumplimiento de sus funciones.	1	0.15%
39	Dirección Regional de Educación Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
40	Dirección Regional de Educación Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	0.44%
41	Dirección Regional de Educación Coto	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
42	Dirección Regional de Educación Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.29%
43	Dirección Regional de Educación Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
44	Dirección Regional de Educación Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
45	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.29%
46	Dirección Regional de Educación Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	0.44%
47	Dirección Regional de Educación Los Santos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%

48	Dirección Regional de Educación Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
49	Dirección Regional de Educación Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.29%
50	Dirección Regional de Educación Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
51	Dirección Regional de Educación Perez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	0.58%
52	Dirección Regional de Educación Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	0.73%
53	Dirección Regional de Educación Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.29%
54	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	0.44%
55	Dirección Regional de Educación San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	10	1.45%
56	Dirección Regional de Educación San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	0.29%
57	Dirección Regional de Educación San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	0.44%
58	Dirección Regional de Educación Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
	TOTAL [4/]		**689**	**100.00%**

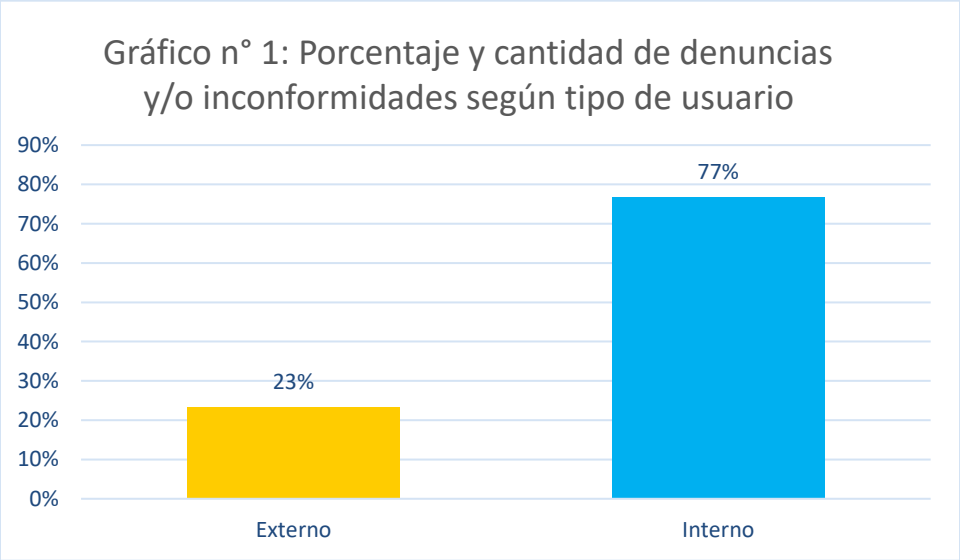
CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIRDADES Y CONSULTAS INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA.

- **Denuncias y/o inconformidades presentadas en el periodo 2022 ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.**

Una vez que se realiza la tabulación de las gestiones que ingresaron a la Contraloría de Servicios en el periodo 2022, y de acuerdo con la dimensión *Calidad del Servicio* y sus respectivas subdimensiones, se genera el siguiente análisis.

Para el periodo 2022 ingresaron y se tramitaron un total de 899 gestiones referentes a denuncias y/o inconformidades interpuestas por las personas usuarias del Ministerio de Educación Pública.

Del total de gestiones, 210 fueron interpuestas por personas usuarias externas a la institución; padres y madres de familia, personas estudiantes, proveedores, la comunidad educativa y la ciudadanía en general, lo cual representa un 23% del total de gestiones atendidas en el periodo. Mientras que se recibieron 689 solicitudes de personas usuarias internas; personas funcionarias de la organización, lo que representa un 77% del total de gestiones, tal como se muestra en el gráfico 1.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Al cerrar el periodo 2022 se registran un total de 586 denuncias y/o inconformidades atendidas y resueltas, lo cual representa un 65% del total de gestiones recibidas. Asimismo, se registran 313 denuncias y/o inconformidades atendidas y en proceso de su resolución.

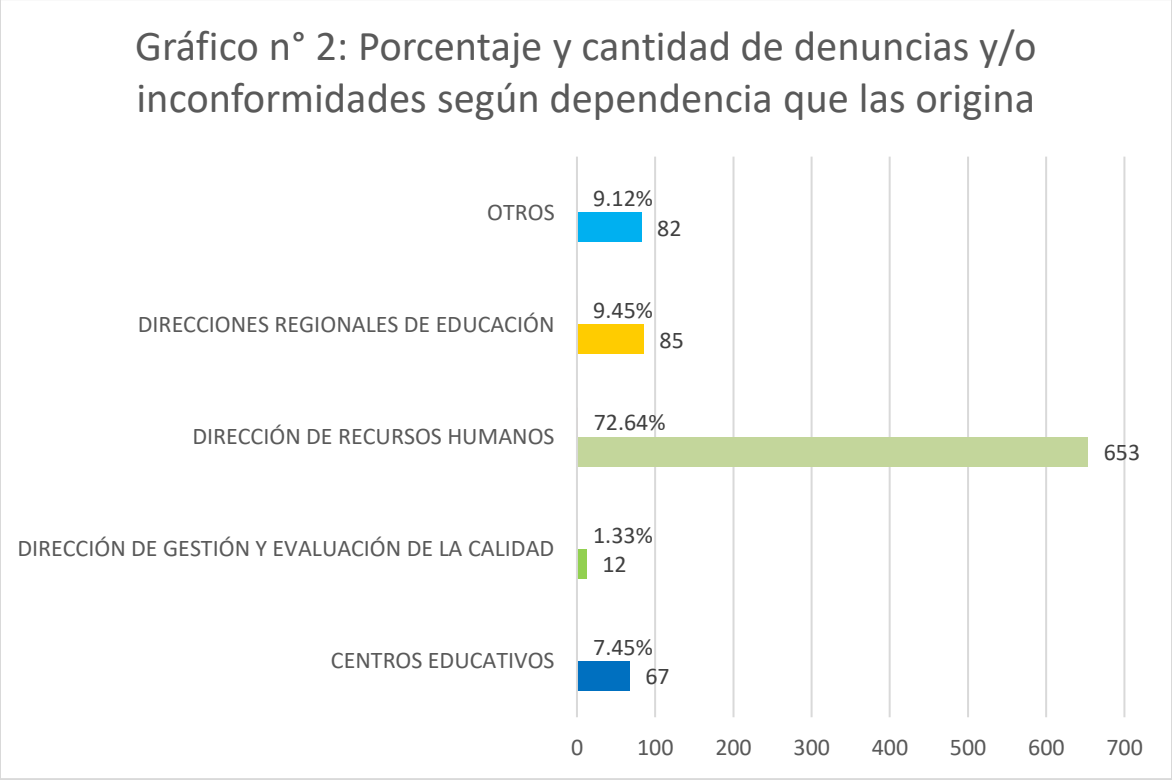
En referencia a las dependencias que generan una mayor cantidad de incidencias se encuentran la Dirección de Recursos Humanos, ente encargado de coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano, con un total de 653 casos lo cual representa un 72.64% del total de gestiones. Las direcciones regionales de educación, encargadas de representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas, generaron 85 incidencias, 9.45% del total de casos, destacando la Dirección Regional de Educación San José Central con 13 casos y la Dirección Regional de Educación de Heredia con 10 casos.

