



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Dirección de Contraloría de Servicios

Informe Anual de Labores

Año 2025

Licda. Catalina Chinchilla Casares
Contralora de Servicios Institucional

Mayo, 2026



Introducción.....	3
I. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN	5
Cantidad de consultas registradas anualmente por la CS.	5
Clasificación de inconformidades según subdimensión.....	10
Subdimensión de Información:	10
Subdimensión de Atención a la persona usuaria:.....	11
Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:	12
Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:...	13
Subdimensión de Instalaciones:	13
Subdimensión Otras:	14
Inconformidades Externas	15
Inconformidades Internas	40
Otras gestiones presentadas ante la Dirección de la Contraloría de Servicios.	57
II. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIDADES, CONSULTAS Y OTRAS GESTIONES INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA.	62
- Consultas internas y externas recibidas y atendidas en el periodo 2025 en la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.	62
- Inconformidades internas y externas presentadas en el periodo 2025 ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.	65
- Otras Gestiones atendidas durante el periodo 2025 por la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública (artículo 14, inciso 5, Ley N.º 9158).	71
- Conclusiones generales	72
III. APORTES DE LA CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA ..	74
a. Proyectos implementados por la Dirección de la Contraloría de Servicios.	74
b. Capacitaciones recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2025....	82
c. Estrategias de comunicación digital y vinculación con la ciudadanía	87
d. Representación en comisiones/equipos, institucionales e interinstitucionales	90
IV. COMENTARIOS FINALES.....	92
V. ANEXOS	94
Red Social Facebook	94
YouTube.....	123
Página WEB.....	124



Introducción

El presente informe expone los aspectos relativos a la gestión administrativa correspondiente al período comprendido entre el 01 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025, en lo que respecta al ejercicio de las funciones de la Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS) y de sus respectivos departamentos: el Departamento de Atención al Usuario (DAT) y el Departamento de Mejora Continua (DMC). Dichas funciones se encuentran establecidas en el Decreto Ejecutivo N° 38170-MEP, denominado Organización Administrativa de las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, emitido el 30 de enero de 2014, el cual regula la estructura organizativa y funcional de la Contraloría a lo interno del Ministerio de Educación Pública.

Según lo dispuesto en 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.

En este sentido, y con el propósito de alcanzar tales fines institucionales, 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 establece las disposiciones, principios y regulaciones que rigen el ejercicio de la función de la persona contralora de servicios, dotando a esta figura de un marco normativo sólido que garantiza tanto la protección como el respaldo necesario para el desempeño adecuado, seguro y efectivo de sus funciones, considerando la naturaleza sensible y estratégica de estas labores dentro de la administración pública.

Para el cumplimiento de objetivos, la Dirección de la Contraloría de Servicios se apoya en dos departamentos que cuentan con una estructura organizativa definida y funciones claramente delimitadas, los cuales permiten articular, de manera integral, las acciones orientadas a la mejora continua de los servicios institucionales.



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 conformidad con lo anterior, corresponde al DAT la recepción, tramitación y canalización de las distintas gestiones presentadas por las personas usuarias, tales como consultas, denuncias, quejas, inconformidades, felicitaciones y/o recomendaciones relacionadas con los servicios que ofrece el MEP en sus diferentes niveles de atención.

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 la ejecución de tareas sustantivas, el Departamento de Mejora Continua se nutre de insumos estratégicos derivados del análisis de la información recopilada a partir de la percepción de las personas usuarias, especialmente aquella obtenida mediante las quejas, inconformidades y consultas que ingresan por los distintos medios al Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios. Estos insumos constituyen una fuente relevante de información para la toma de decisiones, permitiendo al DMC formular, implementar y dar seguimiento a propuestas de mejora continua orientadas a la optimización de los servicios institucionales.

La información recopilada a través de las personas usuarias permite comprender, de manera integral, la percepción que estas tienen respecto a la calidad de los servicios brindados por el MEP, constituyéndose en indicadores clave para la identificación de oportunidades de mejora. En este sentido, la adecuada gestión y análisis de esta información facilita la comprensión del comportamiento organizacional y fortalece los procesos de toma de decisiones estratégicas, orientadas al mejoramiento continuo de la prestación de los servicios públicos.

A continuación, se muestran los resultados de gestión del periodo 2025.



I. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

Cantidad de consultas registradas anualmente por la CS.

Se relacionan con dudas, consultas, 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, vía WEB, 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	Consulta de información de las diferentes dependencias y personas funcionarias del MEP.	Correos electrónicos institucionales.	158	158	100.00%
		Estructura organizacional.	5	5	100.00%
		Horarios de atención (jornada ordinaria, vacaciones colectivas).	6	6	100.00%
		Información sobre sitios WEB y redes sociales oficiales.	12	12	100.00%
		Nombre de jefaturas y/o funcionarios.	14	14	100.00%
		Números telefónicos institucionales.	49	49	100.00%
		Ubicación física de las diferentes dependencias del MEP.	15	15	100.00%
2	Correo electrónico institucional (funcionarios administrativos y docentes).	Apertura de la cuenta de correo y restablecimiento de contraseñas.	98	98	100.00%
		Eliminación de cuenta de correo alternativa.	4	4	100.00%
3	Correo electrónico institucional (estudiantes).	Apertura de la cuenta de correo y restablecimiento de contraseñas.	65	65	100.00%
		Eliminación de cuenta de correo alternativa.	8	8	100.00%
4	Información sobre normativa.	Administración activa.	36	36	100.00%
		Aplicación de protocolos oficiales de actuación.	6	6	100.00%
		Judiciales.	1	1	100.00%
		Normativa de CE.	25	25	100.00%



5	Trámite de denuncias.	Auditoría Interna.	11	11	100.00%
		Centros educativos (gestiones administrativas, inadecuada aplicación de procedimientos, uso inadecuado de infraestructura, juntas de educación).	197	197	100.00%
		Contraloría de Servicios.	13	13	100.00%
		Derechos Estudiantiles	70	70	100.00%
		DIIE (ordenes sanitarias, avance de obras, presupuestos).	5	5	100.00%
		Externos (Contraloría General de Republica, Procuraduría de la Ética, PANI-Judiciales).	7	7	100.00%
		Gestión Disciplinaria.	76	76	100.00%
		Gestiones administrativas.	79	79	100.00%
		Mal trato a la persona usuaria.	8	8	100.00%
		Presentación de documentos falsos.	3	3	100.00%
6	Vacaciones.	Artículo 55.	36	36	100.00%
		Estudios (fecha de cumplimiento, reintegro).	3	3	100.00%
		Medio periodo y fin de año.	4	4	100.00%
7	Nombramientos.	Grupo Profesional.	95	95	100.00%
		N.I, Prorrogas, descensos y ascensos, disminución de lecciones interinos.	710	710	100.00%
		Permutas, descensos, ascensos, traslados por excepción en propiedad.	147	147	100.00%
		Recargos, aumento de lecciones.	819	819	100.00%
		Salario global y salario por componentes.	46	46	100.00%
8	Licencias (todas).	Interinos.	9	9	100.00%
		Propietarios.	38	38	100.00%
		Readecuación de funciones.	7	7	100.00%
		Reubicaciones por salud.	56	56	100.00%
9	Componentes salariales.	Anualidades.	227	227	100.00%
		Carrera profesional.	1943	1943	100.00%
		Dedicación exclusiva.	2	2	100.00%
		IDS, Zonaje, incentivo didáctico.	19	19	100.00%
		Contingencias MEP (ej: pago costo de vida, errores en el pago, otras contingencias).	81	81	100.00%



10	Gestiones administrativas DGTH.	Acciones de personal y/o estado actual.	65	65	100.00%
		Actualización de datos.	26	26	100.00%
		Certificaciones especiales y otras.	62	62	100.00%
		Constancias de salario.	22	22	100.00%
		Desglose salarial.	32	32	100.00%
		Estudios de incapacidad.	23	23	100.00%
		Estudios salariales (retención y/o problemas de pago, rebajas salariales, cobros administrativos, ausencias).	372	372	100.00%
		Evaluaciones del desempeño.	6	6	100.00%
		Procedimiento de apelaciones.	4	4	100.00%
		Procedimiento para el permiso de manejo de armas.	1	1	100.00%
		Solicitud de expediente laboral.	13	13	100.00%
		Teletrabajo.	1	1	100.00%
11	Desvinculación laboral.	Cese de funciones.	15	15	100.00%
		Certificación y estudio de fondos de pensión.	8	8	100.00%
		Defunciones.	4	4	100.00%
		Estudios de prestaciones.	7	7	100.00%
		Preavisos y renuncia.	17	17	100.00%
		Prestaciones legales.	72	72	100.00%
12	Reclutamiento	Fechas y requisitos de los concursos internos.	4	4	100.00%
		Información sobre plazas y/o puestos disponibles interinas y propietarias.	60	60	100.00%
		Página WEB desactualizada y/o carente de información.	4	4	100.00%
		Puntaje obtenido en concurso interno.	3	3	100.00%
13	Educación superior (Para universitarios-Universidades Privadas).	Apostillamiento.	3	3	100.00%
		Autorizadas por el MEP.	12	12	100.00%
		Becas post secundaria.	48	48	100.00%
		Carreras aprobadas y programas de estudio.	2	2	100.00%
		Certificaciones.	1	1	100.00%
		Gestiones administrativas (costos, requisitos de graduación, temas curriculares).	10	10	100.00%
		Matriculas.	1	1	100.00%
		Reposición de títulos.	1	1	100.00%
		Verificación de títulos.	7	7	100.00%



14	Educación privada (Materno a secundaria).	Autorizadas por el MEP.	7	7	100.00%
		Certificaciones.	12	12	100.00%
		Denuncias.	25	25	100.00%
		Gestiones administrativas (costos, requisitos de graduación, temas curriculares).	44	44	100.00%
		Matriculas.	4	4	100.00%
		Programas de estudio.	2	2	100.00%
		Reposición de títulos.	10	10	100.00%
15	Educación abierta.	Apostillamiento.	38	38	100.00%
		Certificaciones varias.	203	203	100.00%
		Contenido de los programas.	54	54	100.00%
		Entrega y reposición de títulos.	39	39	100.00%
		Matrícula (rechazo de matrícula, costo y devolución de dinero, fechas y requisitos).	233	233	100.00%
		Oferta educativa (programas de todas las modalidades).	69	69	100.00%
		Proceso de naturalización.	32	32	100.00%
		Reclamos y apelaciones.	55	55	100.00%
		Reconocimiento de estudios.	71	71	100.00%
		Sedes.	6	6	100.00%
		Verificación de títulos.	49	49	100.00%
16	Educación formal (académica, técnica, diurna y nocturna).	Apostillamiento.	5	5	100.00%
		Ayudas técnicas (sillas de ruedas, equipo tecnológico, audífonos retroauriculares, entre otros).	5	5	100.00%
		Becas y/o subsidios.	11	11	100.00%
		Celebración de efemérides y/o actividades extracurriculares.	3	3	100.00%
		Certificaciones varias.	221	221	100.00%
		Cobros excesivos y/o no permitidos.	4	4	100.00%
		Comedores escolares y/o paquetes de alimentación.	13	13	100.00%
		Conectividad.	2	2	100.00%
		Contenido de los programas.	20	20	100.00%
		Coordinación con la empresa, pasantías, prácticas profesionales.	2	2	100.00%
		Entrega y reposición de títulos.	135	135	100.00%
		Especialidades técnicas.	3	3	100.00%
		Gestiones administrativas	270	270	100.00%
		Graduaciones.	12	12	100.00%



		Matricula (negación y/o problemas de matrícula, cobro de matrícula, fechas y requisitos, rangos de edad).	84	84	100.00%
		Modus horario.	5	5	100.00%
		Notas de presentación.	6	6	100.00%
		Pruebas de admisión (requisitos, fechas, apelaciones, entrevistas).	3	3	100.00%
		Trasporte estudiantil (becas, rutas, subsidios).	9	9	100.00%
		Uniforme.	19	19	100.00%
17	Sistemas informáticos (recursos tecnológicos).	Herramienta "yo aplico".	5	5	100.00%
		PIAD	2	2	100.00%
		SABER	9	9	100.00%
		Servicios en línea.	11	11	100.00%
		Teams.	8	8	100.00%
18	Temas curriculares.	Apoyos educativos.	3	3	100.00%
		Calendario escolar.	1	1	100.00%
		Contenidos y programas de educación formal.	7	7	100.00%
		Reglamento de evaluación de los aprendizajes.	13	13	100.00%
19	Externas.	Asamblea Legislativa.	1	1	100.00%
		Caja Ande.	1	1	100.00%
		Cooperativas en general.	5	5	100.00%
		Fiscalías.	2	2	100.00%
		Gremios y Colegios Profesionales.	2	2	100.00%
		JUPEMA	3	3	100.00%
		Ministerios.	27	27	100.00%
		Municipalidades.	6	6	100.00%
		PANI.	1	1	100.00%
		Procesos legales de cobro judicial externos.	2	2	100.00%
		Servicio Civil.	28	28	100.00%
		Universidades Públicas.	22	22	100.00%
20	Gestiones administrativas Dirección de la Contraloría de Servicios.	Estado de las gestiones.	8	8	100.00%
		Coordinaciones varias.	60	60	100.00%
		Entrega de documentos	2	2	100.00%
TOTAL			8133	8133	100.00%



Clasificación de inconformidades según subdimensión

Con la finalidad de facilitar el proceso de registro y el análisis posterior de las inconformidades presentadas ante la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública por parte de las personas usuarias, tanto internas como externas, y en apego a los lineamientos establecidos por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios respecto a las dimensiones para su respectiva clasificación, se define una única dimensión denominada **Calidad del Servicio**, la cual 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.

Además, con el propósito de facilitar la comprensión de los parámetros utilizados para la clasificación de cada una de las subdimensiones de la Calidad del Servicio, se presentan a continuación los conceptos que identifican a cada una de ellas, así como la determinación de los factores que las integran.

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 forma específica 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 situaciones relacionadas.

Subdimensión de Atención a la persona usuaria:

Esta subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias de forma física, telefónica o digital, en su interacción con la institución que presta los bienes y/o servicios, dando origen al planteamiento de recomendaciones para su solución. Estos aspectos se encuentran asociados con:

- 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 capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.
- Desatención de las llamadas telefónicas y dificultad de acceso por este medio, así como otros canales establecidos.
- Desconocimiento por parte de los funcionarios de la normativa vigente y los procedimientos institucionales por parte de los funcionarios.
- Incumplimiento de los derechos en la atención a personas con discapacidad y adultos mayores.
- Incumplimiento de los horarios establecidos.
- Desigualdad en la atención brindada a las personas usuarias por privilegios, preferencias o prejuicios.
- Uso de agresiones, amenazas e incluso hostigamiento por parte de la persona funcionaria durante la prestación del servicio.
- Cuestionamiento a la conducta y ética de la persona funcionaria.
- Uso de un tono de voz o lenguaje inadecuado en el momento que se presta el servicio.
- Otras situaciones relacionadas.



Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos:

Considera las inconformidades asociadas con situaciones que implican mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites, bienes y servicios que se brindan a las personas usuarias. Las mismas incorporan aspectos tales como:

- Fallos en los sistemas que dan soporte a los bienes y servicios institucionales.
- Procedimientos mal aplicados y complejidad de los mismos.
- Plazos excesivos o atrasos para la resolución de solicitudes.
- Criterios utilizados para fijación de tarifas y cobros de servicios.
- Regulaciones externas afectan la agilidad de los trámites institucionales.
- Trámites engorrosos para las personas usuarias.
- Irregularidades y falta de credibilidad en criterios y métodos utilizados para la prestación del servicio.
- Falta de claridad y definición de los requisitos respecto a los trámites o solicitud de requisitos no autorizados.
- No se da respuesta o se desatienden las solicitudes de bienes y servicios.
- El bien o servicio brindado no resulta de calidad o satisfactorio para la persona usuaria.
- Limitaciones de acceso a los bienes y servicios.
- No se presta el servicio o se hace de forma irregular.
- Inacción institucional ante problemas que limitan y afectan el acceso al servicio, como acciones perjudiciales ocasionadas por terceros.
- El recurso humano carece de capacidad para la toma de decisiones en la resolución del bien o servicio.
- Carencia de recurso humano que afecta la entrega del bien o servicio.
- Falta de coordinación interna entre unidades organizacionales.
- Negligencia del recurso humano por pérdida de documentos que afectan la prestación del servicio.
- Incumplimiento de la normativa existente en materia de procedimientos y trámites.
- Otras situaciones relacionadas.



