



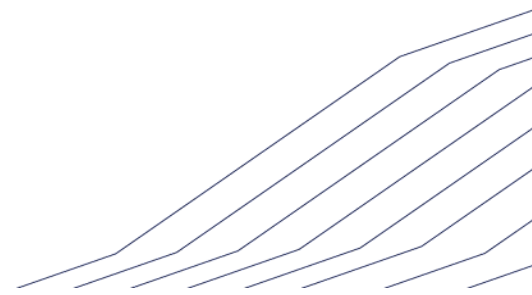
**MINISTERIO DE CIENCIA,  
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA  
Y TELECOMUNICACIONES**

**GOBIERNO  
DE COSTA RICA**

# **Informe de Resultados de la Evaluación de Percepción y Satisfacción de las Personas Usuarías.**

**Contraloría de Servicios**

**2025**





MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

## Contenido

### Tabla de contenido

Contenido .....	2
Siglas y Definiciones .....	4
Introducción .....	7
Objetivo General.....	7
Objetivo Específico .....	7
Antecedentes.....	7
Marco Normativo .....	9
Metodología Aplicada .....	9
Comunicación e implementación.....	9
Periodo de aplicación.....	9
Instrumento utilizado.....	10
Tipo de muestreo .....	10
Actualización de fichas técnicas de servicios .....	11
Resultados Generales.....	11
Características sociodemográficas .....	12
Resultados por Servicio: .....	13
Anuncios Comerciales .....	14
Capacitación de Ciberseguridad.....	14
Capacitación de Certificadores de Firma Digital.....	16
Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) .....	17
Inteligencia Artificial .....	18
Participación en Educación y Formación Técnica Dual .....	19
Soporte.....	20
Trámites de Radiodifusión .....	21
Oportunidades de mejora.....	22
Contraloría de Servicios .....	22
Las áreas que brindan servicios.....	23
Servicio y trámite .....	23
Anuncios Comerciales .....	23
Capacitación de Certificadores de Firma Digital.....	23
Capacitación de Ciberseguridad.....	24
Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) .....	24
Inteligencia Artificial .....	24
Participación en Educación y Formación Técnica Dual .....	24
Trámites de Radiodifusión .....	25
Conclusión.....	26

### Índice de Tablas.

Tabla 1. Cuadro de validaciones y autorizaciones .....	6
Tabla 2. Resumen metodológico de la evaluación .....	11
Tabla 3. Resumen de Evaluaciones Servicios General .....	12
Tabla 4. Resumen de las Evaluaciones de Firma Digital .....	13
Tabla 5. Resumen de resultados generales por servicio o trámite .....	13
Tabla 6. Resumen de Características sociodemográficas Trámite de Anuncios comerciales .....	14
Tabla 7. Grado de Satisfacción .....	14



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

Tabla 8. Resumen de Características sociodemográficas Capacitación de Ciberseguridad	15
Tabla 9. Grado de Satisfacción	16
Tabla 10. Resumen de Características sociodemográficas Capacitación de Certificadores de Firma Digital	16
Tabla 11. Grado de Satisfacción	17
Tabla 12. Resumen de Características sociodemográficas Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)	17
Tabla 13. Grado de Satisfacción	18
Tabla 14. Resumen de Características sociodemográficas Inteligencia Artificial	18
Tabla 15. Grado de Satisfacción	19
Tabla 16. Resumen de Características sociodemográficas Participación en Educación y Formación Técnica Dual	20
Tabla 17. Grado de Satisfacción	20
Tabla 18. Resumen de Características sociodemográficas servicio de Soporte	20
Tabla 19. Resumen de Características sociodemográficas Trámites de Radiodifusión	22
Tabla 20. Grado de Satisfacción	22

#### Índice de Gráficos.

Gráfico 1. Resultados generales de satisfacción	13
Gráfico 2. Resultados de satisfacción capacitación de Ciberseguridad	15
Gráfico 3. Resultados de percepción y satisfacción Firma Digital	17
Gráfico 4. Resultados de satisfacción en Centros Comunitarios Inteligentes	18
Gráfico 5. Resultados de satisfacción del servicio de Inteligencia Artificial	19
Gráfico 6. Resultados de satisfacción Programa Educación Dual	20
Gráfico 7. Resultados de satisfacción en servicio de Soporte	21
Gráfico 8. Resultados de satisfacción del Trámites de Radiodifusión	22



