

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Dirección de Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores

Año 2023

Licda. Catalina Chinchilla Casares
Contralora de Servicios Institucional

Marzo, 2024

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.....	24
Inconformidades Internas	26
Origen de las Inconformidades Internas	41
CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIRDADDES Y CONSULTAS INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA	43
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	50
a. Proyectos para la promoción de la mejora continua de los servicios.....	50
b. Comunicación con las personas usuarias.....	56
c. Capacitaciones recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2023....	57
d. Representación en comisiones institucionales.....	60
IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	61
V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	62
VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	63
VII. ANEXOS	65
Red Social Facebook	66

Introducción

El presente informe representa lo relativo a la gestión administrativa del período comprendido del 01 de enero del 2023 al 31 de diciembre del 2023 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 N° 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.	272	272	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.	75	75	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.	12	12	100,00%
4	Solicitud de información sobre normativa en general, así como sobre la aplicación de protocolos oficiales de actuación.	55	55	100,00%
5	Solicitud de información sobre dónde y cómo se debe tramita una denuncia en las diferentes instancias del Ministerio de Educación Pública.	190	190	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.	41	41	100,00%
7	Información respecto a reposición de títulos (educación formal o educación abierta).	33	33	100,00%
8	Verificación de títulos (CONESUP/educación formal/educación abierta/institutos para universitarios/ Consejo Sup. Educ.).	29	29	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.	717	717	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.	42	42	100,00%
11	Solicitud de información sobre las diferentes licencias para funcionarios propietarios e interinos.	38	38	100,00%
12	Estudios de reconocimiento de carrera profesional, anualidades y grupo profesional.	1612	1612	100,00%
13	Consultas expedientes: evaluación del desempeño, procedimiento apelaciones, copia expedientes, actualización de información, certificaciones especiales.	29	29	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, coetillas de pago, constancias de salario, manejo de armas.	90	90	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.	529	529	100,00%
16	Procesos legales de cobro judicial externos.	381	381	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.	351	351	100,00%
18	Solicitud sobre información para el apostillamiento de título y notas.	21	21	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.	497	497	100,00%
20	Consulta sobre información de temas curriculares: contenidos o programas de educación formal (todos los niveles), adecuaciones curriculares, evaluación de los aprendizajes.	26	26	100,00%
21	Información respecto a becas (primaria, secundaria, postsecundaria y para el extranjero): requisitos, fechas de depósito, rechazo, certificaciones.	22	22	100,00%
22	Educación técnica: pólizas, especialidades, coordinadores de empresas, pasantías, prácticas profesionales, pruebas de admisión-requisitos, apelación de resultados pruebas de admisión.	11	11	100,00%
23	Ayudas técnicas: sillas de ruedas, equipo tecnológico, audífonos retroauriculares.	9	9	100,00%

24	Información derechos estudiantiles: violación al código de la niñez y la adolescencia.	172	172	100,00%
25	Información sobre transporte estudiantil (becas, rutas e incumplimiento transportistas).	21	21	100,00%
26	Información respecto a centros privados: cobros, matrícula, aval por parte del MEP, cursos, certificaciones, apertura de un centro educativo, denuncias.	41	41	100,00%
27	Consultas respecto a infraestructura de los centros educativos: trámites, procedimientos, órdenes sanitarias, avance de obras, presupuestos.	20	20	100,00%
28	Información Consejo Nacional de Enseñanza Superior Universitaria Privada (CONESUP): certificaciones, programas de estudios, cobros, graduaciones universitarias.	9	9	100,00%
29	Teletrabajo, jornada laboral, aforo, presencialidad.	14	14	100,00%
30	Temas relacionados con la gestión sistemas informáticos (SIRIMEP, integra, piad, servicios en línea).	22	22	100,00%
31	Información sobre temas relacionados a instancias fuera del MEP.	58	58	100,00%
32	Información sobre pólizas del INS: personal administrativo, docente y estudiantes.	5	5	100,00%
33	Información sobre la dirección de la Contraloría de Servicios: avance de los casos, emisión de certificados de capacitación, verificación de envío de correos, entrega de calendarios y/o material publicitario, cualquier gestión realizada en la DCS.	20	20	100,00%
TOTAL		5464	5464	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:

Agrupar 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 subdimensiones 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

Tabla 2										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)										
No.	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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	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 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.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

4	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.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	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	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección 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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	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 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%
9	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

11	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	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%
12	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Otras relacionadas.	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%
TOTAL				22	22	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 3										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	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.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	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%
4	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

5	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				14	14	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 4										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	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.	26	26	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Tiempos de espera excesivos.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Tiempos de espera excesivos.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

4	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de 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	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Asuntos Internacionales y Cooperación	Identificar y canalizar las necesidades de cooperación, la gestión de la cooperación técnica internacional y el desarrollo de estrategias de cooperación internacional.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	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%
8	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	Tiempos de espera excesivos.	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.	21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	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.	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

12	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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	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.	22	21	1	0	95,45%	4,55%	0,00%
14	Tiempos de espera excesivos.	Dirección Regional de Educación Coto	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.	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%
16	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
17	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
19	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

21	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de 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%
22	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.	29	27	2	0	93,10%	6,90%	0,00%
23	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.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
26	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.	46	44	2	0	95,65%	4,35%	0,00%
27	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Financiera	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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
28	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%

29	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%
30	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	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%
32	Incumplimiento de la jornada laboral	Contraloría de 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%
TOTAL				193	187	6	0	96,89%	3,11%	0,00%

Tabla 5										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No	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	Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.	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%

2	Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.	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	Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Solicitud de "mordidas" o "favores" para el acceso a servicios y trámites.	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%
5	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Otras relacionadas.	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Otras relacionadas.	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	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 6										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	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 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%
2	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Otras relacionadas.	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%
TOTAL				3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 7										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)										
No.	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	Reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

2	Reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	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%
4	Violación al Código de la niñez y la adolescencia.	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%
5	Otras relacionadas.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	27	27	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Otras relacionadas.	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%
7	Otras relacionadas.	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Otras relacionadas.	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.	47	45	2	0	95,74%	4,26%	0,00%
9	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.	5	4	1	0	80,00%	20,00%	0,00%

10	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.	11	11	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	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%
12	Otras relacionadas.	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	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
13	Otras relacionadas.	Externas al MEP	Orientar al usuario en referencia a solicitudes remitidas al Ministerio de Educación Pública en asuntos fuera de su competencia.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	Otras relacionadas.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				103	99	4	0	96,12%	3,88%	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	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.	2	0,58%
2	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	51	14,83%
3	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	37	10,76%
4	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	0,58%
5	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.	2	0,58%
6	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	1	0,29%
7	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	1	0,29%
8	Dirección de Asuntos Internacionales y Cooperación	Identificar y canalizar las necesidades de cooperación, la gestión de la cooperación técnica internacional y el desarrollo de estrategias de cooperación internacional.	1	0,29%
9	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	0,29%
10	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	0,87%
11	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	2	0,58%
12	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.	115	33,43%

13	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.	17	4,94%
14	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	1	0,29%
15	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.	4	1,16%
16	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.	6	1,74%
17	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	88	25,58%
18	Dirección Financiera	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.	2	0,58%
19	Dirección Regional de Educación Coto	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0,29%
20	Dirección Regional de Educación Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0,29%
21	Dirección Regional de Educación San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0,29%
22	Externas al MEP	Orientar al usuario en referencia a solicitudes remitidas al Ministerio de Educación Pública en asuntos fuera de su competencia.	1	0,29%
23	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	0,29%
24	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	3	0,87%
TOTAL			344	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