Subdimensión de Uso inadecuado de los recursos institucionales:

Las inconformidades que se concentran en este apartado abordan aspectos asociados con el manejo inadecuado de los recursos institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales. En este punto se encuentran las limitaciones relacionadas con:

- Uso inadecuado de vehículo institucional y conducción inapropiada.
- Anomalías en el manejo de los recursos institucionales durante la prestación del servicio.
- Deficiente supervisión de fondos públicos girados a entidades.
- Comportamiento inadecuado, inmoral y cuestionable de funcionarios que afecta la prestación del servicio.
- Abandono de labores.
- Tráfico de influencias en la prestación de los bienes y servicios, trámites y contrataciones.
- Uso de horas laborales por parte de los funcionarios para fines propios.
- Solicitud de “mordidas” o “favores” para el acceso a bienes, servicios y trámites.
- Otras situaciones relacionadas.

Subdimensión de Instalaciones:

Agrupar las inconformidades que comprenden el abordaje de aspectos propios sobre las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan la prestación de los bienes y servicios brindados a las personas usuarias. Los aspectos en detalle sobre los que recaen estas, se puntualizan seguidamente:

- Incumplimiento de las leyes 7600 y 7935, así como limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.
- Carencia de condiciones ambientales, tecnológicas y físicas adecuadas para facilitar la prestación del bien o servicio, así como el contacto con las personas funcionarias.
- Problemas de acceso al parqueo o carencia del mismo.
- Disconformidad por el uso de las instalaciones ante la presencia de habitantes de calle, que afectan la prestación del servicio.
- Servicios sanitarios en malas condiciones o cerrados.
- Instalaciones deterioradas y sin mantenimiento que pueden poner en riesgo la seguridad de la persona usuaria.
- Falta de señalización en las instituciones, de las diferentes dependencias que brindan bienes, servicios y atención a la persona usuaria.



- Otras situaciones relacionadas.

Subdimensión Otras:

En esta categoría se circunscriben aquellas recomendaciones que no se relacionan con las anteriores, no obstante, se generan ante eventos que afectaron la prestación del servicio y, por ende, se proponen alternativas de solución. Por ejemplo:

- Acciones desarrolladas por terceros que afectan a la persona usuaria y la prestación del servicio.
- Afectaciones generadas por eventos naturales que perjudican a la persona usuaria.
- Afectaciones por fallas generalizadas en servicios básicos externos a la institución (electricidad, agua, telecomunicaciones) que impactan la prestación del servicio.
- CCSS: No los atienden en la CCSS por patrono moroso, problemas con incapacidades y lo que recibe de subsidio.
- Circunstancias relacionadas con la delincuencia de la zona, actos deshonestos y robo que contravienen la prestación del servicio.
- CONESUP: programas de estudio, negativa de certificación por deuda pendiente, carrera no reconocida, entre otros.
- Consultas varias: direcciones, números de teléfono, ubicación de edificios, fechas de matrícula, fechas de examen, calendario escolar.
- Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.
- Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad: reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.
- Disconformidad por actuar de los funcionarios en actividades públicas oficiales.
- Disconformidad por la manera en que se aplican medidas de seguridad o controles de ingreso (revisiones, listas, filtros) que afectan la experiencia de la persona usuaria.
- Disconformidad por vestimenta y presentación de la persona que lo atendió.
- Gestiones de la Dirección General de Servicio Civil.
- Problemas de Transporte estudiantil, vehículos del MEP.
- Suspensión imprevista de actividades o servicios por motivos organizativos internos, sin comunicación oportuna a las personas usuarias.
- Traslados por no competencia.
- Otras situaciones relacionadas.



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

Las inconformidades externas corresponden a todas aquellas incidencias relacionadas con el servicio que son reportadas por personas usuarias externas a la organización y que mantienen una relación directa o indirecta con el sistema educativo, tales como 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 inconformidades externas presentadas ante esta Contraloría.

Inconformidades Externas

No.	Tabla 2									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	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	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



5	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
6	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGEC).	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.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Entidades externas al MEP.	Organizaciones o instituciones que no forman parte de la estructura administrativa ni académica, que se relacionan o no con el sistema educativo.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de 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%
9	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Limón	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%
12	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de 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%
14	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Sulá	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%



17	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.	Órganos desconcentrados.	Gestionar y ejecutar competencias específicas del sistema educativo que requieren un manejo técnico especializado.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	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%
19	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 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	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	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 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	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Órganos desconcentrados.	Gestionar y ejecutar competencias específicas del sistema educativo que requieren un manejo técnico especializado.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	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 (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Auditoría Interna (AI).	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%



24	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 Asuntos Jurídicos (DAJ).	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
25	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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.	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
26	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 Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
27	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 del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	24	24	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGEC).	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.	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	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 Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE).	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
30	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



32	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
33	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de 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%
34	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
35	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
36	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
37	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
38	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Los Santos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
40	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
41	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



42	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
43	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
44	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
45	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	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%
46	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
47	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Norte Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
48	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
49	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Contraloría de Servicios (DCS).	Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
50	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Dirección Regional de Educación de Limón	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%
51	Otras relacionadas.	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%



52	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.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
53	Otras relacionadas.	Órganos desconcentrados.	Gestionar y ejecutar competencias específicas del sistema educativo que requieren un manejo técnico especializado.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
54	Otras relacionadas.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	16	16	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
55	Otras relacionadas.	Auditoría Interna (AI).	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%
56	Otras relacionadas.	Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ).	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
57	Otras relacionadas.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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.	14	14	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
58	Otras relacionadas.	Dirección de Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
59	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	25	24	0	0	96.00%	0.00%	0.00%



60	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión y Desarrollo Regional (DGDR).	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%
61	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGEC).	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.	37	37	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
62	Otras relacionadas.	Dirección de Planificación Institucional (DPI).	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%
63	Otras relacionadas.	Dirección de Programas de Equidad (DPE).	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%
64	Otras relacionadas.	Dirección de Servicios Generales (DSG).	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%
65	Otras relacionadas.	Dirección de Vida Estudiantil (DVE).	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%
66	Otras relacionadas.	Entidades externas al MEP.	Organizaciones o instituciones que no forman parte de la estructura administrativa ni académica, que se relacionan o no con el sistema educativo.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
67	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	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%
68	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



69	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Cañas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
70	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
71	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
72	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
73	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
74	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	11	11	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
75	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
76	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
77	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
78	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
79	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
80	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
81	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
82	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	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%



83	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
84	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
85	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
86	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
87	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
88	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Sulá	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%
89	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
90	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Zona Norte Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				366	364	1	0	99.45%	0.27%	0.00%

No.	Tabla 3									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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%



2	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	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	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Occidente.	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste.	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
9	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGECE).	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	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



11	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	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	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Falta de equidad en el trato por condiciones especiales tales como personas adultas mayores, personas con discapacidad.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



19	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	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%
21	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
23	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGECE).	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%
24	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
25	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	10	10	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
26	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Cañas	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%



27	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Cartago	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Coto	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
30	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	de	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%
32	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Heredia	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	12	12	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
33	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Liberia	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
34	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Limón	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
35	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Los Santos	de	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%
36	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Nicoya	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



37	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Norte Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
38	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
40	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
41	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
42	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
43	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
44	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	5	0	0	83.33%	0.00%	0.00%
45	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
46	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	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%



47	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Sulá	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%
48	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				106	105	0	0	99.06%	0.00%	0.00%

No.	Tabla 4									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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%
2	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	51	51	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Informática de Gestión (DIG).	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	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	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%
5	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



6	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
7	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGEC).	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%
TOTAL				61	61	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

No.	Tabla 5									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos institucionales)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Tráfico de influencias en la prestación de servicios, trámites y contrataciones.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



3	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Dirección Regional de Educación de Occidente	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	Comportamiento inadecuado de funcionarios, por ejemplo, funcionarios durmiendo en el servicio, ingiriendo alimentos, hablando por teléfono celular, entre otros.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Auditoría Interna (AI).	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%
6	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de 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%
11	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				14	14	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



No.	Tabla 6									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Limitaciones de accesibilidad a las instalaciones.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.	Dirección Regional de Educación de Limón	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%
3	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	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	Falta de mobiliario o mobiliario existente inadecuado.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



No.	Tabla 7									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Problemas en trámite y solicitud de becas: FONABE, Programas de Equidad, Avancemos.	Dirección de Programas de Equidad (DPE).	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%
2	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad: reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGECE).	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%
3	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	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%
4	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	56	56	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Derechos Estudiantiles (CDE).	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%
6	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%



7	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	8	8	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Los Santos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Nicoya	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



17	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
21	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
24	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
25	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
26	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	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%



27	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	Consultas varias: direcciones, números de teléfono, ubicación de edificios, fechas de matrícula, fechas de examen, calendario escolar.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	Problemas de Transporte estudiantil, vehículos del MEP	Dirección de Programas de Equidad (DPE).	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%
30	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.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
31	Otras relacionadas.	Auditoría Interna (AI).	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%
32	Otras relacionadas.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
33	Otras relacionadas.	Dirección de Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
34	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



35	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGECE).	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%
36	Otras relacionadas.	Dirección de Servicios Generales (DSG).	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%
37	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
38	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Cañas	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%
40	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
41	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Coto	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
42	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
43	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
44	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
45	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



46	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
47	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
48	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
49	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	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%
50	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
51	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
52	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
53	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
54	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
55	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
56	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				213	213	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



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 inconformidades internas presentadas ante esta Contraloría.

Inconformidades Internas

No.	Tabla 8									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Información)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	40	40	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Gestión y Desarrollo Regional (DGDR).	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	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección de Informática de Gestión (DIG).	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%



6	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	de	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%
8	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Cañas	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Cartago	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
12	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	de	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%
13	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Heredia	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Información poco clara sobre los trámites y requisitos.	Dirección Regional de Educación de Limón	de	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	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 Ministro/a de Educación Pública.		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%
16	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 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%



17	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ).	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	Analizar, estudiar, formular, planificar, asesorar, investigar, evaluar y divulgar todos los aspectos relacionados con el currículo, de conformidad con los planes de estudio autorizados por el Consejo Superior de Educación (CSE) en todos los ciclos y ofertas educativas autorizadas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras (DETCE).	Desarrollar y fortalecer la educación técnica y la promoción de habilidades emprendedoras en las personas estudiantes.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	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 del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	204	200	4	0	98.04%	1.96%	0.00%
21	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 (DGDR).	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%
22	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGE).	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.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
23	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección de Informática de Gestión (DIG).	Generar la transferencia y adaptación de las tecnologías de la informática y de las telecomunicaciones de las oficinas.	6	6	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



24	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 Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE).	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%
25	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 Planificación Institucional (DPI).	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%
26	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 Programas de Equidad (DPE).	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%
27	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Entidades externas al MEP.	Organizaciones o instituciones que no forman parte de la estructura administrativa ni académica, que se relacionan o no con el sistema educativo.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
28	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
29	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
30	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



31	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Grande de Térraba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
32	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
33	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
34	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
35	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
36	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
37	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



38	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
39	Falta de respuesta a las solicitudes de información, sobre servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
40	Dificultades en el acceso o ubicación de expedientes, copias incompletas de estos e inclusive negativas de fotocopiado.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
41	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	7	7	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
42	Falta de conocimiento del funcionario sobre el servicio o el trámite.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
43	Otras relacionadas.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
44	Otras relacionadas.	Órganos desconcentrados.	Gestionar y ejecutar competencias específicas del sistema educativo que requieren un manejo técnico especializado.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
45	Otras relacionadas.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
46	Otras relacionadas.	Dirección de Asuntos Jurídicos (DAJ).	Asesorar y emitir criterios técnico-jurídicos a las dependencias institucionales.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



47	Otras relacionadas.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
48	Otras relacionadas.	Dirección de Educación Privada (DEP).	Acreditar, supervisar, fiscalizar, inspeccionar y controlar los centros educativos privados.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
49	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	204	199	5	0	97.55%	2.45%	0.00%
50	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGE).	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.	12	12	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
51	Otras relacionadas.	Dirección de Informática de Gestión (DIG).	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%
52	Otras relacionadas.	Dirección de Infraestructura y Equipamiento Educativo (DIEE).	Dirigir los proyectos constructivos y de mantenimiento preventivo y correctivo, tendientes a preservar y mantener en buenas condiciones, así como la ampliación y construcción de la infraestructura física educativa.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
53	Otras relacionadas.	Dirección de Programas de Equidad (DPE).	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%
54	Otras relacionadas.	Dirección de Recursos Tecnológicos en Educación (DRTE).	Investigación, desarrollo, implementación, gestión y producción de recursos tecnológicos.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



55	Otras relacionadas.	Dirección Financiera (DF).	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%
56	Otras relacionadas.	Entidades externas al MEP.	Organizaciones o instituciones que no forman parte de la estructura administrativa ni académica, que se relacionan o no con el sistema educativo.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
57	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
58	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
59	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de 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%
60	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
61	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
62	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
63	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
64	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Limón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
65	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Norte Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
66	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Occidente	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%
67	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



68	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
69	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	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%
70	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
71	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
72	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
73	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Santa Cruz	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				595	584	11	0	98.15%	1.85%	0.00%

No.	Tabla 9									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Atención a la persona usuaria)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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	Abuso de autoridad de los funcionarios hacia las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Limón	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	Falta de interés por parte de los funcionarios en ayudar o atender a las personas usuarias, agresión psicológica, trato grosero.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
5	Acoso por cuestionamientos excesivos del funcionario a la persona usuaria para evacuar sus dudas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
6	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Derechos Estudiantiles (CDE).	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%
8	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	19	19	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 Gestión y Evaluación de la Calidad (DGE).	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%
11	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Aguirre	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%



12	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
15	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
17	Falta de capacidad en el nivel de comprensión de los problemas planteados por las personas usuarias.	Dirección Regional de Educación de Sarapiquí	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%
18	Desatención de llamadas.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
TOTAL				48	47	1	0	97.92%	2.08%	0.00%



No.	Tabla 10									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Tramitología y gestión de procesos)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
2	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	878	877	1	0	99.89%	0.11%	0.00%
3	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Informática de Gestión (DIG).	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%
4	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección de Servicios Generales (DSG).	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%
5	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Guápiles	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Limón	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%
8	Plazos excesivos o atrasos para la resolución de requerimientos.	Dirección Regional de Educación de Puntarenas	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	14	14	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Complejidad en la terminología o procedimientos.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



11	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	2	1	1	0	50.00%	50.00%	0.00%
12	Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
14	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
TOTAL				909	907	2	0	99.78%	0.22%	0.00%

No.	Tabla 11									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Uso inadecuado de los recursos)									
	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 No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Hurto o apropiación de insumos y recursos institucionales.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	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%
3	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	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	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de 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%



5	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de 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%
7	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				9	9	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

No.	Tabla 12									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Instalaciones)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Existencia de barreras o limitaciones físicas en la arquitectura del edificio.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
3	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Dirección Regional de Educación de Peninsular	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Inadecuadas condiciones ambientales y físicas de los espacios para atención a las personas usuarias y de las instalaciones en general.	Dirección Regional de Educación de Turrialba	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de 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%
TOTAL				5	5	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



No.	Tabla 13									
	Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias internas (Subdimensión Otras)									
	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
1	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad: reposición de títulos, títulos falsos, validación de títulos en el extranjero.	Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad (DGECE).	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%
2	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
3	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	13	13	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Derechos Estudiantiles (CDE).	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%
5	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Alajuela	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
6	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Cartago	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



8	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Heredia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
10	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de Pérez Zeledón	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
11	Contraloría de Derechos estudiantiles: violación al Código de la niñez y la adolescencia.	Dirección Regional de Educación de San Carlos	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
12	Problemas de Transporte estudiantil, vehículos del MEP.	Dirección de Programas de Equidad (DPE).	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%
13	Otras relacionadas.	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%
14	Otras relacionadas.	Dirección de Desarrollo Curricular (DDC).	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%



15	Otras relacionadas.	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	17	17	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Desamparados	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Liberia	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
18	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de Puriscal	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
20	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Central	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
21	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Norte	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
22	Otras relacionadas.	Dirección Regional de Educación de San José Oeste	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
TOTAL				53	53	0	0	100.00%	0.00%	0.00%



Otras gestiones presentadas ante la Dirección de la Contraloría de Servicios.

A continuación, se incorpora el detalle de la clasificación de Otras gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios (externas e internas). Dichas gestiones fueron tramitadas conforme a lo establecido en el artículo 14, inciso 5, de la Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, la cual contempla los diferentes tipos de manifestaciones ciudadanas, tales como reclamos, denuncias, sugerencias y felicitaciones.