En los centros educativos, dependencias encargadas de brindar el servicio educativo a la comunidad escolar, se presentaron 67 incidencias que fueron reportadas a esta dependencia, para un 7.45%, seguido de la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, dependencia que se encarga de dirigir los aspectos relacionados con la evaluación académica y certificación de las pruebas nacionales de la educación formal, abierta y de docentes, así como el desarrollo e implementación del sistema de evaluación de la calidad de la educación, con un total de 12 casos lo que representa un 1.33% del total.

El restante 9.12% del total de los casos se distribuye entre las demás dependencias del ministerio, sin que ninguna de ellas represente un porcentaje superior al 1%, además de una importante cantidad de dependencias que no presentan incidencias que se hayan reportado a esta Contraloría.

Priman como principales temas de inconformidad los atrasos en los trámites de nombramiento, denuncias por inconformidades relativas a errores en la prestación técnica del servicio, por trato indebido en el canal de atención o por extensión injustificada de tiempo en la información solicitada, quejas y consultas relacionadas con el funcionamiento de los centros educativos (becas, reglamento de evaluación, comedores, matricula, personal docente y administrativo) asignación de personal del MEP, entre otros.

En el gráfico 2 se muestra un resumen del porcentaje y cantidad de denuncias y/o inconformidades según dependencia que las origina.



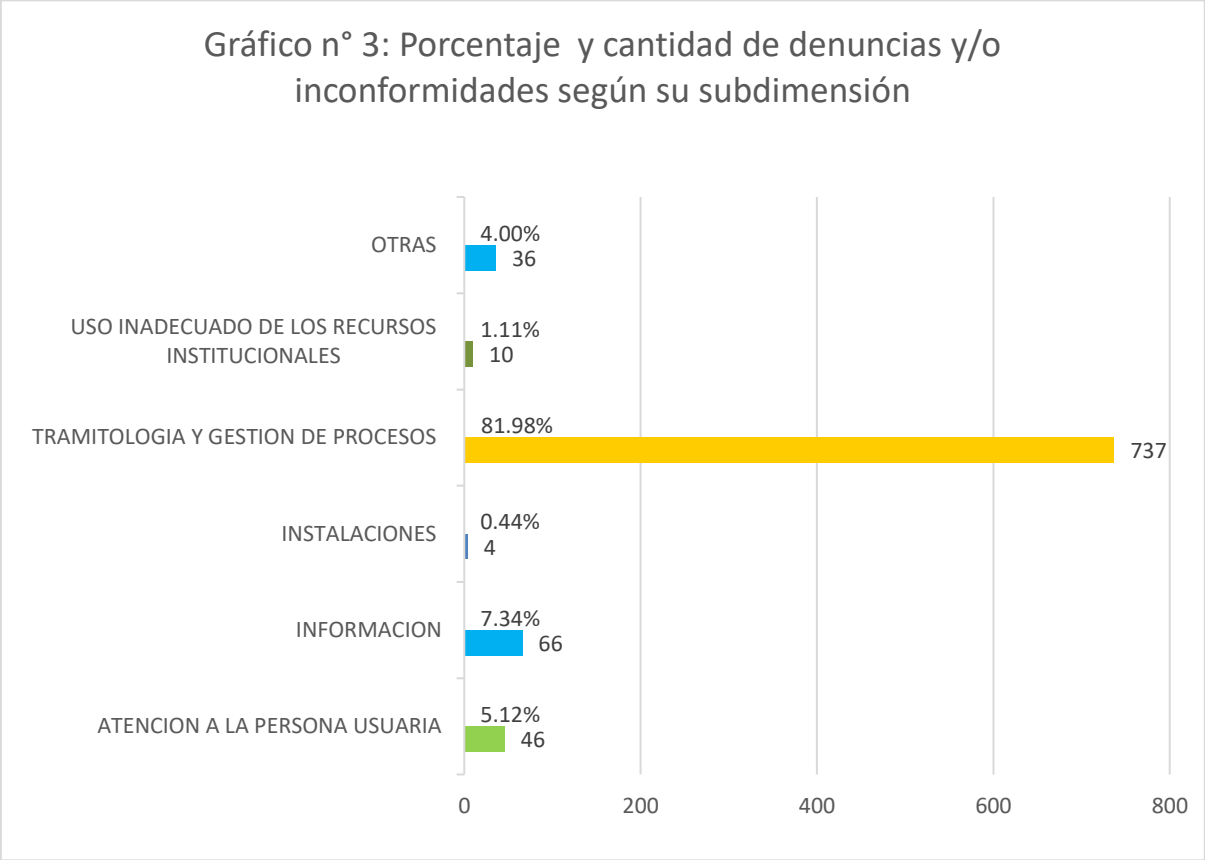
Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Los temas principales de inconformidad se pueden constatar con los resultados de gestión según subdimensión, siendo que para el periodo 2022 un total de 737 casos corresponden a *Tramitología y Gestión de Procesos,* lo cual representa un 81.98% del total de casos atendidos. Los indicadores que puntúan más alto son: tiempos de espera excesivos y/o atrasos para la resolución de requerimientos.

Las demás subdimensiones conforman el 18.02% restante. *Información* representa un 7.34% con 66 casos, seguido de la subdimensión *Atención a la Persona Usuaria* donde se registran 46 casos para un 5.12%, y *Otras* que registra 36 casos, un 4% del total de casos atendidos.

Finalmente, la subdimensión *Uso inadecuado de recursos institucionales* registra 10 casos, lo cual representa el 1.11% e *Instalaciones* con 4 casos para un 0.44% del total de gestiones atendidas en el periodo.

A continuación, el gráfico 3 muestra un resumen de la clasificación de las gestiones del periodo 2022 según subdimensión.



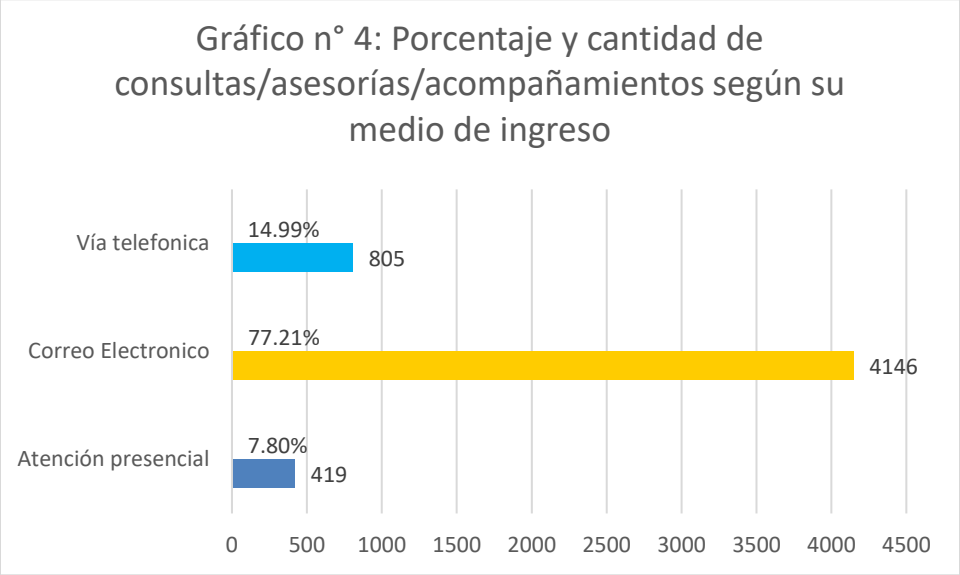
Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

- **Consultas recibidas y atendidas en el periodo 2022 en la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.**

En referencia a los servicios que prestan las diferentes dependencias del Ministerio de Educación Pública, las personas usuarias internas y externas efectuaron un total de 5370 *consultas* y/o *asesorías en materia*, de las cuales se atendieron el 100% de las mismas.