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)										
No.	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	4	0	0	100,00%	0,00%	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.	3	3	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.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	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%

5	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	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.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	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%
8	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 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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
9	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.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	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 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%
11	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	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%

12	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	8	8	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios.	Dirección Financiera	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	Otras relacionadas.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
16	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%
TOTAL				48	48	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 10										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)										
No.	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.	Contraloría de 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%

2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	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.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	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%
4	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.	5	5	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	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%
7	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	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%
9	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.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

10	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	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%
11	Desatención de llamadas.	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%
TOTAL				21	21	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 11										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)										
No.	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.	26	25	1	0	96,15%	3,85%	0,00%
2	Tiempos de espera excesivos.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
3	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.	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
4	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

5	Tiempos de espera excesivos.	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Tiempos de espera excesivos.	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.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Asuntos Internacionales y Cooperación	Identificar y canalizar las necesidades de cooperación, la gestión de la cooperación técnica internacional y el desarrollo de estrategias de cooperación internacional.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
8	Tiempos de espera excesivos.	Dirección 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%
9	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%
10	Tiempos de espera excesivos.	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.	37	37	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

11	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.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	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.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	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.	9	9	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
14	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.	6	6	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
15	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.	339	334	5	0	97,05%	2,95%	0,00%
16	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%
17	Tiempos de espera excesivos.	Dirección de Servicios Generales	Planificar, coordinar, controlar y evaluar la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia, transporte, mensajería, limpieza y centrales telefónicas.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
18	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%

19	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.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
20	Tiempos de espera excesivos.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
21	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	36	30	6	0	83,33%	16,67%	0,00%
22	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
23	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	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.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
24	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
25	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

26	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
27	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección 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%
28	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
29	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.	4	3	1	0	75,00%	25,00%	0,00%
30	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
31	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras	Desarrollar y fortalecer la educación técnica y la promoción de habilidades emprendedoras en las personas estudiantes.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
32	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.	52	49	3	0	94,23%	5,77%	0,00%

33	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.	11	7	4	0	63,64%	36,36%	0,00%
34	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.	12	12	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
35	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.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
36	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	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%
37	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.	535	517	18	0	93,83%	6,17%	0,00%
38	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
39	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Financiera	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.	3	3	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

40	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	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.	10	10	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
41	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
42	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
43	Complejidad en la terminología o procedimientos.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
44	Complejidad en la terminología o procedimientos.	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%
45	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

46	Otras relacionadas.	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%
47	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	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				1177	1138	39	0	94,99%	5,01%	0,00%

Tabla 12										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)										
No.	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 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%
2	Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.	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%
3	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

4	Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.	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%
5	Otras relacionadas.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
6	Otras relacionadas.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				7	7	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 13										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)										
No.	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 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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
TOTAL				2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%

Tabla 14										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)										
No.	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	Reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
2	Servicio Civil	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%
3	Violación al Código de la niñez y la adolescencia.	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%
4	Otras relacionadas.	Contraloría de Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	4	4	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
5	Otras relacionadas.	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
7	Otras relacionadas.	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%

8	Otras relacionadas.	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.	12	10	2	0	83,33%	16,67%	0,00%
9	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
10	Otras relacionadas.	Dirección de Informática y Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	2	2	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
11	Otras relacionadas.	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	1	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
12	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.	13	13	0	0	100,00%	0,00%	0,00%
13	Otras relacionadas.	Dirección de Servicios Generales	Planificar, coordinar, controlar y evaluar la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia, transporte, mensajería, limpieza y centrales telefónicas.	1	0	1	0	0,00%	100,00%	0,00%
14	Otras relacionadas.	Dirección de Programas 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%
TOTAL				42	38	4	0	90,48%	9,52%	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	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.	2	0,15%
2	Centros Educativos	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	72	5,55%
3	Derechos Estudiantiles	Controlar y fiscalizar que la población estudiantil reciba una educación orientada al desarrollo pleno de sus potencialidades.	20	1,54%
4	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.	5	0,39%
5	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.	10	0,77%
6	Despacho del Viceministerio Administrativo	Asesorar al ministro en la formulación de políticas o planes de acción del Sector Educación.	10	0,77%
7	Despacho del Viceministerio de Planificación Institucional y Coordinación Regional	Ejercer la administración de las Direcciones Regionales de Educación (DRE).	3	0,23%
8	Dirección de Asuntos Internacionales y Cooperación	Identificar y canalizar las necesidades de cooperación, la gestión de la cooperación técnica internacional y el desarrollo de estrategias de cooperación internacional.	1	0,08%
9	Dirección de Asuntos Jurídicos	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	2	0,15%
10	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.	6	0,46%
11	Dirección de Educación Privada	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	3	0,23%
12	Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras	Desarrollar y fortalecer la educación técnica y la promoción de habilidades emprendedoras en las personas estudiantes.	1	0,08%
13	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.	113	8,71%

14	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.	21	1,62%
15	Dirección de Informática de Gestión	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	22	1,70%
16	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.	20	1,54%
17	Dirección de Planificación Institucional	Dirigir el proceso de planificación estratégica de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y la política educativa vigente.	7	0,54%
18	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.	19	1,46%
19	Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	936	72,17%
20	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	8	0,62%
21	Dirección de Servicios Generales	Planificar, coordinar, controlar y evaluar la prestación de los servicios de seguridad y vigilancia, transporte, mensajería, limpieza y centrales telefónicas.	2	0,15%
22	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.	3	0,23%
23	Dirección Financiera	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.	4	0,31%
24	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.	2	0,15%
25	Unidades Desconcentradas de Rango Superior	Llevar a cabo funciones específicas en una región o área geográfica determinada, tales como la implementación de políticas y programas educativos, supervisión y evaluación de instituciones educativas, y la coordinación con otras entidades gubernamentales y no gubernamentales para mejorar la calidad de la educación.	5	0,39%
TOTAL			1297	100,00%

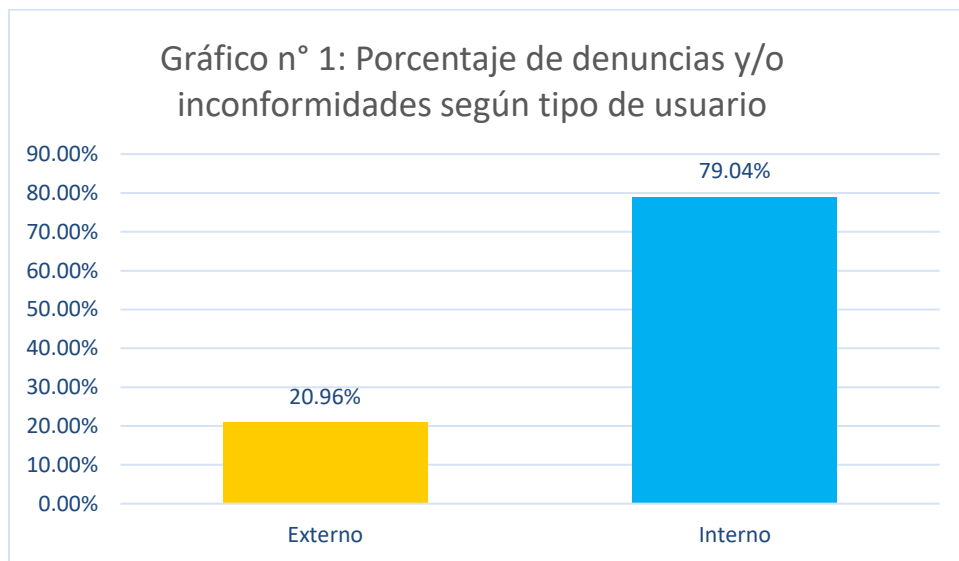
CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIRDADES Y CONSULTAS INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA.