Otras Gestiones

Tabla 14												
Otras gestiones presentadas por las personas usuarias externas e internas de la CS												
Tipo de Gestión	Tipo de Persona Usuaría	Detalle de la gestión en forma concreta	Subdimensión	Unidad Organizacional (según organigrama vigente)	Bien o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
						Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total No Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje No Resueltas
Sugerencia	Externa	Aplicar mejoras en los sistemas.	Tramitología y gestión de procesos	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Fortalecer la comunicación y coordinación entre los departamentos de la institución.	Atención a la persona usuaria	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100%	0%	0%



Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar ajustes en los procedimientos que permitan aumentar la capacidad de respuesta y resolución.	Instalaciones	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Proporcionar las condiciones ambientales, tecnológicas y físicas necesarias para la adecuada prestación del bien o servicio.	Otras	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Proporcionar las condiciones ambientales, tecnológicas y físicas necesarias para la adecuada prestación del bien o servicio.	Instalaciones	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%



Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Fomentar la práctica de reciclaje a nivel institucional.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Establecer alianzas estratégicas con otras instituciones, de forma que permita simplificar trámites.	Tramitología y gestión de procesos	Despacho del Ministro/a de Educación Pública.	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%	0%	0%



Sugerencia	Externa	Agilizar los tiempos de respuesta a las solicitudes.	Tramitología y gestión de procesos	Dirección de Gestión del Talento Humano (DGTH).	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento, selección, nombramiento, capacitación y evaluación del recurso humano.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Sugerencia	Externa	Incorporar cambios en los procedimientos, para la generación de productos más completos dirigidos a los destinatarios.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Acciones innovadoras para la mejora del bien o servicio público.	Tramitología y gestión de procesos	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Agradecimientos al funcionariado por su buena labor.	Atención a la persona usuaria	Centros Educativos (CE).	Brindar el servicio educativo a la comunidad escolar.	1	1	0	0	100%	0%	0%



Felicitación	Externa	Agradecimientos al funcionario por su buena labor.	Atención a la persona usuaria	Dirección de Contraloría de Servicios (DCS).	Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Interna	Excelencia en el trato y asistencia recibida.	Atención a la persona usuaria	Dirección de Contraloría de Servicios (DCS).	Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Interna	Excelencia en el trato y asistencia recibida.	Atención a la persona usuaria	Dirección de Contraloría de Servicios (DCS).	Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Interna	Excelencia en el trato y asistencia recibida.	Atención a la persona usuaria	Dirección de Contraloría de Servicios (DCS).	Promover el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.	1	1	0	0	100%	0%	0%
Felicitación	Externa	Excelencia en el trato y asistencia recibida.	Atención a la persona usuaria	Dirección Regional de Educación Occidente	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	1	0	0	100%	0%	0%
TOTAL						23	23	0	0	100%	0%	0%



II. CONCLUSIONES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS QUE SE OBTIENEN A PARTIR DEL ANÁLISIS DE INCONFOMIDADES, CONSULTAS Y OTRAS GESTIONES INTERPUESTAS ANTE ESTA CONTRALORÍA.

- **Consultas internas y externas recibidas y atendidas en el periodo 2025 en la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.**

Durante el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025, la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública registró y atendió un total de 8.133 *consultas y/o asesorías en materia*, efectuadas por personas usuarias internas y externas del sistema educativo. La totalidad de estas gestiones fueron debidamente evacuadas, alcanzándose un 100 % de atención, lo cual constituye un indicador relevante de oportunidad, capacidad de respuesta y eficacia operativa institucional.

Este volumen de consultas confirma la consolidación de la Contraloría de Servicios como un canal estratégico de orientación, acompañamiento y facilitación de información, especialmente en una institución caracterizada por su tamaño, complejidad organizacional y diversidad de servicios.

Del total de *consultas y/o asesorías en materia* atendidas, el 64,75 % (5.266) fueron realizadas por personas usuarias internas, mientras que el 35,25 % (2.867) correspondieron a personas usuarias externas. Esta distribución evidencia una prevalencia sostenida de la demanda interna, fenómeno que puede explicarse por varios factores estructurales tales como: la complejidad de los procesos administrativos; la alta rotación de personal interino; la coexistencia de distintos regímenes salariales y normativos; y la necesidad constante de aclaración y asesoría por parte de las personas funcionarias.

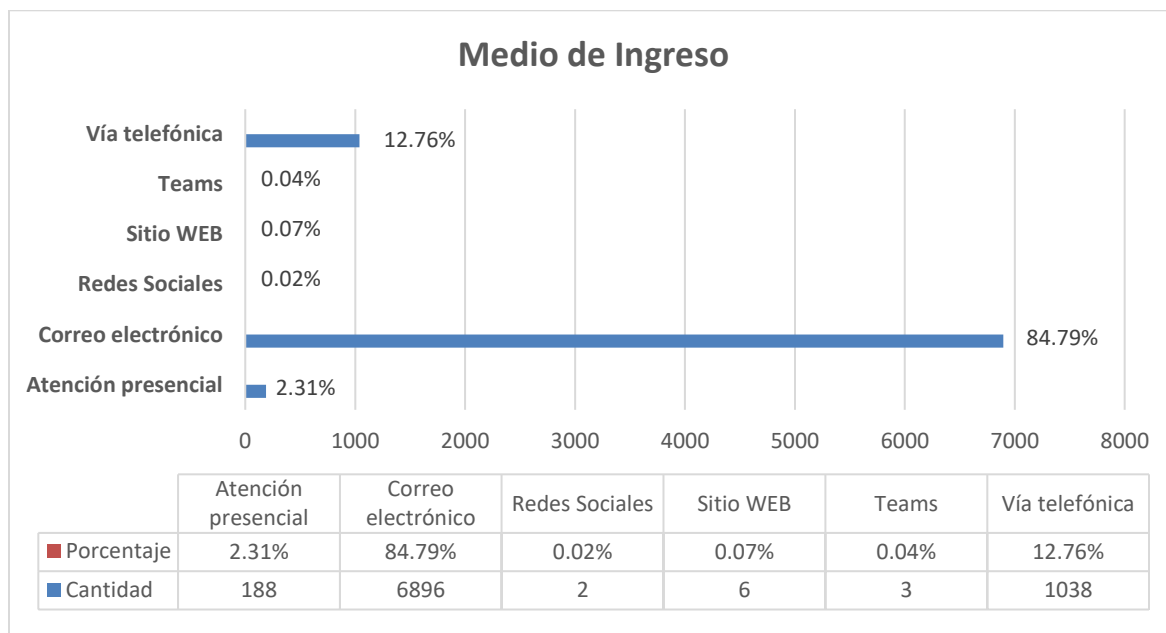
En comparación con el periodo 2024, se mantiene la tendencia de una mayor carga de consultas internas, lo cual reafirma que la Contraloría de Servicios cumple un rol clave como espacio de orientación institucional interna, además de su función hacia la ciudadanía.

En cuanto a los medios de ingreso de las *consultas y/o asesorías en materia*, se observa un marcado predominio del correo electrónico, canal por el cual se recibió el 84,79 % de las consultas (6.896), seguido de la vía telefónica con el 12,76 % de las gestiones (1.038) y la atención presencial con un 2,31 % (188). Los mecanismos de atención mediante el sitio



web, redes sociales y plataformas digitales muestran una participación significativamente menor.

Gráfico N° 1: Medios de ingreso de las consultas y/o asesorías en materia internas y externas atendidas por la Contraloría de Servicios en el periodo 2025.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2025.

Esta concentración evidencia, por un lado, la preferencia de las personas usuarias por canales asincrónicos que permiten dejar constancia escrita de sus gestiones; y por otro, plantea la necesidad institucional de continuar fortaleciendo la gestión documental, la trazabilidad de la información y los tiempos de respuesta asociados a estos canales de atención.

El análisis de las *consultas y/o asesorías en materia* atendidas durante el periodo 2025 muestra una concentración significativa en servicios asociados a la gestión del talento humano, así como en temas vinculados a los servicios educativos y administrativos que brinda el Ministerio de Educación Pública. De acuerdo con la Tabla 1 Consultas, se identifican las siguientes categorías principales.

Las *consultas y/o asesorías en materia* relacionadas con componentes salariales registran un 27,94 % del total (2.272). Dentro de esta categoría se incluyen gestiones asociadas con carrera profesional, así como otros componentes salariales que inciden en la remuneración del personal, tales como el reconocimiento de anualidades y el pago por costo de vida.



En segundo lugar, las *consultas y/o asesorías en materia* vinculadas con nombramientos representan un 22,34 % del total (1.817). Estas comprenden solicitudes de información relacionadas con nombramientos interinos, prórrogas, descensos y ascensos, disminución y/o aumento de lecciones, recargos, permutas, traslados por excepción en propiedad, traslados por salud, así como otros movimientos administrativos del personal.

Las *consultas y/o asesorías en materia* relativas a educación abierta alcanzan un 10,44 % del total (849). En esta categoría se agrupan gestiones relacionadas con certificaciones varias, procesos de matrícula, rechazo de matrícula, costos y devolución de dinero, fechas y requisitos de matrícula, así como información respecto a la oferta educativa correspondiente a las distintas modalidades educativas del sistema.

Por otra parte, las *consultas y/o asesorías en materia* asociadas a la educación formal, tanto académica como técnica, en jornadas diurnas y nocturnas, representan un 10,23 % del total (832). Estas incluyen consultas sobre certificaciones varias, entrega y reposición de títulos, así como gestiones administrativas de centros educativos relacionadas con matrícula, negación o problemas de matrícula, cobro de matrícula, fechas y requisitos de matrícula y rangos de edad.

Las *consultas y/o asesorías en materia* relacionadas con asuntos salariales registran un 7,71 % del total (627). En esta categoría se incluyen estudios salariales, relacionados con retención y/o problemas de pago, rebajas salariales, cobros administrativos y/o rebajos por ausencias.

Estos cinco servicios concentran el mayor volumen de consultas recibidas por la Dirección de la Contraloría de Servicios durante el periodo analizado, cubriendo el 78.65 % del total. A continuación, se muestra una tabla resumen.

Tabla N° 15: Cinco servicios más consultados por las personas usuarias internas y externas del Ministerio de Educación Pública.

Servicios más consultados en el periodo 2025			
Cantidad	Porcentaje	Servicio consultado	Especificación del servicio
2272	27.94%	Componentes salariales	Carrera profesional, anuales, pago por costo de vida.
1817	22.34%	Nombramientos	N.I, prórrogas, descensos y ascensos, disminución y aumento de lecciones, recargos, permutas, traslados por excepción, traslados por salud.



849	10.44%	Educación abierta	Certificaciones varias, matricula (rechazo, costo y devolución de dinero, fechas y requisitos), oferta educativa (programas de todas las modalidades).
832	10.23%	Educación formal (académica, técnica, diurna y nocturna)	Certificaciones varias, entrega y reposición de títulos, gestiones administrativas varias, matricula (negación y/o problemas de matrícula, cobro de matrícula, fechas y requisitos, rangos de edad).
627	7.71%	Consultas salariales	Estudios salariales (retención y/o problemas de pago, rebajas salariales, cobros administrativos).

Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2025.

Además de estos cinco servicios más consultados, un 5,77 % del total (469) de las personas que consultan, corresponden principalmente a solicitudes de información sobre dónde y cómo interponer una denuncia. Este resultado evidencia el rol de la Contraloría de Servicios como instancia orientadora y garante del debido proceso, facilitando a las personas usuarias el acceso a los canales formales de presentación de gestiones.

Finalmente, el 15,58 % (1.267) del total de *consultas y/o asesorías en materia* recibidas y atendidas corresponde a gestiones relacionadas con los demás servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.

- Inconformidades internas y externas presentadas en el periodo 2025 ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública.

Para el periodo 2025 ingresaron y se tramitaron un total de 2386 gestiones referentes a inconformidades interpuestas por las personas usuarias internas y externas del Ministerio de Educación Pública.

Del total de los casos atendidos, el 67,85 % (1.619) fue interpuesto por personas usuarias internas, correspondientes a funcionarias y funcionarios de la organización; en tanto que el 32,15 % (767) fue presentado por personas usuarias externas a la institución, tales como padres y madres de familia, personas estudiantes, proveedores, integrantes de la comunidad educativa y ciudadanía en general. Al cierre del periodo 2025, el 99,29 % de los casos (2.369) se encontraban debidamente cerrados, mientras que el 0,71 % (17) permanecían en estado abierto. Este resultado evidencia un alto nivel de atención de las gestiones registradas durante el periodo, así como una adecuada respuesta por parte de las dependencias competentes.

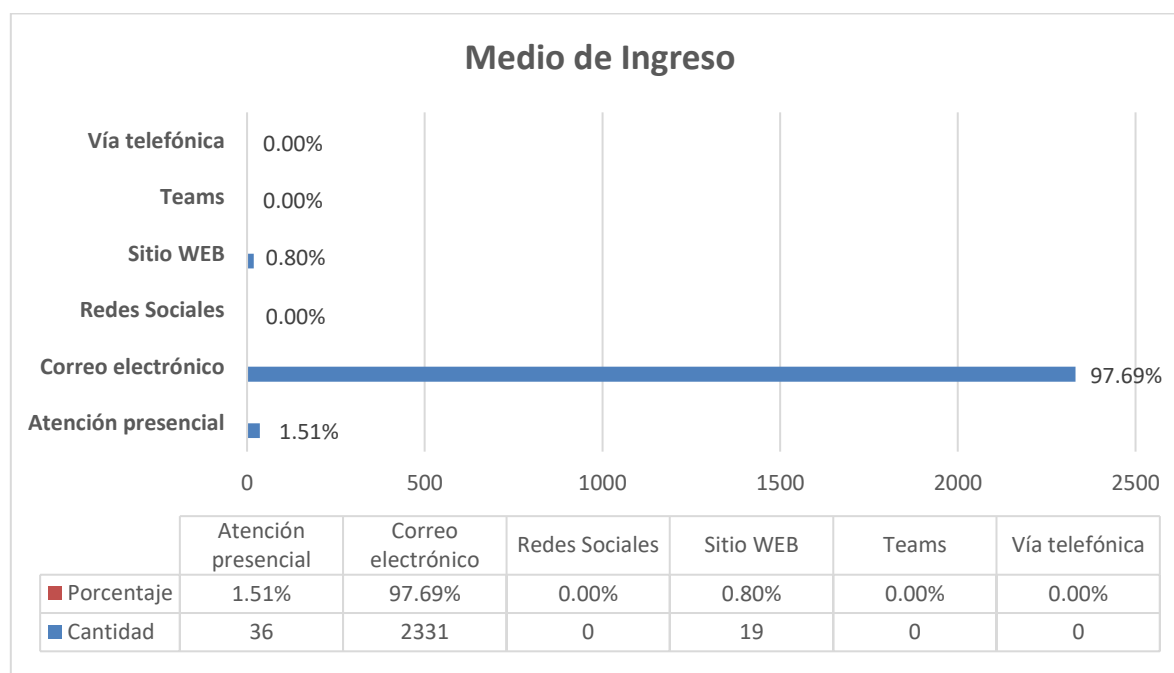


En relación con el medio de ingreso de los casos tramitados durante el periodo 2025, se registra que el 97,69 % del total de los casos (2.331) fue presentado por las personas usuarias a través del correo electrónico, constituyéndose este en el principal canal utilizado para la recepción de inconformidades en la Dirección de la Contraloría de Servicios.

De manera complementaria, el 1,51 % de los casos (36) ingresó mediante la atención presencial, modalidad que continúa siendo utilizada por una proporción menor de personas usuarias para la presentación de sus gestiones. Asimismo, el 0,80 % del total de los casos (19) fue recibido a través del sitio web institucional, reflejando una utilización limitada de este canal durante el periodo analizado.

Por otra parte, de acuerdo con los registros del año 2025, no se reportaron casos ingresados por medio de redes sociales, plataformas colaborativas institucionales ni por la vía telefónica, lo cual completa la distribución de los medios de ingreso de los casos atendidos durante el periodo. El grafico siguiente muestra un resumen de la distribución de casos según medio de ingreso.

Gráfico N° 2: Medios de ingreso de las inconformidades internas y externas atendidas en la Contraloría de Servicios en el periodo 2025.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2025.



Asimismo, el análisis de los casos tramitados durante el periodo 2025, clasificados según las subdimensiones de la calidad del servicio, permite observar la distribución de las gestiones atendidas de acuerdo con la naturaleza de las inconformidades presentadas por las personas usuarias.

En este sentido, la subdimensión de *Tramitología y gestión de procesos* concentra el 40,65 % del total de los casos (970) registrados durante el periodo, constituyéndose como la categoría con mayor número de gestiones registradas. Esta considera las inconformidades asociadas con situaciones que implican mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites, bienes y servicios que se brindan a las personas usuarias.

La subdimensión de *Información*, que comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles, representa el 40,28 % de los casos tramitados (961), reflejando una proporción comparable a la subdimensión anteriormente señalada. Ambas subdimensiones, en conjunto, agrupan la mayor cantidad de casos registrados durante el año 2025 y constituyen el grueso de las gestiones tramitadas por la Dirección de la Contraloría de Servicios.

Por otra parte, la subdimensión *Otras* registra el 11,15 % de los casos (266) atendidos durante el periodo. Esta categoría agrupa aquellas gestiones que, por su naturaleza, no se enmarcan de manera específica dentro de las subdimensiones previamente definidas por MIDEPLAN, pero que igualmente forman parte de los casos tramitados por la Contraloría de Servicios, ya que constituyen servicios específicos brindados por la organización.