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

## Siglas y Definiciones

- ❖ **MICITT:** Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.
- ❖ **Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones:** Órgano del Poder Ejecutivo responsable de formular, coordinar y ejecutar las políticas públicas en materia de ciencia, innovación, tecnología y telecomunicaciones en Costa Rica.
- ❖ **CS:** Contraloría de Servicios.
- ❖ **Contraloría de Servicios:** Instancia institucional encargada de velar por la calidad de los servicios públicos, promover la participación de las personas usuarias y gestionar procesos de evaluación de percepción y satisfacción, conforme a la Ley N.º 9158.
- ❖ **Ley N.º 9158:** Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- ❖ **Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios:** Marco jurídico que regula la creación, funciones y responsabilidades de las Contralorías de Servicios en las instituciones públicas, incluyendo la evaluación periódica de la calidad de los servicios.
- ❖ **Reglamento de la Ley N.º 9158:** Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN.
- ❖ **Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN:** Norma que desarrolla y operacionaliza las disposiciones de la Ley N.º 9158, estableciendo lineamientos específicos para la evaluación de servicios y la mejora continua.
- ❖ **Evaluación de Percepción y Satisfacción:** Proceso sistemático mediante el cual se recopila y analiza la opinión de las personas usuarias sobre la calidad, oportunidad y utilidad de los servicios y trámites institucionales.
- ❖ **Personas usuarias:** Personas físicas que reciben o utilizan los servicios y trámites brindados por el MICITT, y cuya opinión constituye el insumo principal para la evaluación de la calidad del servicio.
- ❖ **Formulario de Evaluación:** Instrumento electrónico, aplicado mediante Formularios de Google, utilizado para recopilar la percepción y satisfacción de las personas usuarias posterior a la prestación del servicio o trámite.
- ❖ **CECI:** Centros Comunitarios Inteligentes.
- ❖ **Centros Comunitarios Inteligentes:** Espacios de acceso comunitario orientados a la formación y capacitación en tecnologías de la información y comunicación, mediante cursos y actividades formativas.
- ❖ **Capacitación de Ciberseguridad:** Servicio institucional orientado al fortalecimiento de las capacidades técnicas de las personas usuarias en materia de seguridad digital, mediante actividades formativas, capacitaciones y acciones de divulgación especializadas.
- ❖ **Firma Digital Certificada:** Servicio relacionado con la capacitación y certificación de personas autorizadas para operar como certificadores de firma digital, conforme al marco normativo vigente.
- ❖ **Educación y Formación Técnica Dual:** Modalidad educativa que articula la formación teórica con la práctica en entornos productivos, mediante la coordinación entre instituciones educativas, sector productivo y el Estado.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/01/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- ❖ **Trámites de Radiodifusión:** Conjunto de gestiones administrativas asociadas a la autorización, regulación y supervisión de servicios de radiodifusión, competencia del MICITT.
- ❖ **Soporte:** Servicio institucional orientado a la atención de consultas, incidencias y requerimientos técnicos o administrativos de las personas usuarias.



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

## Tabla 1. Cuadro de validaciones y autorizaciones

Elaborado por:	Aprobado por:
<p><b>Firmado digitalmente</b></p> <p>Recuerde validar siempre la firma digital certificada, tome en cuenta que la representación gráfica no es necesaria.</p> <p> MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES   GOBIERNO DE COSTA RICA</p>	<p><b>Firmado digitalmente</b></p> <p>Recuerde validar siempre la firma digital certificada, tome en cuenta que la representación gráfica no es necesaria.</p> <p> MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES   GOBIERNO DE COSTA RICA</p>
<p><b>Wendy Flores Pérez</b> <i>Profesional de Apoyo a la Contraloría de Servicios</i></p>	<p><b>Paula Bogantes Zamora</b> <i>Ministra • Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones</i></p>



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/01/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

## Introducción

La Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), en cumplimiento de lo establecido en la Ley N.º 9158 “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”, presenta el informe final de la Evaluación de la Percepción y Satisfacción de las personas usuarias de los servicios y trámites institucionales. Adicionalmente de conformidad con lo solicitado por la Contraloría de Servicios mediante el MICITT-CS-MEMO-001-2025 enviado el 22 abr 2025.

Este informe consolida los resultados obtenidos durante el periodo de evaluación, analiza la percepción de las personas usuarias respecto a la calidad de los servicios brindados y formula recomendaciones estratégicas. Dichas sugerencias están orientadas a la mejora continua, al fortalecimiento de la gestión institucional y a la promoción de una cultura de servicio centrada en la persona usuaria.

### Objetivo General

Analizar los resultados de la Evaluación de Percepción y Satisfacción aplicada a los servicios y trámites del MICITT durante el período 2025, con el fin de identificar fortalezas, oportunidades de mejora y formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de la calidad del servicio institucional.

### Objetivo Específico

- ❖ Analizar la percepción de las personas usuarias respecto a los servicios y trámites evaluados.
- ❖ Identificar tendencias generales y particulares por servicio.
- ❖ Formular oportunidades de mejora específicas por servicio evaluado.
- ❖ Proponer acciones de mejora para los servicios no evaluados.
- ❖ Fortalecer el rol de la Contraloría de Servicios como instancia articuladora de la mejora continua.

## Antecedentes

Como antecedente directo del presente informe, se cuenta con el documento **MICITT-CS-INF-001-2025, “Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción de las Personas Usuarias – Año 2024”**, elaborado por la Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

Dicho informe permitió identificar las principales fortalezas, oportunidades de mejora y tendencias en la prestación de los servicios institucionales, constituyéndose en un insumo fundamental para



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

la toma de decisiones, la formulación de acciones de mejora y el fortalecimiento de la gestión orientada a la persona usuaria.