- **Denuncias y/o inconformidades presentadas en el periodo 2023 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 2023, y de acuerdo con la dimensión *Calidad del Servicio* y sus respectivas subdimensiones, se genera el siguiente análisis.

Para el periodo 2023 ingresaron y se tramitaron un total de 1641 gestiones referentes a denuncias y/o inconformidades interpuestas por las personas usuarias del Ministerio de Educación Pública.

Del total de gestiones, 344 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 20.96% del total de gestiones atendidas en el periodo. Mientras que se recibieron 1297 solicitudes de personas usuarias internas; personas funcionarias de la organización, lo que representa un 79.04% 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, 2023.

Al cerrar el periodo 2023 se registran un total de 1588 denuncias y/o inconformidades atendidas y resueltas, lo cual representa un 96.77% del total de gestiones recibidas. Asimismo, se registran 53 denuncias y/o inconformidades atendidas y en proceso de su resolución, para un 3.23%.

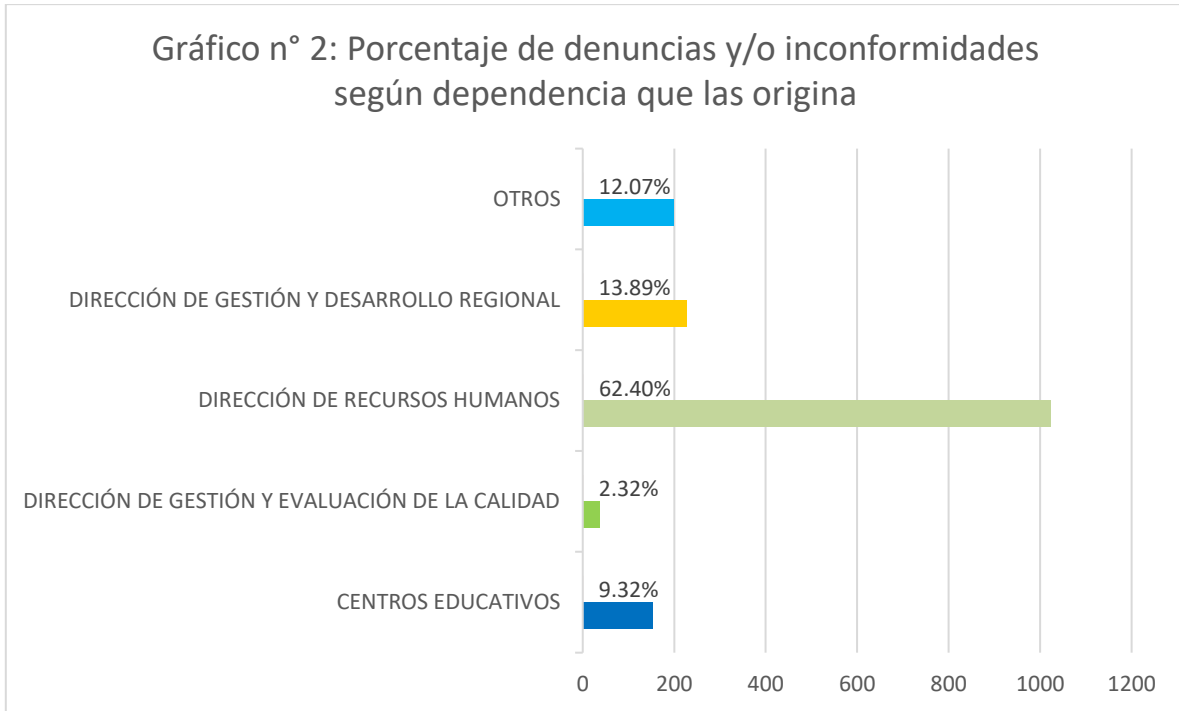
En referencia a las dependencias que generan una mayor cantidad de incidencias se encuentran la Dirección de Recursos Humanos, ente encargado de coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano, con un total de 1024 casos lo cual representa un 62.40% del total de gestiones. La Dirección de Gestión y Desarrollo Regional, quienes dirigen el funcionamiento y mejoramiento de la capacidad de gestión de las Direcciones Regionales de Educación, generaron 228 incidencias, 13.89% del total de casos.

En los centros educativos, dependencias encargadas de brindar el servicio educativo a la comunidad escolar, se presentaron 153 incidencias que fueron reportadas a esta dependencia, para un 9.32%, seguido de la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, encargados 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, registra 38 casos para un 2.32% del total.

El restante 12.07% del total de los casos se distribuye entre las demás dependencias del ministerio, sin que ninguna de ellas represente un porcentaje superior al 1.65%, 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, matrícula, personal docente y administrativo) asignación de personal del MEP, entre otros.

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



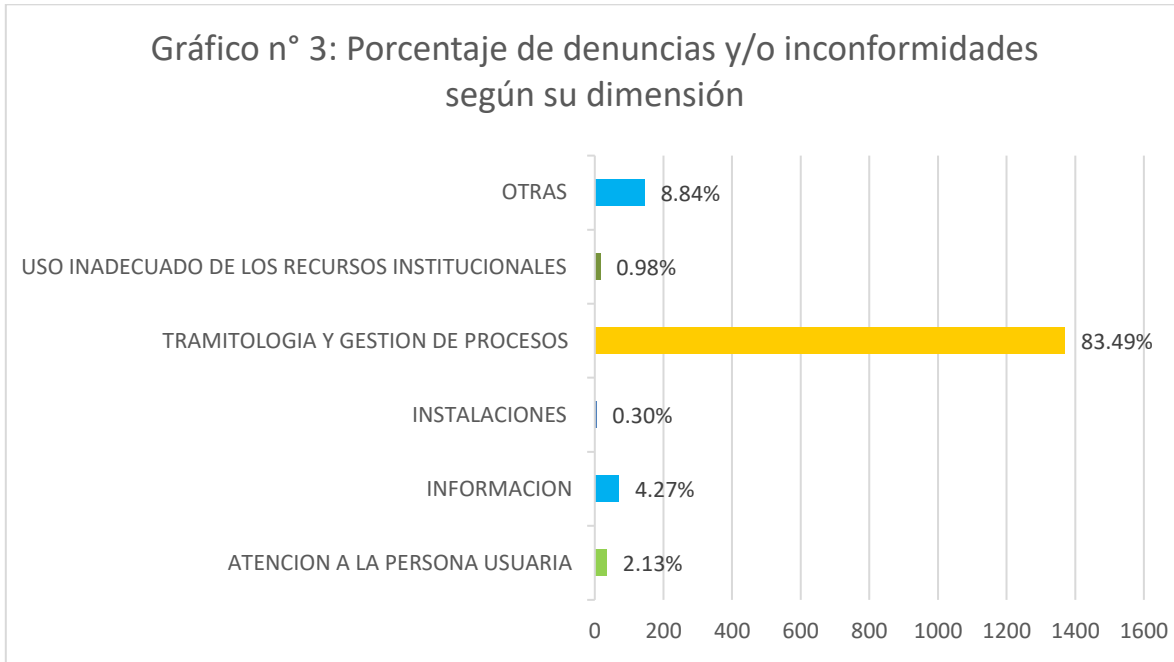
Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2023.