En referencia a la forma de ingreso de las solicitudes, destaca el correo electrónico como el principal medio con 4146 *consultas* y/o *asesorías en materia* efectuadas por las personas usuarias, representado el 77.21% del total de gestiones recibidas.

Se atendieron 805 *consultas* y/o *asesorías en materia* mediante la vía telefónica, para un 14.99%, y 419 personas usuarias fueron atendidas presencialmente. El gráfico 4 muestra un resumen de los datos.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Del total de *consultas* y/o *asesorías en materia* realizadas por las personas usuarias, 1207 se refieren a consultas sobre salario: diferencias salariales, prestaciones legales, incapacidades, ausencias, aumento o disminución de lecciones, suspensión temporal, retención y/o problemas de pago, rebajas salariales y/o cobros administrativos, lo cual representa un 22% del total.

Además, 813 personas usuarias de los servicios solicitaron información referente a la educación formal, entre otros, datos sobre los procesos de matrícula, negación de matrícula, cobro de matrícula, rangos de edad, uniforme, horarios, graduaciones, notas de presentación, traslado de estudiantes, evaluaciones, reglamentos internos, comedores escolares o paquetes de alimentación, celebración de efemérides, actividades extracurriculares, actividades no permitidas, uso de las instalaciones para otros fines, cobros de rifas o bingos, colaboración a padres de familia, cambios en el curso lectivo, protocolos, gestión DIMEX, hogares conectados, trámites correo estudiantil, certificaciones de títulos y notas, junta de educación, entre otros, representando el 15.14% del total de *consultas* y/o *asesorías en materia* brindadas.

La solicitud de información de nombramientos, irregularidades en nombramientos interinos, prorrogas, descensos y ascensos en propiedad, recargos, aumentos y disminuciones de lecciones, traslados en propiedad y por excepción, permutas, entre otros, alcanzó un total de 810 consultas, para un 15.08%.

Respecto a la solicitud de información general de las diferentes dependencias y personas funcionarias del Ministerio de Educación Pública tales como correos, números telefónicos, ubicación física, sitios web y redes sociales oficiales, nombre de jefaturas, organización estructural, debido proceso, se recibieron 594 *consultas* y/o *asesorías en materia*, lo cual representa un 11.06% del total. Asimismo, las consultas respecto a estudios de reconocimiento de carrera profesional, anualidades y grupo profesional alcanzan un 9.24% del total de consultas con 496 solicitudes.

Estos cinco servicios muestran mayor prevalencia para las consultas del periodo 2022 y se encuentran representadas por la Dirección de Recursos Humanos y los centros educativos del país, haciendo mayor hincapié en la educación formal y abierta, en contraposición a la educación técnica que cuenta con una sola consulta en todo el periodo 2022.

Por las dimensiones de la organización y su complejidad en cuanto a cantidad y variedad de bienes y servicios que se brindan a las personas usuarias tanto externas como internas, las consultas ingresadas a esta Contraloría abarcan numerosos y variados temas.

- **Conclusiones generales**

Según los resultados de gestión del periodo 2022, existe una importante cantidad de consultas e inconformidades de parte de las personas usuarias internas y externas referentes a temas tales como; falta de nombramiento del personal docente y/o administrativo de los centros educativos, los procesos de nombramiento en propiedad e interinos de las personas funcionarias; prorrogas, descensos y ascensos, recargos, aumentos y disminuciones de lecciones, traslados en propiedad y por excepción, permutas, entre otros. Así como el pago y reconocimiento de pluses salariales tales como carrera profesional y anualidades, y problemas salariales en general asociados al hackeo experimentado por algunas instituciones del estado en el periodo en estudio.

Dada la capacidad de demanda de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública, así como la compleja dinámica que presenta el proceso de nombramientos, pagos, entre otros, la Dirección de Recursos Humanos presenta importantes dificultades para atender en tiempo y forma las solicitudes de las personas usuarias internas y externas de este ministerio, por lo que se generan tiempos excesivos de espera y/o atrasos para la resolución de requerimientos.

Asimismo, existe sobre carga de trabajo en las diferentes instancias del Ministerio de Educación Pública, centrándose la problemática en mayor medida en las supervisiones de educación, centros educativos, y algunas instancias de las oficinas centrales, lo que ocasiona graves atrasos en la resolución de los casos, la atención de lo denunciado y la emisión de respuesta a las personas usuarias de los servicios.

Se debe mejorar la calidad de la prestación del servicio en los Centros Educativos, por cuanto se siguen recibiendo consultas sobre inconformidades por el mal trato a la persona usuaria externa, desatención o inatención de solicitudes y violación de los derechos de las personas estudiantes.

Aunado a lo anterior, un alto porcentaje de usuarios externos tienen desconocimiento de los procedimientos y normativa aplicable en los Centros Educativos tales como protocolos, reglamentos, meriendas y alimentación, vestimenta estudiantil, etc., causando incertidumbre tanto en padres y madres de familia como estudiantes, y en algunos casos se llega a generar conflicto entre las partes (hogar - centro educativo) y por ende la afectación a la continuidad del servicio educativo.

Asimismo, se evidencia el incumplimiento reiterativo en diferentes centros educativos de la prohibición que tienen para realizar cobro de matrícula como requisito de admisión o cualquier otro cobro de carácter obligatorio, motivando a que sea necesaria la intervención de las instituciones educativas reportadas.

Se debe mejorar la calidad del servicio en las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, por cuanto se siguen recibiendo inconformidades respecto al mal trato a la persona usuaria interna y externa, así como desatención o inatención de solicitudes.

Se presenta una marcada problemática relacionada con la desatención de las centrales telefónicas, así como líneas telefónicas directas de las diferentes instancias del MEP siendo que la atención es nula en la mayoría de las instancias, según las inconformidades planteadas ante esta Contraloría, el servicio es deficiente y limita la presentación de consultas de las personas usuarias.

III. APORTES DE LAS CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METODOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

a. Proyectos para la mejora continua de los servicios.

Proyecto: "Colaboración con centros educativos de las diferentes regiones del país, en la aplicación de oportunidades de mejora en la calidad del servicio que brindan a la comunidad estudiantil".

Este proyecto tenía como principal objetivo colaborar con los centros educativos en el diseño, desarrollo y evaluación de acciones tendientes a la mejora de la calidad con que se brindan los servicios institucionales. Para alcanzar tal objetivo se diseñaron y aplicaron diferentes estrategias, entre ellas talleres, charlas, asesorías, acompañamientos, entre otros, las cuales se detallan a continuación.

Se impartió un taller denominado "Servicio al cliente con inteligencia emocional" al personal docente y administrativo de la Escuela Jesús Magdaleno Vargas, del circuito educativo 05 de la Dirección Regional de Alajuela, con una duración de 16 horas. Asimismo, se brindó la charla "La resolución alterna de conflictos y su impacto en la economía, la salud mental y las relaciones interpersonales de las comunidades y las familias que las conforman", a la comunidad de Cacao de Alajuela, lugar en donde se ubica la citada institución.