Los resultados obtenidos en el periodo 2024 sirvieron como base para la planificación y ejecución del proceso evaluativo correspondiente al año 2025, garantizando la continuidad del ejercicio de evaluación de la calidad de los servicios, en apego a lo dispuesto en la **Ley N.º 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios**, y su Reglamento.

La evaluación de la percepción y satisfacción de los servicios del MICITT se enmarca en las funciones sustantivas de la Contraloría de Servicios, orientadas a velar por la calidad de los servicios públicos y a promover la participación de las personas usuarias en la mejora de la gestión institucional.

Otro antecedente principal, durante el año 2025 se elaboró el **MICITT-CS-INF-003-2025: Plan de Evaluación sobre la Percepción de los Servicios**, el cual definió los objetivos, alcance, metodología, instrumentos y cronograma para la aplicación de las encuestas de percepción y satisfacción.

Posteriormente, mediante el **MICITT-CS-MEMO-001-2025: Aplicación de Evaluación de los Servicios**, la Contraloría de Servicios solicitó formalmente a todas las jefaturas de direcciones y departamentos que brindan servicios y trámites institucionales, la aplicación de las evaluaciones correspondientes, con el fin de asegurar la participación de las personas usuarias y la recopilación de información relevante.

Como resultado de este proceso, se elaboraron dos informes parciales:

- **MICITT-CS-INF-004-2025: Informe de Resultados de Servicios 1**, enfocado en la identificación inicial de servicios evaluados y primeros resultados.
- **MICITT-CS-INF-005-2025: Informe de Revisión de Servicios 2**, orientado a la validación y revisión de los servicios identificados y sus resultados.

Adicionalmente, se recopilaron bases de datos en formato Excel correspondientes a las encuestas aplicadas, incluyendo evaluaciones específicas sobre:

- Capacitaciones a Certificadores de Firma Digital.
- Capacitación en Ciberseguridad
- Inteligencia Artificial.
- Trámites de Radiodifusión.
- Educación y Formación Técnica Dual.
- Anuncios comerciales.
- Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI).
- Servicios de Soporte.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/01/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

## Marco Normativo

De conformidad con el **artículo 14, inciso 13)** de la Ley N.º 9158, corresponde a las Contralorías de Servicios elaborar y aplicar instrumentos que permitan medir la percepción y satisfacción de las personas usuarias. Asimismo, el **artículo 19 del Reglamento a dicha Ley (Decreto Ejecutivo N.º 39096-PLAN)** establece la obligación de realizar evaluaciones periódicas de los servicios y promover la mejora continua en la prestación de estos.

## Metodología Aplicada

### Comunicación e implementación

Mediante el memorándum **MICITT-CS-MEMO-001-2025**, del 15 de abril de 2025, la Contraloría de Servicios comunicó a todas las jefaturas del Ministerio —especialmente a aquellas que reportaron servicios mediante ficha técnica— la implementación de la evaluación institucional. Se instruyó que la aplicación del instrumento debía realizarse a todas las personas que recibieran un servicio o trámite institucional.

Se comunicó mediante el Plan de Evaluación sobre la Satisfacción y la Percepción de los Servicios y Trámites **MICITT-CS-INF-003-2025** enviado al despacho ministerial lo indicado en el memorándum mencionado.

Adicionalmente se contó con la guía del señor Greivin José Barboza Retana, Jefatura de la Unidad de Estudios y Estadísticas de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial y se llegó a la conclusión que en la próxima evaluación que se aplicara mediante un CENSO por lo que se incorporó como parte de las oportunidades de mejora identificadas en el informe de resultado de la encuesta realizada en el año 2024 (Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción de las Personas Usuarias MICITT-CS-INF-001-2025).

### Periodo de aplicación

Aunque en el memorándum se estableció como periodo general de evaluación del 15 de mayo al 28 de noviembre de 2025, se presentaron ajustes operativos internos que no afectaron la recolección ni la integridad de los datos. Por lo que la evaluación se aplicó en dos momentos, debido a que una dependencia inició previamente el proceso:

- Departamento de Certificadores de Firma Digital: inició el 17 de marzo de 2025, en coordinación con la Contraloría de Servicios, en el cual se comunicó con el oficio MICITT-DGDCFD-OF-053-2025 respuesta al oficio MICITT-CS-OF-04-2025 sobre las recomendaciones enviadas a la dirección.
- El resto de las dependencias: implementaron la evaluación del 05 de junio al 21 de noviembre de 2025.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

### Instrumento utilizado

La herramienta aplicada fue un Formulario de Google, el cual se remitió a las personas usuarias posterior a la prestación del servicio o finalización del trámite.

Debido a que la Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital había iniciado previamente su propio instrumento, se utilizaron dos formularios electrónicos independientes:

- Un formulario para Certificadores de Firma Digital.  
(<https://forms.gle/45qbQAoDCFfw2TPC6>)
- Un formulario para el resto de las dependencias.  
(<https://forms.gle/KwXztUvxpvEPYENi7>)

Ambos instrumentos contenían variables homogéneas relacionadas con:

- Trato recibido.
- Claridad de la información.
- Oportunidad en la atención.
- Conocimiento del personal.
- Satisfacción general.

