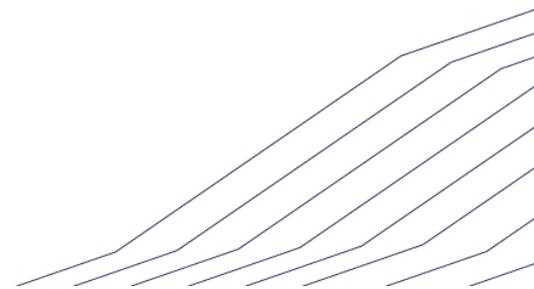




**MINISTERIO DE CIENCIA,
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA
Y TELECOMUNICACIONES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Informe de Resultados de la Encuesta de Percepción y Satisfacción de las Personas Usuarias. 2024





MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

12 de marzo de 2025

Costa Rica, Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), Contraloría de Servicios, 2025.

1. Informe de Resultados de la Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de los servicios recibidos en el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones en el 2024.

Elaborado por:



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Servicios evaluados por la Contraloría de Servicios del MICITT en el 2024:

- Capacitaciones de Ciberseguridad
- Capacitaciones Certificadores de Firma Digital



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

1. Contenido

1. Contenido	4
2. Objetivo general:	6
Objetivo específico:	6
3. Descripción General	7
4. Metodología aplicada	7
4.1 Primer planteamiento y marco muestral	7
4.2 Segundo planteamiento y marco muestral	8
4.3 Tercer planteamiento y marco muestral	9
5. Descripción del proceso de ejecución	9
5.1 El Formulario	9
5.2 Protocolo de aplicación:	10
5.2 La ejecución	12
6. Resultados	13
6.1 Características sociodemográficas:	14
6.2 Nivel de percepción y grado de satisfacción de los servicios	16
6.3 Preguntas complementarias	21
6.4 Respuestas:	21
7. Consideraciones	22
8. Identificación de oportunidades de mejora	22
a. Curso de Ciberseguridad:	22
b. Certificadores de Firma Digital:	23
c. Contraloría de Servicios:	23
9. Anexos	24
Anexo 1: oficio MICITT-CS-OF-019-2024	24
Anexo 2: oficio N° MICITT-DM-CS-OF-014-2024	25



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Anexo 3: oficio N° MICITT-DM-CS-OF-015-2024	26
Anexo 4: Marco muestral	27
Anexo 6: Lista de preguntas	33



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

2. Objetivo general:

El principal objetivo es cumplir con lo establecido en la Ley N° 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios”, en el artículo N°14.- “Funciones de las contralorías de servicios”, inciso 13), el cual establece:

Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas.

Adicionalmente, lo indicado en el “Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios” Decreto N.º 39096-PLAN, en el artículo N°19.-Funciones de la o el CONTRALOR inciso 1):

Realizar evaluaciones periódicas de los servicios para conocer la percepción de las PERSONAS USUARIAS sobre los mismos y emitir las recomendaciones pertinentes. Estas evaluaciones pueden realizarse por medios escritos, telefónicos, digitales, entre otros.

Objetivo específico:

- En este estudio se busca obtener información relevante y oportuna directamente de las personas usuarias con respecto a la percepción y satisfacción de los servicios encuestados, buscando identificar oportunidades de mejora para brindar una alta calidad de estos.
- Además, el presente estudio permitirá cumplir con el compromiso establecido en el Plan Anual de la Contraloría de Servicios para el 2024.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

3. Descripción General

La encuesta de “percepción y satisfacción de las personas usuarias del MICITT respecto a las gestiones presentadas, en el año 2024” se realizó en acatamiento a lo indicado en la Ley N° 9158: “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”. Siguiendo, además, las pautas establecidas en el procedimiento N° MICITT-PC-SICP-V.02-2024 denominado: Evaluación de la percepción de los servicios.

4. Metodología aplicada

4.1 Primer planteamiento y marco muestral

En el primer planteamiento para realizar la encuesta se remitió al despacho de la señora ministra un informe con el plan metodológico en el cual se informa la cantidad de consultas atendidas por la Contraloría de Servicios en el que se muestran cuadros resumen en los cuales se identifican gran cantidad de consultas sobre los temas de capacitaciones de Certificadores de Firma Digital y capacitaciones de Ciberseguridad, por lo que se propone ante el Despacho ministerial realizar la evaluación a esos dos servicios mediante el oficio MICITT-CS-OF-019-2024 Aprobación propuesta de encuesta usuarios de la CS (**anexo No. 1**) en el que se remitió el documento MICITT-CS-INF-002-2024 2024 denominado: “Plan de Evaluación sobre la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios recibidos en el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones en el 2024”, por correo electrónico el 30 de octubre de 2024, por lo que el 14 de noviembre del 2024 el despacho ministerial da el aval para realizar la encuesta a los servicios mencionados.

Para la definición de la muestra, se solicitó mediante correo electrónico a la Dirección de Ciberseguridad y a la Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital, mediante los oficios N° MICITT-DM-CS-OF-014-2024 (**anexo No. 2**) y N° MICITT-DM-CS-OF-015-2024 (**anexo No. 3**), esto con el fin de proporcionar un registro de personas que hubiesen recibido estos tipos de capacitaciones (servicios) durante el 2024, quienes por medio de correo electrónico remitieron la información solicitada, con corte al 30 de septiembre de 2024. (**anexo No. 5**).

Continuando con el proceso de cálculo de la muestra, se solicitó apoyo al compañero Greivin José Barboza Retana Jefatura de la Unidad de Estudios y Estadísticas de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial, por medio del correo electrónico y se programó una reunión para definir la muestra con los datos obtenidos de las consultas de la Contraloría de Servicios y de las bases de datos proporcionada por la Dirección de Ciberseguridad y por la Dirección de



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital, y con ello obtener una muestra para realizar la encuesta que se debía aplicar en el 2024.

En la reunión se conversaron varios puntos muy importantes para lograr los objetivos expuestos en el plan, entre los que se pueden mencionar:

1. Definir los objetivos de la encuesta, se establecieron los parámetros cuantificables y obtener datos para poder traducir la información a cualitativa.
2. El orden de las preguntas en el cual primero se debía obtener la información básica, luego la clasificación.
3. El tipo de preguntas como de opción múltiple, en escala respuestas Likert, de matriz, de menú desplegable, preguntas abiertas, demográficas, y de ranking.
4. La definición de la muestra: se indicó que la población que se debía analizar para obtener la muestra eran únicamente las personas que habían participado en las capacitaciones indicadas en el plan por lo que fue conveniente utilizar únicamente las bases de datos proporcionadas por las direcciones, ya que las poblaciones en cuestión eran diferentes a las que presentan gestiones ante la Contraloría de Servicios.
5. Tipo de respuestas para las preguntas, si debían ser abiertas, cerradas o mixtas, en el cual se definió la escala de Likert, método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre el tema.