Se brindó apoyo mediante la aplicación de un taller sobre "Valores para el Servicio" al Liceo de San José, ubicado en el circuito 05 de la Dirección Regional de Alajuela, así como al Colegio Técnico Profesional de Puerto Jiménez, perteneciente al circuito 03 de la Dirección Regional de Educación Coto. Para ambas instituciones, el taller tuvo una duración de 16 horas dividido en dos jornadas y con una participación total de 125 personas.

Asimismo, se acompañó al equipo de la Escuela Victoriano Mena Mena del circuito 05 de la Dirección Regional de Nicoya mediante la charla: “Las relaciones humanas en el contexto laboral y su impacto en el clima organizacional”, la cual tuvo una duración de 3 horas.

Se colabora con el Liceo Laboratorio a solicitud de la supervisora del circuito 04 de la Dirección Regional de Educación de Liberia, en materia de relaciones humanas y resolución alterna de conflictos. Para alcanzar tal objetivo se implementó el taller “Adquiriendo herramientas de Inteligencia emocional para la resolución de conflictos”, el cual tuvo una duración de 8 horas.

Se atendieron las solicitudes de colaboración de las escuelas 26 de febrero de 1886 y Alba Ocampo, de las direcciones regionales de educación de Nicoya y Liberia respectivamente. En ambas instituciones se brindo el taller de “Valores para el Servicio”, con una duración de 8 horas cada uno y una participación de total de 60 personas funcionarias.

Finalmente, se imparten 4 charlas sobre las “Generalidades de la Dirección de la Contraloría de Servicios y el Derecho de petición”, con el objetivo de crear condiciones de mejora en la calidad de la atención que reciben los usuarios del Ministerio de Educación Pública. Las mismas fueron brindadas a personas funcionarias de las Direcciones Regionales de Educación de Liberia, Occidente, Desamparados y Los Santos, así como a asesores y supervisores de Centros Educativos pertenecientes a las citadas regiones.

b. Comunicación con las personas usuarias.

En el periodo 2022 con el uso de las tecnologías y con el fin de mantener el acercamiento con las personas usuarias, se brindaron de manera directa y efectiva publicaciones en la red social de Facebook, las cuales se muestran a continuación:

- Se realizaron 2 publicaciones de imágenes ilustrativas, en relación con los Servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública, lo que le aportó al usuario información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización, las herramientas necesarias para gestionar sus procedimientos y las formas de acceso.

- Se realizaron 4 publicaciones para informar a las personas usuarias sobre los servicios que brinda la Contraloría, con el objetivo de que conozcan oportunamente los medios, requisitos y las gestiones que pueden realizar en la dependencia.

- Se crearon 3 publicaciones relacionadas con efemérides costarricenses, las cuales buscan fortalecer el desarrollo de la identidad costarricense, la participación en las celebraciones nacionales y la convivencia pacífica.

- Se realizaron 9 publicaciones de celebraciones internacionales, como el mes del hombre, la lucha contra el cáncer de mama, día Internacional del cáncer Infantil, entre otros. Se realizan con el fin de crear conciencia sobre diferentes temas de importancia social, lo cual contribuye con una convivencia pacífica, así como la integración de las diferentes sociedades.

- Se creó 1 publicación de apoyos interinstitucionales con MIDEPLAN, lo cual crea oportunidades para esta dirección y futuros proyectos que favorecen a las personas usuarias.

De las interacciones generas a partir de estas publicaciones, se desprende la relevancia que otorga la persona usuaria a estos espacios de comunicación, reafirmando la importancia de las redes sociales para el establecimiento de formas de comunicación efectivas.

c. Capacitaciones recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2022.

Dado que la Dirección de la Contraloría de Servicios no cuenta con presupuesto propio asignado para la contratación de actividades de capacitación, y ante la necesidad de suplir las necesidades detectadas mediante la elaboración del PFP 2022, se toma la decisión de utilizar la oferta formativa gratuita que brindan diversos entes a nivel nacional. Es así como se logra que las personas funcionarias de esta dependencia tuvieran acceso a una oferta formativa más amplia, alcanzando un total de 27 participaciones distribuidas en todo el equipo de trabajo, 9 actividades formativas en materia de control interno, así como 18 actividades relaciones con temas varios relativos a la función contralora.

A continuación, se presenta la tabla que contiene el nombre y modalidad de las actividades formativas cursadas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos durante el año 2022.

Actividades de formación 2022, Temas relacionados con la función contralora.

Curso: Comunicación efectiva y profesional (enfocada en negocios).
Curso: Formadores de entornos virtuales.
Curso: Utilización de Excel en el ámbito administrativo.
Curso: Gestión de Objetivos y Resultados Clave (Certificación Internacional).
Curso: Redacción efectiva para profesionales.
Curso: Diseño gráfico y audiovisuales en el área laboral y profesional.
Curso: Utilización básica de Excel.
Charla: Diversidad sexual.
Charla: Hacia la transformación del conflicto.
Charla: Buenas prácticas para el teletrabajo.
Charla: Claves para la efectividad en el Teletrabajo.
Charla: Mi Marca Personal o personal Brand.
Charla: Ancestros afrocaribeños: historias y aportes al desarrollo de Costa Rica
Charla: Hacia la transformación del conflicto parte I.
Charla: Hacia la transformación del conflicto parte II
Charla: Formas de demostrar aprecio a los demás para mantener relaciones sanas en lo laboral y familiar.
Charla: Introducción al Neurodesarrollo.
Charla: Acoso sexual en el empleo y la docencia.

Actividades de formación 2022, Tema Control Interno.

Capacitación: Explicación generalidades para el cobro de horas extra.
Capacitación: Diseño de cargos institucional.
Capacitación: Inducción Sistema de marcas.
Capacitación: Sobre el uso y aplicación de la firma digital.
Capacitación: Confección de documentos cobro de horas extra.
Capacitación: Objetivos, metas e indicadores en los procesos de Mejora Regulatoria (MEIC).

Charla: Indicadores de gestión de Recursos Humanos.
Charla: Catálogo Nacional de Trámites (CNT).
Charla: Los principales elementos de la Ley de Empleo Público y su estado de situación.

d. Capacitaciones impartidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2022.

Taller "Valores para el Servicio"

Como parte de los proyectos de mejora implementados en la Dirección de la Contraloría de Servicios en el periodo 2022, se diseñaron y aplicaron estrategias pedagógicas en materia de calidad en el servicio al usuario, centradas principalmente en el desarrollo de valores en el personal, aprovechando el recurso profesional calificado en la materia con el que se cuenta. Por lo que en alineamiento con las competencias de la Dirección de la Contraloría de Servicios y con la finalidad de fortalecer las habilidades y capacidades del personal del Ministerio de Educación Pública con relación al servicio al cliente, clima organizacional y relaciones interpersonales, se implementó el taller denominado "Valores para el Servicio", del cual se obtienen los siguientes resultados:

Se desarrollan e implementan un total de 4 entregas de 16 horas (participación) con una estrategia metodológica presencial, para un total de 64 horas de capacitación, con sede en las Direcciones Regionales de Educación de Liberia y Coto así como Oficinas Centrales. Se alcanza un total de 88 personas colaboradoras capacitadas en materia valores para el servicio, inteligencia emocional y calidad en el servicio al cliente.