La subdimensión de *Atención a la persona usuaria* concentra el 6,45 % del total de los casos (154) registrados, esta se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias de forma física, telefónica o digital, en su interacción con la institución que presta los bienes y/o servicios, dando origen al planteamiento de recomendaciones para su solución.

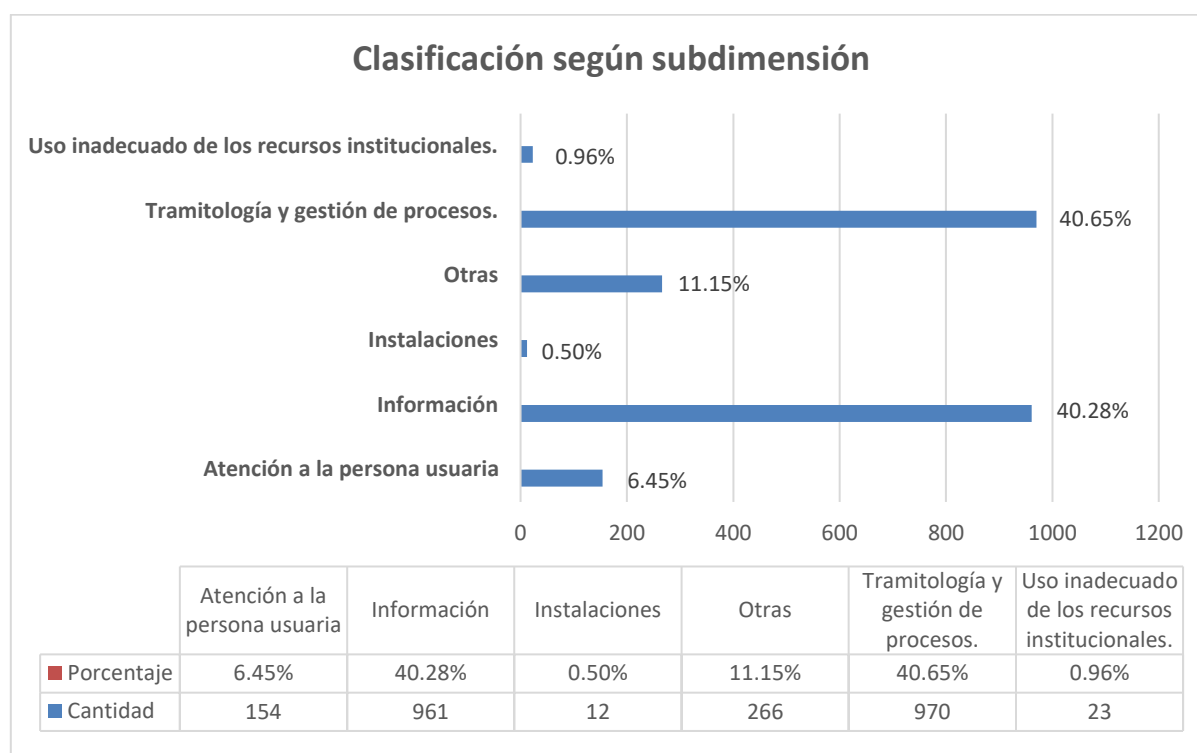
En una proporción menor se encuentran los casos clasificados en la subdimensión de *Uso inadecuado de los recursos institucionales*, la cual representa el 0,96 % del total de los casos (23) tramitados durante el periodo 2025, y refiere a las inconformidades que se concentran en aspectos asociados con el manejo inadecuado de los recursos



institucionales o procedimientos para beneficio de intereses propios o individuales.

Finalmente, la subdimensión de *Instalaciones*, que agrupa las inconformidades que comprenden el abordaje de aspectos propios sobre las condiciones o estado de las instalaciones institucionales, que limitan o afectan la prestación de los bienes y servicios brindados a las personas usuarias, con 0,50 % de los casos (12) registrados, constituyendo la categoría con menor cantidad de gestiones atendidas en el periodo analizado.

Gráfico N° 3: Clasificación de las inconformidades internas y externas atendidas en la Contraloría de Servicios en el periodo 2025 según subdimensión.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2025.

Por otra parte, el análisis de los casos tramitados durante el periodo 2025, clasificados según subdimensiones de la calidad del servicio y diferenciados por tipo de persona usuaria, permite detallar la distribución de las inconformidades y denuncias atendidas por la Dirección de la Contraloría de Servicios tanto en el ámbito interno como externo de la institución.

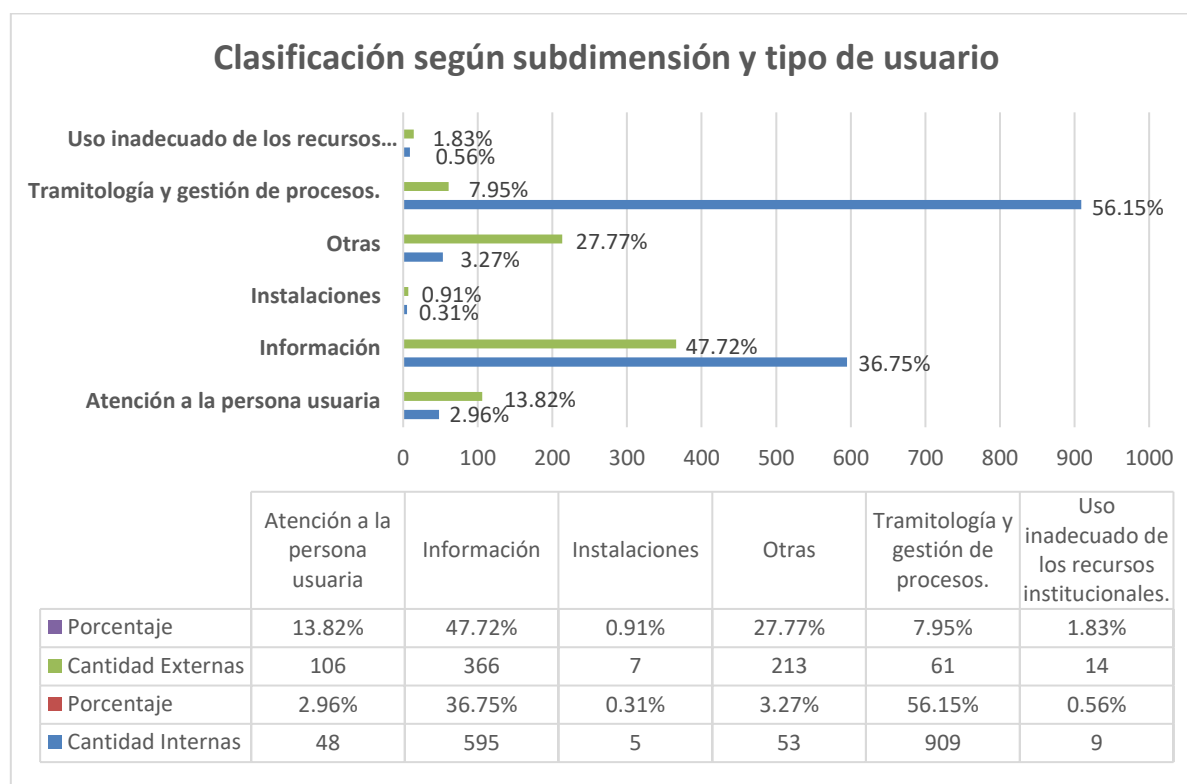
En lo relativo a las personas usuarias internas, la subdimensión que concentra la mayor proporción de casos corresponde a *Tramitología y gestión de procesos*, con el 56,15 % del



total de los casos internos tramitados (909). Seguidamente, la subdimensión de *Información* registra el 36,75 % (595) de los casos internos atendidos durante el periodo. En menor proporción, la subdimensión *Otras* alcanza el 3,27 % (53), mientras que *Atención a la persona usuaria* representa el 2,96 % (48). Finalmente, las subdimensiones de *Uso inadecuado de los recursos institucionales* e *Instalaciones* registran el 0,56 % (9) y el 0,31 % (5) de los casos internos, respectivamente.

Por su parte, en el caso de las personas usuarias externas, la mayor cantidad de casos se concentra en la subdimensión de *Información*, la cual representa el 47,72 % del total de los casos externos (366). A continuación, la subdimensión *Otras* agrupa el 27,77 % (213) de los casos externos registrados. La subdimensión de *Atención a la persona usuaria* alcanza el 13,82 % (106), mientras que *Tramitología y gestión de procesos* representa el 7,95 % (61) del total de los casos externos. En menor proporción, la subdimensión de *Uso inadecuado de los recursos institucionales* registra el 1,83 % (14) de los casos externos, y la subdimensión de *Instalaciones* el 0,91 % (7).

Gráfico N° 4: Clasificación de las inconformidades atendidas en la Contraloría de Servicios en el periodo 2025 según subdimensión y tipo de usuario.



Fuente: Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2025.



En términos generales, la distribución de los casos por subdimensión evidencia diferencias en la composición de las gestiones según el tipo de persona usuaria, reflejadas en la participación relativa de cada subdimensión dentro del total de casos internos y externos tramitados durante el periodo 2025.

Por otra parte, los servicios que generaron mayor cantidad de inconformidad en el periodo en análisis se concentran principalmente en asuntos vinculados con la gestión administrativa institucional, particularmente aquellos asociados a los procesos de gestión del talento humano y a la prestación de información por parte de las distintas dependencias del Ministerio.

En el ámbito de la gestión del talento humano, los casos se relacionan con trámites de nombramientos interinos, prórrogas, ascensos y descensos, disminución y aumento de lecciones, recargos, traslados por excepción y en propiedad, así como reubicaciones y otros movimientos administrativos del personal. Estos casos se concentran mayoritariamente en dependencias adscritas al Viceministerio Administrativo, destacándose la Dirección de Gestión del Talento Humano, que registra la mayor cantidad de casos del periodo, particularmente en unidades vinculadas a la prestación de servicios y expediente laboral, dotación del talento humano, asuntos disciplinarios y trámites salariales.

Asimismo, se registran casos asociados a estudios salariales, que incluyen gestiones relacionadas con retenciones y/o problemas de pago, rebajas salariales, cobros administrativos y ausencias, los cuales son tramitados por las instancias responsables de la administración del recurso humano. Estos casos forman parte relevante de las inconformidades planteadas por personas usuarias internas.

Por otra parte, los casos relacionados con solicitudes de información comprenden inconformidades vinculadas con el acceso, la claridad y la oportunidad de la información brindada por las distintas dependencias del Ministerio. En este grupo se incluyen gestiones relativas a información sobre procesos administrativos, procedimientos internos, normativa aplicable, certificaciones, trámites educativos, así como información institucional general.

Las gestiones atendidas también incluyen inconformidades asociadas al funcionamiento de los centros educativos, tales como aspectos administrativos, aplicación de procedimientos, atención brindada, así como situaciones vinculadas al personal docente y administrativo. Estos casos se registran principalmente en las Direcciones Regionales de Educación y en



los centros educativos, particularmente en lo relativo a la prestación del servicio educativo, gestión administrativa y aplicación de normativa institucional.

En menor proporción, se registran casos relacionados con atención a la persona usuaria, que comprenden inconformidades vinculadas con el trato recibido y la atención brindada a través de los distintos canales institucionales. Asimismo, se presentan casos asociados al uso inadecuado de los recursos institucionales y a las condiciones de las instalaciones, los cuales representan una proporción reducida del total de casos tramitados durante el año 2025.

En conjunto, las inconformidades atendidas durante el periodo 2025 abarcan una amplia gama de temas relacionados con la gestión administrativa, la prestación de servicios educativos y el acceso a la información institucional, encontrándose distribuidos entre diversas dependencias del Ministerio de Educación Pública y reflejando la diversidad de gestiones tramitadas por la Dirección de la Contraloría de Servicios durante el ejercicio anual.

- **Otras Gestiones atendidas durante el periodo 2025 por la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública (artículo 14, inciso 5, Ley N.º 9158).**

Durante el periodo 2025, la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública atendió, además de consultas e inconformidades, un conjunto de otras gestiones, conforme a lo dispuesto en el artículo 14, inciso 5, de la Ley N.º 9158. Dentro de esta categoría se incluyen recomendaciones, sugerencias y felicitaciones formuladas por las personas usuarias, las cuales constituyen una fuente complementaria de información para el seguimiento y mejora de la gestión institucional.

La totalidad de estas gestiones fue debidamente registrada, tramitada y atendida, alcanzando un 100 % de resolución al cierre del periodo, sin que se registren gestiones pendientes o en estado de rezago.

Dentro de las otras gestiones se identifican recomendaciones formuladas por personas usuarias, las cuales estuvieron orientadas a la mejora de los servicios brindados por diversas dependencias del Ministerio. Estas recomendaciones constituyen insumos relevantes para los procesos de retroalimentación institucional y fortalecimiento continuo de



la calidad del servicio público, al provenir directamente de la experiencia de las personas usuarias.

Asimismo, se registraron felicitaciones dirigidas a dependencias y personas funcionarias del Ministerio de Educación Pública, las cuales destacan acciones positivas en la prestación del servicio, trato adecuado y atención satisfactoria. La presencia de este tipo de gestiones resulta significativa, en tanto permite identificar buenas prácticas institucionales y reconocer desempeños favorables desde la percepción de las personas usuarias.

La atención de sugerencias, recomendaciones y felicitaciones como parte del conjunto de otras gestiones permite contar con una visión integral de la relación entre la institución y la ciudadanía, al incorporar no solo manifestaciones asociadas a inconformidades, sino también aportes orientados a la mejora y reconocimientos por la calidad del servicio recibido.

- Conclusiones generales

A partir del análisis integral de las gestiones ingresadas y atendidas por la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública durante el periodo 2025, se identifican una serie de elementos que permiten caracterizar el comportamiento de la demanda institucional, así como los principales ámbitos en los que se concentran las consultas e inconformidades presentadas por las personas usuarias internas y externas. Estos resultados ofrecen una visión global del estado de la atención a la persona usuaria y del funcionamiento de los procesos administrativos y de prestación de servicios durante el periodo analizado.

Durante el año 2025 se atendió un total de 8.133 consultas, todas ellas evacuadas en su totalidad, lo cual evidencia la capacidad operativa de la Dirección de la Contraloría de Servicios para brindar orientación e información continua a las personas usuarias. Las consultas se concentraron, principalmente, en temas relacionados con la gestión del talento humano, seguidos por servicios vinculados con la educación formal, la educación abierta y otros servicios institucionales, lo que reafirma la alta demanda de acompañamiento en materia administrativa y educativa por parte de la población usuaria.

En cuanto a las inconformidades, durante el periodo 2025 se registraron 2.386 gestiones, de las cuales el 99,29 % (2.369) fue atendido y cerrado dentro del periodo, manteniéndose



un 0,71 % (17) en estado abierto al cierre del año. Este resultado refleja un elevado nivel de atención de las gestiones ingresadas y un seguimiento continuo de los casos conforme a los procedimientos institucionales establecidos.

El análisis de la procedencia de los casos evidencia que el 67,85 % (1.619) fue presentado por personas usuarias internas, mientras que el 32,15 % (767) correspondió a personas usuarias externas. Esta distribución confirma que una proporción significativa de las inconformidades se origina en el ámbito interno de la institución, particularmente en relación con procesos administrativos y de gestión del recurso humano, sin dejar de considerar la participación relevante de la ciudadanía usuaria de los servicios educativos.

En lo que respecta a las subdimensiones de la calidad del servicio, los casos tramitados durante el periodo 2025 se concentran principalmente en *Tramitología y gestión de procesos e Información*, tanto para personas usuarias internas como externas. En el ámbito interno, prevalecen las inconformidades asociadas a trámites administrativos, movimientos de personal y gestiones propias del recurso humano. Por su parte, en el ámbito externo, se registra una mayor proporción de casos relacionados con el acceso, la claridad y la oportunidad de la información brindada, así como con otras gestiones vinculadas a la prestación del servicio educativo.

Al analizar las dependencias que generan una mayor cantidad de casos, se identifica una concentración relevante en instancias adscritas al Viceministerio Administrativo, particularmente aquellas relacionadas con la Dirección de Gestión del Talento Humano, donde se tramitan gestiones vinculadas con nombramientos, trámites salariales, expedientes laborales y procedimientos disciplinarios. Asimismo, se registra una participación significativa de las Direcciones Regionales de Educación y de los centros educativos, los cuales, por su naturaleza operativa, mantienen un contacto directo y permanente con la población usuaria.

Adicionalmente, durante el periodo 2025 se atendió un conjunto de otras gestiones, incluyendo recomendaciones, sugerencias y felicitaciones, todas ellas debidamente tramitadas y resueltas en su totalidad. La presencia de felicitaciones dirigidas a dependencias y personas funcionarias aporta información relevante para identificar prácticas positivas en la prestación del servicio, complementando la lectura de los resultados obtenidos a partir de consultas e inconformidades y permitiendo una visión más equilibrada de la percepción de las personas usuarias.