4.2 Segundo planteamiento y marco muestral

Teniendo claro el proceso que se debía realizar y el instrumento que se iba aplicar para obtener los resultados en la encuesta Inicialmente, se procedió a definir la muestra en un proceso de depuración, se eliminaron correos iguales para evitar duplicidad. Entonces de un total inicial de 653 personas con la depuración se redujo a 638. A partir de estos 638 se calculó el tamaño de muestra utilizando un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, dando como resultado un total de 241. El cálculo fue realizado utilizando la herramienta gratuita [surveymonkey.com](https://www.surveymonkey.com), sugerida por el funcionario Greivin José Barboza Retana

En una segunda etapa, se ordenó el listado de los 638 por orden alfabético según el nombre de la persona, asignándoles un código consecutivo llamado ID. Finalmente, como método de selección de los elementos del listado se utilizó un muestreo aleatorio sistemático, hasta completar los 241 elementos de la muestra.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

4.3 Tercer planteamiento y marco muestral

En una tercera y última revisión, el marco muestral estuvo compuesto por 611 personas, se realiza el cálculo utilizando un muestreo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del **5%**, en el que finalmente se obtiene un tamaño de muestra de 237.

Posteriormente, se ordenaron los elementos por orden alfabético según el nombre de la persona asignándoles un código consecutivo. Como método de selección de los elementos del listado se utilizó un muestreo aleatorio sistemático, hasta completar los 237 elementos de la muestra. De igual manera el cálculo fue realizado utilizando la herramienta gratuita [surveymonkey.com](https://www.surveymonkey.com) Anexo No. 7

Se muestra a continuación un resumen metodológico de la encuesta:

Tabla 1. Resumen metodológico encuesta

Fecha aplicación de la encuesta	Del 14 de noviembre al 20 de diciembre, 2024.
Modalidades de la entrevista	Vía correo electrónico, Vía telefónica
Responsable aplicación de la encuesta	Wendy Flores Pérez
Tamaño de la población	611
Tamaño muestral	237
Nivel de confianza	95%
Margen de error	5%

Fuente: Propia.

La respuesta efectiva fue de 21 formularios contestados según los registros de Google Formularios.

5. Descripción del proceso de ejecución

5.1 El Formulario

La Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios proporciona una encuesta estándar para el uso de las Contralorías de Servicios, a pesar de ello, se prefirió desarrollar un formulario por medio de “Google Formularios” adaptado al contexto institucional, buscando innovar y agilizar la participación en la encuesta. Este formulario contó con el aval del Despacho Ministerial, brindado mediante correo electrónico el 14 de noviembre de 2024. La presentación de este formulario se puede ver en el siguiente enlace: <https://forms.gle/sPqCL2w6GXoHfKCh7>. Para el desarrollo del formulario de forma segura se contó con el apoyo del funcionario Esteban Monge, Profesional en Informática de la Unidad de



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Servicios Tecnológicos, el cual fue fundamental para realizar toda la programación del formulario para enviarlo de forma segura a todos los correos electrónicos de la muestra seleccionada.

5.2 Protocolo de aplicación:

Además, en el documento N° MICITT-CS-INF-003-2024 denominado: “*Protocolo de aplicación de encuesta sobre la percepción y satisfacción de las personas usuarias respecto a los servicios recibidos en el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones*” (Anexo No.2), se detallaron las instrucciones generales y la forma en que se aplicaría el formulario

Instrucciones generales son:

- a) Construcción del formulario:
 - Se utilizará el formulario denominado: Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias.
 - Se procede a seleccionar dos servicios para redactar las preguntas acordes al servicio recibido.
 - Se utiliza la herramienta de Google formularios para introducir las preguntas.
- b) Recolección de datos de la muestra
 - Se realiza un análisis de los datos ingresados en el control llamado Registro de Gestiones de la Contraloría de Servicios.
 - Se seleccionan los servicios para la aplicación de la encuesta de percepción.
 - Se solicita colaboración a las dependencias que brindan el servicio.
- c) Instrucciones para llenar el formulario:
 - Se selecciona el siguiente enlace para abrir el cuestionario para la encuesta
 - En el formulario se completará en el mismo enlace.
 - Desde el correo electrónico de la Contraloría de Servicios se enviará el enlace al destinatario (a) indicando lo siguiente:
 - ✓ En el asunto: “*Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT*”.
 - ✓ *En el cuerpo del correo:*

“Estimado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo. Para el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones su opinión es de suma importancia. El conocer su percepción y su grado de satisfacción con el servicio recibido durante este año, nos permitirá identificar oportunidades de mejora.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Favor contestar el cuestionario en el enlace adjunto, de ser posible en un plazo de 5 días.

En caso de consultas puede realizarlas a esta dirección electrónica o llamar al número telefónico 2539-2310.

Agradecemos su tiempo, así como la información proporcionada.”

Es importante mencionar que mediante correo electrónico el cuerpo del correo fue modificado como sugerencia de la asesora Dayana Mejía del despacho de la señora ministra, por lo que el cuerpo del correo quedo de la siguiente manera:

Google Forms

Estimado (a) señor (a):

Reciba un cordial saludo. Para el Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones su opinión es de suma importancia. Se le agradece responder la siguiente encuesta. Se garantiza la confidencialidad de sus datos y de la información, según el artículo N°39 del Reglamento a la Ley 9158 y la ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales. Muchas gracias por su tiempo.

Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias por servicios recibidos en el MICITT

La Contraloría de Servicios les solicita en forma respetuosa se sirva colaborarnos como usuario de los servicios que brinda el MICITT, para que con su experiencia nos retroalimente sobre la calidad de prestación de los servicios y grado de satisfacción en procura de posibles mejoras que puedan ser requeridas a futuro.

Para ingresar a la encuesta, seleccione el siguiente cuadro:

Resaltando el artículo N°39 del Reglamento a la Ley 9158 y la ley N° 8968 Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales.

Para la presentación del formulario se redactó el siguiente texto como presentación adicional y solicitud de participación:

“Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias por servicios recibidos en el MICITT

La Contraloría de Servicios les solicita en forma respetuosa se sirva colaborarnos como usuario de los servicios que brinda el MICITT, para que con su experiencia nos retroalimente sobre la calidad de prestación de los servicios y grado de satisfacción en procura de posibles mejoras que puedan ser requeridas a futuro”



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Se deberá descargar la matriz de Excel que genera la aplicación de Formularios de Google y será incluida en el expediente correspondiente a este proceso de encuesta.
- En caso de no obtener respuesta en el plazo solicitado, se enviará un correo recordando la encuesta. Además, se anotará la fecha de seguimiento en el control de Excel.

d) Consideraciones

- En caso de no obtener respuesta por correo electrónico, se consultará a la Dirección Nacional de Ciberseguridad y a la Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital si cuentan con un número telefónico donde se pueda contactar al usuario (a). Si cuenta con el dato se procederá a contactar al usuario por este medio para la aplicación de la encuesta.
- Si no se cuenta con este dato o tampoco responde por este medio, se realizará la indicación en el control de Excel llamado “Encuestas enviadas”.

e) Aplicación de encuestas mediante teléfono

Para la aplicación de las encuestas se utilizará el Formulario de Google Chrome se enviará por correo electrónico un enlace con la encuesta para llenar el formulario por lo que no se realizarán llamadas telefónicas. Además de eso, todas las personas de la muestra cuentan con correo electrónico.

