



**MINISTERIO DE CIENCIA,
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA
Y TELECOMUNICACIONES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Informe Anual de labores 2025

Contraloría de Servicios



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

Contenido

PRESENTACIÓN:	3
I. FUNDAMENTO JURÍDICO	4
II. DESCRIPCIÓN GENERAL	4
III. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	4
IV. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	5
4.1 DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MICITT.	5
V. ATENCIÓN DE GESTIONES DURANTE EL AÑO 2025	6
5.1 TOTAL DE GESTIONES ATENDIDAS	6
5.2 CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE INGRESO	6
5.3 ANÁLISIS TÉCNICO	6
VI. ESTADO DE LAS GESTIONES	7
VII. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	7
7.1 REGISTRO DE GESTIONES:	8
7.2 ACCIONES DE LA CONTRALORÍA:	8
7.3 OTROS PROCESOS DE LA CS:	9
VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	10
IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES IDENTIFICADAS	10
X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	10
XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA	10
XII. CONCLUSIONES	12
XIII. ANEXOS	13



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

PRESENTACIÓN:

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N.° 9158, la Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) presenta el Informe Anual de Labores correspondiente al año 2025.

Este informe resume, de forma clara y ordenada, el trabajo realizado durante el año, las gestiones atendidas, los principales resultados obtenidos y las acciones desarrolladas para mejorar los servicios que brinda la institución.

Entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2025, la Contraloría de Servicios trabajó para garantizar una atención oportuna a las personas usuarias, dar seguimiento a sus consultas o inconformidades y coordinar con las diferentes áreas del Ministerio para brindar respuestas claras y responsables.

El documento se presenta al Despacho Ministerial para su conocimiento y aval, y posteriormente será remitido a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, conforme lo establece la normativa vigente.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

I. FUNDAMENTO JURÍDICO

El presente informe se elabora en acatamiento de lo establecido en la Ley N.° 9158, establece en el artículo 14, inciso 4 lo siguiente:

“Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por Mideplan, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.”

Es por esta razón que la Contraloría de Servicios rinde el informe que se detalla a continuación, que dispone la obligación de rendir un informe anual ante el jerarca institucional, detallando resultados de gestión, principales hallazgos, deficiencias detectadas y recomendaciones emitidas.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL

Durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2025, la Contraloría de Servicios desarrolló su gestión bajo los principios de legalidad, transparencia, eficiencia y mejora continua, garantizando la atención oportuna de las personas usuarias y fortaleciendo los mecanismos institucionales de calidad en el servicio.

La gestión incluyó atención de casos nuevos, seguimiento de gestiones del período anterior, emisión de recomendaciones técnicas y coordinación con las diferentes dependencias del Ministerio.

III. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

El Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) es el ente rector nacional en materia de ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones, encargado de formular políticas públicas, impulsar la transformación digital y promover el desarrollo tecnológico del país.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

En este contexto, la Contraloría de Servicios cumple una función estratégica al canalizar las inquietudes de la ciudadanía y fortalecer la mejora continua institucional.

III. INFORMACIÓN REFERENCIAL DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

4.1 DATOS DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS DEL MICITT.

La Contraloría de Servicios del MICITT como unidad asesora del Despacho Ministerial, se creó el 09 de abril del 2014, según oficio DM-170-14. La Contraloría de Servicios depende directamente del Jarca y tiene como finalidad promover el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que el MICITT brinda a la ciudadanía.

Según lo indicado en el oficio MICITT-DM-OF-1403-2025 de fecha 24 de noviembre del 2025, se giran instrucciones a la funcionaria a cargo de la Contraloría, las cuales indican que “deberá continuar realizando las funciones avaladas para el cargo de “Profesional de apoyo de la Contraloría de Servicios” siendo esta Profesional de Servicio Civil 1-B.

- Profesional de apoyo de la Contraloría de Servicios: Wendy Flores Pérez.
- Horario de atención: 08:00 a.m. a 04:00 p.m.
- Correo electrónico: contraloria.servicios@micitt.go.cr
- Teléfono: 2539-2310
- Sitio web institucional donde se visualiza la CS: <https://www.micitt.go.cr/contraloria-deservicios-2/>
- Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional: Unidad de STAFF.
- Ubicación de la CS en la estructura organizativa de acuerdo con el artículo 11 de la Ley N° 9158: Unidad asesora dependiendo directamente del Despacho Ministerial.
- Recursos de la CS:
 - Recursos Humano: Únicamente cuenta con una funcionara.
 - Recursos Presupuestarios: La CS no cuenta con recursos presupuestarios propios.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

La Contraloría de Servicios del MICITT tiene como principales funciones:

1. Recibir y tramitar consultas, quejas, inconformidades y solicitudes.
2. Dar seguimiento a los casos hasta su resolución.
3. Emitir recomendaciones técnicas orientadas a la mejora institucional.
4. Promover la cultura de servicio y la participación ciudadana.
5. Rendir informes anuales conforme a la normativa vigente.

