



MINISTERIO DE EDUCACIÓN PÚBLICA

Dirección de Contraloría de Servicios

Estadísticas de consultas

Año 2022

ESTADÍSTICAS DE CONSULTAS

Las consultas se relacionan con dudas, inquietudes y/o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bienes y servicios públicos que brinda el Ministerio de Educación Pública, que se reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica o por correo electrónico,

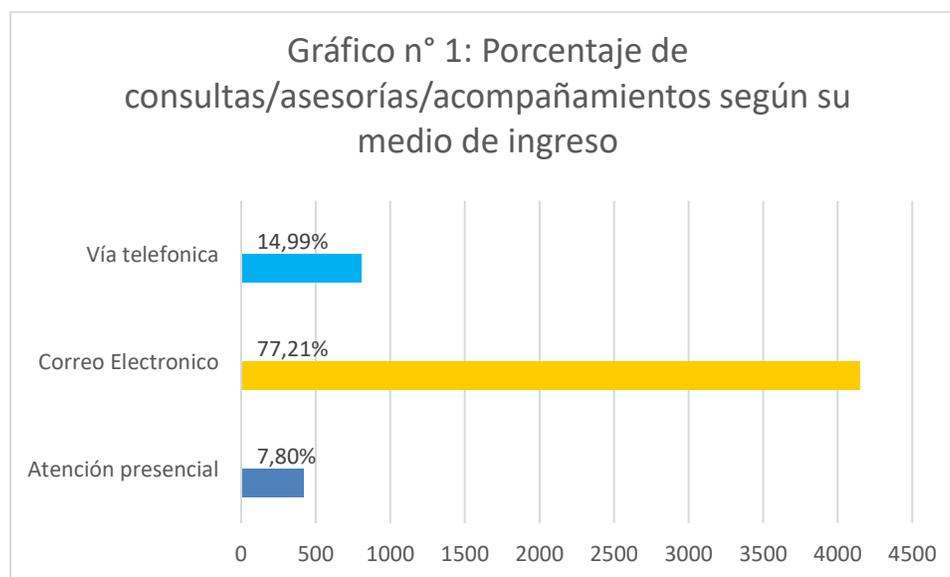
A continuación, se muestra la Tabla 1, la cual contiene la cantidad de consultas registradas en el año por la CS.

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

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

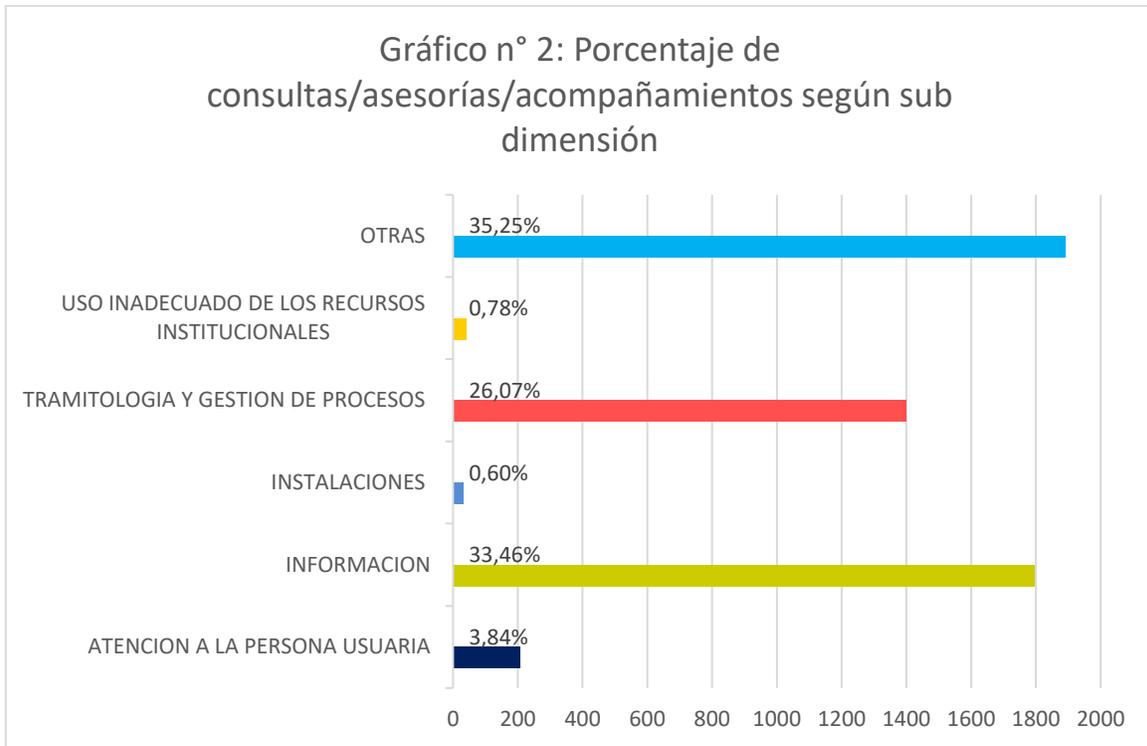
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
27	Consultas respecto a infraestructura de los centros educativos: trámites, procedimientos, órdenes sanitarias, avance de obras, presupuestos.	15	15	100.00%
28	Información Consejo Nacional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

El gráfico 1 muestra el porcentaje de consultas/asesorías/acompañamientos según su medio de ingreso.



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

Gráfico n° 2, muestra el porcentaje de consultas/asesorías/acompañamientos según sub dimensión.



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/>