Solo en caso de que no realice la encuesta y que tampoco conteste al seguimiento en el tiempo establecido se realizaría una llamada telefónica para recordar llenar el formulario.

5.2 La ejecución

Para iniciar con el proceso de ejecución de la encuesta se realizaron previas pruebas para verificar el modo en que se recibirían los formularios, además de la forma en que se recibiría la información de los formularios completos.

El proceso del envío de la encuesta se inicia el 14 de noviembre de 2024, con un total de 237 formularios enviados por medio de correo electrónico por la Contraloría de Servicios con toda la información anteriormente mencionada. De ese primer envío únicamente se obtuvieron 5 formularios completos, 5 dieron error y 1 con correo de respuesta que se encontraba fuera de la oficina.

Asimismo, se enviaron recordatorios a todos aquellos correos de los que no se había obtenido respuesta, estos seguimientos se encuentran evidenciados en la matriz de “Control de Encuestas Enviadas” de la siguiente manera:



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Seguimiento #1: enviado el 20 de noviembre, en el cual se recibieron 7 formularios completos, 3 con respuesta fuera de la oficina, 2 el correo dio error y 1 con respuesta de vacaciones.
- Seguimiento #2: enviado el 28 de noviembre, se recibieron 2 formularios completos.
- Seguimiento #3: enviado el 06 de diciembre, se recibió 1 formulario completo.
- Seguimiento #4: enviado el 16 de diciembre, se recibieron 5 formularios completos, 5 se recibe respuesta fuera de la oficina catalogados sin respuesta y 6 se recibe respuesta que están de vacaciones.

Al no haber mucha recepción de formularios completados vía correo electrónico, se procedió a consultar a la Dirección de Ciberseguridad si contaban con los números telefónicos donde se pudieran contactar a los usuarios pendientes de completar la encuesta, a lo que se recibió una respuesta negativa, ya que el área no contaba con este dato. De igual manera se solicitó a la Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital y remitieron la base de datos con los números de teléfono, por lo que se hizo la selección de los números de teléfono existentes con respecto a la muestra y se obtuvo un total de 12 números presentes en la muestra, el 19 de diciembre de 2024 mediante llamada telefónica se solicitó completar la encuesta.

Se registra el seguimiento en la matriz de “Control de Encuestas Enviadas” de la siguiente manera:

- Seguimiento #5: el 19 de diciembre, vía teléfono se realizaron 12 llamadas, 2 completaron el formulario, 8 no se concretó la llamada, 1 indicó que el número no existe y 1 solo dio tono de ocupado.

6. Resultados

El cuestionario empleado para este estudio se redactó con el apoyo de las personas enlace de Direcciones, el departamento de Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial y estuvo conformado por un total de 21 preguntas, en 6 sesiones, de la siguiente manera:

Sección 1: Presentación

Sección 2: El MICITT

Sección 3: DATOS PERSONALES

Sección 4: Solicitud del Servicio

Sección 5: El servicio recibido

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Sección 6: Mensaje de finalización de la encuesta

6.1 Características sociodemográficas:

Es importante señalar que para ambos servicios se aplicó las mismas preguntas (Sección 2), ya que la encuesta fue diseñada siguiendo los lineamientos establecidos en la circular N° MICITT-SPIS-CIRC-016-2022, por lo tanto, se incluyeron variables como género, lugar de procedencia, rango de edad y nivel de escolaridad, con el objetivo de obtener una descripción detallada de las características de la población que se aplicó el instrumento encuesta.

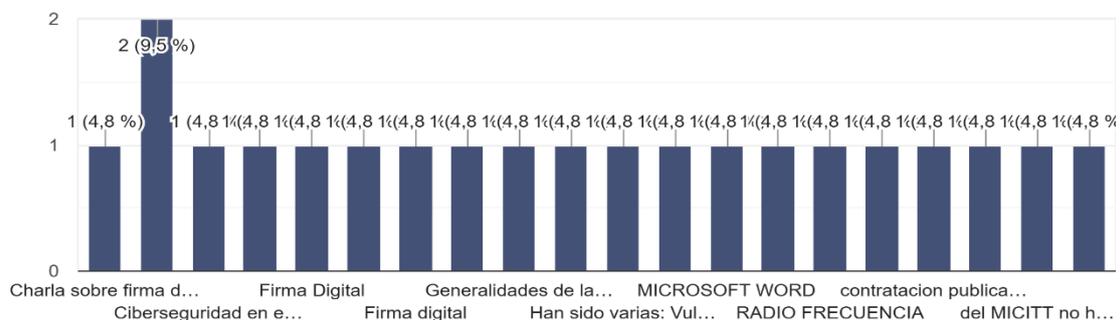
Tal como se ha indicado previamente, al iniciar en el análisis de los servicios, se llegó a cuestionar el tiempo de la aplicación de la encuesta contra el tiempo en que los encuestados hicieron uso de los servicios que brinda el MICITT, ya que las respuestas muestran que no tienen claridad del servicio que se está cuestionando. Podemos notarlo en las respuestas de la siguiente pregunta mostrada en el gráfico No. 1.

Al considerar las respuestas recibidas en esta pregunta por las poblaciones utilizadas para la determinación de la muestra, no es posible separar las poblaciones, ya que se quedarían una cantidad de personas fuera de los dos servicios seleccionados para la aplicación de la encuesta, así que no tiene efecto sobre el estudio y en adelante solo se detallara la información más relevante para este informe.

Gráfico No. 1

¿Cuál es el nombre de la capacitación que recibió en el MICITT?

21 respuestas



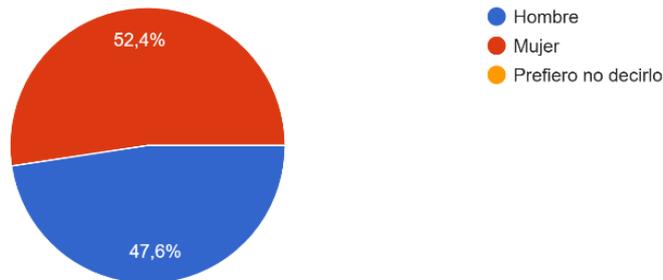
Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tqif=d>

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 2

2. Clasificación de Usuario

21 respuestas



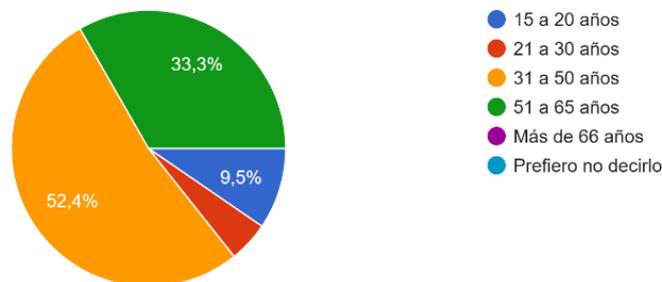
Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

Como se menciona en el gráfico No. 1, las poblaciones no se logran determinar para cada uno de los dos servicios, por lo que no se puede determinar tampoco la clasificación del usuario en cada caso, únicamente como se muestra en el gráfico No. 2 un porcentaje general de mujeres y de hombres para los ambos servicios evaluados. De igual manera en el siguiente gráfico solo se puede analizar de forma general y no por cada servicio.