Los temas principales de inconformidad se pueden constatar con los resultados de gestión según subdimensión, siendo que para el periodo 2023 un total de 1370 casos corresponden a *Tramitología y Gestión de Procesos*, lo cual representa un 83.49% del total de casos atendidos. Los indicadores que puntúan más alto son: tiempos de espera excesivos y/o plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.

Las demás subdimensiones conforman el 16.51% restante. *Otras* representa un 8.84% con 145 casos, seguido de la subdimensión *Información* donde se registran 70 casos para un 4.27%, y *Atención a la Persona Usuaria* que registra 35 casos, un 2.13% del total de casos atendidos.

Finalmente, la subdimensión *Uso inadecuado de recursos institucionales* registra 16 casos, lo cual representa el 0.98% e *Instalaciones* con 5 casos para un 0.30% del total de gestiones atendidas en el periodo.

A continuación, el gráfico 3 muestra un resumen de la clasificación de las gestiones del periodo 2023 según subdimensión.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2023.

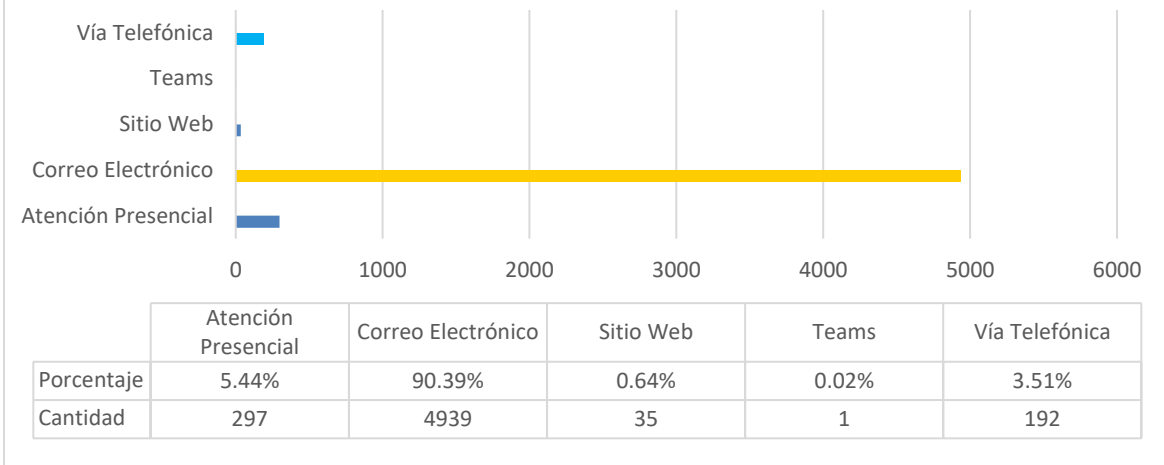
- **Consultas recibidas y atendidas en el periodo 2023 en la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.**

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 5464 *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 4939 *consultas y/o asesorías en materia* efectuadas por las personas usuarias, representado el 90.39% del total de gestiones recibidas. 297 personas usuarias fueron atendidas presencialmente, para un 5.44%, y se atendieron 192 *consultas y/o asesorías en materia* mediante la vía telefónica, para un 3.51%.

Además, se registraron 35 consultas por medio del sitio Web, así como una consulta vía teams. El gráfico 4 muestra un resumen de los datos.

Gráfico n° 4: Cantidad y porcentaje de consultas/asesorías/acompañamientos según su medio de ingreso



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2023.

Del total de *consultas y/o asesorías en materia* realizadas por las personas usuarias, 1612 se refieren a consultas respecto a estudios de reconocimiento de carrera profesional, anualidades y grupo profesional, lo cual representa un 29.50% del total.

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 717 consultas, para un 13.12%.

Además, 497 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 9.10% del total de *consultas y/o asesorías en materia* brindadas.

Se atendieron 529 *consultas y/o asesorías en materia* salarial: 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, alcanzando un 9.68%.

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 272 *consultas y/o asesorías en materia*, lo cual representa un 4.98% del total.

Estos cinco servicios muestran mayor prevalencia para las consultas del periodo 2023 y se encuentran representados por la Dirección de Recursos Humanos y los centros educativos del país, haciendo mayor hincapié en la educación formal.

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 2023, 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 en general asociados a las modificaciones de los componentes salariales y la aplicación del salario global.

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 no cuenta con información de los procedimientos y normativa aplicable en los Centros Educativos, desconociendo temas tales como; protocolos, reglamentos, uniforme, 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 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. Aunado a lo anterior, la virtualización de los servicios y el teletrabajo limita la atención presencial, lo que genera disconformidad y molestia en 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. Trabajos desarrollados por el Departamento de Mejora Continua de la DCS.

El Departamento de Mejora Continua (DMC) es el responsable de promover la optimización de los servicios que ofrece el MEP para los usuarios internos y externos. Para ello este Departamento se vale de diversas actividades y trabajos 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 del servicio.

Durante el año 2023, se desarrollaron seis trabajos, los cuales abarcaron diferentes áreas, tales como: la evaluación del cumplimiento de la Ley 7600, la valoración de los procesos desconcentrados de la Dirección de Gestión del Talento Humano, la estandarización de los procesos de matrícula, la elaboración del catálogo de trámites y servicios del MEP, la elaboración del directorio telefónico institucional y la promoción del buzón de sugerencias de la DCS. En cada uno se brindan recomendaciones para mejorar el servicio que se ofrece a los usuarios tanto internos como externos del Ministerio de Educación Pública.

A continuación, se cita cada uno de los trabajos desarrollados por el DMC, así como su objetivo general:

1- Evaluación de la Ley 7600 en la infraestructura de diversos Centros Educativos de la Gran Área Metropolitana (GAM).

Como objetivo principal, se planteó llevar a cabo una evaluación del cumplimiento de la Ley 7600 en la infraestructura de varios centros educativos de la Gran Área Metropolitana, con la finalidad de generar recomendaciones para su mejora y adecuación.

2- Valoración de la implementación de la Fase II, de la desconcentración de trámites de la Dirección de Gestión del Talento Humano.

Con este trabajo se buscó diagnosticar en la atención presencial de oficinas centrales y las Direcciones Regionales de Educación, el conocimiento del funcionario que da atención al público, con la finalidad de brindar recomendaciones e identificar las necesidades de mejora.

3- Evaluación de 300 centros educativos de la Gran Área Metropolitana, para determinar el grado de estandarización del proceso de matrícula.

Como objetivo general se planteó la necesidad de estandarizar los procedimientos administrativos de matrícula que se llevan a cabo en los diferentes centros educativos del país, con la finalidad de aportar en la transparencia del proceso.

4- Elaboración de un catálogo de trámites y servicios de las dependencias que conforman las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública.

El objetivo principal de este trabajo fue crear y promover una herramienta institucional para la mejora continua que brinde al usuario tanto interno como externo acceso oportuno a un compendio de procesos, trámites y servicios en forma fácil, ágil y sencilla desde cualquier parte del país, sin necesidad de presentarse en forma física logrando así transparencia en los procesos institucionales y haciéndolos cada día más eficaces y eficientes.

5- Elaboración de un directorio telefónico interactivo que contenga los canales de comunicación de las distintas dependencias que conforman las oficinas centrales y direcciones regionales del Ministerio de Educación Pública.

Con este trabajo se buscaban agrupar datos importantes de todas las dependencias que conforman el Ministerio de Educación Pública, de tal forma que permita a los usuarios encontrar información de utilidad en forma ágil y sencilla desde cualquier lugar con sólo acceder a la página web, a través de cualquier tipo de dispositivo móvil.