Se obtienen 46 evaluaciones de los talleres impartidos, con una calificación general promedio de 96% para la actividad y un 97.8% para las personas facilitadoras de la Dirección de Contraloría de Servicios, es importante mencionar que el Reglamento de CECADES indica que de cada 30 personas capacitadas se deben de evaluar 20. Aunado a estos porcentajes, se reporta por parte de las personas participantes pertinencia de los contenidos vistos en los talleres con las realidades vividas en los centros de trabajo y se reconocen como altamente valiosas las aportaciones técnicas en materia de calidad en el servicio a la persona usuaria.

e. Representación en comisiones institucionales

Personas funcionarias de la Contraloría de Servicios activos y que pertenecen a una comisión o realizan funciones que no se contemplan en el POA o PAT de esta Dirección.

Nombre de la persona funcionaria	Comisiones y enlaces en los que participa la Dirección de la Contraloría de Servicios
Ana Lorena Álvarez Brenes	• Comisión Red ambiental Institucional (RAI).
Catalina Chinchilla Casares	• Comisión Mejora regulatoria (MEIC). • Oficial de Acceso a la Información. • Equipo Institucional de Transparencia y Datos Abiertos. • Comisión para el Abordaje de Conflictos. • Grupo Interinstitucional de Gobierno Digital.
Efraín Cambronero Barboza	• Comisión para el Abordaje de Conflictos. • Enlace coordinación gestiones UPRE.
Carlos Ulate Azofeifa	• Comisión Mejora regulatoria (MEIC).
Lizbeth Montoya Ruiz	• Comisión Mejora regulatoria (MEIC). • Comisión de ingenieros industriales del Despacho Ministerial.
Katherine Navarro Benavides	• Enlace Ética y Conducta.

IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

En cuanto a las principales necesidades que se presentaron en la Contraloría de Servicios para llevar a cabo su gestión durante el período 2022, se destacan las siguientes:

a. Más apoyo de parte de la jerarca institucional con la finalidad de empoderar la Contraloría de Servicios según lo indicado a la Ley 9158.

b. Que se implemente la estructura organizativa de la Dirección de la Contraloría de Servicios tal como lo establece la normativa vigente en la materia. A pesar de estar trabajando conforme a la estructura aprobada, no se ha logrado homologar la plaza de la jefatura en igualdad de condiciones que las demás direcciones, o bien hacer la reclasificación del puesto al de Contralor, como tampoco se cuenta con el nombramiento

del/a compañero/a Subcontralor/a para cumplir con lo establecido en la Ley de Contralorías de Servicios.

c. Fortalecimiento del presupuesto para el funcionamiento y cumplimiento de los objetivos de la Contraloría de Servicios, esto debido a que todos los años se presentan recortes presupuestarios que limitan el cumplimiento de metas y objetivos.

d. Fortalecimiento del Recurso Humano mediante la aprobación de nuevas plazas en disciplinas y especialidades con las que no se cuenta al día de hoy, así como el nombramiento de la Jefatura del Departamento de Atención al Usuario, lo que permitirá ampliar el alcance de la Contraloría de Servicios.

e. Estabilidad para los puestos de analista de la Contraloría de Servicios, debido a pérdida de funcionarios por decisiones de la administración de trasladarlos a otras áreas del ministerio y/o reubicaciones físicas temporales en otras funciones fuera de la Contraloría.

f. Falta de capacitación idónea y presupuesto para las mismas, siendo estas administradas por el IDP no contemplan fortalecer la Contraloría de Servicios con temas propios de su quehacer tal como capacitaciones en procedimiento integral para realizar el análisis de las denuncias, estrategias para comunicación asertiva.

g. Falta de equipo de cómputo móvil (computadoras portátiles) actualizado y moderno para todos los funcionarios de la Dirección de la Contraloría de Servicios, debido a que por la emergencia nacional a causa del COVID-19 se labora actualmente con la modalidad combinada.

h. Ausencia de sistemas y/o recursos tecnológicos para el análisis de datos, control interno y cumplimiento de metas.

i. Carencia de una ventanilla única para la recepción y canalización de las gestiones, así como líneas IP adecuadas para la atención de llamadas telefónicas tanto en el sitio de trabajo como en las funciones tele trabajables.

j. Otras carencias y necesidades que se presentan en esta dependencia.

V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

La tabla adjunta agrupa las principales deficiencias institucionales detectadas a partir del análisis de las incidencias presentadas por las personas usuarias ante esta Contraloría, así como de las visitas a las diferentes dependencias, estudios, aplicación de cuestionarios, encuestas y otros.

DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES
1. Limitado conocimiento de la normativa, protocolos y reglamentos institucionales por parte de la comunidad educativa, lo que genera vulnerabilidad y ocasiona violaciones del derecho de las personas usuarias.
2. Deficiencias de comunicación entre las dependencias de la institución, lo que imposibilita que se desarrollen procesos adecuados de coordinación entre las mismas.
3. Bajo compromiso con la organización.
4. Ausencia de trabajo en equipo entre las diversas áreas, lo que afecta la productividad y el servicio al usuario.
5. Atrasos, errores y negación en la prestación del servicio de procesos vitales del sistema educativo tales como; becas, transporte, matrícula, acceso a centros educativos, aplicación de protocolos, resolución de apelaciones, emisión de certificaciones, reposición de títulos, entre otros.
6. Falta de apoyo por parte de los centros educativos y Juntas de Educación a los jóvenes padres o madres en edad escolar (diurna y nocturna).
7. Falta de efectividad en los procesos sobre el tiempo de respuesta a los usuarios, es necesario replantear procesos y mejorar el servicio al cliente a nivel institucional.
8. Problemas de infraestructura en los centros educativos, aunado a la limitada capacidad de la Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo del Ministerio de Educación Pública para dar respuesta a los mismos, genera inconformidad en las personas usuarias de los servicios y representan un riesgo para la salud física y mental de las personas en aquellos lugares que el Ministerio de Salud ha declarado Orden Sanitaria.
9. Limitada capacidad institucional para mantener actualizada la planilla del Ministerio. La complejidad, tamaño y dinámica de la misma hacen que la tarea de conservar todos los nombramientos de los servidores actualizados sea deficiente con las disposiciones actuales que norman la materia.
10. Atrasos y/o errores en la confección de: acciones de personal, resoluciones administrativas, estudios de incentivos laborales, licencias, entre otros, lo que genera disconformidad y/o afectación económica en la persona usuaria, así como reprocesos en la administración.

11. Carencia de canales de comunicación efectivos con la persona usuaria y la ciudadanía en general, lo que repercute directamente sobre el conocimiento que tienen los mismos respecto a los servicios que brinda el MEP.
12. Se carece de respuesta por parte de las Jefaturas con el fin de emitir una respuesta a los usuarios de los servicios en tiempo y forma.
13. Ausencia de un directorio institucional actualizado de números telefónicos, jefaturas, directores regionales o supervisores.
14. Insuficiencia en la atención telefónica por parte de las Unidades o departamentos del MEP.
15. Falta de aplicación de Ley 7600 en los edificios del MEP.
16. Se requiere completar la descentralización de los servicios que brinda el ministerio.
17. Manuales y procedimientos unificados para la aplicación en todo el MEP.
18. Ausencia de una comisión interdisciplinaria que aborden, estudien, canalicen, orienten y recomienden a las personas funcionarias que presentan gestiones por problemas de acoso laboral, psicológicos, entre otros, los cuales no son atendidos en el MEP y que puedan repercutir en una afectación al servicio educativo.