Gráfico No. 3

3. Seleccionar su rango de edad:

21 respuestas



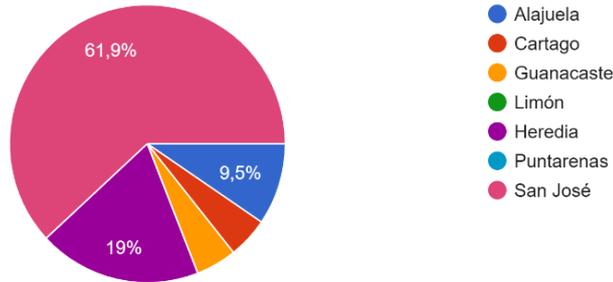
Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 4

5. Seleccione la provincia en la cual reside actualmente.
21 respuestas

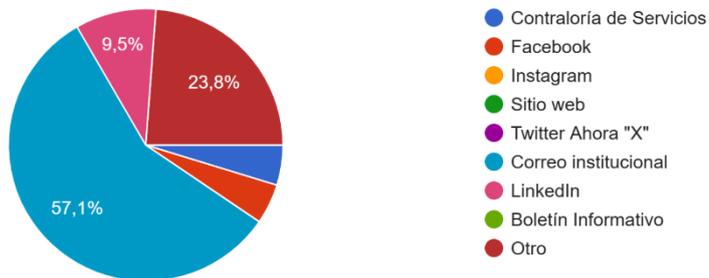


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tjif=d>

6.2 Nivel de percepción y grado de satisfacción de los servicios

Gráfico No. 5

6. ¿Cómo se enteró de la capacitación?
21 respuestas



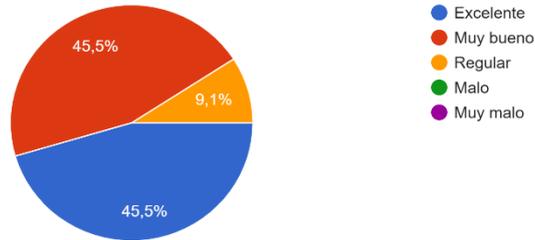
Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tjif=d>

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 6

8. En caso de que nos haya contactado por teléfono, por favor indicar el grado de accesibilidad telefónica.

11 respuestas

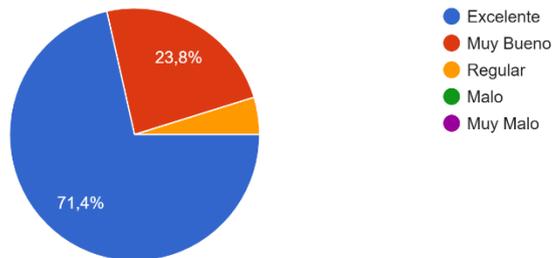


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

Gráfico No. 7

9. ¿Cómo califica al personal que lo atendió?

21 respuestas

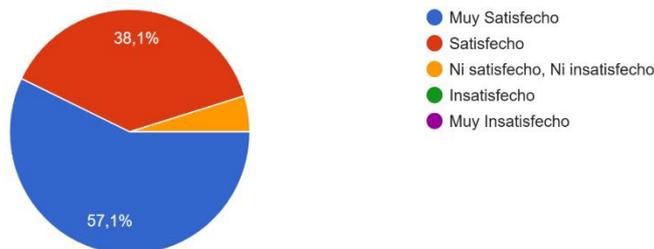


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

Gráfico No. 8

10. En su opinión ¿Cuál es su grado de satisfacción en el proceso de solicitud de información para recibir la capacitación?

21 respuestas



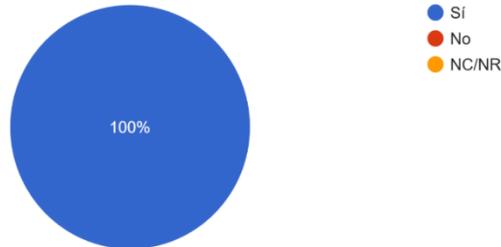
Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 9

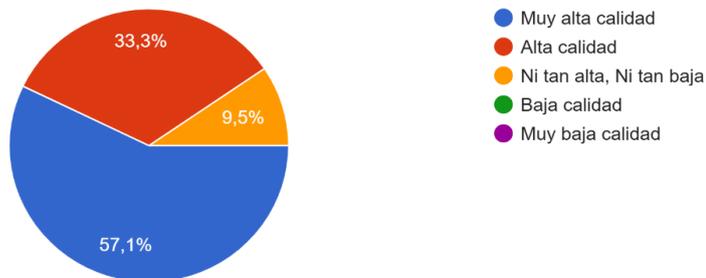
11. ¿Indíquenos si le gustaría recibir información sobre futuras capacitaciones en el MICITT?
21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

Gráfico No. 10

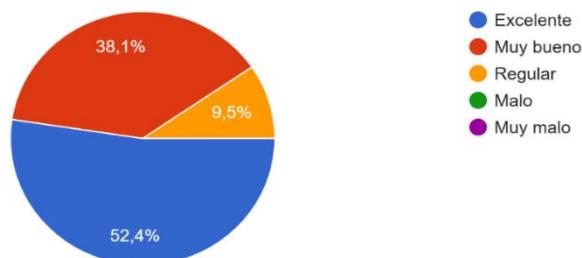
12. ¿Cómo califica la calidad de la capacitación recibida?
21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

Gráfico No. 11

13. ¿Cómo califica las herramientas audiovisuales o el material didáctico utilizado durante la capacitación?
21 respuestas

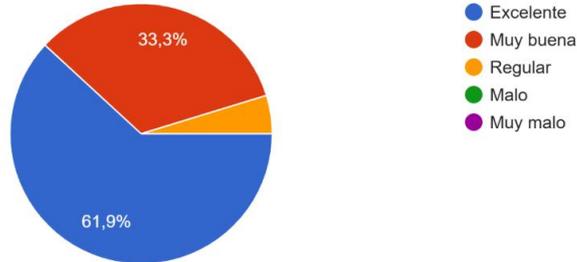


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tgif=d>

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 12

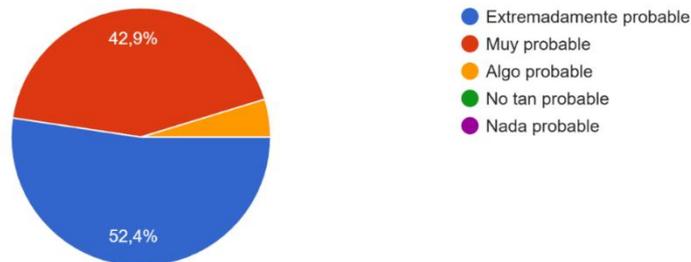
14. ¿Cómo califica el profesionalismo del personal que le brindó la capacitación?
21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tqif=d>