En conjunto, los resultados del año 2025 evidencian una elevada demanda de los servicios de la Dirección de la Contraloría de Servicios, tanto en la atención de consultas como en la tramitación de inconformidades, lo cual es consistente con la amplitud, complejidad y alcance nacional de los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública.

La información analizada constituye un insumo fundamental para el seguimiento institucional, la toma de decisiones y la planificación de acciones orientadas al fortalecimiento continuo de la atención a la persona usuaria y de la gestión de los procesos administrativos y educativos.

III. APORTES DE LA CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA

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

- *Proyecto de “Colaboración bajo las modalidades de charlas, talleres, webinarios y asesorías en materia, dirigidas a Centros Educativos, Direcciones Regionales de Educación y Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública, con el fin de fortalecer el desempeño del personal institucional y contribuir a la mejora de la calidad del servicio educativo brindado a la población estudiantil”.*

Durante el año 2025, la Dirección de la Contraloría de Servicios desarrolló un conjunto de actividades de formación dirigidas al personal docente, administrativo y técnico docente de los Centros Educativos, las Direcciones Regionales de Educación y las Oficinas Centrales del Ministerio de Educación Pública. Estas acciones formativas se orientaron al fortalecimiento de las relaciones humanas y a la promoción de valores éticos en el ámbito laboral, reconociendo su relevancia como factores clave para el adecuado desempeño del personal y para la prestación de un servicio educativo de calidad.

En este contexto, el proyecto tuvo como objetivo contribuir de manera sostenida al desarrollo de ambientes laborales saludables, al fortalecimiento de capacidades personales e institucionales y a la prevención de riesgos psicosociales, mediante procesos sistemáticos de capacitación, acompañamiento, investigación aplicada y asesoría técnica, alineados con los principios de liderazgo, ética, cultura organizacional y mejora continua del MEP, por medio de la colaboración para el diseño, desarrollo y evaluación de acciones de capacitación orientadas al mejoramiento de la calidad de los servicios institucionales,



concibiendo la capacitación como una herramienta estratégica para el fortalecimiento del desempeño tanto individual como institucional.

Como parte de este enfoque, se estructuró un plan de colaboración enfocado en la implementación de talleres orientados al fortalecimiento de habilidades emocionales, con el propósito de favorecer el bienestar personal y social del personal participante, como un componente esencial de la gestión del servicio público educativo y del clima institucional.

Esta estrategia estuvo orientada no solo a contribuir a una mejora en la calidad de vida laboral, sino también a generar efectos positivos en la atención brindada a la población estudiantil, favoreciendo su desarrollo integral mediante un servicio educativo humano y de calidad. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se diseñaron y ejecutaron diversas acciones bajo las modalidades de talleres, charlas, asesorías y procesos de acompañamiento.

En la Dirección Regional Grande de Térraba, el 18 de marzo se impartió la charla “Las relaciones humanas en el contexto laboral” en el Centro Educativo Maíz de los Uva, con una duración de dos horas y media, y se buscó fortalecer la comunicación, los valores institucionales y la convivencia positiva entre los miembros de estas comunidades educativas. Participaron 56 profesionales de educación provenientes de: Escuela Guagaral, Escuela San Vicente y las Granadinas, Escuela Los Angeles, Escuela Jalisco, Escuela la Dibujada, Escuela la Tinta, Escuela la Fortuna, Escuela Filadelfia, Escuela San Luis, Escuela la Virgen, Escuela Las Pilas, Escuela Maíz de los Uva, Escuela Concepción, Colegio Maíz de los Uva y el Liceo Concepción.

Asimismo, el 19 de marzo se realizó el taller “Valores para el servicio” en Ciudad de Dios, Ciudad Cortés, dirigido a 35 participantes de los siguientes centros educativos: Escuela Aguas Frescas, Escuela Balsar, Escuela Ballena, Escuela Estero Real, Escuela Linda Vista, Escuela Vista Térraba, Escuela San Carlos, Escuela Tres Rios, Escuela San Marcos, Escuela San Buenaventura, Escuela Punta Mala, Escuela Coronado, Escuela Tortuga, Escuela Ojo de Agua, Escuela Nieborowsky, Escuela Valle el Diquís y el Liceo Pacifico Sur. Durante ocho horas, se reforzaron los principios éticos y los valores institucionales que orientan el trabajo diario en el sistema educativo.



Además, el 7 de mayo se ofreció una charla virtual titulada “Las relaciones humanas en el contexto laboral” dirigida a 62 personas funcionarias de la Dirección Regional de Guápiles. Participaron docentes, administrativos y técnicos de los centros educativos: Escuela San Martín, Escuela Suerre y Escuela Jiménez.

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura institucional en materia de protección de datos personales, la Dirección de la Contraloría de Servicios, en coordinación con el Equipo de Datos Abiertos y Transparencia del Ministerio de Educación Pública (MEP), gestionó y articuló con la Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) la realización del webinar denominado “Protección de datos de menores de edad”.

La actividad se desarrolló en modalidad virtual, con una duración de cuatro horas, y tuvo como objetivo fortalecer el conocimiento del personal del MEP y de padres y madres de familia en materia de protección de datos de personas menores de edad, promoviendo buenas prácticas tanto a nivel institucional como en el entorno familiar, dada la sensibilidad de la información vinculada a la niñez y adolescencia.

El webinar estuvo dirigido a personal técnico, administrativo, docente, jefaturas, direcciones regionales, supervisiones, así como a padres y madres de familia interesados en la temática. La convocatoria alcanzó un total de 592 personas registradas, de las cuales se contó con una participación efectiva de 511 personas, evidenciando un alto nivel de interés y compromiso con la temática abordada.

Asimismo, se registró la participación de diversos centros educativos, entre ellos: Escuela Agua Blanca, Escuela Barrio Lámparas, Escuela Buenos Aires (San Carlos), Escuela Chilamate (Sarapiquí), Escuela Concepción (Limón), Escuela Dr. Carlos Luis Valverde Vega, Escuela Dr. Vicente Lachner Sandoval, Escuela El Molino, Escuela Flaminia, Escuela Gamonales, Escuela Isabel La Católica, Escuela Juan Valverde Mora, Escuela La Esperanza (Acosta), Escuela La Guaria (Puntarenas), Escuela Las Palmitas (Sarapiquí), Escuela Medio Queso, Escuela Once de Abril, Escuela República de Guyana, Escuela Río Cuarto, Escuela San Francisco (Heredia), Escuela San Isidro (Sarapiquí), Escuela San Juan (Limón y Quesada), Escuela San Rafael (Ciudad Quesada y Río Cuarto), Escuela Vista Térraba, así como instituciones de secundaria como el Liceo Académico de Cascajal, Liceo Ambientalista de Horquetas, Liceo Rural Alto Comte, Liceo Rural El Venado, Colegio Cañas Dulces y CINDEA Alajuelita.



Durante el desarrollo del webinar se evidenció una alta participación por parte de las personas asistentes, asimismo, mediante los espacios de interacción habilitados, particularmente el chat de la plataforma, las personas participantes manifestaron la utilidad y pertinencia del contenido desarrollado, destacando su aplicabilidad en el quehacer diario y en la gestión de la información en sus respectivos contextos laborales y familiares. De igual forma, diversas personas participantes expresaron su agradecimiento por la iniciativa institucional de promover este tipo de espacios formativos.

Esta iniciativa permitió avanzar en la sensibilización y capacitación de la comunidad educativa y familias, contribuyendo a la generación de una cultura de protección de datos personales, alineada con los principios de seguridad, confidencialidad y responsabilidad en el tratamiento de la información, particularmente en lo que respecta a personas menores de edad.

En las Oficinas Centrales, se llevaron a cabo dos talleres de “Valores para el servicio”. El primero, el 1 de julio, en las instalaciones del Colegio La Salle, se reunió a 27 funcionarios y funcionarios que fungen como enlaces con la Comisión de Ética y Valores del Ministerio en las Oficinas Centrales, y un segundo taller se realizó el 19 de agosto en el Estadio Nacional, con la participación de 26 personas que cumplen funciones de enlace de la comisión con las Direcciones Regionales de Educación. Ambos talleres tuvieron una duración de ocho horas y profundizaron en la importancia de la ética profesional y los valores institucionales, así como relacionados con la comunicación asertiva, el liderazgo y el desarrollo de las habilidades blandas.

Por otra parte, en la Dirección Regional de Cartago, los días 22 y 23 de julio se desarrolló un taller intensivo de 16 horas sobre “Valores para el servicio” en la sede de la DRE. Participaron 29 asesores regionales y supervisores de circuito, fortaleciendo sus habilidades para liderar con ética y promover una cultura organizacional basada en principios sólidos.

En el marco de las acciones orientadas al fortalecimiento del liderazgo en el sistema educativo, la Dirección de la Contraloría de Servicios desarrolló el webinar “El arte de liderar centros educativos: experiencias y estrategias”, realizado el 15 de octubre de 2025, en modalidad virtual a través de la plataforma Microsoft Teams, con una duración aproximada de dos horas y treinta minutos.



La actividad registró una participación relevante, con 239 vistas de la página de inscripción y 159 personas asistentes, lo que evidencia el interés de la población convocada en la temática abordada. El objetivo del webinar fue compartir experiencias y buenas prácticas de liderazgo desarrolladas en distintos centros educativos, como referencia para el fortalecimiento de las competencias de gestión y la mejora de los procesos institucionales.

El espacio contó con la participación de personas directoras de centros educativos, quienes expusieron experiencias aplicadas en sus contextos de trabajo y estrategias de gestión orientadas al fortalecimiento del clima institucional y la mejora continua.

Asimismo, durante la actividad se atendieron consultas planteadas por las personas participantes, lo que contribuyó a mejorar la claridad sobre los procesos de participación en este tipo de espacios virtuales.

De acuerdo con la retroalimentación recibida, la actividad fue valorada positivamente por las personas asistentes, quienes destacaron la utilidad de los contenidos compartidos y manifestaron interés en la disponibilidad del material como insumo formativo. En términos generales, el webinar permitió consolidar un espacio de intercambio de experiencias en liderazgo educativo y contribuir al fortalecimiento de capacidades en la población participante.

Finalmente, el 19 de noviembre se realizó un taller de ocho horas en la Dirección Regional de San Carlos, con 24 participantes entre asesores regionales, supervisores de circuito y asistentes de dirección. Esta actividad contribuyó a consolidar el compromiso con los valores institucionales y el mejoramiento del clima laboral en las diferentes unidades educativas.

En total, se realizaron 10 actividades de capacitación, distribuidas entre talleres, charlas y los Webinars. Estas actividades sumaron un total de 59.5 horas de formación, con una participación global de 929 personas.

Las acciones de capacitación desarrolladas por la Dirección de la Contraloría de Servicios durante el año 2025 se constituyen como un componente estratégico de la gestión institucional, orientado al fortalecimiento del desempeño del personal y a la mejora de la calidad del servicio educativo. Las actividades implementadas responden a una concepción integral de la capacitación, entendida no como un fin en sí mismo, sino como una



herramienta para promover ambientes laborales saludables, relaciones humanas positivas, liderazgo ético y coherencia en la prestación de los servicios.

En este marco, las acciones ejecutadas durante el periodo reflejan un enfoque preventivo y formativo, dirigido al desarrollo de capacidades personales e institucionales y a la atención de factores psicosociales que inciden en el clima organizacional. La selección de temáticas, metodologías y poblaciones atendidas se alinea con principios institucionales asociados a la ética pública, la cultura organizacional, el bienestar emocional y la mejora continua, en concordancia con los lineamientos que orientan la gestión del Ministerio de Educación Pública.

La implementación de talleres, charlas, asesorías, procesos de acompañamiento y espacios virtuales permitió atender de manera articulada centros educativos, direcciones regionales y oficinas centrales, considerando las particularidades de cada contexto. Este abordaje favorece una intervención cercana y contextualizada, y reafirma la importancia de adaptar las acciones formativas a las realidades del sistema educativo, con una visión integral del servicio público.

Los resultados obtenidos durante el año 2025 evidencian que las acciones de capacitación impulsadas por la Dirección de la Contraloría de Servicios contribuyen al fortalecimiento de una cultura institucional orientada al bienestar, la ética y la calidad del servicio. Estas intervenciones apoyan la generación de entornos laborales saludables y el mejoramiento de la atención brindada a la población estudiantil, consolidando a la capacitación como un eje transversal de la gestión institucional durante el periodo analizado.

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

El objetivo primordial de este proyecto fue ampliar el conocimiento de las personas usuarias, tanto internas como externas, sobre los servicios que ofrece la Dirección de la Contraloría de Servicios, con el fin de optimizar su alcance y cobertura.

Para alcanzar este objetivo se realizaron visitas a las siguientes direcciones regionales y centros educativos del país:



- Dirección Regional de Educación Grande de Térraba (Escuela Guagaral, Escuela San Vicente y las Granadinas, Escuela Los Ángeles, Escuela Jalisco, Escuela la Dibujada, Escuela la Tinta, Escuela la Fortuna, Escuela Filadelfia, Escuela San Luis, Escuela la Virgen, Escuela Las Pilas, Escuela Maíz de los Uva, Escuela Concepción, Colegio Maíz de los Uva y el Liceo Concepción, Escuela Aguas Frescas, Escuela Balsar, Escuela Ballena, Escuela Estero Real, Escuela Linda Vista, Escuela Vista Térraba, Escuela San Carlos, Escuela Tres Ríos, Escuela San Marcos, Escuela San Buenaventura, Escuela Punta Mala, Escuela Coronado, Escuela Tortuga, Escuela Ojo de Agua, Escuela Nieborowsky, Escuela Valle el Diquís y el Liceo Pacífico Sur).
- Dirección Regional de Educación Guapiles (Escuela San Martín, Escuela Suerre y Escuela Jiménez).
- Dirección Regional de Educación de Cartago (Escuela Luis Cruz Meza, Escuela La Fuente, Escuela Vicente Lauchner Sandoval).
- Dirección Regional de Educación Limón (Escuela Las Palmyras, Escuela Betania, Escuela El Bosque, Escuela Pacuarito, Escuela Monteverde, Escuela San Luis, Escuela Cultivéz, Escuela El Encanto, Escuela Justo Antonio Facio.).
- Dirección Regional de Educación Sarapiquí (Escuela Líder Sector Norte, Escuela Siquirrito, Escuela San Rafael, Escuela Las Brisas Del Reventazón, Escuela El Coco, Escuela La Francia, Escuela San Isidro, Escuela La Guaria, Escuela Cristo Rey, Escuela Linda Vista, Escuela Chilamate, Escuela Kay Rica, Escuela Bajos de Chilamate, Escuela Calle La Lucha, Escuela La Trinidad, Supervisión 03 de la Dre Sarapiquí).
- Dirección Regional de Educación Los Santos (Escuela San Antonio, Escuela Carrizal, Escuela San Isidro, Escuela San Rafael Abajo, Escuela Llano Bonito, Escuela Manuel Castro Blanco, Escuela Japón, Escuela El Rodeo, Escuela León Cortés Castro, Escuela Guadalupe, Escuela La Pastora, Escuela San Guillermo, Escuela Republica de Bolivia, Escuela San Lorenzo, Escuela Santa Marta, Escuela Mata de Caña).
- Dirección Regional de Educación de San Carlos (Escuela Los Cerritos, Escuela Ecológica La Tigra, Escuela Las Palmas, Escuela La Lucha, Escuela El Futuro, Escuela San Pedro, Escuela Barrio Los Ángeles, Escuela El Carmen, Escuela El Campo,



Escuela San Luis, Escuela Linda Vista, Escuela Tesalia, Escuela San Rafael, Escuela Abelardo Rojas Quesada, Escuela Santa Rosa, Escuela La Palmera, Escuela San Rafael y Personal de planta, asesores/as regionales, supervisores/as de la zona).

- Dirección Regional de Educación Heredia (usuarios externos del MEP).
- Dirección Regional de Educación Occidente (usuarios externos del MEP).
- Dirección Regional de Educación San José Central (usuarios externos del MEP).
- Dirección Regional de Educación Santa Cruz (usuarios externos del MEP).
- Dirección Regional de Educación Desamparados (usuarios externos del MEP);
- Y Oficinas Centrales (Comisión de Ética y Conducta).

Estos suman en total 12 direcciones regionales de educación visitadas, 17 supervisiones de circuito y 94 centros educativos, para un alcance total de 1777 usuarios internos y 1071 usuarios externos a los cuales se les asesoró sobre los servicios de la Contraloría de Servicios.

Las acciones desarrolladas en el marco de este proyecto durante el periodo 2025 permiten evidenciar un esfuerzo sostenido de la Dirección de la Contraloría de Servicios por acercar sus servicios a las personas usuarias internas y externas del Ministerio de Educación Pública, mediante estrategias de divulgación, asesoría directa y acompañamiento en territorio. El despliegue de visitas a distintas Direcciones Regionales de Educación, supervisiones de circuito, centros educativos y oficinas centrales refleja una cobertura amplia y una intervención articulada en diversos niveles del sistema educativo.