Fuente: Elaboración propia de la Dirección Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública. Año 2022.

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Resulta indispensable para las Contralorías de Servicios en que las se reciben altos volúmenes de solicitudes, denuncias, etc., que la información y datos relevantes para la elaboración de los informes de gestión se brinde con mayor anticipación, y no con la práctica actual que contempla aproximadamente un mes de tiempo.

Se recomienda a la Secretaría Técnica Nacional de Contralorías de Servicios, realizar el acompañamiento durante el año, donde inste al jerarca de cada institución en mantener el apoyo a las Contralorías para garantizar la buena gestión del servicio; se gestione lo necesario para que coadyuven con la gestión para dotarla de personal, presupuesto adecuado e instalaciones, conforme la disponibilidad presupuestaria, según lo considerado en el Ley N° 9158 y el Reglamento de Contralorías de Servicios.

Gestionar con apoyo de sus superiores, ante la Dirección General de Servicio Civil, la creación en el apartado de clases anchas la plaza de Contralores de Servicios sin especialidad en cada una de las Instituciones (siendo que al día de hoy únicamente la Defensoría de los Habitantes cuenta la misma) lo anterior con el fin de que se regule la figura en aquellas entidades que no están creadas por recargo, de igual manera realizar el mismo ejercicio con la figura de Sub Contralor de Servicios en donde se cuenta con estructura funcional y no por recargo.

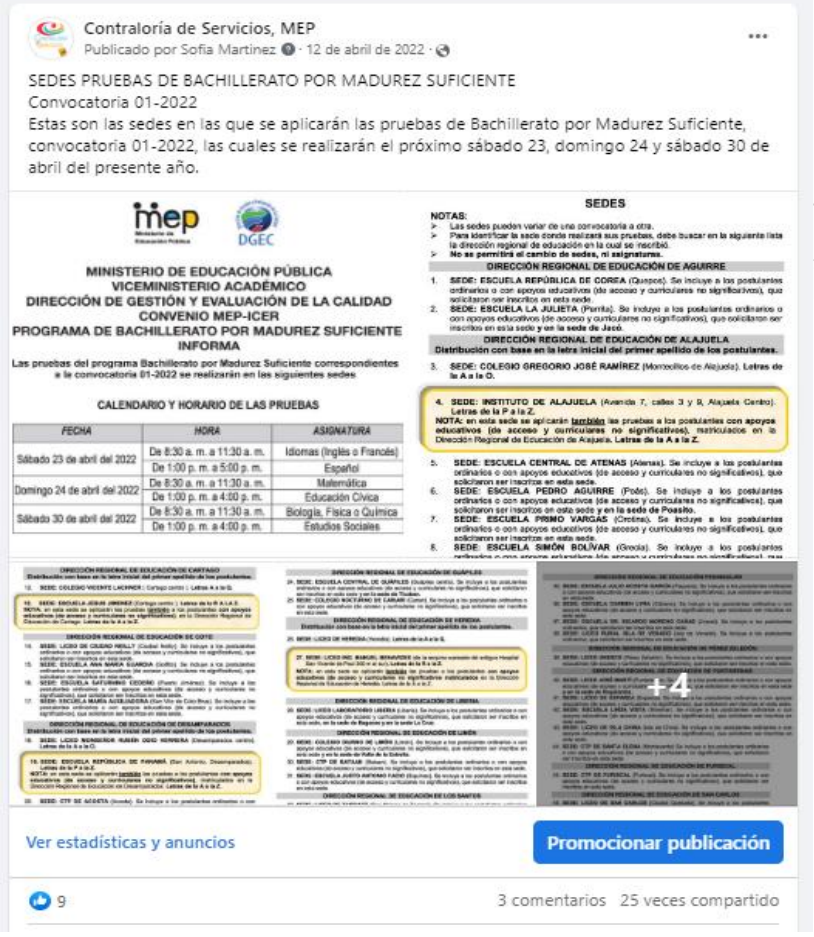
Aprovechar la experiencia de las Contralorías de Servicios que cuentan con sus planes de formación, para el fortalecimiento de las capacitaciones de la Secretaría Técnica y así contarían con una oferta variada de capacitaciones que pueden ofrecer a las Contralorías de Servicios, de igual forma abrir o crear un apartado donde las Contralorías de Servicios puedan postear los servicios de capacitación con los que cuentan y los pongan a disposición de quien los requiera.

Promover programas de capacitación para el personal de las Contralorías de Servicios en materia de mejoramiento de la calidad de este.

VII. ANEXOS

Red Social Facebook

Servicios del Ministerio de Educación Pública



Servicios de la Dirección de la Contraloría de Servicios

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 2 de septiembre de 2022 ·

Si usted es padre de familia y/o encargado legal de estudiantes pertenecientes a los centros educativos de la Dirección Regional de San José Central, la Dirección de la Contraloría de Servicios lo invita a la charla "Teams para padres" a realizarse el próximo 12 de setiembre, a las 9:00 a.m.
Para participar debe inscribirse en el siguiente link:
https://attendee.gotowebinar.com/regi.../2688428401144297741

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 19 de diciembre de 2022 ·

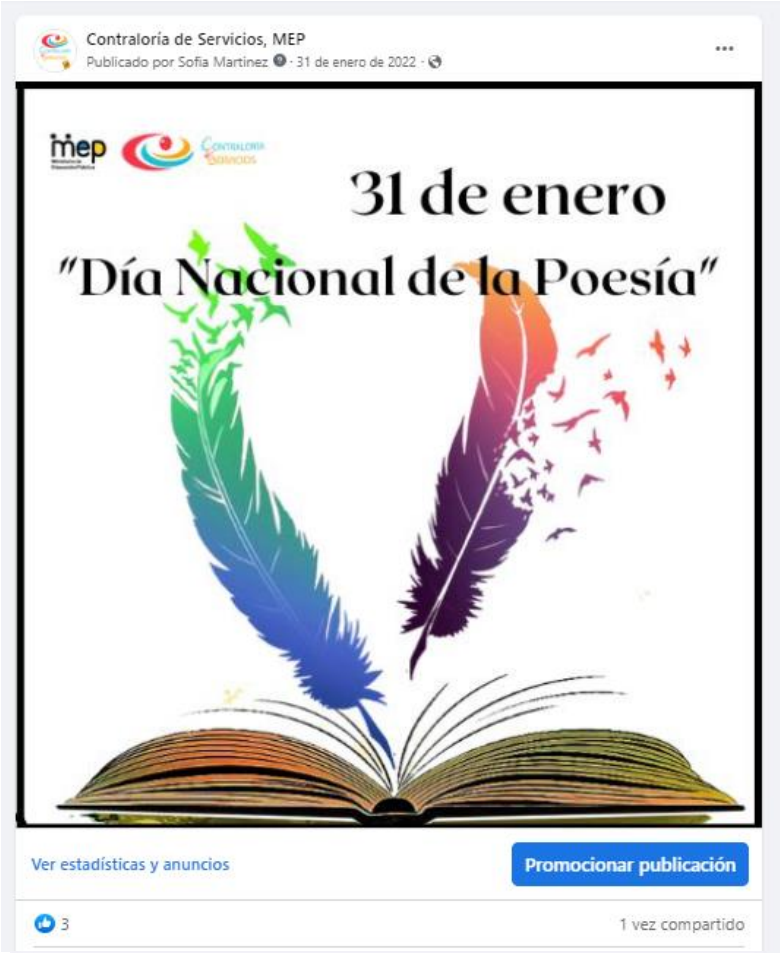
ATENCIÓN
ESTIMADOS USUARIOS

Se les informa que por motivo de traslado de oficinas del edificio Raventós a las nuevas instalaciones, del 19 al 23 de diciembre, nuestro servicio se atenderá únicamente, por el siguiente medio de comunicación:
contraloriaservicios@mep.go.cr