Gráfico No. 13

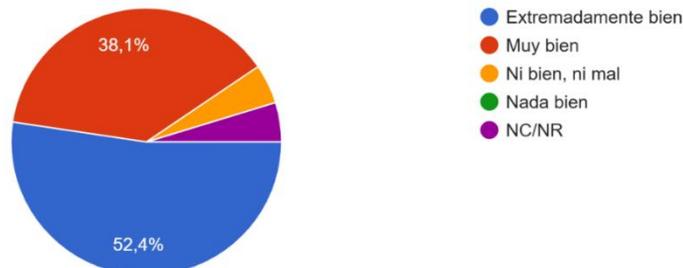
15. ¿Qué tan probable es que vuelva a buscar una capacitación en este ministerio?
21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tqif=d>

Gráfico No. 14

16. ¿Qué tan bien le han contestado sus preguntas sobre la capacitación?
21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tqif=d>

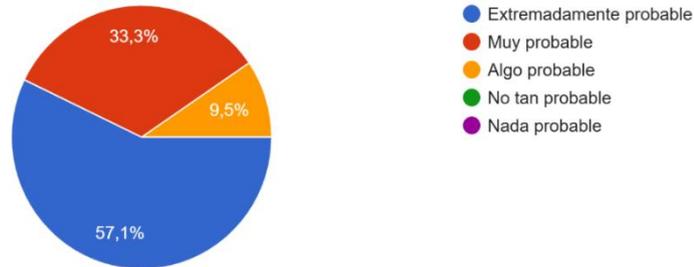


MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 15

17. Qué tan probable es que recomiende inscribirse en este tipo de capacitaciones en el MICITT?

21 respuestas

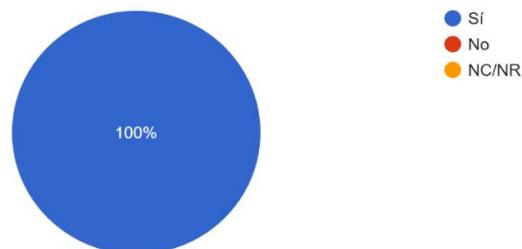


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tjif=d>

Gráfico No. 16

19. ¿Indique si le gustaría seguir recibiendo este tipo de capacitaciones en el futuro?

21 respuestas

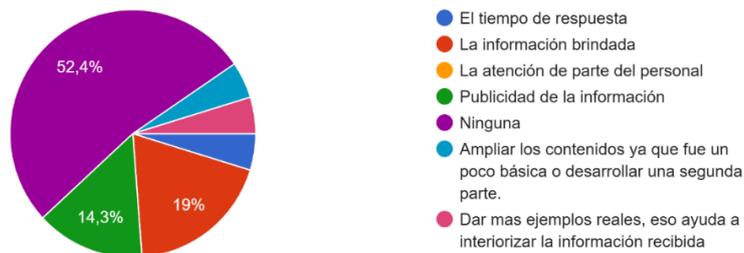


Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tjif=d>

Gráfico No. 17

20. ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en la capacitación recibida?

21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tjif=d>

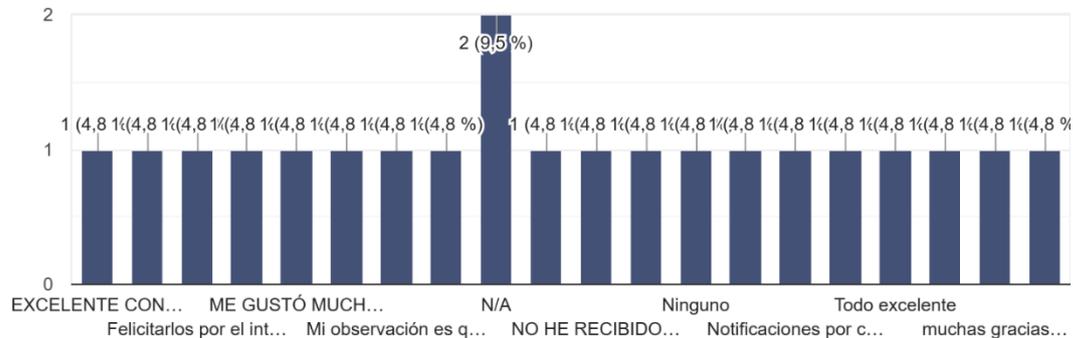


MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Gráfico No. 18

21. Tiene algún comentario, pregunta, inquietud o felicitación, por favor háganoslo saber.

21 respuestas



Fuente: Google Formularios, <https://docs.google.com/forms/u/0/?tqif=d>

6.3 Preguntas complementarias

Las preguntas complementarias se consideran de la manera que acompañan o refuerzan la respuesta señalada en la respuesta anterior, esto en caso de que las pregunta no contara con la respuesta requerida por el encuestado. Las preguntas son:

- La pregunta No. 4 corresponde al registro de Número de Identificación de las personas que llenaron el formulario, por lo que no se realiza un gráfico.
- La pregunta No. 7 es complementaria con la pregunta No. 6 ya que lo que busca es dar una opción más abierta a los encuestados.
- La pregunta No. 18 se solicita a los encuestados que indiquen la fecha en que recibieron la capacitación.

6.4 Respuestas:

A pesar de que el proceso metodológico se realizó de forma eficiente a todo el marco muestral, paso por paso según lo descrito en el plan de evaluación presentado y a la poca participación registrada en el proceso de la aplicación de la encuesta se rescata que para ambos servicios las personas que respondieron dieron respuestas muy favorables.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

7. Consideraciones

1. Una de las principales causas del resultado del presente informe se debe a la desconfianza que existe por parte de los participantes, debido a los ataques cibernéticos, fraudes y demás estafas que se vienen presentando en nuestro país, por lo que se entiende la desconfianza de muchas las personas presentes en la muestra utilizada en este estudio y se confirma por varios correos electrónicos que se recibieron.
2. En el caso de los cursos de ciberseguridad, la base de datos proporcionada para la elaboración de la muestra presento dos particularidades, la primera constantes nombres repetidos, esto se debe a que una persona podía inscribirse en varias capacitaciones a la vez durante el año. La segunda particularidad es que la base de datos no contaba con los números de teléfono de las personas que conformaron la muestra, en caso de que la encuesta se pudiera aplicar por llamada telefónica.
3. En cuanto a las capacitaciones de Certificadores de Firma Digital, la base de datos proporcionada para la elaboración de la muestra contaba con toda la información relevante para aplicar el estudio, pero no se logró obtener una cantidad de participantes apropiada para lograr brindar un resultado favorable para el presente estudio.