El alcance logrado, tanto en términos territoriales como poblacionales, contribuye al fortalecimiento del conocimiento institucional sobre las competencias, funciones y canales de atención de la Contraloría de Servicios, facilitando que las personas usuarias comprendan mejor los mecanismos disponibles para la presentación de consultas, denuncias, inconformidades, sugerencias y felicitaciones. Este acercamiento directo favorece una interacción más informada entre la ciudadanía usuaria y la institución, fortaleciendo el ejercicio de derechos y el uso adecuado de los servicios ofrecidos.



Asimismo, las acciones implementadas generan condiciones para que la retroalimentación recibida por parte de las personas usuarias sea más precisa, pertinente y orientada a la mejora, al contar con una comprensión más clara del rol y alcance de la Contraloría de Servicios. Este aspecto resulta relevante para la identificación de oportunidades de mejora en los procesos institucionales y para el fortalecimiento de la calidad de la atención brindada.

b. Capacitaciones recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios y sus departamentos en el periodo 2025.

La capacitación constante del personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios constituye un componente esencial para el fortalecimiento de las competencias técnicas, profesionales y transversales requeridas para el adecuado desempeño de la función contralora. La participación sistemática en actividades formativas favorece la adquisición y actualización de conocimientos, el desarrollo de habilidades especializadas y la mejora continua del desempeño del equipo de trabajo, lo cual incide directamente en la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y en el fortalecimiento institucional.

Durante el periodo 2025, el equipo de trabajo de la Dirección de la Contraloría de Servicios participó en un total de 108 actividades de capacitación, en las cuales se involucraron 17 personas funcionarias, bajo diversas modalidades formativas, tales como charlas, conferencias, cursos, foros, seminarios, talleres y webinarios. Esta diversidad de modalidades permitió atender distintas necesidades de aprendizaje y favorecer el acceso flexible a los contenidos formativos.

Las actividades cursadas se agrupan en categorías directamente vinculadas con la gestión del conocimiento requerido para el adecuado ejercicio de la función contralora y para la atención integral de las personas usuarias. En este sentido, una proporción relevante de las capacitaciones se orientó al fortalecimiento de conocimientos en control interno, ética pública, probidad, prevención de la corrupción y gestión de conflictos de interés, abordando principios fundamentales de la función pública y del quehacer contralor.

Se desarrollaron capacitaciones relacionadas con el marco normativo institucional y nacional, incluyendo contenidos asociados al acceso a la información pública, la transparencia institucional, la rendición de cuentas y la protección de datos personales, aspectos esenciales para la correcta tramitación de inconformidades, denuncias y otras



gestiones ciudadanas, así como para el resguardo adecuado de la información administrada por la Contraloría de Servicios.

Otra línea formativa significativa correspondió a temas de servicio al cliente y atención a la persona usuaria, incluyendo enfoques orientados a la mejora de la calidad del servicio, la atención empática, la innovación en los procesos de atención y la incorporación de enfoques inclusivos y de derechos, particularmente en relación con la atención de personas con discapacidad y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad.

Se impartieron capacitaciones orientadas al desarrollo de habilidades blandas y bienestar laboral, tales como manejo del estrés, salud mental, resiliencia, comunicación efectiva, liderazgo, trabajo en equipo y gestión emocional. Estas actividades se vinculan con el fortalecimiento del desempeño personal y organizacional del equipo de trabajo, así como con la promoción de entornos laborales saludables.

Adicionalmente, el personal participó en actividades de capacitación asociadas al fortalecimiento de competencias técnicas propias de la función contralora y de la gestión institucional, incluyendo gestión de procesos, mejora continua, cultura de calidad, resolución de problemas, gestión por resultados y orientación para el ejercicio de cargos en el ámbito de la gestión pública.

En el ámbito tecnológico, se desarrollaron capacitaciones relacionadas con el uso y aprovechamiento de tecnologías de la información y la comunicación, abordando temas vinculados con herramientas digitales, firma digital, seguridad de la información, gestión de datos, uso de sistemas institucionales, tecnologías emergentes e inteligencia artificial aplicada al sector público, aspectos que contribuyen a modernizar y optimizar los procesos de la Contraloría de Servicios.

Asimismo, se recibieron capacitaciones vinculadas a derechos humanos, igualdad, prevención y abordaje de la violencia, equidad de género, corresponsabilidad social y protección de poblaciones específicas, fortaleciendo el enfoque integral de derechos desde el cual se atienden muchas de las gestiones presentadas ante la Contraloría de Servicios.

La oferta formativa recibida durante el periodo fue posible gracias al patrocinio y facilitación de actividades por parte de un total de 46 organizaciones, instituciones y entidades, tanto externas como internas. Entre las entidades externas se cuentan la Agencia de Protección



de Datos de los Habitantes (PRODHAB), la Asamblea Legislativa, la Asociación Centro Ciudadano de Estudios para una Sociedad Abierta (ACCESA), la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS), el Colegio de Ciencias Económicas, el Colegio de Farmacéuticos de Costa Rica, la Comisión Nacional de Datos Abiertos, la Comisión Nacional de Ética y Valores, el Consejo Nacional de Atención a la Madre Adolescente (CIAMA), el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), la Defensoría de los Habitantes, el Instituto Nacional de Seguros, la Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional (JUPEMA), la Procuraduría General de la República, el Poder Judicial, el Tribunal Supremo de Elecciones, la Universidad de Costa Rica, así como diversos ministerios y entes del Poder Ejecutivo, entre ellos el Ministerio de Hacienda, el Ministerio de Justicia y Paz, el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica y el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, además de organizaciones internacionales y especializadas.

De igual forma, se contó con el apoyo de múltiples dependencias internas del Ministerio de Educación Pública, tales como el Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Solano (IDPUGS), el Despacho Ministerial, la Dirección de Gestión y Evaluación de la Calidad, la Dirección de Planificación Institucional, la Dirección de Vida Estudiantil, la Dirección de Informática de Gestión, la Oficialía Mayor, la Unidad para la Promoción de la Igualdad de Género, la Comisión de Ética y Valores y otras unidades administrativas y técnicas, lo que permitió fortalecer los conocimientos vinculados directamente con la normativa y los procesos internos de la institución.

A continuación, se presenta el cuadro que contiene el detalle de las actividades de capacitación recibidas por el personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios durante el periodo 2025.

Actividades de formación 2025, temas relacionados con la función contralora.

Nombre de la Actividad
¿Cómo evitar la envidia y qué hacer si existe?
¿Cómo manejar la presión laboral?
¿Cómo prevenir el agotamiento laboral antes del burnout?
¿Cómo protegerse de las relaciones tóxicas?
¿Cómo reconocer y controlar un ataque de pánico?
¿Cómo y dónde denunciar actos de corrupción y obtener protección si soy denunciante o testigo?
¿Qué me impide bajar de peso?



Abrazar la imperfección y regular la autoexigencia
Abuso sexual y mobbing laboral: normativa y tratamiento jurisprudencial
Acceso a la información pública y datos personales
Aceptar la incertidumbre y crear un futuro positivo
Adecuando mis finanzas hacia la pensión
AI for everyone
Ansiedad 2.0 Estrategias innovadoras para vivir sin estrés
Aspectos generales de la firma digital
Bienestar integral; descubre el poder del Mindfulness
Capacitación del Sistema de Seguridad para el Sistema de Registro de Gestiones
Certificación Girasol: Servicio al cliente con discapacidad
Claves para crear un entorno laboral feliz y productivo
Código de ética en contratación pública
Conferencia III - Cocreando confianza digital. Compromisos con la innovación y privacidad
Conferencia IV - Protección de datos personales en proyectos de IA
Conflictos de intereses en el sector público: Estrategias de prevención y solución
Conozcamos más sobre la prevención atención y abordaje de la violencia
Cuidar la mente, cuidar el trabajo
Customer Centric Innovation
Desintoxicación digital estrategias para liberarte del teléfono
Día de la Persona Funcionaria Pública y el Régimen de Mérito en la Función Pública Costarricense: Apuntes para un compromiso ético
Diagnostico gratuito de datos abiertos
Diagnostico gratuito de datos abiertos dimensiones
Diagnostico gratuito de datos abiertos dimensiones de evaluación
Duelo especial: superando la pérdida.
El arte de liderar centros educativos: experiencias y estrategias
El deber de probidad en Costa Rica como antídoto contra la corrupción
El valor de lo público en tiempos de crisis: experiencias de las personas trabajadoras de la CCSS
Ergonomía y productividad: Diseñando ambientes saludables
Establece límites en la vida: el arte de decir No
Estado abierto, integridad y derechos humanos
Estado de la Justicia 2025
Estrategias para el manejo de las emociones
Ethics of Artificial Intelligence
Experiencia en gestión ética del Grupo INS
Experiencias positivas y buenas prácticas institucionales en la prevención del embarazo en la adolescencia y el derecho a la atención integral.
Experiencias y desafíos de la gestión ética en la Caja Costarricense de Seguro Social
Finanzas Zen; un camino hacia la tranquilidad financiera
Firma digital certificada: simplificando la gestión, aumentando la seguridad
Fondos generacionales: su impacto en las pensiones



Foro de pensiones 2030, ruta país hacia la sostenibilidad y la protección solidaria
Generalidades de la protección de datos personales
Gestión de proyectos
Gestión de residuos orgánicos en el Centro Educativo
Gestión institucional para el fortalecimiento de una cultura de calidad
Habilidades blandas y desarrollo organizacional
Implementación de la identidad digital Costarricense
Incidencia de la consulta ciudadana en los procesos de formación de la ley
Inducción sobre inversión pública
Inicia un programa de gestión de residuos
Innovación y privacidad en metadatos
Inteligencia artificial para un estado transparente
Inteligencia artificial segura: del conocimiento humano al aprendizaje autónomo
Introducción para la gestión por resultados en el desarrollo CR y valor público
Jornadas de socialización de las disposiciones generales del SNECE establecidas en la Directriz DM-0922-06-2023 y los resultados de la consulta de monitoreo y seguimiento del 2024.
Jubilación en acción: planifica la ruta de tu vida.
Jubilación sin estrés: decisiones financieras inteligentes
La autoestima y el manejo de la adversidad.
La gratitud y sus beneficios
La prevención del fraude, un enfoque proactivo
Lanzamiento piloto de algoritmos públicos
Leading transformations: Manage change
Ley de protección de datos
Ley Marco Acceso a la Información y Transparencia Institucional
Libérate del estrés, prioriza tu salud emocional para una jubilación
Los conflictos de intereses en la gestión pública
Luchando juntos contra la violencia
Más allá del cómic: cómo llevamos técnicas reales de ciberseguridad a una historieta juvenil
Masculinidades para la igualdad y la no violencia desde la infancia y la adolescencia
Modelo para el mejoramiento de la gestión institucional
Neuro-ética en la función pública
Orientación para el ingreso y ejercicio de puestos en la dirección pública
Paternidades conscientes y corresponsabilidad en los cuidados
Presentación de la Directriz de uso Convenio Marco de Servicios de Limpieza
Presentación de resultados IPC y Ley Marco Acceso a la Información
Presentación del Plan Nacional Pida Costa Rica
Programa de Gestión Ambiental Institucional del Ministerio de Educación Pública (MEP)
Promoviendo la lactancia materna: derechos de las mujeres y sus hijos e hijas en el Ministerio de Educación Pública
Protección de datos de las personas menores de edad
Protección de datos personales e información confidencial en la gestión de la Administración Pública



Protección de datos personales en proyectos de IA
Resiliencia en la adversidad: claves para superar los desafíos de la vida
Resiliencia para el fortalecimiento personal y organizacional
Resolución de problemas
Riesgos del trabajo en teletrabajo
Ruta del Protocolo Interinstitucional de Atención Integral a Personas Víctimas de Violación Sexual (primeras 72 horas de ocurridas del evento)
Salario emocional: la clave que impulsa tu motivación
Segunda edición del día del denunciante
Servicio al cliente basado en estrategias innovadoras
Servicio empático, la innovación para una atención excepcional
Sesión I: Armonización de los modelos de gestión institucional con el enfoque de derechos de las personas con discapacidad
Sesión junio 2025: competencia moral de las personas funcionarias
Simulacro Nacional Costa Rica se prepara
Tablas de excel para la presentación del informe de los jefes
Tecnologías disruptivas
Three Rivers Software Record Spaces
Toma de conciencia y abordaje de la discapacidad en el mundo del trabajo
Una mirada a mi pensión
Uso del Sistema de Adelantos y Liquidación de Viáticos (SALV)
Utilización del SICOPRE y llenado del formulario costo beneficio dirigido a la administración pública central
Web SICOPRE y análisis de impacto regulatorio

La participación del personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios en estas 108 actividades de capacitación permitió consolidar un proceso continuo de actualización y fortalecimiento de capacidades, en concordancia con las exigencias técnicas, normativas y operativas propias de la función contralora y de la atención a la persona usuaria.

c. Estrategias de comunicación digital y vinculación con la ciudadanía

Durante el periodo 2025, y con el objetivo de fortalecer una comunicación directa, oportuna y efectiva con las personas usuarias, la Contraloría de Servicios continuó utilizando de manera estratégica diversas herramientas de comunicación digital como parte de su gestión institucional. En este marco, se emplearon de manera complementaria el sitio web oficial, así como las plataformas Facebook y YouTube, como canales para la divulgación de información, la promoción de buenas prácticas y el fortalecimiento del vínculo con la ciudadanía.



El sitio web oficial del Ministerio de Educación Pública funge como un medio de comunicación institucional, a través del cual la ciudadanía tiene acceso a los informes de gestión anual de la Contraloría de Servicios, así como a los distintos formularios habilitados para la presentación de consultas, denuncias, inconformidades, sugerencias y felicitaciones. Este canal permite centralizar la información oficial y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a los servicios de la Contraloría de Servicios.

Por su parte, las plataformas Facebook y YouTube se utilizaron como medios para ampliar los canales de comunicación institucional, difundir contenidos de interés público, promover la participación ciudadana, visibilizar buenas prácticas y facilitar el acceso a información relevante sobre los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública, fortaleciendo con ello una comunicación más cercana, accesible y dinámica con las personas usuarias.

A continuación, se detalla la producción de contenidos publicados por la Dirección de la Contraloría de Servicios durante el periodo:

1. Comunicación con las personas usuarias sobre los servicios que ofrece el Ministerio de Educación Pública

Se realizaron 4 publicaciones de carácter ilustrativo y explicativo sobre los servicios que brinda el Ministerio de Educación Pública. Estas publicaciones facilitaron el acceso a información actualizada y pusieron a disposición de las personas usuarias herramientas que apoyan la gestión de trámites de manera más ágil y efectiva.

2. Comunicación de la DCS con las personas usuarias

Se elaboraron 11 publicaciones orientadas a informar de forma clara y accesible sobre los medios de contacto, requisitos, trámites y procedimientos que pueden gestionarse ante la Dirección de la Contraloría de Servicios. Este contenido contribuyó a una comunicación más directa y a una mejor orientación para las personas usuarias.

3. Valoración de los servicios

Se generaron 2 publicaciones mediante las cuales se pusieron a disposición de las personas usuarias enlaces para acceder a encuestas de valoración sobre los servicios prestados por el Ministerio de Educación Pública. Estas acciones facilitaron la recolección de retroalimentación directa por parte de la ciudadanía.



4. Efemérides costarricenses

Se compartieron 9 publicaciones relacionadas con fechas patrias y celebraciones nacionales, con el propósito de fortalecer la identidad costarricense, promover valores cívicos y fomentar la participación ciudadana.

5. Celebraciones internacionales

Se realizaron 10 publicaciones conmemorativas de fechas internacionales, tales como el Día del Hombre y el Día Mundial del Medio Ambiente, entre otras. Estas publicaciones estuvieron orientadas a generar conciencia sobre temas de relevancia social y a promover una cultura institucional basada en el respeto y la inclusión.

6. Talleres, charlas y webinarios

Se efectuaron 5 publicaciones orientadas a la divulgación de charlas, talleres y webinarios realizados por la DCS. Estas acciones permiten promover la participación de las personas usuarias, facilitar el acceso a espacios de formación e información, y fortalecer la vinculación entre la institución y la ciudadanía mediante procesos de aprendizaje y sensibilización.

7. Colaboración con otras entidades

Se realizaron 2 publicaciones que destacaron acciones conjuntas desarrolladas con otras instituciones del sector público, evidenciando la coordinación interinstitucional y el trabajo articulado en beneficio de las personas usuarias. Estas iniciativas resultan fundamentales para optimizar recursos, articular esfuerzos y brindar respuestas más integrales y eficientes a las necesidades de la ciudadanía.