IV. ATENCIÓN DE GESTIONES DURANTE EL AÑO 2025

5.1 TOTAL DE GESTIONES ATENDIDAS

Durante el año 2025 se atendieron:

- Doscientas cincuenta y siete (257) gestiones

Asimismo, se dio seguimiento a:

- Ocho (8) gestiones correspondientes al año 2024.

5.2 CLASIFICACIÓN SEGÚN CANAL DE INGRESO

Las 257 gestiones atendidas se distribuyen de la siguiente manera:

- 27 mediante formulario oficial de gestiones (pág. Web).
- 12 vía telefónica.
- 197 a través del correo electrónico oficial de la Contraloría de Servicios.
- 13 provenientes de otros correos institucionales.
- no se atendió ninguna gestión de manera presencial.

5.3 ANÁLISIS TÉCNICO

El 76,6 % de las gestiones ingresaron por medio del correo oficial de la Contraloría, lo cual evidencia que este canal constituye el principal medio de interacción con las personas usuarias.

El formulario institucional representa un 10,5 %, consolidándose como herramienta formal de recepción de casos.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

La atención telefónica (4,7 %) mantiene su relevancia como canal directo e inmediato.

Los otros correos institucionales (5 %) reflejan la necesidad de fortalecer la centralización del registro para garantizar trazabilidad integral.

VI. ESTADO DE LAS GESTIONES

Al cierre del período:

- La mayoría de las gestiones fueron debidamente atendidas y concluidas.
- Se dio seguimiento a 8 gestiones pendientes del año 2024.
- Quedaron 4 gestiones pendientes de resolución al finalizar 2025, distribuidas de la siguiente manera:
 - a) Dos (2) remitidas a la Dirección de Gobernanza Digital y relacionadas con certificados de firma digital.
 - b) Una (1) remitida a la Dirección de Innovación, Desarrollo e Investigación.
 - c) Una (1) gestión que no correspondía a competencias del MICITT.

Estas gestiones permanecen en trámite por depender de análisis técnicos específicos o por requerir coordinación interinstitucional.

Clasificación de las gestiones atendidas durante el año 2025:

- Cantidad de consultas registradas: 175
- Cantidad de quejas registradas: 16
- Cantidad de Sugerencias registradas: 6
- Cantidad de Felicitación registradas: 1
- Cantidad de Otras Gestiones registradas: 62

VII. APORTES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Durante el período se realizaron acciones que fortalecen la participación ciudadana y la gestión contralora, tales como:



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

7.1 REGISTRO DE GESTIONES:

1. Seguimiento sistemático de casos hasta su resolución.
2. Coordinación con las direcciones competentes para garantizar respuesta oportuna.
3. Identificación de tendencias recurrentes.
4. Orientación a personas usuarias sobre competencias institucionales.
5. Promoción de la mejora continua mediante observaciones técnicas.

Estos aportes contribuyen a prevenir recurrencia de situaciones similares y fortalecen la calidad del servicio institucional.

7.2 ELABORACIÓN DE EXPEDIENTES DIGITALES:

- a) MICITI-CS-EXP-001-2025-Seguimiento a recomendaciones de encuesta 2024
- b) MICITT-CS-EXP-002-2025 Esteban Zamora (Adriana Navarrete)
- c) MICITT-CS-EXP-003-2025 Martha H. Millán Yoldi
- d) MICITT-CS-EXP-004-2025 Sisibel Montes de Oca Saavedra
- e) MICITT-CS-EXP-005-2025 Guillermo Castro
- f) MICITT-CS-EXP-006-2025 Juan Carlos Solorzano Lara
- g) MICITT-CS-EXP-007-2025 Waldyn Murillo Pérez

7.3 ACCIONES DE LA CONTRALORÍA:

- a) Se elaboró MICITT-CS-INF-001-2025 Informe resultados encuesta percepción y satisfacción de los servicios de capacitaciones en Ciberseguridad y Certificadores de Firma Digital en el 2024.
- b) Se elaboró el memorándum MICITT-CS-MEMO-001-2025 sobre la Aplicación de Evaluación de los Servicios sobre la percepción y satisfacción de los servicios que brinda el Micitt.
- c) Se elaboró MICITT-CS-INF-002-2025 Informe Anual de Labores 2024 y se presentó al DM para seguidamente enviarlo a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios/ Modernización del Estado.
- d) Se elaboró y aplicó una encuesta anual a las personas usuarias del MICITT, sobre la percepción y satisfacción de los servicios que brinda el Micitt, primeramente, presentó al DM el MICITT-CS-INF-003-2025 Plan de Evaluación Servicios.
- e) De conformidad con la Ley n°. 9158 y en cumplimiento de los indicadores, se realizaron dos revisiones de los servicios publicados en la pág. Web, de los cuales se obtuvieron resultados y se presentaron los siguientes informes MICITT-CS-INF-004-2025 y MICITT-CS-INF-005-2025.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

- f) El 28 noviembre del 2025 se remite a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios/ Modernización del Estado, el oficio MICITT-DM-CS-OF-22-2025 con el informe MICITT-CS-INF-006-2025 sobre Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios para el año 2026.
- g) La CS elabora oficios (firmados por la señora ministra, el jefe de la UST y la Contralora de Servicios) para atender solicitado por la Ley N° 10.554 Ley Marco de Acceso a la Información Pública y su colaboración para actualizar y realizar una revisión al documento **“Preguntas Frecuentes”**, disponible en el siguiente enlace: <https://www.micitt.go.cr/contactenos/preguntas-frecuentes>.
- h) La CS realiza la actualización del documento de preguntas frecuentes en coordinación con las direcciones,
- i) Se realiza y coordina con la Unidad de Servicios Tecnológicos la publicación del documento y se actualiza la innovación de consultar las preguntas frecuentes en la página web institucional.