8. Identificación de oportunidades de mejora

a. Curso de Ciberseguridad:

- Se siquiere publicar en la página web los cursos o capacitaciones realizados durante el año y demás información relevante para los usuarios, específicamente en la sección de “Servicios” de la página ministerial, esto con el fin de aumentar la participación y fomentar la capacitación de la ciudadanía.
- Elaborar bases de datos o expedientes que puedan contener información más completa y relevante para agilizar el proceso de evaluación de los servicios, en caso de ser nuevamente solicitados por la Contraloría de Servicios.
- Informar a los participantes que deben llenar una encuesta de percepción de los servicios con el fin de obtener oportunidades de mejora enfocadas a todos los usuarios.
- Por el tiempo en que se llevaron algunas capacitaciones con respecto a la aplicación de la encuesta, se propone realizar el estudio en forma de **CENSO**, esto con el fin de que los participantes tengan más fresca la información brindada a la hora de aplicar el instrumento y poder obtener mejores resultados de la evaluación y percepción de los servicios recibidos.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

b. Certificadores de Firma Digital:

- Se continuará publicar en la página web las capacitaciones realizadas durante el año y demás información relevante para los usuarios, específicamente en la sección de “Servicios” de la página ministerial, esto con el fin de aumentar la participación y fomentar la capacitación de la ciudadanía.
- Elaborar bases de datos o expedientes que puedan contener información más completa y relevante para agilizar el proceso de evaluación de los servicios, en caso de ser nuevamente solicitados por la Contraloría de Servicios.
- Por el tiempo en que se llevaron algunas capacitaciones con respecto a la aplicación de la encuesta, se propone realizar el estudio en forma de **CENSO**, esto con el fin de que los participantes tengan más fresca la información brindada a la hora de aplicar el instrumento y poder obtener mejores resultados de la evaluación y percepción de los servicios recibidos.

c. Contraloría de Servicios:

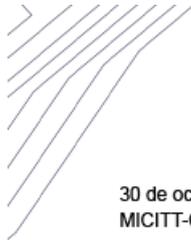
- La falta de participación nos reitera la necesidad de buscar nuevas formas de aplicar los estudios para la evaluación de los servicios que debe realizar la Contraloría de Servicios, es por lo que se valorará la aplicación de sondeos y censos al finalizar cada servicio.
- Se coordinará con cada área para contar con la autorización y colaboración para cumplir con este proceso de la evaluación de los servicios.
- Coordinar con la Unidad de Comunicación y Publicaciones Web una amplia divulgación de las encuestas de percepción y satisfacción, que lidera la Contraloría de Servicios, pero que son una responsabilidad legal de la institución y según la Ley 9158, toda la administración activa debe colaborar con su realización.
- Elaborar fichas técnicas para solicitar a los diferentes departamentos la información de los servicios que brindan, esto con el fin corroborar la información de todos los servicios que se encuentran publicados y se deben evaluar.
- De acuerdo con la experiencia en este estudio, se valorará aplicar de la encuesta de modo de censo a todos los servicios de manera de que la participación sea más efectiva y permita obtener un resultado más real de percepción y satisfacción de los servicios evaluados.
- En adición a lo anterior, se valorará también si se debe desarrollar una encuesta específica para cada servicio para obtener oportunidades de mejora específicas en cada caso.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

9. Anexos

Anexo 1: oficio MICITT-CS-OF-019-2024



30 de octubre de 2024
MICITT-CS-OF-0019-2024

Señora
Paula Bogantes Zamora
Ministra de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones

Estimada señora:

Reciba un cordial saludo. De acuerdo con lo indicado en el procedimiento N° MICITTPC-SICP-V.02-2023 sobre la evaluación de la percepción de los servicios, me permito remitir para el visto bueno del Despacho Ministerial el instrumento a utilizar en la encuesta que realizará la Contraloría de Servicios a partir del mes de noviembre de 2024 a los servicios de Capacitaciones de Firma Digital y Capacitaciones de Ciberseguridad.

No omito el indicar que, este procedimiento también menciona que el instrumento puede ser validado con un criterio técnico especializado, sin embargo, no especifica el área a cargo de realizar el criterio, por esta razón el instrumento se remite a su persona.

Sin más por el momento;

WENDY
FLORES
PEREZ
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
WENDY FLORES
PEREZ (FIRMA)
Fecha: 2024.10.30
10:43:39 -06'00'

Wendy Flores Pérez
Contralora de Servicios
Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones

ANEXOS:
1. Informe MICITT-CS-INF-002-2024 -Plan de Evaluación sobre Encuesta

C: Archivo CS/ WFP

Zapote, 200 metros Oeste de Casa Presidencial, Edificio MIRA, Apartado Postal: 5589.1000

Tel. 2539-2310/ Fax: 2257-8765

Correo Electrónico: contraloria.servicios@micitt.go.cr



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Anexo 2: oficio N° MICITT-DM-CS-OF-014-2024



3 de octubre de 2024
MICITT-DM-CS-OF-014-2024
Contraloría de Servicios

Señor
Diego Leiva Alfaro
Director Gobernanza Digital y Certificados de Firma Digital
MICITT

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. La Ley N° 9158: "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios" establece en los siguientes artículos que:

Artículo 14.-Funciones de las Contralorías de Servicios, inciso 13:

"Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas".

Artículo 22.-Funciones de la persona Contralora de Servicios, inciso 3:

"Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación".

Al respecto, me permito informarle que durante el mes de noviembre del año en curso se realizará la encuesta de percepción y satisfacción de los usuarios, donde se evaluará el siguiente servicio:

- Servicio de capacitación digital

Debido a lo anterior, le consulto si dispone de un registro de personas que hayan gestionado este tipo de trámites durante el 2024. De ser así, agradezco que en un plazo de 10 días hábiles pueda remitir los registros para la definición de la muestra.

Cordialmente,

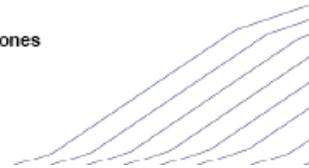
WENDY
FLORES PEREZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
WENDY FLORES PEREZ
(FIRMA)
Fecha: 2024.10.03
12:16:20 -06'00'

Wendy Flores Pérez
Contralora de Servicios
Oficial de Acceso a la Información
Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones

CS/WFP
CC: Archivo.

WWW.MICITT.GO.CR





MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Anexo 3: oficio N° MICITT-DM-CS-OF-015-2024



03 de octubre de 2024
MICITT-DM-CS-OF-015-2024
Contraloría de Servicios

Señor
Gezer Molina Colomer
Director Nacional de Ciberseguridad
MICITT

Estimado señor:

Reciba un cordial saludo. La Ley N° 9158: "Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios" establece en los siguientes artículos que:

Artículo 14.-Funciones de las Contralorías de Servicios, inciso 13:

"Elaborar y aplicar, al menos una vez al año, instrumentos que permitan medir la percepción para obtener la opinión de las personas usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras requeridas; para ello contará con los recursos y el apoyo técnico de las unidades administrativas".

Artículo 22.-Funciones de la persona Contralora de Servicios, inciso 3:

"Evaluar la prestación de los servicios de las diversas instancias de la organización, de conformidad con las metodologías y técnicas que regulen la materia, en términos de calidad, mejora continua e innovación".