El uso de dos formularios no afectó la comparabilidad ni el análisis consolidado de resultados.

Es importante mencionar que, para efectos del análisis, los resultados se segmentaron por tipo de servicio solicitado, conforme a la Pregunta 7 del instrumento 2, lo cual permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora específicas para cada servicio evaluado.

### Tipo de muestreo

La evaluación se realizó bajo la modalidad de **censo**, no muestreo. Es decir, el instrumento se debía aplicar a todas las personas usuarias que recibieron un servicio o trámite durante el periodo de evaluación, conforme lo establecido en el memorándum institucional MICITT-CS-MEMO-001-2025 y a las fichas técnicas enviadas a la CS, que identificaban los servicios y trámites brindados, por lo que las jefaturas debían garantizar la aplicación sistemática del instrumento.

Siguiendo la recomendación del señor Barboza se solicitó utilizar un censo para la recolección de datos de la evaluación que se aplicó al finalizar el servicio o trámite, de forma electrónica, excluyendo consultas generales que no implicaran prestación de un servicio específico.

Por tratarse de un censo:

- No se calculó nivel de confianza.
- No se estimó margen de error.
- No se aplicaron técnicas de muestreo probabilístico.

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/01/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

## Actualización de fichas técnicas de servicios

Paralelamente a la aplicación de la evaluación, se solicitó a cada dependencia la actualización de sus fichas técnicas de servicios y trámites, en cumplimiento del artículo 14, inciso 1, de la Ley N.º 9158.

Este proceso permitió:

- Verificar los servicios y trámites efectivamente brindados.
- Informar especialmente a la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios de Mideplan los servicios y trámites verificados.
- Garantizar información actualizada para las personas usuarias.

La metodología aplicada permitió obtener mayor participación ya que la evaluación debía aplicarse al terminar la capacitación para que las personas usuarias puedan tener una opinión reciente del servicio, asegurando trazabilidad, cobertura total y análisis comparativo por servicio. Con esta información se generaron dos informes sobre la revisión de los servicios y tramites publicados en la página web institucional MICITT-CS-INF-004-2025 Informe de Revisión de Servicios y el MICITT-CS-INF-005-2025 Informe de Revisión de Servicios, con ellos se confirma la información y los servicios y tramites que evaluados.

## Resultados Generales

Los resultados generales reflejan una percepción mayoritariamente positiva de las personas usuarias respecto a los servicios y trámites brindados por el MICITT, destacándose el trato del personal, la utilidad de los servicios y el conocimiento técnico. Se aplicaron dos formularios muy semejantes

Tabla 2. Resumen metodológico de la evaluación

La aplicación de la evaluación iniciará	1 de mayo hasta el 31 de octubre del 2025
Modalidades de la evaluación	Vía correo electrónico / QR
Capacitación Firma Digital Certificada	275
Servicios brindados	335
Total, de personas evaluadas	<b>610</b>

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Formulario de Evaluación de la percepción y satisfacción de las personas usuarias por servicios recibidos de Capacitación Firma Digital Certificada. El estudio estuvo conformado por un total de 25 preguntas, desglosadas de la siguiente manera:

- ❖ Selección del Servicio que recibió 1
- ❖ Datos Personales 6
- ❖ Solicitud del Servicio 7



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

- ❖ El servicio recibido 11
- ❖ Total, de preguntas 25

Formulario de Evaluación de percepción y satisfacción de las personas usuarias por servicios y trámites recibidos en el MICITT 2025. El estudio estuvo conformado por un total de 22 preguntas, desglosadas de la siguiente manera:

- ❖ Datos Personales 6
- ❖ Solicitud del Servicio o trámite 6
- ❖ El servicio o trámite recibido 10
- ❖ Total, de preguntas 22

### Características sociodemográficas

La participación en la encuesta estuvo conformada mayoritariamente por personas usuarias de sexo masculino, seguidas por personas usuarias de sexo femenino. Un porcentaje mínimo de participantes optó por la opción “Prefiero no decirlo”.

Estos datos se presentan con fines estadísticos y de contextualización del estudio, garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes.

Tabla 3. Resumen de Evaluaciones Servicios General

Clasificación de la Persona Usuaría	
Hombre	232
Mujer	96
Prefiero no decirlo	7
Total, general	335
Edad de la Persona Usuaría	
15 a 20 años	12
21 a 30 años	52
31 a 50 años	189
51 a 65 años	78
Más de 66 años	3
Prefiero no decirlo	1
Total, general	335
Provincia	
Alajuela	47
Cartago	47
Guanacaste	10
Heredia	36
Limón	10
Puntarenas	30
San José	155
Total, general	335

<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 4. Resumen de las Evaluaciones de Firma Digital

Clasificación de la Persona Usuaría	
Hombre	96
Mujer	179
Total, general	275
Edad de la Persona Usuaría	
15 a 20 años	11
21 a 30 años	23
31 a 50 años	169
51 a 65 años	71
Prefiero no decirlo	1
Total, general	275
Provincia	
Alajuela	43
Cartago	56
Guanacaste	7
Heredia	37
Limón	8
Puntarenas	23
San José	101
Total, general	275