7.4 OTROS PROCESOS DE LA CS:

- Sobre la aplicación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2.0 (ITSP 2.0) se remite el oficio MICITT-CS-OF-020-2025 a la señora Ana Belén Mena Asesora del Despacho ministerial - Avances de ITSPCR 2.0
- Se realiza el oficio MICITT-DM-CS-OF-019-2025 para remitir información solicitada Karen Artavia de la Comisión Institucional de Accesibilidad y Discapacidad (CIAD) sobre el Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2025)
- Se realiza el Borrador del Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2025 y se remiten oficios MICITT-CS-OF-09-2025 a la Secretaría de Planificación Institucional o Sectorial y el oficio MICITT-CS-OF-010-2025 a la Encargada, Unidad de Comunicación, el fin de solicitar colaboración para realizar una revisión del documento.
- Se elabora el oficio MICITT-CS-OF-07-2025 como Respuesta al oficio MICITT-DM-CIEV-OF-003-2025 enviado a la señora Sylvia Jiménez Navarro de la Comisión Institucional de Ética y Valores MICITT



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

VIII. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

1. Seguimiento al proyecto Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT
2. Se realiza seguimiento al proceso relacionado con la estructura mínima de la CS y espacio físico por lo que se elabora el oficio **MICITT-CS-OF-014-2025**.

IX. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES IDENTIFICADAS

- Se realiza el oficio MICITT-CS-OF-21-2025 en el cual se solicita la creación de una sección de “Datos Abiertos” en la página web institucional.

X. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

En 2025 se inicia el **PROYECTO ARANDA**, impulsado por la Unidad de Servicios Tecnológicos. El señor **Eduardo Venegas**, Jefatura de la Unidad de Servicios Tecnológicos, informó al Despacho Ministerial la adquisición de la solución en nube:

Objetivo del Proyecto

Integrar en una sola plataforma informática la gestión de solicitudes de soporte, apoyo y servicios provenientes de Recursos Humanos (RRHH), Contraloría de Servicios, Servicios Generales y Unidad de Servicios Tecnológicos

La Contraloría asumió responsabilidades técnicas estratégicas:

- Definición de usuarios.
- Diseño de formularios.
- Elaboración de encuesta CS-2025.
- Definición de reportes requeridos.
- Desarrollo de hojas técnicas ModelTemplate y ProjectFormat.
- Diseño de notificaciones y presentación a personas usuarias.

La implementación oficial se realizará en el 2026

XI. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

- Impulsar el uso de una herramienta digital común para que todas las CS registren y den seguimiento a sus gestiones de manera ordenada y uniforme.
- Promover reuniones o espacios de intercambio entre Contralorías de Servicios para compartir experiencias y buenas prácticas.
- Fortalecer el reconocimiento del papel de la CS como enlace entre la ciudadanía, las áreas técnicas y las autoridades institucionales.
- Elaborar una guía práctica que ayude a las CS a analizar tendencias y proponer mejoras a partir de los casos que atienden.
- Ofrecer capacitaciones periódicas sobre cómo analizar casos, redactar informes claros y utilizar indicadores de gestión.
- Compartir informes comparativos que permitan a las CS conocer cómo están gestionando otras instituciones y aprender de ellas.
- Crear espacios de retroalimentación donde la Secretaría Técnica brinde observaciones y recomendaciones sobre los informes presentados.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

XII. CONCLUSIONES

Durante el año 2025, la Contraloría de Servicios mantuvo una gestión constante y comprometida con la atención a la ciudadanía.

En total, se atendieron 257 gestiones nuevas y se dio seguimiento a 8 casos pendientes del año 2024. Al cierre del período, únicamente quedaron 4 gestiones en trámite, las cuales dependen de análisis técnicos o coordinaciones específicas.

La mayoría de los casos ingresaron por medio del correo electrónico institucional, lo que demuestra que este canal se ha consolidado como el principal medio de comunicación con las personas usuarias.

Además de atender consultas, quejas y sugerencias, la Contraloría elaboró informes, aplicó encuestas de satisfacción y realizó acciones orientadas a mejorar los servicios institucionales. Esto permite no solo resolver casos individuales, sino también identificar oportunidades de mejora para la institución.

En general, los resultados reflejan una gestión ordenada, responsable y alineada con lo dispuesto en la Ley N.º 9158, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad del servicio y la transparencia institucional.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-002-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 1

XIII. ANEXOS

1. Tabla del Informe Anual del Jerarca 2025.
2. Tablas Informe Anual de Labores CS G2025.
3. Registro de Gestiones 2025 – Contraloría de Servicios.