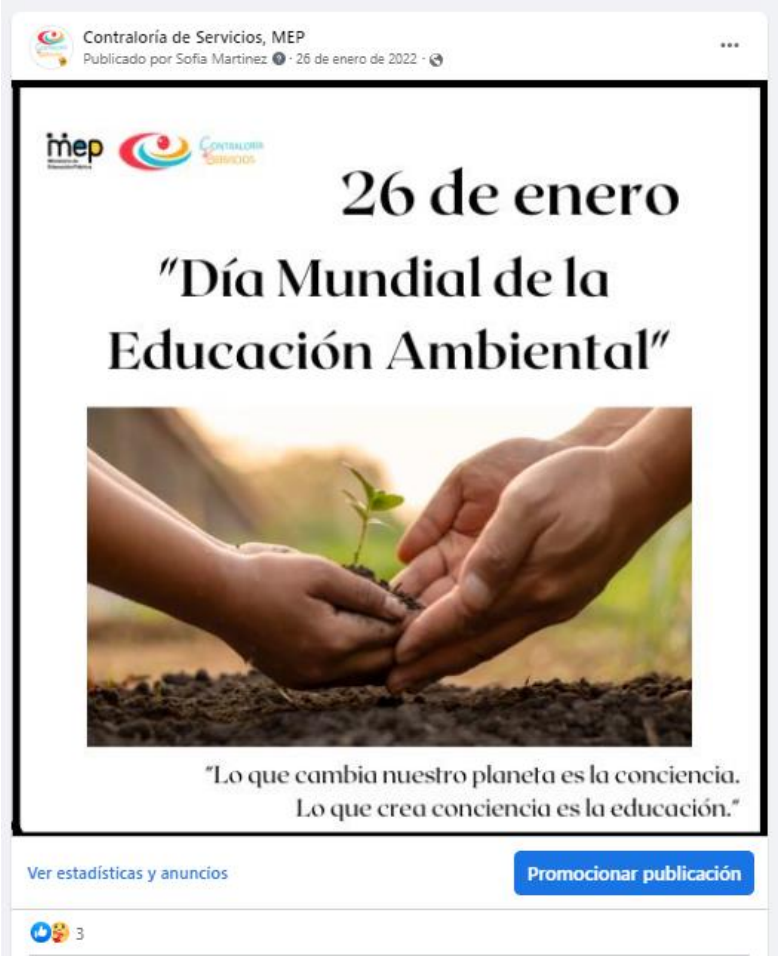
Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

7 3 comentarios 14 veces compartido

Efemérides Costarricenses



Días Internacionales



Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 15 de febrero de 2022 ·
15 de febrero
"Día Internacional del Cáncer Infantil"
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 3 de marzo de 2022 ·
03 de marzo
"Día Mundial de la Vida Silvestre"
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 8 de marzo de 2022 ·
08 de marzo
"Día Internacional de la Mujer"
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 19 de marzo de 2022 ·
19 de marzo
"Día del Profesional en Bibliotecología"
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación
4

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofía Martínez · 12 de junio de 2022 ·
mep
Ministerio de Educación Pública
Contraloría de Servicios
12 junio
Día Mundial Contra el Trabajo Infantil
"Protección social universal para poner fin al trabajo infantil."
es la consigna 2022, propuesta por la Organización Internacional de Trabajo(OIT)
Fuente: Organización Internacional de Trabajo(OIT)
Síguenos en: Contraloría de Servicios, MEP Contraloría de Servicios,MEP
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación
Me gusta
Comentar
Compartir

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofía Martínez · 20 de junio de 2022 ·
mep
Ministerio de Educación Pública
Contraloría de Servicios
20 junio
Día Mundial de las Personas Refugiadas
Cada año, el 20 de junio, el mundo celebra el Día Mundial del Refugiado. Este año, la atención se centrará en el derecho a buscar protección.
Todas las personas del mundo tienen derecho a buscar protección, sin importar quiénes sean, de dónde provengan ni cuándo hayan tenido que huir.
Fuente: ACNUR
Síguenos en: Contraloría de Servicios, MEP Contraloría de Servicios,MEP
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 20 de octubre de 2022 ·
Octubre Mes de Lucha Contra el Cáncer de Mama, debemos concientizar sobre la importancia de una detección temprana.
El cáncer de mama constituye la principal causa de muerte en la población femenina a nivel mundial, con mas de 2.2 millones de casos en el 2020.
• Fuente página oficial de la OMS
CREATED USING POWTOON
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación
4
1 comentario
Me gusta
Comentar
Compartir
Escribe un comentario...
Presiona Enter para publicar.
Escuela Proyecto Pacuare
Excelente La prevención es super importante
Me gusta Responder Ocultar 20 sem

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 11 de noviembre de 2022 ·
Noviembre el mes del Hombre, se les invita a asistir a consulta médica; especialmente a aquellos que superan los 50 años, quienes deben revisar su próstata y así prevenir o detectar a tiempo un cáncer.
¿Sabías que noviembre es el mes de la lucha contra el cáncer de próstata?
Haz clic para ampliar
0:05 / 1:06
CREATED USING POWTOON
Ver estadísticas y anuncios
Promocionar publicación
4

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 28 de julio de 2022 ·
Mideplan en DIRECTO
Programa Jueves 28 de julio 2022:
10:00 a.m. Conversatorio retos en las regiones del país. Integrantes de oficinas regionales de Mideplan.
Expositores:
Laura Sandi Ureña. Dirección Regional Brunca.
Alex Henry Campos Castro. Director Regional Pacífico Central.
Jorge Arturo Arrieta Solís. Director Regional Huetar Norte.
02:00 p.m. Charla Reforma del Estado. La ruta a seguir.
Expositor:
Luis Antonio Román Hernández. Viceministro de Reforma del Estado.
03:00 p.m. Charla Contraloría de Servicios: mecanismo de comunicación con la persona usuaria.
Expositoras:
Andrea Marín Montero y Silvia Calderón Umaña. Analistas de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
LIVE
mideplan
YouTube
MIDEPLANCR

Charlas y capacitaciones

Charla: "La Resolución Alterna de Conflictos y su impacto en la economía, Salud mental y las relaciones interpersonales en las comunidades y las familias que las conforman".