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Resultados por Servicio:

Tabla 5. Resumen de resultados generales por servicio o trámite

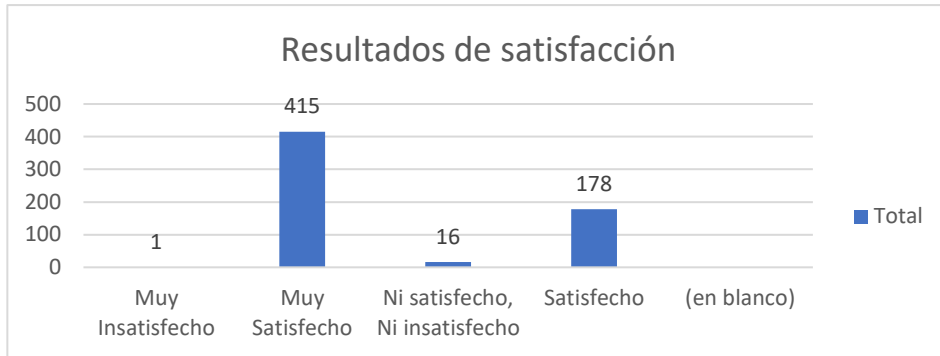
Resultados generales de Servicio o trámite		
Servicio o trámite	Cantidad	Porcentaje
Anuncios comerciales	1	0.16%
Capacitación de Certificadores de Firma Digital	276	45.25%
Capacitación de Ciberseguridad	232	38.03%
Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)	30	4.92%
Inteligencia Artificial	42	6.89%
Participación en Educación y Formación Técnica Dual	3	0.49%
Participación en Ferias Nacionales de Ciencia y Tecnología	1	0.16%
SopORTE *	21	3.44%
Trámites de Radiodifusión	4	0.66%
Total, general	<b>610</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 1. Resultados generales de satisfacción



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Anuncios Comerciales

En el servicio de **Anuncios Comerciales**, una única persona usuaria calificó el servicio como *Muy bueno*. No obstante, al tratarse de una sola respuesta, no es posible realizar un análisis objetivo ni representativo sobre la calidad del servicio o el nivel de satisfacción general. Por tanto, este resultado no puede utilizarse como base para emitir conclusiones sobre el desempeño del trámite evaluado.

Tabla 6. Resumen de Características sociodemográficas Trámite de **Anuncios comerciales**

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	San José	31 a 50 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 7. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	1	100%
Total	1	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Capacitación de Ciberseguridad

Los resultados correspondientes al servicio de **Capacitación de Ciberseguridad** representan un volumen de consultas 71,4%, lo que refleja una creciente preocupación institucional y ciudadana por la protección de la información, la gestión de riesgos digitales y la prevención de incidentes de seguridad informática. Este comportamiento confirma la necesidad de fortalecer acciones formativas, campañas preventivas y lineamientos técnicos en esta materia.



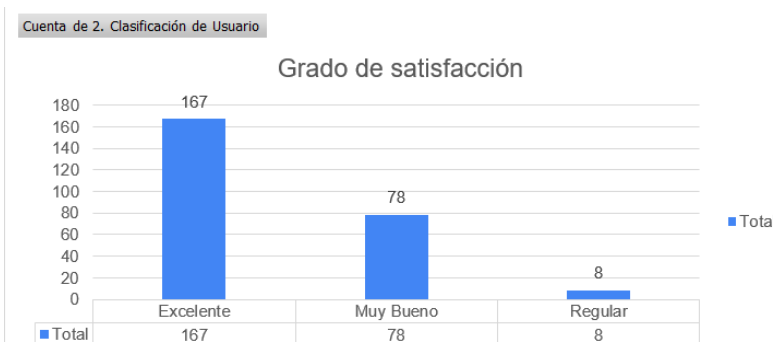
<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

Tabla 8. Resumen de Características sociodemográficas **Capacitación de Ciberseguridad**

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	Alajuela	15 a 20 años
		21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
Hombre	Cartago	21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	Guanacaste	31 a 50 años
	Heredia	15 a 20 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	Limón	31 a 50 años
	Puntarenas	21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	San José	15 a 20 años
		21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
Mujer	Alajuela	15 a 20 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	Guanacaste	15 a 20 años
		21 a 30 años
	Heredia	15 a 20 años
		31 a 50 años
	Limón	31 a 50 años
	Puntarenas	15 a 20 años
		21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	San José	21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
Prefiero no decirlo	Limón	31 a 50 años
	San José	51 a 65 años
		Prefiero no decirlo

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 2. Resultados de satisfacción capacitación de Ciberseguridad





<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 9. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	178	70,36 %
Bueno	71	28,06 %
Regular	3	1,19 %
Muy malo	1	0,40 %
Total	253	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

El 98,42 % de las personas usuarias calificó el servicio entre Muy bueno y Bueno, lo que refleja un alto nivel de satisfacción general. Solo un 1,59 % expresó una percepción entre Regular y Muy malo.