6- Promoción del buzón de sugerencias digital de la Dirección de la Contraloría de Servicios y el respectivo seguimiento de la información que ingrese por este medio.

Como objetivo general se planteó la necesidad de recoger inconformidades de forma digital, agilizando el proceso, ordenando las sugerencias y estableciendo un plan de acción para darles seguimiento a través del apartado de Sugerencias de la página web de la Contraloría.

b. Proyectos implementados por la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Proyecto de “Colaboración con centros educativos y direcciones regionales de educación, para el fortalecimiento de las habilidades socioemocionales del personal docente y administrativo, de manera que incida en la calidad del servicio brindado por el Ministerio de Educación Pública”.

Este proyecto tuvo 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 aplica la Charla “Las relaciones humanas en el contexto laboral”, con una duración de tres horas, y mediante la cual se buscan promover los conocimientos necesarios para comprender la complejidad y el carácter dinámico e interrelacional del trabajo, atendiendo de forma integrada a sus diferentes aspectos y manifestaciones. Además, se busca promover el desarrollo de habilidades para optimizar las relaciones interpersonales con el objetivo de alcanzar metas comunes, identificar las conductas individuales que propician el trabajo en equipo, comprender y aplicar la empatía en el vínculo con el otro, incrementar la sensación de pertenencia y la necesidad de cooperación, con lo cual se impactaría directamente la calidad de los servicios brindados por el MEP.

Esta se llevó a cabo en el Colegio Técnico Profesional de Buenos Aires, de la Dirección Regional de Educación Grande de Térraba, con la participación de directores/as y supervisores/as de la zona.

Asimismo, se desarrolló una segunda presentación en el SEC de Palmar Norte en donde participaron un total de 45 centros educativos, todos de la Dirección Regional de Educación Grande de Térraba, los cuales se citan a continuación,: Escuela Linda Vista, Escuela Valle del Diquis, Escuela Balsar, Escuela Coronado, Escuela Aguas Frescas, Escuela Vista Térraba, Escuela Ojo de Agua, Escuela Punta Mala, Escuela San Buenaventura, Escuela San Carlos, Escuela San Marcos, Escuela Tres Ríos, Escuela Tortuga, Escuela Estero Real, Escuela Nieborowsky, Escuela Ballena, Escuela Boca Brava, Liceo Pacífico Sur, Escuela San Gabriel, Escuela Finca Diez, Escuela Finca Siete, Escuela Finca Ocho, Escuela La Palma, Escuela Venecia, Escuela Villa Colón, Escuela San Isidro, Escuela La Florida, Escuela San Rafael, Escuela La Bonita, Escuela Asentamiento Salamá, Liceo Finca Alajuela, Escuela Altos Km 83, Escuela Los Ángeles, Escuela Miramar, Escuela Salamá, Escuela La Navidad, Escuela Las Nubes, Escuela La Guaría, Escuela Leonor Chinchilla, Escuela M° Rosa Gámez, Escuela Finca Jalaca, Escuela La Chacarita, Escuela Santa Rosa, Escuela Finca Guanacaste, Escuela Sinaí.

Por otra parte, se desarrolla el Taller “Valores para el Servicio”, el cual tuvo como principal objetivo fortalecer las habilidades y capacidades del personal del MEP en relación con el servicio al cliente, clima organizacional y relaciones interpersonales, de manera que incida en un desempeño y servicio más afectivo.

Este se llevó a cabo en la Escuela Tortuga y Escuela Coronado, ambas de la Dirección Regional de Educación Grande de Térraba y con una duración de 16 horas, así como en la Escuela Joaquín Lorenzo Sancho Quesada de la Dirección Regional de Educación Occidente, con una duración de 8 horas.

Además, se brinda colaboración y asesoría a la Escuela Joaquín Lorenzo Sancho Quesada de la Dirección Regional de Educación Occidente para la realización de actividades de capacitación dirigidas al estudiantado, esto con la finalidad de promover la sana convivencia y los valores en la población estudiantil.

Programa de promoción y divulgación de los servicios de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

El objetivo primordial de este proyecto es ampliar el conocimiento de las personas usuarias internas y externas referente a los servicios que brinda la Dirección de la Contraloría de Servicios, con la finalidad de optimizar su área de cobertura.

Para alcanzar este objetivo se realizaron visitas a las siguientes direcciones regionales y centros educativos del país: Dirección Regional de Educación San Carlos (Escuela Los Chiles, Escuela Las Brisas, Escuela Modelo, Escuela San Francisco de la Palmera, Escuela Viento Fresco), Dirección Regional de Educación San José Oeste (Escuela República de Argentina), Dirección Regional de Educación Grande de Térraba (Escuela La Piñera, Escuela El Ceibo, Colegio Nocturno de Buenos Aires, Colegio Técnico Profesional de Buenos Aires, Liceo de Terraba, Escuela Tortuga, Escuela Coronado, Escuela Ballena, Escuela Finca Marítima, Escuela Damas, Escuela Linda Vista, Escuela Valle del Diquis, Escuela Balsar, Escuela Aguas Frescas, Escuela Vista Térraba, Escuela Ojo de Agua, Escuela Punta Mala, Escuela San Buenaventura, Escuela San Carlos, Escuela San Marcos, Escuela Tres Ríos, Escuela Estero Real, Escuela Nieborowsky, Escuela Ballena, Escuela Boca Brava, Liceo Pacífico Sur, Escuela San Gabriel, Escuela Finca Diez, Escuela Finca Siete, Escuela Finca Ocho, Escuela La Palma, Escuela Venecia, Escuela Villa Colón, Escuela San Isidro, Escuela La Florida, Escuela San Rafael, Escuela La Bonita, Escuela Asentamiento Salamá, Liceo Finca Alajuela, Escuela Altos Km 83, Escuela Los Ángeles, Escuela Miramar, Escuela Salamá, Escuela La Navidad, Escuela Las Nubes, Escuela La Guaria, Escuela Leonor Chinchilla, Escuela M^o Rosa Gámez, Escuela Finca Jalaca, Escuela La Chacarita, Escuela Santa Rosa, Escuela Finca Guanacaste, Escuela Sinaí), Dirección Regional de Educación Occidente (Escuela Jorge Washington, Escuela Gerardo Badilla Mora, Escuela Joaquín Lorenzo Sancho Quesada), Dirección Regional de Educación Liberia, Dirección Regional de Educación Cañas, Dirección Regional de Educación Limón (Supervisión de circuito 08, Escuela Puerto Viejo), Dirección Regional de Educación Sula (Escuela Hone Creek, Escuela Olivia, Escuela Margarita, Escuela Excelencia Cahuita, Escuela El Parque).

Estas acciones promueven una mejora en la percepción y comprensión de los servicios que brinda la DCS, por lo que las personas usuarias internas y externas podrán proporcionar una retroalimentación más precisa y útil sobre los servicios, lo que a su vez puede contribuir a la mejora continua de los mismos y a la identificación de áreas de oportunidad, así como al fortalecimiento de la imagen institucional.

Ampliar el conocimiento de las personas usuarias sobre los servicios de la DCS puede conducir a una serie de beneficios, que van desde una mejor comprensión y valoración de los servicios, hasta una mayor eficiencia, efectividad y fortalecimiento institucional.

Programa de capacitación impartido por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios en el periodo 2023.