8. Buenas prácticas

Se efectuaron 11 publicaciones relacionadas con la difusión de buenas prácticas implementadas por el Ministerio de Educación Pública. La difusión de estas acciones permite promover modelos positivos de gestión, incentivar la mejora continua y fortalecer la confianza en la institucionalidad.



9. Promoción de la Ley 7600 y de los Derechos de las Personas con Discapacidad

Se realizaron 3 publicaciones orientadas a temas relacionados con discapacidad, promoviendo la inclusión, la accesibilidad y el respeto hacia las personas en esta condición, en concordancia con un enfoque de derechos y equidad.

10. Producción y divulgación de contenidos audiovisuales en YouTube

Como complemento a las publicaciones realizadas en Facebook, durante el periodo 2025 se produjo y divulgó contenido audiovisual a través 8 videos publicados en el canal de YouTube de la Contraloría de Servicios, orientados a visibilizar experiencias positivas, promover valores institucionales y compartir información de interés para la ciudadanía. Entre los contenidos publicados se incluyen videos sobre buenas prácticas desarrolladas por centros educativos de distintas Direcciones Regionales de Educación, destacando iniciativas ambientales, educativas y comunitarias; así como videos de carácter formativo relacionados con valores institucionales, responsabilidad, relaciones humanas en el contexto laboral y un resumen de las actividades de capacitación desarrolladas durante el periodo anterior.

El uso articulado de las plataformas Facebook y YouTube permitió ampliar los canales de comunicación institucional, diversificar los formatos de divulgación y fortalecer los espacios de interacción con las personas usuarias. Estas acciones consolidaron los canales digitales como herramientas relevantes para facilitar el acceso a información pública, promover la participación ciudadana y fortalecer una gestión institucional transparente y orientada al servicio.

d. Representación en comisiones/equipos, institucionales e interinstitucionales

Durante el periodo 2025, la Dirección de la Contraloría de Servicios mantuvo una participación activa y sostenida en diversas comisiones, equipos de trabajo y espacios de coordinación, tanto a nivel institucional como interinstitucional. Esta participación forma parte de las funciones de articulación, acompañamiento y coordinación que desarrolla la Contraloría de Servicios en el ejercicio de sus competencias, y permite su presencia en instancias relevantes para la planificación, el seguimiento de procesos y la mejora de la gestión pública.



La participación en estas comisiones y equipos de trabajo posibilita la incorporación de la perspectiva de la persona usuaria en distintos ámbitos de la gestión institucional, así como el seguimiento de temas vinculados con la transparencia, la rendición de cuentas, la ética pública y el deber de probidad, los cuales constituyen ejes transversales de la función contralora. Asimismo, estos espacios facilitan la coordinación con otras dependencias del Ministerio de Educación Pública y con entidades externas, promoviendo el intercambio de información y la articulación de esfuerzos en torno a objetivos comunes.

El involucramiento del personal de la Dirección de la Contraloría de Servicios en estas instancias contribuye, además, al fortalecimiento de los procesos internos y al acompañamiento de iniciativas orientadas a la mejora continua de los servicios, en concordancia con el marco normativo y las políticas institucionales vigentes. De igual forma, esta participación permite dar seguimiento a acuerdos, lineamientos y acciones que inciden directamente en la prestación de los servicios y en la atención de las gestiones presentadas por las personas usuarias.

A continuación, se presenta la tabla que detalla las personas funcionarias de la Dirección de la Contraloría de Servicios que integraron comisiones, equipos de trabajo o fungieron como enlaces institucionales activos durante el periodo, así como aquellas que realizaron funciones específicas que no se encuentran contempladas expresamente en el Plan Operativo Anual (POA) o el Plan Anual de Trabajo (PAT) de esta Dirección.

Nombre de la persona funcionaria	Comisiones, equipos de trabajo y enlaces en los que participó la Dirección de la Contraloría de Servicios en el periodo 2025
Aguilar Méndez Yendry	Comité Institucional para la Gestión del Riesgo.
Alvarez Brenes Ana Lorena	Enlace del Sistema Nacional para la Evaluación de la Calidad de la Educación (SNECE). Equipo Estrategia BRETE.
Cambronero Barboza Efraín	Comisión Liderazgo, Cultura de Excelencia y Mejora Continua. Enlace del Sistema Nacional para la Evaluación de la Calidad de la Educación (SNECE). Equipo Estrategia BRETE. Equipo Estratégico Institucional de Gestión de Talento Humano (EEI-GTH)
Chinchilla Casares Catalina	Comisión Mejora regulatoria (MEIC). Enlace del Sistema Nacional para la Evaluación de la Calidad de la Educación (SNECE). Equipo Estrategia BRETE. Equipo Institucional de Transparencia y Datos Abiertos. Oficial de Acceso a la Información.



Ingrid Rivera Cortés	Equipo Estrategia BRETE.
Liz Rebeca Mora Ortega	Equipo Estrategia BRETE.
Lizbeth Montoya Ruiz	Comisión de Ingenieros Industriales del Despacho Ministerial.
	Enlace del Sistema Nacional para la Evaluación de la Calidad de la Educación (SNECE).
	Equipo Institucional de Transparencia y Datos Abiertos.
Navarro Benavides Katherine	Comisión de Ética y Conducta.
	Comisión Liderazgo, Cultura de Excelencia y Mejora Continua.
	Equipo Estrategia BRETE.
	Equipo Estratégico Institucional de Gestión de Talento Humano (EEI-GTH)
Ulate Azofeifa Carlos	Comisión de Salud Ocupacional.
	Comisión Mejora regulatoria (MEIC).
	Comité Institucional para la Gestión del Riesgo.

IV. COMENTARIOS FINALES

El análisis integral de los resultados de gestión correspondientes al año 2025 evidencia que la Dirección de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública mantuvo una acción institucional sostenida, articulada y de alcance nacional, orientada a garantizar el derecho de las personas usuarias internas y externas a una atención oportuna, transparente y de calidad.

La cantidad y diversidad de gestiones atendidas, consultas, inconformidades, sugerencias, felicitaciones, recomendaciones, reflejan la relevancia de la Contraloría de Servicios como un canal estratégico de orientación, acompañamiento y fiscalización social dentro de una organización de alta complejidad operativa.

Este comportamiento reafirma el papel de la Contraloría de Servicios como instancia clave para la aclaración de dudas, la prevención de conflictos y el fortalecimiento del acceso a la información institucional. De igual forma, se evidencia un adecuado seguimiento de los casos y una respuesta coordinada con las dependencias competentes, permitiendo atender situaciones relacionadas con tramitología, gestión de procesos, información y prestación del servicio educativo.

Por otra parte, la atención de otras gestiones, como sugerencias, recomendaciones y felicitaciones, aportó una visión complementaria de la percepción ciudadana sobre los servicios del Ministerio. La resolución total de estas gestiones y la identificación de aportes orientados tanto a la mejora como al reconocimiento de buenas prácticas fortalecen una



lectura más equilibrada del desempeño institucional y consolidan la retroalimentación como un insumo relevante para la mejora continua.

Los proyectos de capacitación impartida y las acciones de promoción y divulgación de los servicios desarrollados durante el año 2025 permitieron ampliar el conocimiento de la comunidad educativa sobre el rol, las competencias y los canales de atención de la Contraloría de Servicios. El despliegue territorial en múltiples Direcciones Regionales de Educación, centros educativos y oficinas centrales, así como el uso complementario de plataformas digitales y contenidos audiovisuales, favorecieron una mayor cercanía institucional y una comprensión más clara de los mecanismos disponibles para la presentación de gestiones, fortaleciendo la interacción entre la ciudadanía y la institución.

Adicionalmente, la capacitación recibida por el personal de la Dirección y la participación activa en comisiones y equipos institucionales e interinstitucionales contribuyeron al fortalecimiento de capacidades técnicas, normativas y transversales necesarias para el ejercicio de la función contralora. La actualización continua del personal, junto con su involucramiento en espacios estratégicos de coordinación, transparencia, ética y mejora continua, refuerza la capacidad institucional para atender las demandas de la población usuaria y para incidir positivamente en la calidad de los procesos administrativos y educativos.



V. ANEXOS

Red Social Facebook

Comunicación con los usuarios sobre los servicios que ofrece el Ministerio de Educación Pública



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 19 de febrero de 2025 ·



El Festival Estudiantil de las Artes es un programa nacional que busca promove... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 24 de marzo de 2025 ·



Buenas tardes ... [Ver más](#)



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Guía Proceso de matrícula Programa de Educación Abierta





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 1 de abril de 2025 · ⚙️

...

El respeto como valor fundamental para una cultura de calidad.



Realice preguntas fáciles de responder al usuario como: ¿En qué le puedo ayudar?, ¿Qué se le ofrece? preguntas directas.



Escuche con interés y concentración

Establezca un ambiente de confianza con la persona usuaria, deje que la



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 23 de junio de 2025 · ⚙️

...

Buenas tardes ... [Ver más](#)

Póliza de Responsabilidad Civil

No. 01-01-RCG-0040674-00
del Ministerio de Educación Pública (MEP)

1 **¿Qué espacios cubre?**
En cualquier espacio, inmueble o instalación donde se realice un evento cuyo organizador sea el MEP. Si quien organiza es otro ente, le corresponde a esa entidad suscribir una póliza para ese evento.

2 **¿Cómo acceder a la atención médica?**
Cuando ocurra un accidente o emergencia diríjase a un servicio de salud pública: EBAIS, clínica, hospital, donde se le atienda de manera inmediata.

3 **¿Cómo activo la Póliza de responsabilidad civil?**
Es la persona directora del centro educativo la responsable de realizar la activación de la póliza dentro de los 7 días siguientes al accidente ante la oficina del INS más cercana. Debe detallar y aportar la documentación necesaria sobre el accidente de acuerdo con lo que se indica en la circular DVM-AC-DVE-0531-2023.

4 **¿Cuáles son los documentos y evidencia requerida para**

Póliza de Responsabilidad Civil

No. 01-01-RCG-0040674-00
del Ministerio de Educación Pública (MEP)

5 **¿Qué cubre la póliza?**

- Pago de daños o gastos por la atención médico-quirúrgica de la persona perjudicada en el accidente.
- Gastos judiciales relacionados al juicio de responsabilidad civil en que incurra el MEP o por demandas sin fundamento legal.
- Costo por daño material o bienes muebles o inmuebles, causados directamente por los eventos ocurridos.

6 **¿Cómo se resuelve el caso?**
Cuando el INS, en tiempo y forma, determine si existe responsabilidad por parte del Ministerio de Educación Pública.



Comunicación de la Dirección de la Contraloría de Servicios con los usuarios

 **Contraloría de Servicios, MEP** actualizó su foto de portada.
Publicado por Sofia Martinez · 20 de enero de 2025 ·

CONTRALORIA DE SERVICIOS

CONSULTA
Acción de acudir por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, en la búsqueda de obtener orientación sobre aspectos formales concretos atinentes a trámites, procedimientos o procesos derivados de los servicios institucionales en general.

INCONFORMIDAD
Acción de manifestación por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios, en la que expresa la queja o reclamo por la presunta ineficiencia o ineficacia en la calidad del servicio recibido.

DENUNCIA
Acción de indicar por parte de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios la existencia de un conjunto de hechos que a priori constituyen una presunta irregularidad e ilegalidad.

PLAZOS DE RESPUESTA
Se refiere al lapso de diez días hábiles que tiene la administración para responder a un usuario ante una solicitud, este plazo es a partir del día siguiente de la recepción, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos.

 **Contraloría de Servicios, MEP**
Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 5 de marzo de 2025 ·

Cierre de oficinas el día 6 de marzo

 **¡AVISO IMPORTANTE!**

Por motivos de fuerza mayor nuestras oficinas permanecerán cerradas al público el día jueves 6 de marzo, en virtud de un corte de fluido eléctrico. Asimismo no estará en funcionamiento las líneas telefónicas por lo que de requerir nuestros servicios se estará atendiendo por medio del correo electrónico



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 12 de marzo de 2025 · ⚙️

...

Buenos días

Les compartimos nuestros contactos y medios de comunicación oficiales que se detallan en la siguiente imagen.

Nuestras oficinas se encuentran ubicadas en Mata Redonda, Sabana Norte, del Hotel Palma Real 150 metros norte, Complejo de Edificios del ICE, Bloque A, primer piso.

Horario de atención : lunes a viernes de 7:00 am a 3:00 pm



Medios de comunicación oficiales



2256-7011 Ext. 6201



contraloriaservicios@mep.go.cr



<https://www.mep.go.cr/contacto> ó
www.dcservicios.mep.go.cr/

Redes sociales



Contraloría de Servicios, MEP



Contraloría MEP



¡Alerta!

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Educación Pública (MEP) aclara, que esta dependencia, no está realizando llamadas a funcionarios con relación a temas salariales, ni rebajas de salario por concepto de impuesto sobre la renta. Se solicita no proporcionar información personal ni confidencial a terceros en caso de ser contactados por ese medio.

Lo anterior, debido a intentos de estafa por parte de personas ajenas a la institución, se recuerda mantenerse informados únicamente a través de los canales oficiales previamente establecidos.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 9 de abril de 2025 ·

La Dirección de Contraloría de Servicios informa a todos nuestros usuarios, qu... [Ver más](#)

Cierre de nuestras oficinas del 14 al
18 de abril

se
ma
na
santa



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 30 de mayo de 2025 ·

Buenos días ... [Ver más](#)



Se detectaron 2 sitios FALSOS
que buscan robar datos de personas funcionarias MEP.

¡NO INGRESE a los siguientes sitios web!

✗ <https://sites.google.com/view/microsoftmepgocr/home>

✗ <https://mepgocr.weebly.com/>

Son sitios fraudulentos.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 11 de junio de 2025 ·

Contraloría de Servicios presente en la Feria "BRETE INCLUSIVA 2025"... [Ver más](#)



[Ver estadísticas](#)

[Crear anuncio](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 12 de junio de 2025 ·

Ayudemos entre todos a construir un mundo más compasivo, inclusivo y solidario.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 24 de octubre de 2025 · ⚙️

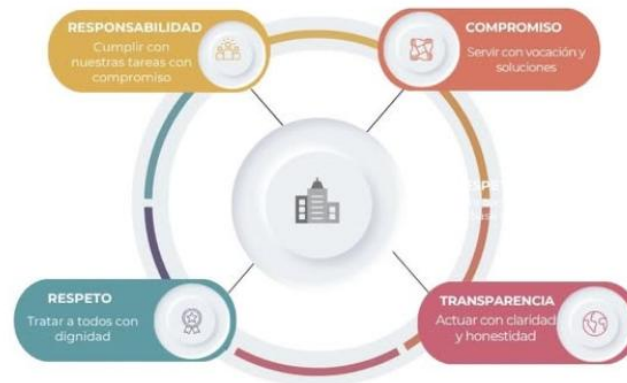


Los valores que practicamos hoy construyen la excelencia del servicio que damos mañana. ¡Actuar con ética transforma nuestra comunidad educativa!

ÉTICA Y VALORES QUE TRANSFORMAN EL SERVICIO



La ética es el conjunto de principios que guían nuestras acciones. En el MEP la ética fortalece la confianza, mejora el servicio y refleja nuestro compromiso con la educación pública.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 11 de diciembre de 2025 · ⚙️



La Contraloría de Servicios comparte con la comunidad estos videos informativos referente a los valores del MEP





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 17 de diciembre de 2025 · ⚙️



Cronograma de fechas importantes



MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA



CONTRALORÍA
DE SERVICIOS

FECHAS IMPORTANTES

DEL 9 AL 20 DE
FEBRERO DE 2026

Capacitación obligatoria nacional.

LUNES 23 DE
FEBRERO DE 2026

Inicio de lecciones.

DEL 30 DE MARZO AL
03 DE ABRIL DE 2026

Semana Santa.

DEL 6 AL 17 DE
JULIO DE 2026

Vacaciones de medio periodo.

Valoración de los servicios



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 7 de mayo de 2025 · ⚙️



Buenas tardes

Les compartimos la siguiente evaluación, este instrumento es un esfuerzo por conocer la percepción del usuario sobre el servicio recibido en las oficinas del Ministerio de Educación Pública y el servicio brindado en los diferentes medios digitales para facilitar al usuario los trámites, para nosotros es de suma importancia su colaboración, favor de responderlo de forma sincera y objetiva. La información obtenida será gestionada por la Contraloría de Servicios de manera confidencial y respetando lo dispuesto en la Ley 8968, Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.

Puede ingresar a la encuesta por medio del siguiente el link o el código QR adjunto en la imagen:

<https://encuesta.mep.go.cr/index.php/294622?newtest=Y>

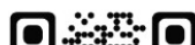


MINISTERIO DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

GOBIERNO
DE COSTA RICA

Despacho Ministerial
Dirección Contraloría de Servicios
Departamento Mejora Continua

Tu retroalimentación es valiosa para nosotros. Comparte tu experiencia y contribuye a que nuestro servicio sea aún mejor completando la siguiente encuesta:





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 11 de julio de 2025 ·

...

