



# MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Dirección de Contraloría de Servicios

Estadísticas de denuncias, quejas e inconformidades

*Año 2022*

## Denuncias, quejas e inconformidades externas presentadas ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

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

A continuación, se presentan las tablas que muestran las denuncias, quejas e inconformidades externas presentadas ante esta Contraloría.

### Denuncias, quejas e inconformidades Externas

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

Tabla 7

Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Subdimensión Otras)

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

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



## Origen de las denuncias, quejas e inconformidades externas

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

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

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

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

## Denuncias, quejas e inconformidades internas presentadas ante el Departamento de Atención al Usuario de la Dirección de la Contraloría de Servicios.

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

A continuación, se presentan las tablas que muestran las denuncias, quejas e inconformidades internas presentadas ante esta Contraloría.

### Denuncias, quejas e inconformidades internas

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## Origen de las Inconformidades Internas

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

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

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

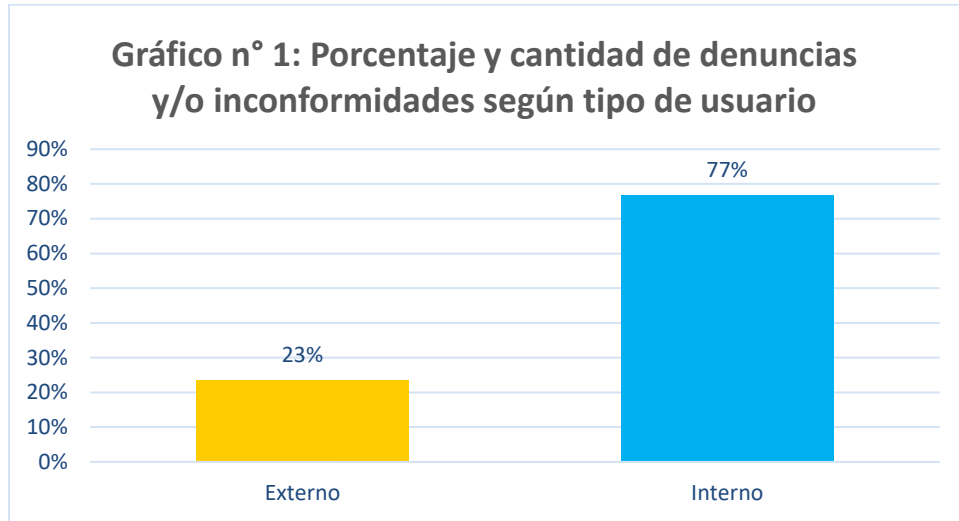
28	Unidad de Reclutamiento y Selección, Dirección de Recursos Humanos	Coordinar y articular los procesos relacionados con la planificación, promoción, reclutamiento y selección del recurso humano.	4	0.58%
29	Unidad de Secundaria Académica, Dirección de Recursos Humanos	Planificar, supervisar, ejecutar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

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



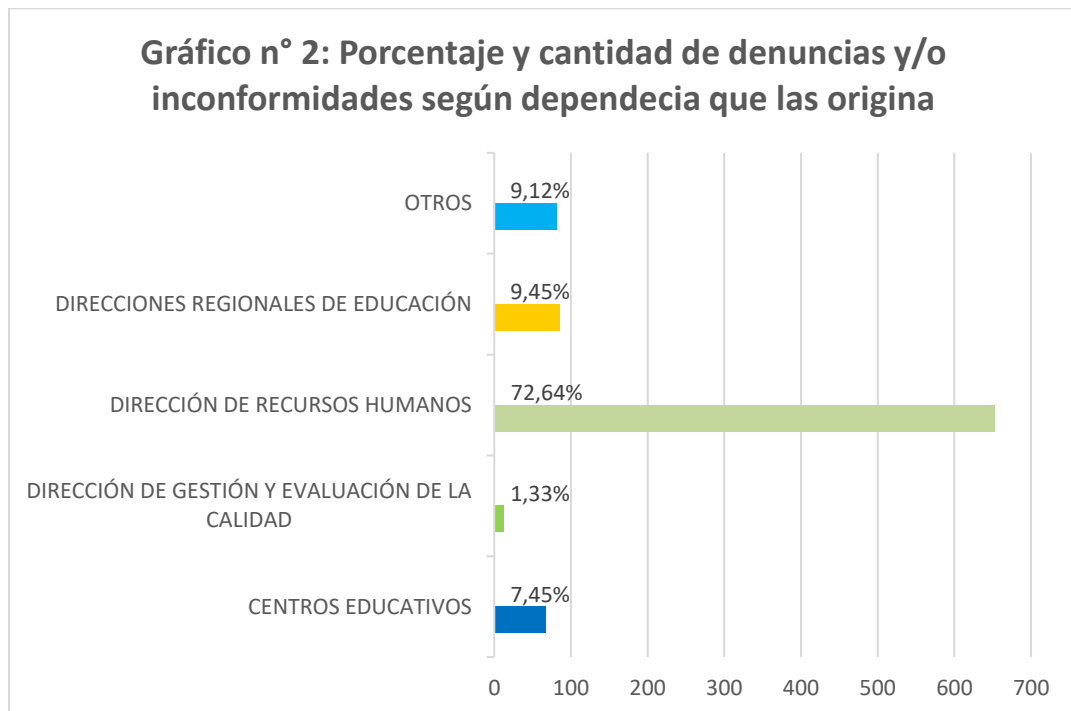
48	Dirección Regional de Educación Nicoya	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y las comunidades educativas.	1	0.15%
49	Dirección Regional de Educación Occidente	de	Representar e integrar el sistema educativo a nivel regional entre el nivel central y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