### Capacitación de Certificadores de Firma Digital

En cuanto al servicio de **Capacitación de Certificadores de Firma Digital**, el 98,54 % de las personas usuarias manifestó estar Satisfecho o Muy satisfecho con el servicio recibido, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción general. Solo un 1,45 % indicó una posición neutral y no se registraron valoraciones negativas.

Tabla 10. Resumen de Características sociodemográficas Capacitación de Certificadores de Firma Digital

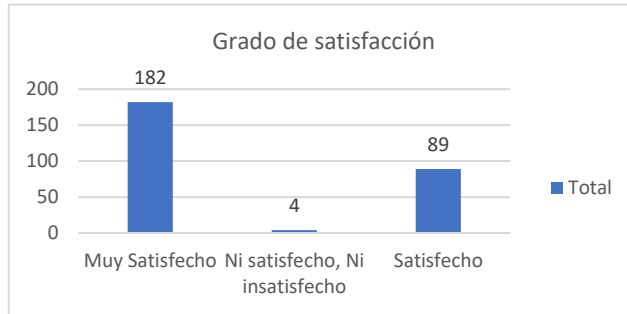
Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	Cartago	21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
		Más de 66 años
	Guanacaste	51 a 65 años
	Heredia	51 a 65 años
	Limón	31 a 50 años
	Puntarenas	21 a 30 años
Mujer	San José	21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
	Cartago	21 a 30 años
	Guanacaste	21 a 30 años

<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

	Puntarenas	31 a 50 años
Prefiero no decirlo	San José	51 a 65 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 3. Resultados de percepción y satisfacción Firma Digital



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 11. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Nivel de satisfacción	Cantidad	Porcentaje
Muy satisfecho	182	66,18 %
Satisfecho	89	32,36 %
Ni satisfecho, ni insatisfecho	4	1,45 %
Total, general	275	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)

Los resultados de los Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) muestran una valoración altamente positiva: de 30 evaluaciones, el 76.67% calificó el servicio como “muy bueno” y el 23.33% como “bueno”, evidenciando un alto nivel de satisfacción. No obstante, se recomienda aumentar la divulgación para ampliar su alcance y acceso oportuno.

Tabla 12. Resumen de Características sociodemográficas Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	San José	21 a 30 años
		31 a 50 años
	Alajuela	21 a 30 años
		31 a 50 años
	Cartago	31 a 50 años
Mujer	Heredia	31 a 50 años
	Limón	31 a 50 años
	Alajuela	21 a 30 años



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

		31 a 50 años
	Cartago	31 a 50 años
	Guanacaste	21 a 30 años
	Heredia	31 a 50 años
	Limón	21 a 30 años
	San José	31 a 50 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 4. Resultados de satisfacción en Centros Comunitarios Inteligentes



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 13. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Bueno	7	23.33%
Muy bueno	23	76.67%
Total	30	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Inteligencia Artificial

En el caso del servicio relacionado con **Inteligencia Artificial**, el **97,62 %** de las personas usuarias calificó el servicio entre *Muy bueno* y *Bueno*, lo que evidencia una percepción altamente positiva. Solo un **2,38 %** lo valoró como *Regular*, sin registrarse calificaciones negativas.

Tabla 14. Resumen de Características sociodemográficas *Inteligencia Artificial*

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	Alajuela	31 a 50 años
		31 a 50 años
Hombre	Cartago	51 a 65 años
	Guanacaste	31 a 50 años
	Heredia	31 a 50 años



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

	Limón	31 a 50 años 51 a 65 años
	Puntarenas	51 a 65 años
	San José	15 a 20 años 21 a 30 años 31 a 50 años 51 a 65 años
Mujer		21 a 30 años 31 a 50 años
		21 a 30 años 31 a 50 años
		31 a 50 años
	San José	21 a 30 años 31 a 50 años 51 a 65 años Más de 66 años
Prefiero no decirlo		31 a 50 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 5. Resultados de satisfacción del servicio de Inteligencia Artificial



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 15. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy bueno	31	73,81 %
Bueno	10	23,81 %
Regular	1	2,38 %
Total	42	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Participación en Educación y Formación Técnica Dual

Los resultados correspondientes a la **Participación en Educación y Formación Técnica Dual** muestran una percepción positiva por parte de las personas usuarias. De un total de 3 evaluaciones, el 66.67% calificó el servicio como “bueno” y el 33.33% como “muy bueno”, reflejando una valoración favorable general. No obstante, se recomienda continuar fortaleciendo



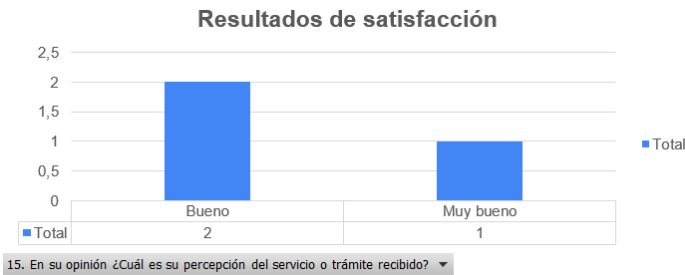
<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

la divulgación y planificación de la oferta formativa para incrementar la satisfacción y el alcance del servicio.