Taller “Valores para el Servicio”

Contraloría de Servicios, MEP
Publicado por Sofia Martinez · 28 de junio de 2022 ·

Si usted es director/a de algún centro educativo perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, San José Oeste o Puntarenas y le interesa fortalecer sus habilidades y capacidades en relación al servicio al cliente, clima organizacional y relaciones interpersonales de manera que incida en un desempeño y servicio más afectivo.
La Dirección de la Contraloría de Servicios lo invita al ´´Taller Valores para el servicio´´ a realizarse de forma virtual los días 22, 29 de julio y 11, 31 de agosto, con horario de 9:00 a.m. a 11:00 a.m.
Para inscribirse, siga el siguiente enlace: https://n9.cl/5wze8b

Contamos con 30 cupos disponibles.

El curso tiene una duración de 16 horas y se impartirá por medio de la plataforma Teams.
Es indispensable contar con el visto bueno de la jefatura inmediata para su inscripción.
Después de realizar la inscripción, un día antes del inicio del curso, le llegará un correo con las instrucciones para el ingreso.

DOCS.GOOGLE.COM
Inscripción Actividad 1, Grupo 2-Taller "Valores para el Servicio"
Requisitos iniciales de las personas participantes: Conocimientos en el uso de las Tics (Microsoft Teams), uso de equipo de cómputo y contar con acceso a internet. Fechas sincrónicas: 22, 29 de julio y 11, 31 de agosto....

Ver estadísticas y anuncios
Promoción no disponible

Me gusta
Comentar
Compartir

Escribe un comentario...
Presiona Enter para publicar.

MAR
7

7 junio, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Primera sesión del taller presencial: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación Alajuela, Escuela Jesus Magdaleno Vargas

Población meta: Personal de las instituciones pertenecientes a la Dirección Regional de Alajuela. Escuela Jesus Magdaleno Vargas. Objetivo: Fortalecer las habilidades y capacidades del personal del MEP en relación al… Read More »

MAR
21

21 junio, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Segunda sesión del taller presencial: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación Alajuela, Escuela Jesus Magdaleno Vargas

Población meta: Personal de las instituciones pertenecientes a la Dirección Regional de Alajuela. Escuela Jesus Magdaleno Vargas. Objetivo: Fortalecer las habilidades y capacidades del personal del MEP en relación al… Read More »

julio 2022

VIE
22

22 julio, 2022-9:00 am / 11:00 am

Primera sesión del taller virtual: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, Puntarenas y San José Oeste.

Población meta: Directoras y directores de centros educativos o personal que esté realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria, pertenecientes a la Dirección Regional de… Read More »

VIE
29

29 julio, 2022-9:00 am / 11:00 am

Segunda sesión del taller virtual: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, Puntarenas y San José Oeste.

Población meta: Directoras y directores de centros educativos o personal que esté realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria, pertenecientes a la Dirección Regional de… Read More »

LUN
1

1 agosto, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Primera sesión del taller: “Valores para el Servicio” para el Liceo San José de la Dirección Regional de Educación de Alajuela.

Población meta: Personal docente y administrativo del Liceo de San José, perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Alajuela. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades del personal… Read More »

JUE
11

11 agosto, 2022-9:00 am / 11:00 am

Tercera sesión del taller virtual: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, Puntarenas y San José Oeste.

Población meta: Directoras y directores de centros educativos o personal que esté realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria, pertenecientes a la Dirección Regional de… Read More »

MIÉ
31

31 agosto, 2022-9:00 am / 11:00 am

Cuarta sesión del taller virtual: “Valores para el Servicio” para la Dirección Regional de Educación de Sarapiquí, Puntarenas y San José Oeste.

Población meta: Directoras y directores de centros educativos o personal que esté realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria, pertenecientes a la Dirección Regional de… Read More »

VIE
9

9 septiembre, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Primera sesión del taller presencial: “Valores para el Servicio” para Oficinas Centrales

Población meta: Personas funcionarias activas del MEP que se desempeñen realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades… Read More »

LUN
12

12 septiembre, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Segunda sesión del taller presencial: “Valores para el Servicio” para Oficinas Centrales

Población meta: Personas funcionarias activas del MEP que se desempeñen realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades… Read More »

MAR
27

27 septiembre, 2022 / 28 septiembre, 2022

Taller: “Valores para el Servicio” para el CTP de Puerto Jiménez de la Dirección Regional de Educación de Coto.

Población meta: Personal docente y administrativo del CTP de Puerto Jiménez, perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Coto. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades del personal del… Read More »

MAR
11

11 octubre, 2022-8:00 am / 5:00 pm

Segunda sesión del Taller: “Valores para el Servicio” para el Liceo San José de la Dirección Regional de Educación de Alajuela.

Población meta: Personal docente y administrativo del Liceo de San José, perteneciente a la Dirección Regional de Educación de Alajuela. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades del personal… Read More »

LUN
7

7 noviembre, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Primera sesión del taller presencial: “Valores para el Servicio” para Oficinas Centrales

Población meta: Personas funcionarias activas del MEP que se desempeñen realizando funciones o tareas relacionadas con el servicio a la persona usuaria. Su objetivo es fortalecer las habilidades y capacidades… Read More »

Capacitación "Aspectos básicos para brindar un Servicio Institucional eficiente"

JUE
3

3 marzo, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Capacitación ¨Aspectos básicos para brindar un servicio institucional eficiente¨

Población meta: Personal administrativo de la DRE Occidente. Objetivo: Impartir un plan de capacitación a funcionarios de las Direcciones Regionales del MEP sobre el procedimiento administrativo, según sus esferas competenciales,… Read More »

JUE
10

10 marzo, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Capacitación ¨Aspectos básicos para brindar un servicio institucional eficiente¨

Población Meta: Supervisores y asistentes de supervisión DRE Occidente Objetivo: Impartir un plan de capacitación a funcionarios de las Direcciones Regionales del MEP sobre el procedimiento administrativo, según sus esferas… Read More »

LUN
14

14 marzo, 2022-7:00 am / 3:00 pm

Capacitación ¨Aspectos básicos para brindar un servicio institucional eficiente¨

Población meta: Personal administrativo de la DRE Desamparados. Objetivo: Impartir un plan de capacitación a funcionarios de las Direcciones Regionales del MEP sobre el procedimiento administrativo, según sus esferas competenciales,… Read More »

Visitas Departamento de Mejora Continua

LUN
31

31 octubre, 2022

Visita Escuela Linea-B

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

LUN
31

31 octubre, 2022

Visita DRE Liberia

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

LUN
31

31 octubre, 2022-8:00 am / 5:00 pm

Visita al CTP de Bataan

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MAR
1

1 noviembre, 2022

Visita a Escuela de Hone Creek,

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MAR
1

1 noviembre, 2022

Visita al Liceo Rural de Cahuita

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MAR
1

1 noviembre, 2022

Visita a Escuela la Bomba

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MAR
1

1 noviembre, 2022

Visita a Escuela Kent de Bananito Norte

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MIÉ
2

2 noviembre, 2022

Visita a Escuela General Tomás Guardia

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MIÉ
2

2 noviembre, 2022

Visita a Escuela Olympia Trejos López

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MIÉ
2

2 noviembre, 2022

Visita a CTP de Limón

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

MIÉ
2

2 noviembre, 2022

Visita a Escuela Margarita Rojas Zúñiga

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »

JUE
3

3 noviembre, 2022

Visita a CTP de Liverpool

Objetivo: Lograr una interacción con el personal docente, administrativo docente, técnico docente, administrativos, estudiantes y de ser posible otros tales como miembros de juntas o padres de familia que se… Read More »