Al respecto, me permito informarle que durante el mes de noviembre del año en curso se realizará la encuesta de percepción y satisfacción de los usuarios, donde se evaluará el siguiente servicio:

- Servicio de capacitación de Ciberseguridad

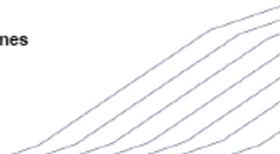
Debido a lo anterior, le consulto si dispone de un registro de personas que hayan gestionado este tipo de trámites durante el 2024. De ser así, agradezco que en un plazo de 10 días hábiles pueda remitir los registros para la definición de la muestra.

Cordialmente,

WENDY FLORES PEREZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1259-0269
Fecha declarada: 03/10/2024 12:44:21 PM
Esta es una representación gráfica únicamente.
Verifique la validez de la firma.

Wendy Flores Pérez
Contralora de Servicios
Oficial de Acceso a la Información
Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones

CS/WFP
CC: Archivo.





MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Anexo 4: Marco muestral

Muestra para Encuesta 2024			
ID	CONTACTO	ORGANIZACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
1	Abel Brenes	Universidad de Costa Rica	abel.brenes@ucr.ac.cr
2	Adolfo Gelder	S&S Consultores Corporativos	adolfofelder@proton.me
3	ADRIAN ALMANZOR VARELA	MINISTERIO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL	adrian.almanzor@mtss.go.cr
4	Adrian Escobar Chacón	COLEGIO TÉCNICO PROFESIONAL DE CALLE BLANCOS	adrianescobarchacon23oficial@gmail.com
5	Adriana Sosa Ondoy	Geldstuck S.A.	aso@geldstuck.com
6	Alberto Garro Fernandez	DGSC	agarro@dgsc.go.cr
7	Aldania Arias Vargas	CCSS	aariasv@ccss.sa.cr
8	Alejandra Araya Quesada	Correos de Costa Rica	aaraya@correos.go.cr
9	Alejandra del Carmen Mendoza Cordero	CTP de Carrillo MEP	alejandra.mendoza.cordero@mep.go.cr
10	Alejandro Barquero Ramírez	Municipalidad de Paraiso	abarquero@municipalparaiso.go.cr
11	Alejandro Guzmán Stein	UCIMED	aguzmanstein@hotmail.com
12	Alejandro Mangel Heredia	JAPDEVA	amangel@japdeva.go.cr
13	Alex Montero Flores	Pronet System SAC	dmontero@pronet.pe
14	Alex Ricardo Darcia Ulloa	Caja Costarricense de Seguro Social	adarciau@ccss.sa.cr
15	Alexa Ruiz Segura	N/A	alexar.segura1302@gmail.com
16	Alexander Campos	ASTA	acamposm@gmail.com
17	Alexander Fonseca Moya	RECOPE	alex@recope.go.cr
18	Alexander Pineda Cordero	Ministerio de Trabajo	alexander.pineda@mtss.go.cr
19	Alexandra Robles	WJ	alexaroblest12@gmail.com
20	Alexis brenes molina	Popular	albrenes@bp.fi.cr
21	Alfredo Salazar Zamora	SINART	alfredosalazar@sinart.go.cr
22	Allan Víquez Monge	Correos de Costa Rica	aviquez@correos.go.cr
23	Alvaro Flores Téllez	Ministerio de Salud	alvaro.flores@misalud.go.cr
24	Alvaro Solórzano Miranda	Independiente	caffettos@gmail.com
25	Ana Acuña	ESPH	aacuna@esph-sa.com
26	Ana Cristina Chaves Rodríguez	ESPH SA	achaves@esph-sa.com
27	Ana Isabel Gutiérrez López	CETAV	anaisagl18@gmail.com
28	Ana Lucía Castillo Saavedra	SUGEVAL	castillosa@sugeval.fi.cr
29	Ana María Castro Molina	CCSS	amacastro@ccss.sa.cr
30	Ana Maria Ortega O.	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	AOrtega@bomberos.go.cr
31	Anderson Manuel Cabrera Carbonel	Trabajo	soporte06@gsperu.pe
32	andrea aguilar	esph-sa	aaguilar@esph.com
33	Andrea Arrieta Miranda	IBM	andreamaria82@gmail.com



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

34	Andrea Fonseca Fernandez	Ministerio Justicia y Paz	afonseca@mj.go.cr
35	Andrea Vanessa García Ramírez	Ministerio de Justicia y Paz	agarciar@mj.go.cr
36	Andrés Blanco Rojas	COOCIQUE R.L.	ablanco@coocique.fi.cr
37	Andrés Felipe ocoro	Solvo	z10andresfelipe@gmail.com
38	Andrés Rodríguez Esquivel	Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica	arodrigueze@bomberos.go.cr
39	ANDREY ROJAS JIMENEZ	ESPH SA	arojasj@esph-sa.com
40	Angel David Pérez Carvajal	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	aperez@esph-sa.com
41	ANNIA SANCHEZ GODINEZ	CRUZ ROJA COSTARRICENSE	santamariadedota@cruzrija.or.cr
42	Anthony Chavarría Saborío	Arkkosoft	achavarría@arkkosoft.net
43	ARAYA ALVAREZ MAUREN LISSET	BCCR	ARAYAAA@bccr.fi.cr
44	Arnoldo Mora Sequeira	Ministerio de Justicia y Paz	amoras@mj.go.cr
45	Axel Alfaro Sequeira	Municipalidad de Golfito	axel.alfaro@munidegolfito.go.cr
46	Axel Jiménez Matamoros	Universidad de Costa Rica	axel.jimenezmatamoros@ucr.ac.cr
47	Bady Ramírez Campos	Archivo Nacional	bramirez@dgan.go.cr
48	Brandon Josué Vargas Bermúdez	Municipalidad de Acosta	informatica@acosta.go.cr
49	Brenes Brenes José Miguel	Ministerio de Seguridad Pública	jbrenesb@msp.go.cr
50	Bryan Blanco Alvarado	Promotora Costarricense de Innovación e Investigación	bblanco@promotora.go.cr
51	Bryan Vásquez Martínez	Dirección General del Archivo Nacional	bvasquez@dgan.go.cr
52	Carlos Andrés Granados Morera	TD SYNnex	cagranadm@gmail.com
53	Carlos José Lobo Sancho	Experian	lobodread@gmail.com
54	Carlos Manuel Mora Barrientos	Dirección de Inteligencia y Seguridad Nacional	carlos.mora@disna.go.cr
55	Carlos Mata Matarrita	Universidad de Costa Rica	carlosmata24@gmail.com
56	Carlos Miranda Calderon	Empresa de Servicios Publicos de Heredia	cmiranda@esph-sa.com
57	Carolina Betancourt Muñoz	Nutricare	cbetancourt@nutricare.co.cr
58	Catalina	Continex	cgonzalez@continex.net
59	Celeste Alvarado	ESPH-NEGOCIO RESIDUOS	malvaradog@esph-sa.com
60	César Avendaño Mora	ESPH	cavendano@esph-sa.com
61	Christian Andrés Fallas Mora	Coopemédicos R.L.	cfallas@coopemedicos.fi.cr
62	Christian Leandro Sánchez	Colegio de Abogados	cleandrocr@gmail.com
63	Christofer Enrique Casasola Elizondo	Universidad de Costa Rica	criscelizondo14@gmail.com
64	Cintha Corrales González	COOPENAE	cgcinthya39@gmail.com
65	Claudio Méndez Cárdenas	Banprocesos	cmendez@banprocesos.com
66	Cristhian Rojas Pomares	Ente Costarricense de Acreditación	c.rojas@eca.or.cr
67	Cristian José Orlich García	Lead University, estudiante de Ciencia de Datos	cristian.orlich@ulead.ac.cr
68	Cristian Quesada Alfaro	Cruz Roja Costarricense	cristian.quesada@cruzroja.or.cr
69	Cristina Freire	Totaltek	mfreire@totaltek.com.ec