Gráfico 1: Porcentaje de consultas efectuadas según tipo de usuario.



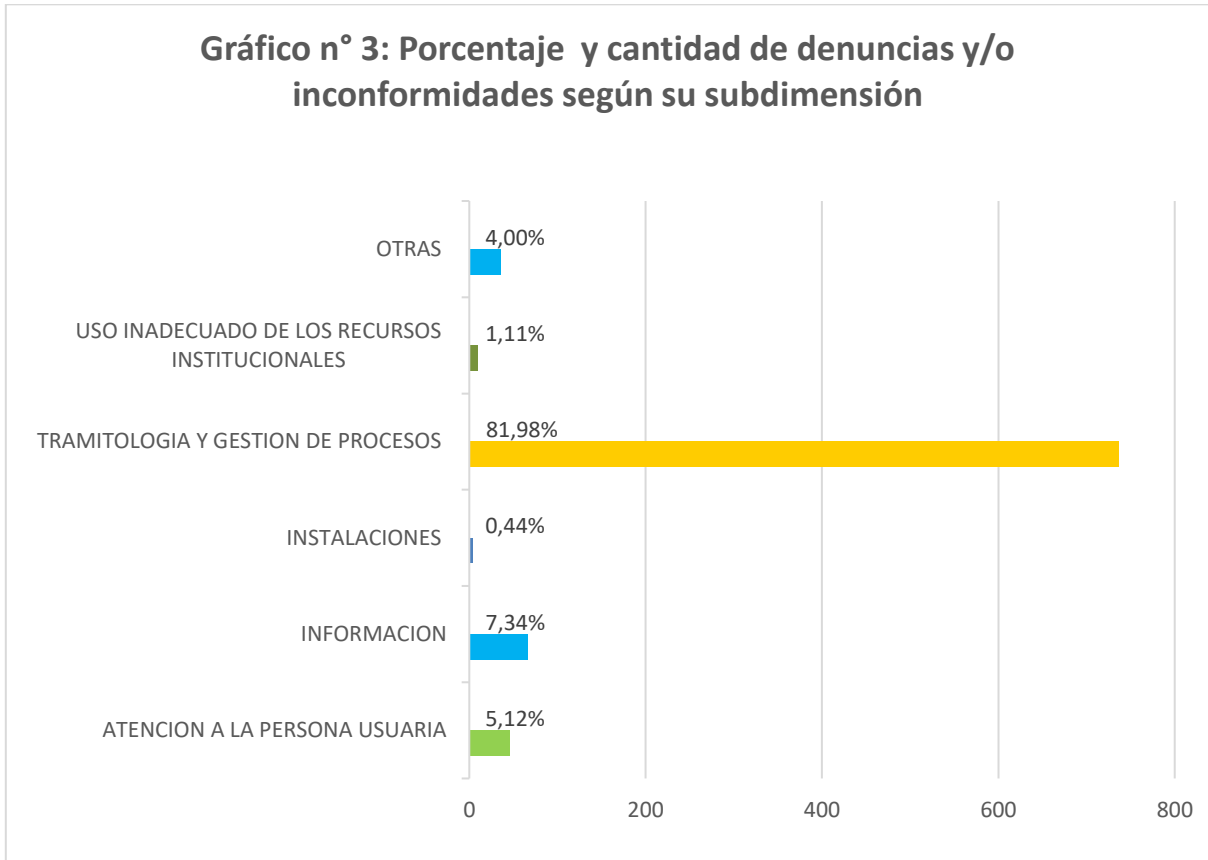
**Fuente:** Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2022.

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



**Fuente:** Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2022.

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



**Fuente:** Sistema Registro de Gestiones (SIREGE) de la Dirección de la Contraloría de Servicios, 2022.

**Fuente:** Informe de labores de la Dirección de la Contraloría de Servicios (2022).  
Avalado mediante oficio DM-0481-03-2023.

Para más información puede visitar la siguiente dirección:  
<https://dcservicios.mep.go.cr/informes-laborales-anuales/>