Como parte de los proyectos de mejora implementados en la Dirección de la Contraloría de Servicios en el periodo 2023, 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 resultados que se citan a continuación.

Se desarrollan e implementan un total de 6 entregas, 2 de 16 horas (participación) y 4 de 8 horas con una estrategia metodológica presencial, para un total de 64 horas de capacitación, con sede en las Direcciones Regionales de Educación de San Carlos (Escuela Los Chiles, Escuela Las Brisas, Escuela San Francisco de la Palmera), Grande de Térraba (Liceo de Térraba), Occidente (Sala de capacitación de la DRE), Liberia (Sala de capacitación de la DRE) y Limón. Se alcanza un total de 180 personas colaboradoras capacitadas en materia de valores para el servicio, inteligencia emocional y calidad en el servicio al cliente.

Como parte de los resultados de la gestión, 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.

b. Comunicación con las personas usuarias.

En el periodo 2023 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 9 publicaciones de imágenes ilustrativas en relación con los Servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública, lo que le aportó al usuario información actualizada de los mismos, 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 realizaron 3 publicaciones relacionadas con los talleres, charlas y webinarios que realiza la Contraloría de Servicios, con la finalidad de informar a los usuarios de las actividades que se realizan y así aumentar la participación.
- Se realizan 4 publicaciones en materia de discapacidad con el objetivo de sensibilizar a la población sobre los desafíos y derechos de estas personas.
- 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 4 publicaciones de celebraciones internacionales, como el mes de la mujer, la lucha contra el cáncer de mama, 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 con la integración de las diferentes sociedades.

De las interacciones generadas 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 2023.

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 que se mantengan actualizados los conocimientos del personal, se requiere la utilización de la oferta formativa gratuita que brindan diversos entes a nivel nacional.

El patrocinio se obtuvo de un total de veintidós organizaciones, tanto públicas como privadas, las cuales se citan a continuación: Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (Prodhab), Cisco Networking Academy, Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), M.Sc. Pablo Romero Villegas, Fundación PANIAMOR, Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano (IDPUGS), La Voz del Contador Privado, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Comité Municipal de Emergencias de San José y Red de Comités de Emergencias de Centros de Trabajo de San José, Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo (MEP), Academia Nacional de Bomberos, Dirección de Gestión del Talento Humano (MEP), Coopenae, Colegio de Ciencias Económicas, Auros Capacitación (Formación Empresarial), Centro de Investigación y Capacitación en Administración Pública (CICAP), Centro Nacional de Recursos para la Educación Inclusiva (CENAREC), Banco Interamericano de Desarrollo, Ministerio de Educación Pública (EDUCATICO), Unidad para la Promoción de la Igualdad de Género (MEP), Caja Costarricense de Seguro Social (Programa Vive Bien).

Es así como se logra que las personas funcionarias de esta dependencia tuvieran acceso a una oferta formativa más amplia, alcanzando 106 participaciones distribuidas en 16 personas funcionarias y referentes a 48 actividades formativas en temas varios relativos a la función contralora, para un total de 744 horas de capacitación.

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 2023.

Actividades de formación 2023, temas relacionados con la función contralora.

Clase de actividad	Nombre de la actividad
Charla	Aplicando la mentalidad de crecimiento en el entorno laboral.
Charla	Claves para la efectividad en el teletrabajo.
Charla	¿Cómo promover una mentalidad de crecimiento en el entorno laboral?
Charla	Conformación del Listado del Sector Público Costarricense: Estructura Organizacional.
Charla	Construyendo nuestra nación: El aporte de la población afrocaribeña en Costa Rica.
Charla	Control Interno: ¿Cómo adecuarse a las nuevas formas de trabajo?
Charla	Desencajando los roles de género.
Charla	Educación y protección de datos personales, enfocado al fortalecimiento en la cultura de protección de datos personales.
Charla	El Acoso Laboral: perspectiva práctica de cómo reconocerlo y sancionarlo.
Charla	Elementos esenciales que todo contador de juntas de educación y administrativas debe incorporar a su trabajo.
Charla	Firma Digital Certificada: Casos de Éxito y otros avances – 2023.
Charla	Fortalecimiento de la integridad desde la función pública.
Charla	Future of Government Services.
Charla	Gestionemos con responsabilidad los residuos de los Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEE).
Charla	Importancia de la Ley Sistema Nacional de Inversiones Públicas.
Charla	Inteligencia Artificial y Protección de Datos Personales.
Charla	Las Contralorías de Servicios y su rol en un contexto de gobierno abierto.
Charla	Ley Marco de Empleo Público.
Charla	Marca profesional: enséñame tus redes y te diré quién eres...

Charla	Mi MarKa Personal o personal Brand.
Charla	Preparación para participar en el Simulacro Nacional 2023.
Charla	Primeros Auxilios Psicológicos y Mindfulness.
Charla	Protección de Datos Personales y Nuevas Tecnologías.
Charla	Protección de Datos Personales y tratamiento de información crediticia.
Charla	Protección de Datos Personales: Medidas de seguridad y protocolos mínimos.
Charla	Rol del aula Integrada en la actualidad.
Charla	Táctica: Un Plan de Inteligencia Ejecutiva.
Charla	Transformando la Incertidumbre: Claves para gestionar el cambio y adaptarse con éxito.
Conferencia	Medidas Proactivas y Protección de Datos Personales.
Conferencia	Protección de Datos Personales y Ciberseguridad.
Conferencia	Protección de Datos Personales y Salud.
Conversatorio	Niñas y adolescentes víctimas de ciber violencia de género: desafíos para la inclusión digital.
Curso	Almacenamiento en la nube.
Curso	Buenas prácticas para la atención de casos de hostigamiento sexual en el empleo y en la Universidad de Costa Rica.
Curso	Comités Institucionales para la Gestión del Riesgo.
Curso	Contratación pública: La decisión inicial, el pliego de condiciones y análisis de ofertas conforme la Ley N° 9986.
Curso	Fotografía y manejo de redes para la promoción de la paz.
Curso	Gestión profesional del presupuesto público: normativa y su práctica.
Curso	Introduction to Cybersecurity.
Curso	Ley General de Contratación Pública (conforme la nueva ley).
Curso	Maximizando el uso de Microsoft 365 en el ámbito administrativo, aspectos básicos de seguridad.
Curso	Utilización de Excel en el ámbito administrativo.
Curso	Utilización de PowerPoint en el ámbito administrativo.
Simposio	Brigadas de la RED.
Webinario	Ética Aplicada y Valores en la Función Pública.
Webinario	Inteligencia Emocional.
Webinario	Presentación de guía para la preparación de estrategias de datos.
Webinario	El rostro humano de la diversidad cultural: conversaciones sobre la multiculturalidad en Costa Rica.

La capacitación constante del personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios favorece la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades que les permite mejorar su desempeño profesional y técnico, lo que a su vez puede contribuir a una mayor eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios, así como al fortalecimiento institucional y la satisfacción de la persona usuaria.

d. Representación en comisiones institucionales

La Dirección de la Contraloría de Servicios participa y se mantiene activa en diversas comisiones institucionales, lo que le permite promover el deber de probidad, la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión institucional.