El Departamento de Mejora Continua de la Contraloría de Servicios les invita a... [Ver más](#)

¡AVISO!



Les compartimos la siguiente evaluación, este instrumento es un esfuerzo por conocer la percepción de satisfacción de los usuarios internos de la Dirección de Gestión del Talento Humano (Depto Dotación del Recurso) en el reconocimiento de conceptos salariales, para nosotros es de suma importancia su colaboración, favor de responderlo de forma sincera y objetiva.

Podes acceder por medio del siguiente código Qr



Efemérides Costarricenses



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 20 de marzo de 2025 ·

...

¡Paz, justicia y libertad para todos !... [Ver más](#)

Batalla de Santa Rosa

20 de marzo 1856





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 10 de abril de 2025 ·



Este viernes 11 de abril se conmemoran los 169 años de la Batalla de Rivas par... [Ver más](#)

11 de abril

Batalla de Rivas



169 años



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 30 de abril de 2025 ·



El día de mañana, 1 de mayo, se conmemora el día de la persona trabajadora, ce... [Ver más](#)



1 DE MAYO

DÍA DE LA
PERSONA
TRABAJADORA





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 15 de mayo de 2025 ·

Hoy es un día para honrar a quienes trabajan en la agricultura, quienes día a ... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 29 de mayo de 2025 ·

Hoy no sólo se celebra el día de las personas con discapacidad sino que además... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 24 de julio de 2025 ·

¡Feliz 201 años de la Anexión del Partido de Nicoya a Costa Rica!... [Ver más](#)

25 de Julio Día de la Anexión del Partido de Nicoya



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 9 de septiembre de 2025 ·

En este Día del Niño celebramos a quienes nos inspiran con su alegría y creati... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 21 de noviembre de 2025 ·

Hoy celebramos a quienes convierten cada aula en un espacio de oportunidades. ... [Ver más](#)



Gracias por enseñar con el corazón, no solo con palabras. Hoy celebramos tu vocación.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 28 de noviembre de 2025 ·

El lunes 1 de diciembre celebramos un día de paz y libertad, Costa Rica nos re... [Ver más](#)





Días Internacionales



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 7 de marzo de 2025 ·

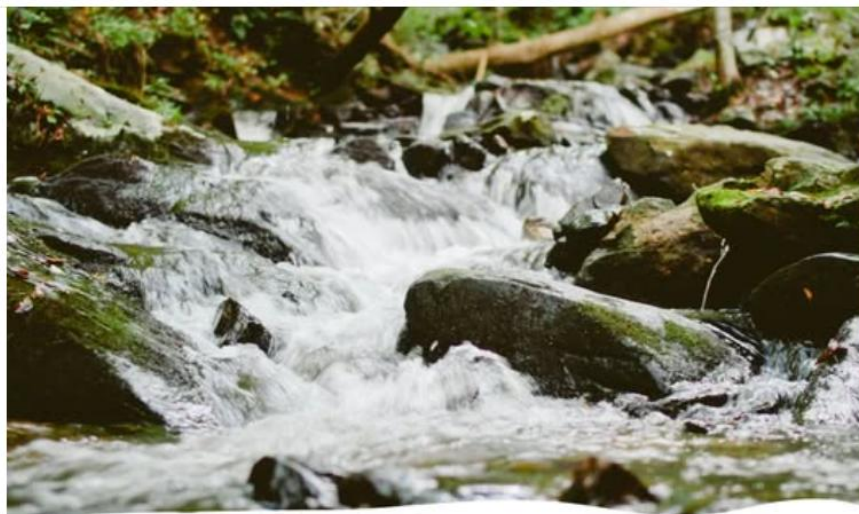
8 de marzo Día Internacional de la Mujer



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 14 de marzo de 2025 ·

Hoy se celebra el Día Mundial de la Acción en Defensa de los Ríos, con la inte... [Ver más](#)



14 DE MARZO
DÍA MUNDIAL DE LA



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 2 de abril de 2025 · ⚙️

...

Ser diferente no significa ser menos, significa tener una perspectiva única y valiosa.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 21 de marzo de 2025 · ⚙️

...

Hoy 21 de marzo conmemoramos el Día Mundial del Síndrome de Down, una fecha pa... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 5 de junio de 2025 · ⚙️



Hoy 5 de junio se celebra el Día Mundial del Medio Ambiente, una celebración q... [Ver más](#)

5 DE JUNIO

Día Mundial del Medio Ambiente



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 27 de junio de 2025 · ⚙️



Hoy 27 de junio se conmemora el Día Internacional de la Sordoceguera, con est... [Ver más](#)

Día Mundial de la Sordoceguera

27 de Junio





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 8 de octubre de 2025 · ⚙️

...

8

de Octubre

Día mundial de

LA DISLEXIA

APRENDO A MI MANERA



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 15 de octubre de 2025 · ⚙️

...

Lavar nuestras manos es un pequeño gesto con un gran impacto. Protege tu salud... [Ver más](#)

**Día Mundial del
lavado de manos**

15 de octubre



**Manos limpias, vidas
saludables**



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 19 de noviembre de 2025 ·

En el Día del Hombre, reafirmamos nuestro compromiso con la igualdad, el respeto... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 25 de noviembre de 2025 ·

Hoy renovamos nuestro compromiso de construir espacios educativos seguros y libres de violencia para todas las mujeres y niñas.

El MEP continúa impulsando acciones que promuevan el respeto, la dignidad y la igualdad como pilares fundamentales de nuestra labor.





Charlas y capacitaciones impartidas por la DCS



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 28 de enero de 2025 ·

En el año 2024 la Dirección de la Contraloría de Servicios del MEP llevó a cabo una serie de actividades de capacitación orientadas a mejorar las relaciones laborales y promover los valores en el servicio público, con una destacada participación de funcionarios de las direcciones regionales de educación de San Carlos, San José Oeste, Turrialba y Occidente, además de la participación del equipo de trabajo de la Dirección de Educación Técnica y Capacidades Emprendedoras.

Entre las principales actividades se destacan los talleres titulados "Valores para el Servicio", las charlas sobre "Las Relaciones Humanas en el Contexto Laboral" y "Del Yo al Nosotros: La influencia del desarrollo personal en el ejercicio del liderazgo", así como el webinar "Contraloría de Servicios, el debido proceso, derecho de respuesta y pronta resolución". Durante estas capacitaciones, se trabajaron temas clave como las habilidades gerenciales, la inteligencia emocional, la calidad en el servicio al usuario, los valores institucionales, el liderazgo y la cultura organizacional.

En total, se realizaron 14 actividades de capacitación, distribuidas entre talleres, charlas y el webinar. Estas actividades sumaron un total de 71 horas de formación, con una participación global de 1,013 personas, que se dividen en 848 personas funcionarias del Ministerio de Educación Pública y 165 personas usuarias externas.



Contraloría de Servicios, MEP está con Dirección Regional de Educación San José ...

Publicado por Sofia Martinez · 19 de febrero de 2025 ·

Charla "Relaciones Humanas en el contexto laboral"



MESENGER

Enviar mensaje



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 31 de marzo de 2025 ·



De parte del equipo de Capacitación de la Contraloría de Servicios, queremos d... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 31 de marzo de 2025 ·



De parte del equipo de Capacitación de la Contraloría de Servicios, queremos d... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 21 de mayo de 2025 ·

Invitación al Webinar Institucional

"Protección de datos de personas menores de edad"

Este webinar tiene como objetivo fortalecer el conocimiento del personal del MEP y de padres y madres de familia en materia de protección de datos de personas menores de edad, promoviendo buenas prácticas tanto en el entorno educativo como en el hogar.

Dirigido a:

Personal técnico, administrativo y docente del MEP

Oficinas Centrales, supervisiones, y direcciones regionales

Padres y madres de familia interesados en la temática

¡Una oportunidad clave para reflexionar, aprender y fortalecer nuestra cultura de protección de datos!

Para inscripciones, puede acceder al siguiente enlace: <https://bit.ly/4iLn4xS>



La Dirección de la Contraloría de Servicios (DCS)
y el Equipo de Datos Abiertos y Transparencia (EIDA)
en coordinación con la Unidad de Divulgación de la

Colaboración con otras entidades



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Sofia Martinez · 2 de mayo de 2025 ·

La Dirección de Contraloría de Servicios celebra esta excelente iniciativa.

En el marco de la Semana de la Prevención del Bullying 2025, el equipo CONVIVIR del Colegio Dr. Clodomiro Picado Twight de Turrialba presenta esta inspiradora producción musical, la cual se erige como un poderoso llamado a la reflexión y al cambio.

Felicitamos a la comunidad educativa por su compromiso con la promoción de una cultura de respeto, empatía y sana convivencia. Acciones como esta refuerzan el valor de la participación estudiantil activa y el uso del arte como herramienta para transformar entornos educativos.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 17 de octubre de 2025 · ⚙️

Aviso importante sobre atención al público en la Dirección Regional de Heredia
Modificación temporal en el lugar de atención presencial por participación en el Congreso Nacional Ordinario de ANDE.

La atención de los servicios de manera virtual se mantendrá de forma regular, por medio de los correos electrónicos institucionales de cada departamento habilitados para tal fin.



Buenas prácticas



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 26 de febrero de 2025 · ⚙️

Buenas prácticas

La escuela de Siquirrito pertenece al circuito 05 de la DRE de Limón, actualmente se encuentran en proceso para poder optar por el beneficio de huerta escolar, de momento se encuentran en la iniciación de la huerta en la parte de atrás del centro educativo donde se han logrado recolectar las primeras cosechas de alimentos y que los estudiantes disfrutan en el comedor escolar. La siguiente imagen muestra las primeras cosechas de lo poco que han venido sembrando y que esperan ampliarlo una vez obtenido el beneficio de la huerta escolar.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 11 de marzo de 2025 ·

¡Buenas prácticas!... Ver más



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 27 de febrero de 2025 ·

Buenas prácticas... Ver más

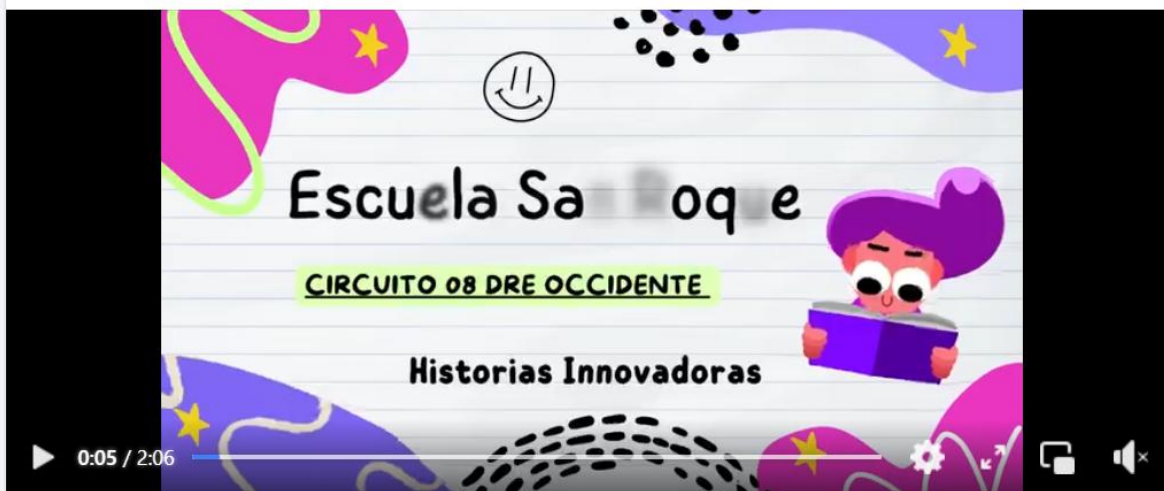




Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Carlos Andres Ulate Azofeifa · 12 de marzo de 2025 ·

Buenas prácticas... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 13 de marzo de 2025 ·

Buenas tardes... [Ver más](#)



MESENGER

[Enviar mensaje](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 19 de marzo de 2025 · ⚙️



Buenas prácticas de la Escuela Pilar Jiménez Solís perteneciente al circuito 0... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 27 de marzo de 2025 · ⚙️



Les compartimos los hermosos proyectos de la Escuela Santa Margarita de la DRE... [Ver más](#)





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 4 de abril de 2025 · ⚙️

...

Buenos días ... [Ver más](#)



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 20 de mayo de 2025 · ⚙️

...

Les presentamos el proyecto de Cooperativa de la Escuela Miguel Obregón Lizano de la Dirección Regional de San José Norte, con el que se busca fortalecer las habilidades socioeducativas en los niños y niñas, fomentar la toma de decisiones, el trabajo en equipo y fortalecer la formación integral.





Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 30 de mayo de 2025 · ⚙️



El Colegio Técnico Profesional de Calle Blancos de la DRE de San José Norte, e... [Ver más](#)

El CTP de Calle Blancos ha sido
cuna de formación para miles
de estudiantes, sin embargo a lo
largo de los años ha
enfrentado muchos desafíos

como :



Contraloría de Servicios, MEP está con Escuela Barrio del Socorro.

Publicado por Montoya MI · 9 de junio de 2025 · ⚙️



Hoy les queremos compartir los hermosos proyectos de la Escuela Barrio del Soc... [Ver más](#)

PROYECTOS DEL CENTRO EDUCATIVO

La institución junto con la
comunidad educativa ha
desarrollado varios proyectos en
conjunto tales como :





Promoción de la Ley 7600 y de los Derechos de las Personas con Discapacidad



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 11 de noviembre de 2025 · ⚙️

Todos tenemos las mismas capacidades para soñar, crear y aportar. Que esta semana nos recuerde la importancia de valorar la diversidad

Semana Nacional de los Derechos de las PERSONAS CON DISCAPACIDAD



Del 10 al 14
de
noviembre

El valor de la Inclusión

INTRODUCCIÓN

Durante la Semana de los Derechos de las Personas con Discapacidad, reafirmamos nuestro compromiso con una educación inclusiva, accesible y basada en el respeto a la dignidad humana.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 12 de noviembre de 2025 · ⚙️

Les compartimos el enlace al apartado de accesibilidad del sitio web del MEP

<https://www.mep.go.cr/accesibilidad>

¿Sabías que?

El Ministerio de Educación Pública cuenta con un apartado en su sitio web dedicado a la accesibilidad.

Puedes consultarlo en el siguiente enlace:

<https://www.mep.go.cr/accesibilidad>



Accesibilidad y Discapacidad



Temas que podrás consultar:

- Las pautas que deben implementarse para la producción digital accesible.
- Instancias que atienden diferentes aspectos relacionados con accesibilidad y discapacidad.
- La normativa vigente al respecto.
- Algunos enlaces recomendados.



Contraloría de Servicios, MEP

Publicado por Montoya MI · 2 de junio de 2025 ·



Sabías que la Ley 7600

PROMUEVE

Una mayor participación de las
personas con discapacidad
para que alcancen su máximo
desarrollo en condiciones de
igualdad, así como protección
de sus derechos civiles, políticos,
económicos, sociales y
culturales.





YouTube



Contraloría de Servicios

MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA | GOBIERNO DE COSTA RICA

CONTRALORIA DE SERVICIOS



Contraloría de Servicios, MEP

@contraloriadeserviciosmep4146 • 1,19 K suscriptores • 54 videos

Somos el Órgano asesor responsable de promover, con la participación de los usuarios. [...más](#)

[dcservicios.mep.go.cr](#) y 1 enlace más

Suscrito/a

Inicio Vídeos Shorts Publicaciones

Más recientes Populares Más antiguos



Consecuencias

Miedo
Estrés
Bajo rendimiento
Tristeza

1:45

Sin Violencia en los centros educativos

5 visualizaciones • hace 4 días



ESTRATEGIAS EN EL AULA

1:01

Estrategias de aprendizaje

21 visualizaciones • hace 1 mes



EL MEP

¿Cómo actuar aplicando el valor de responsabilidad en esta situación?:

- Escuchar activamente y con empatía.
- Verificar la información con precisión.
- Asumir el caso como propio.
- Consultar con los compromisos adquiridos.
- Documentar el proceso y aprender del caso.

3:16



AL USUARIO

4:10



COMPOSTAJE ORGANICO

1:56



2:07



Con base en

1:08



Lombricompostera

2:21



3:47



1:35



2:31



COMPROMISO

5:28



Página WEB



SERVICIOS FRECUENTES

Aquí podrás ingresar a nuestros formularios de forma directa

SERVICIOS FRECUENTES

Aquí podrás ingresar a nuestros formularios de forma directa



CONSULTAS



DENUNCIAS Y/O
INCONFORMIDADES



SUGERENCIAS



VALORACIÓN DE
SERVICIOS DEL MEP



FELICITACIÓN



Directorios de contactos