Tabla 16. Resumen de Características sociodemográficas Participación en Educación y Formación Técnica Dual

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	Alajuela	21 a 30 años
	Cartago	21 a 30 años
	San José	51 a 65 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025  
Gráfico 0. Resultados de Satisfacción Programa Educación Dual



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 17. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Bueno	2	66.67%
Muy bueno	1	33.33%
Total	3	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Soporte

Los resultados correspondientes al servicio de **Soporte** el 76,19 % de las personas usuarias calificó el servicio como *Muy buena*, mientras que el 23,81 % lo evaluó como *Buena*, lo que evidencia una percepción ampliamente favorable del servicio de Soporte durante el período evaluado.

Tabla 18. Resumen de Características sociodemográficas servicio de **Soporte**

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
		21 a 30 años
		31 a 50 años
		51 a 65 años
Hombre	Cartago	Más de 66 años

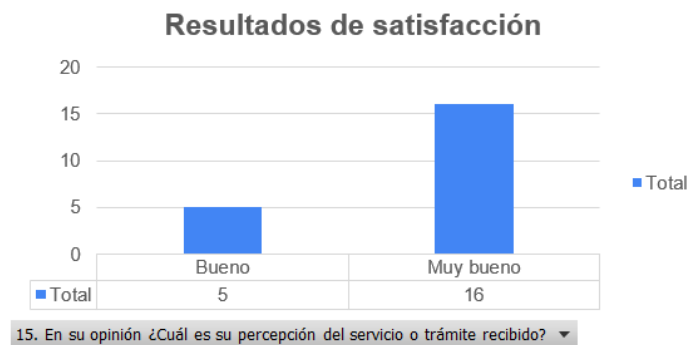


<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

	Guanacaste	51 a 65 años
	Heredia	51 a 65 años
	Limón	31 a 50 años
	Puntarenas	21 a 30 años
	San José	21 a 30 años 31 a 50 años 51 a 65 años
Mujer	Cartago	21 a 30 años
	Guanacaste	21 a 30 años
	Puntarenas	31 a 50 años
Prefiero no decirlo	San José	51 a 65 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 7. Resultados de satisfacción en servicio de Soporte



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Bueno	5	23,81 %
Muy bueno	16	76,19 %
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Trámites de Radiodifusión

Los resultados de los **Trámites de Radiodifusión** evidencian una percepción dividida: el 50 % de las personas participantes calificó el servicio como *Muy malo*, mientras que el 50 % lo evaluó de forma positiva (*Bueno* y *Muy bueno*).

No obstante, debido a que únicamente se recibieron cuatro (4) respuestas, esta participación es insuficiente para realizar un análisis representativo o emitir conclusiones relevantes sobre la



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF-001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

calidad del servicio. Por tanto, los resultados deben considerarse únicamente como una referencia preliminar.

Tabla 19. Resumen de Características sociodemográficas *Trámites de Radiodifusión*

Clasificación de la Persona Usuaría	Provincia	Edad
Hombre	San José	31 a 50 años
Mujer	Heredia	51 a 65 años
	San José	31 a 50 años

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Tabla 20. Grado de Satisfacción

Grado de Satisfacción		
Clasificación	Cantidad	Porcentaje
Muy malo	2	50,00 %
Bueno	1	25,00 %
Muy bueno	1	25,00 %
Total	4	100%

Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

Gráfico 8. Resultados de satisfacción del Trámites de Radiodifusión



Fuente: Elaboración propia con base en resultados de la encuesta de percepción y satisfacción, 2025

## Oportunidades de mejora

### Contraloría de Servicios

Para fortalecer la gestión de la Contraloría de Servicios, se proponen las siguientes acciones concretas:

- Verificar periódicamente que las acciones de mejora acordadas a partir de las encuestas realmente se estén cumpliendo.
- Comparar los resultados de cada año para identificar si el servicio mejora, se mantiene o presenta retrocesos.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/01/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Enviar los resultados de las encuestas a cada Dirección de forma clara y resumida, indicando los puntos fuertes y los aspectos por mejorar.
- Aumentar la participación en las encuestas recordando a las personas usuarias que la completen al finalizar el trámite, facilitando el enlace directo o código QR y enviando un recordatorio cuando sea posible.

## Las áreas que brindan servicios

Del análisis de los resultados se identifican oportunidades de mejora de carácter transversal, aplicables a todas las áreas que brindan servicios y trámites institucionales, entre las que se señalan:

- Mantener la información de los servicios clara, actualizada y fácil de encontrar.
- Responder en el menor tiempo posible y dar seguimiento hasta cerrar cada gestión.
- Enviar copia a la Contraloría de Servicios de las gestiones relevantes y acciones de mejora implementadas, para facilitar el seguimiento.
- Aplicar la evaluación de servicios mediante código QR, compartiéndolo al finalizar cada trámite, capacitación o actividad.
- Invitar a la Contraloría de Servicios a participar en giras, webinars y otros eventos institucionales, con el fin de aplicar directamente las encuestas de evaluación.
- Promover activamente la participación de las personas usuarias en las evaluaciones, recordando su importancia para mejorar los servicios.