A continuación, se muestra la tabla con las personas funcionarias de la Contraloría de Servicios activas y que pertenecen a una comisión/enlace 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
Aguilar Méndez Yendry	Comité Institucional para la Gestión del Riesgo.
Cambroner Barboza Efraín	Comisión para el Abordaje de Conflictos.
	Comisión Liderazgo, Cultura de Excelencia y Mejora Continua.
	Enlace para la coordinación de gestiones de la Unidad para la Permanencia, Reincorporación y Éxito Educativo (UPRE).
Chinchilla Casares Catalina	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.
Cruz Soto Laura	Comisión Mejora regulatoria (MEIC).
	Grupo Institucional de Datos Abiertos.
Lizbeth Montoya Ruiz	Comisión de ingenieros industriales del Despacho Ministerial.
Navarro Benavides Katherine	Comisión de Ética y Conducta.
	Comisión Liderazgo, Cultura de Excelencia y Mejora Continua.
Ulate Azofeifa Carlos	Comité Institucional para la Gestión del Riesgo.
	Comisión Mejora regulatoria (MEIC).

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 2023, 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. 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.

c. 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.

d. 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.

e. 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.

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

h. Carencia de una ventanilla única para la recepción y canalización de las gestiones.

i. 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.
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.
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 2023.

VI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA 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

 **Contraloría de Servicios, MEP**
Publicado por Sofia Martinez · 25 de enero de 2023 ·



 **Contraloría de Servicios, MEP**
Publicado por Laura Cruz Soto · 31 de enero de 2023 ·

A continuación detallamos nuestros Canales de Comunicación, será un placer servirles.



CONTRALORÍA
de SERVICIOS

Estimado usuario se le informa nuestros canales de comunicación, será un gusto servirle:



2256-7011, ext. 6201



contraloriaservicios@mep.go.cr



www.dcservicios.mep.go.cr



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 1 de febrero de 2023 ·

Con la finalidad de orientar a los usuarios (as) en los trámites a cargo de las Unidades de Gestión, del Departamento de Asignación del Recurso Humano, de la Dirección de Recursos Humanos, se informa los medios de comunicación y ubicación de las oficinas.

**ATENCIÓN
FUNCIONARIOS (AS) DEL MEP
INFORMACION IMPORTANTE DEL DEPARTAMENTO DE ASIGNACION
DEL RECURSO HUMANO DE LA DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

Con el fin de aclarar las dudas de los usuarios (as) y con el de gestionar todas las medidas necesarias para dar inicio a un curso lectivo eficiente y eficaz que garantice una educación pronta y oportuna para los y las estudiantes de este país, procedemos respetuosamente a recordar los siguientes aspectos

- En caso de requerir información de trámites desconcentrados podrá dirigirse a la Dirección Regional de Educación más cercana para evacuar sus dudas.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 2 de febrero de 2023 ·

La Dirección de la Contraloría de Servicios les invita a observar la presentación de la Ruta de la Educación 2022-2026.



Ministerio de Educación Pública MEP transmitió en vivo.

2 de febrero de 2023 ·

#EnVivo | Bienvenidos y bienvenidas les presentamos la Ruta de la Educación 2022-2026.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 6 de febrero de 2023 ·

A todos los estudiantes, personal docente, personal administrativo y técnico administrativo.



[Ver estadísticas y anuncios](#)

[Promocionar publicación](#)

Tú y 4 personas más

1 comentario 1 vez compartido



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 10 de febrero de 2023 ·

Estimados usuarios, se les comparte algunas consideraciones importantes en relación a la lista de útiles escolares para este curso lectivo.

Será responsabilidad de cada centro educativo, persona directora, personal docente, en consenso con la familia, seleccionar el material que más se ajuste a sus necesidades, intereses, prioridades y a los procesos pedagógicos.... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Laura Cruz Soto · 8 de marzo de 2023 ·

Debemos enaltecer el valor de la mujer, no solamente hoy, sino todos los 365 días del año, trabajemos en la búsqueda de la igualdad de sus derechos todos los días.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 11 de abril de 2023 ·

"Muchachos, ¿no habrá entre tantos valientes, alguno que quiera arriesgar la vida incendiando el Mesón para salvar a sus compatriotas?"

General José María Cañas

Conmemoración de la Batalla de Rivas.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 28 de abril de 2023 ·

Este instrumento es un esfuerzo por conocer su percepción del servicio recibido mediante el sitio web del Ministerio de Educación Pública, favor de responderlo de una manera sincera y objetiva.

Puede acceder al cuestionario por medio del siguiente enlace:

<https://docs.google.com/.../1FAIpQLScSxewFm6C.../viewform...>

Percepción del servicio brindado mediante el sitio web del Ministerio de Educación Pública (MEP)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 17 de mayo de 2023 ·

La Contraloría de Servicios del MEP contribuye con la ciudadanía para hacer realidad el derecho social de un servicio educativo de calidad.

Conozca los diferentes medios disponibles para recibir sus denuncias, inconformidades, felicitaciones o agradecimientos.

Más información en nuestro sitio web: dcservicios.mep.go.cr



CONTRALORÍA de SERVICIOS

Evaluamos y damos seguimiento a la efectividad y el mejoramiento continuo de los servicios que brinda el MEP.



Requisitos para presentar denuncias e inconformidades

- Presentar una identificación.
- Indicar el lugar para recibir notificaciones.
- Detallar de los hechos u omisiones objeto de su gestión.
- Indicar su pretensión o solicitud.
- Indicar las personas o dependencias involucradas.
- Aportar cualquier referencia o elemento de prueba que respalde su gestión.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 29 de junio de 2023 ·



Directorio de contactos de oficinas centrales

Esta es una herramienta interactiva a fin de poner a disposición de la ciudadanía, para interposición de gestiones que brinda el Ministerio de Educación Pública, creada con el esfuerzo del Departamento de Mejora Continua de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Para descargar el directorio en archivo Excel para computadora, podrá hacerlo a través del siguiente link:

<https://dcservicios.mep.go.cr/.../Directorio-Interactivo...>



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 21 de julio de 2023 ·



Se informa la distribución de los sectores del Departamento de Dotación del Talento Humano, dichos cambios entrarán a regir a partir de este 24 de julio

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Cambios en el Departamento de Dotación del Talento Humano, a partir de este 24 de julio.

INFORMACIÓN IMPORTANTE:

Cambios en el Departamento de Dotación del Talento Humano, a partir de este 24 de julio.

Unidad Sector 1

Funciones:

- Gestionar la dotación de personal, según las necesidades de vacantes mayores a 35 días, lecciones o puestos, mediante la administración de los movimientos de personal de la población laboral del MEP.
- Garantizar para cada curso lectivo y a nivel nacional, la continuidad del servicio educativo, la correcta utilización de las lecciones y puestos, la asignación para pago de los diferentes recargos, ampliaciones de la jornada conforme a las competencias de cada modalidad educativa, permitiendo una mayor eficiencia y eficacia en la resolución de los trámites provenientes de las diferentes Direcciones Regionales de Educación.

Distribución: Atenderá a los centros educativos que se encuentren en las siguientes Direcciones Regionales de Educación:

- Grande del Térraba
- Guápiles
- Occidente
- Pérez Zeledón
- Sulá.

Jefatura interina: Rebeca Delgado Calderón

Unidad Sector 2

Funciones:

- Gestionar la dotación de personal, según las necesidades de vacantes mayores a 35 días, lecciones o puestos, mediante la administración de los movimientos de personal de la población laboral del MEP.
- Garantizar para cada curso lectivo y a nivel nacional, la continuidad del servicio educativo, la correcta utilización de las lecciones y puestos, la asignación para pago de los diferentes recargos, ampliaciones de la jornada conforme a las competencias de cada modalidad educativa, permitiendo una mayor eficiencia y eficacia en la resolución de los trámites provenientes de las diferentes Direcciones Regionales de Educación.

Distribución: Atenderá a los centros educativos que se encuentren en las siguientes Direcciones Regionales de Educación:

- Coto
- Desamparados
- Limón
- Los Santos
- San José Oeste

Jefatura: Patricia Montero Cascante



Contraloría de Servicios, MEP está en Dirección Regional de Educación de Occidente.



Publicado por Sofia Martinez · 26 de julio de 2023 · San Ramón, Provincia de Alajuela ·

Taller "Valores para el Servicio"

Un extenso agradecimiento a las personas de las Instituciones Educativas, circuitos escolares y Dirección Regional de Educación de Occidente que participaron en el taller denominado "Valores para el Servicio", llevado a cabo los días 18 y 21 de diciembre del 2023, con sede en la DRE Occidente.

Les compartimos algunas fotografías de la experiencia compartida.



Contraloría de Servicios, MEP



Publicado por Sofia Martinez · 28 de agosto de 2023 ·

De parte del equipo de Capacitación de la Contraloría de Servicios, queremos darles el agradecimiento a las personas funcionarias de los centros educativos, circuitos escolares y Dirección Regional de Educación de Liberia, que nos acompañaron y tuvieron una participación activa en el taller denominado "Valores para el Servicio", llevado a cabo los días 22 y 23 de agosto, con sede en la [Dirección Regional de Educación Liberia](#).

Les compartimos algunas fotografías del taller.





Contraloría de Servicios, MEP está en Santa Cruz de Guanacaste.

Publicado por Laura Cruz Soto · 1 de septiembre de 2023 ·

Hoy el Departamento de Mejora Continua, visita la Dirección Regional de Educación Santa Cruz. Promocionando El Buzón de Sugerencias Digital.

Cualquier persona puede acceder a través de la lectura del código QR o ingresando a nuestra página y hacernos llegar sus sugerencias.

Estamos aquí para ayudarte!



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 8 de septiembre de 2023 ·

Nuestro pequeño rincón patrio en la Dirección de Contraloria de Servicios.

Les invitamos a compartir con nosotros su rinconcito patrio ya sea de sus hogares, lugares de trabajo o centro educativo.

Vivamos con alegría este mes de la Patria





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 12 de septiembre de 2023 ·



Mes de la Patria

Vivamos la alegría de vivir en este hermoso país.



[Ver estadísticas y anuncios](#)

[Promocionar publicación](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 29 de septiembre de 2023 ·



Día Internacional de la Música





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 2 de octubre de 2023 ·



LESCO



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 2 de octubre de 2023 ·



Estimados/as funcionarios:

En el marco de la Celebración de la Semana Nacional de Valores, la Dirección de Contraloría de Servicios, le invita a participar del Webinar: Ética y Valores en la Función Pública.

Una iniciativa dirigida a todas las personas funcionarias del Ministerio de Educación Pública, como parte de las acciones dirigidas a promover la ética y los valores.

Webinario:

Ética y Valores en la Función Pública.

Fecha: 04 de octubre del 2023.

Horario: 10:00 a.m. a 12:00 p.m.

Formulario de inscripción: <https://docs.google.com/.../1FAIpQLSePgXOhZIU.../viewform...>



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

Webinario

**Ética y
Valores** en la
Función Pública





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 2 de octubre de 2023 ·

En el marco de la Celebración de la Semana Nacional de Valores, compartimos esta información brindada por la Comisión de Ética y Valores.

En la celebración a la Semana Nacional de Valores

La Comisión de Ética y Valores

Te quiere invitar a conocer sobre el valor del COMPROMISO

Es una decisión de vida de aceptación libre y conciencia de dar más de lo mínimo requerido, de trabajar juntos por una misión. Con entrega, diligencia, honestidad y dedicación ante cualquier acción ejecutada a nivel laboral, personal y profesional; para el logro de los objetivos institucionales y el bienestar de la organización.

Es importante indicar que este valor responde e incluye otros valores: iniciativa, proactividad, diligencia, orden, esmero, puntualidad, dedicación, motivación, mejoramiento continuo, planificación, eficiencia y eficacia, creatividad e

En la celebración a la Semana Nacional de Valores

La Comisión de Ética y Valores

Te quiere invitar a conocer sobre el valor del RESPETO

Cuidar en el trato al otro, el valor y la dignidad que posee como persona humana, el entorno, atendiendo la particularidad sin imponer convicciones o creencias en congruencia con la normativa vigente.

Responde e incluye otros valores: trabajo en equipo, honestidad, tolerancia, compañerismo, diálogo, cooperación, comunicación,



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 19 de octubre de 2023 ·

Se comparte el afiche referente al lavado de manos para la prevención de la enfermedad Diarreica Aguda, Hepatitis A, Infecciones Respiratorias entre otros, emitido por el Ministerio de Salud.

La medida de higiene más efectiva es el lavado de manos frecuente con agua y jabón

MINISTERIO DE SALUD | GOBIERNO DE COSTA RICA

- Al llegar de la calle.
- Antes de preparar alimentos, al ingresar a un centro educativo, un hogar de larga estancia o un servicio de salud.
- Si no cuenta con agua para la desinfección de manos utilice alcohol en gel (Recuerde que el alcohol no sustituye el lavado con agua y jabón)
- Antes de consumir alimentos.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 20 de octubre de 2023 ·



Mes de la prevención del Cáncer de Mama.



[Ver estadísticas y anuncios](#)

[Promocionar publicación](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 20 de octubre de 2023 ·



YOUTUBE.COM

Lavado de manos.

Se comparte video referente al lavado de manos para la prevención de la enfermedad Diarreic...





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 25 de octubre de 2023 ·



Hagamos valer nuestros derechos.

¿SABÍAS QUÉ?

El Artículo 9 del Reglamento Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, establece que todas las instituciones públicas deberán crear un mecanismo en su estructura interna para organizar y proveer los servicios de apoyo y las ayudas técnicas requeridas por las personas con discapacidad para el pleno ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes en igualdad de oportunidades



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 28 de noviembre de 2023 ·



Hagamos valer nuestros derechos

¿Sabias qué?

Cuando a una persona con discapacidad se le limite la igualdad de oportunidades por la omisión o no prestación de las ayudas técnicas y servicios de apoyo que requiera, podrá recurrir ante las Contralorías de Servicios y los sistemas internos de control para hacer valer sus derechos. Art. 10 Ley 7600.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 8 de diciembre de 2023 ·



Hagamos valer nuestros derechos

¿SABIAS QUÉ?

El Ministerio de Educación Pública, debe procurar y proveer los servicios de apoyo, que incluyen entre otros: recursos humanos especializados, adecuaciones curriculares, transcripción en Braille de libros de texto de uso obligatorio o en cinta de audio, uso de la Lengua de Señas Costarricense y las condiciones de infraestructura necesarias en todos los servicios educativos.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 13 de diciembre de 2023 ·



Cierre de curso lectivo 2023

CIERRE DE CURSO LECTIVO 2023

EL CURSO LECTIVO
FINALIZA
OFICIALMENTE EL 12 DE
DICIEMBRE

13 Y 14 DE DICIEMBRE
FECHAS PARA ACTOS
DE GRADUACION

CIRCULAR
DM-CIR-0074-12-2023



5& _cft [0]...



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 13 de diciembre de 2023 ·



Hagamos valer nuestros derechos

¿Sabias qué?

Los estudiantes con necesidades educativas especiales tienen el derecho de matricularse en la Educación General Básica y a la Educación Diversificada, con las adecuaciones de acceso al currículo y curriculares requeridas.