## Servicio y trámite

### Anuncios Comerciales

- Mantener en la página web la información del trámite clara y actualizada (requisitos, pasos y plazos).
- Responder los trámites en el menor tiempo posible y darles seguimiento hasta su cierre.
- Informar a la persona usuaria sobre el avance de su gestión y los tiempos estimados.
- Aplicar la evaluación del servicio compartiendo un código QR al finalizar el trámite y coordinando para que la Contraloría de Servicios aplique la evaluación.

### Capacitación de Certificadores de Firma Digital

- Publicar y mantener actualizada en la página web la información completa del servicio (objetivo, requisitos, pasos, plazos y calendario de capacitaciones).
- Divulgar con anticipación las actividades y ampliar la cobertura para llegar a más personas.
- Actualizar los contenidos e incluir más ejercicios prácticos, brindando acompañamiento técnico a las personas participantes.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF- 001-2026
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 23/02/2026
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Invitar a la Contraloría de Servicios a las capacitaciones para aplicar directamente la evaluación y compartirla mediante código QR al finalizar cada actividad.

### Capacitación de Ciberseguridad

- Ampliar la cantidad de capacitaciones y su cobertura, para llegar a más personas usuarias.
- Divulgar con mayor anticipación el calendario, requisitos y detalles de cada actividad.
- Actualizar los contenidos e incorporar más ejercicios prácticos, según las necesidades identificadas.
- Invitar a la Contraloría de Servicios a las capacitaciones, con el fin de aplicar directamente la evaluación a las personas participantes.
- Mantener actualizada y clara la información del servicio en la página web institucional.

### Cursos en Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)

- Publicar y mantener actualizada en la página web la información completa de los cursos, incluyendo objetivo, requisitos, pasos para inscribirse, plazos, fechas y lugares.
- Divulgar los cursos con anticipación en la página web y redes sociales para llegar a más comunidades.
- Ampliar la cobertura en coordinación con los CECI y ofrecer cursos según las necesidades identificadas en cada zona.
- Coordinar e invitar a la Contraloría de Servicios para aplicar la evaluación al finalizar cada curso, mediante código QR.

### Inteligencia Artificial

- Definir claramente cada servicio o actividad (curso, webinar, taller u otro) y mantener publicada y actualizada en la sección de Servicios y Programas de la página web institucional la información completa: objetivo, alcance, requisitos, pasos y plazos.
- Mejorar la divulgación en la página web y redes sociales para ampliar la cobertura a nivel nacional.
- Actualizar los contenidos e incorporar más información sobre los servicios, según las necesidades identificadas.
- Invitar a la Contraloría de Servicios a las actividades para aplicar directamente la evaluación y compartirla mediante código QR al finalizar cada evento.

### Participación en Educación y Formación Técnica Dual

- Publicar en la página web información clara y actualizada sobre los programas (objetivo, requisitos y beneficios).
- Divulgar los programas en la web y redes sociales para que más personas los conozcan.
- Mantener una coordinación básica y constante con las instituciones participantes.



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF- 001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/01/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

- Brindar información y orientación oportuna a las personas que participan en el programa.

### Trámites de Radiodifusión

- Publicar y mantener actualizada en la página web institucional la información completa del trámite (objetivo, requisitos, pasos, plazos y canales de atención), asegurando que sea clara y fácil de comprender.
- Comunicar al usuario el avance de los tramites los tiempos de respuesta mediante una mejor organización y seguimiento interno de las gestiones.
- Fortalecer los canales de atención y dar seguimiento oportuno a cada trámite hasta su resolución.
- Invitar a la Contraloría de Servicios en la comunicación de la resolución para aplicar directamente la evaluación y compartirla mediante código QR.



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	<b>Código: MICITT-CS-INF- 001-2026</b>
<b>Informe de Resultados de Evaluación</b>	<b>Fecha: 23/02/2026</b>
<b>Elaborado por: Wendy Flores Pérez</b>	<b>Versión: 01</b>

## Conclusión

La Evaluación de la Percepción y Satisfacción de los Servicios y Trámites del MICITT constituye una herramienta estratégica de gestión, orientada al fortalecimiento de la calidad del servicio público, la mejora continua y la rendición de cuentas institucional. Los resultados obtenidos evidencian una valoración mayoritariamente positiva por parte de las personas usuarias respecto a los servicios brindados, así como la identificación de oportunidades de mejora claras y concretas, las cuales deben ser abordadas de manera planificada y sistemática.

En este contexto, la Contraloría de Servicios desempeña un rol fundamental como instancia articuladora, responsable de promover, coordinar y dar seguimiento a los procesos de evaluación de la percepción y satisfacción, así como de impulsar la adopción de acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión institucional. Su labor contribuye de manera directa a la consolidación de una cultura organizacional centrada en la persona usuaria, al mejoramiento de los procesos de atención y a la optimización de los servicios y trámites que brinda el MICITT, en apego a los principios de eficiencia, transparencia y calidad del servicio público.