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

70	Cristofer Molina Rodriguez	UCR	cristofer.molina@ucr.ac.cr
71	Cristopher Robles Ríos	Banco Popular	crobles@bp.fi.cr
72	Dan Estrada	VulneraLabs	dan@vulneralabs.com
73	daniela edward cascante	Cruz Roja Costarricense	daniela.edward@cruzroja.or.cr
74	Danny Alvarado Jimenez	Jupema	dalvarado1982@gmail.com
75	David Alonso Ramirez Gomez	MEP	david.ramirez.gomez@mep.go.cr
76	David Morales Quiros	Ministerio de Salud	david.morales@misalud.go.cr
77	Daylin Vargas Chacón	Uniserse	dvargas@uniserse.com
78	Diana María Alfaro Córdoba	Ministerio de Gobernación y Policía-DGME	dalfaroc@migracion.go.cr
79	Diana Vargas Loría	ESPH	dvargasl@esph-sa.com
80	Diego José Vargas Vega	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	dvargasv@esph-sa.com
81	Dora María López Guzmán	Colegio técnico profesional de santa Cruz	lopezguzmanmaria54@gmail.com
82	Dylania Arias Vindas	ESPH	darias@esph-sa.com
83	Eddy Martínez Picado	JASEC	eddy.martinez@jasec.go.cr
84	Edgardo Antonio Ramos Roque	Universidad Nacional	edgardo.ramos.roque@una.cr
85	Eduardo González Sánchez	Parque Marino del Pacífico	financiero@parquemarino.org
86	Eduardo Vargas Rodriguez	Municipalidad de Poás	eduardoinformatica@munipoas.go.cr
87	eduardo viquez sanchez	conapam	eviquez@conapam.go.cr
88	Edwin Daniel Arias Fernández	CCSS	edariasf@ccss.sa.cr
89	Emily Rojas Rojas	Empresa de Servicios Públicos de Heredia	erojasr@esph-sa.com
90	Eric Quiros Jimenez	Tribunal Supremo de Elecciones	equiros@tse.go.cr
91	Erick Bolaños Camacho	IBUX-ESPH	ebolanos@esph-sa.com
92	Ericka Blanco Castro	INS	eri26bla@gmail.com
93	ERICKA GRACIELA ALPIZAR GONZALEZ	MUNICIPALIDAD ATENAS	ealpizar@atenasmuni.go.cr
94	Esmeralda Venegas Castillo	Municipalidad de Esparza	evenegas@muniesparza.go.cr
95	Esteban Ondoy Cantillo	Instituto Costarricense de Electricidad	eondoy@ice.go.cr
96	Estefany Salazar Díaz	INEC	estefany.salazar@inec.go.cr
97	Evelyn Varela	Micitt	evelyn.varela@micitt.go.cr
98	Fabián Camacho Boza	Laborario San José	fcamacho88@hotmail.com
99	Fabio Lopez	FUNDAUNA	fabio.lopez.alfaro@una.cr
100	Fabricio Chaves Rojas	ULACIT	fchaves09@gmail.com
101	Federico Barquero Hidalgo	RACSA	fedbarhi@gmail.com
102	Fernanda Sibaja Orozco	ESPH SA	fsibaja@esph-sa.com
103	Fernando Granados Montenegro	Instituto Nacional de Aprendizaje	FGranadosMontenegro@ina.ac.cr
104	Francina Patiño	Vida Plena	francina.patino@vidaplena.fi.cr
105	Francisco Vindas Marin	Personal	fcovindas@gmail.com
106	Gabriel	CPIC	gabriel.marotof@cpic.cr
107	Gabriela arroyo vargas	Arrovalaw	garroyo@arrovalaw.com



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

108	Gabriela Montoya López	Asociacion de Desarrollo	gabriela.montoya89@gmail.com
109	Gabriela Vargas Vargas	MJP - DIGEPAZ	ccppococi@mj.gov.cr
110	Georgina Villegas Rodríguez	Ministerio de Salud	ginarosemary2812@gmail.com
111	Gerardo Gómez Castillo	Municipalidad de Puntarenas	gerardo.gomez@municipuntarenas.gov.cr
112	Gerardo Salazar Rojas	Personal	gsalazarrojas@gmail.com
113	Gianina Castillo	Colegio de Terapeutas	d.academica@ctcr.cr
114	Giovanni Jiménez Zeledón	Universidad Nacional	giovanni.jimenez.zeledon@una.cr
115	Gissele Rey	Universidad Hispanoamericana	gisseledanirey@gmail.com
116	Grace Monge Picado	CCSS	gmongep@ccss.sa.cr
117	Greivin Castillo	INTACO	greivin.castillo@intaco.com
118	Guido Jimenez Vindas	Asociacion Camara de Comercio de Costa Rica	gjimenez@camara-comercio.com
119	Gustavo Adolfo Montero Rodríguez	ESPH, S.A.	gmontero@esph-sa.com
120	GUSTAVO TORRES FERNANDEZ	MUNICIPALIDAD DE MONTES DE ORO	infomatica@munimontesdeoro.gov.cr
121	Hanzel	Ucr	hanzel15sa@gmail.com
122	Harol Salazar Arguedas	ESPH	hsalazar@esph-sa.com
123	Héctor Vargas Retana	ESPH S.A.	hvareta@gmail.com
124	Heidy Vargas Durán	Ministerio de Salud	heidy.vargas@misalud.gov.cr
125	Hellen Escalante Ulate	Empresa de Servicios Públicos de Heredia	hescalante@esph-sa.com
126	Hellen Rodríguez Céspedes	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	hrodriguez@esph-sa.com
127	Henry Gonzales Jaime	Noovus	hgonzales@noovus.tech
128	Huberth Francisco Fallas Romero	Municipalidad de Esparza	hfallas@muniesparza.gov.cr
129	INÉS PORRAS BRENES	Uniserse Correduría de Seguros	iporras@uniserse.com
130	Irene Vargas Montero	ESPH-SA	ivargas@esph-sa.com
131	Irvin Sáenz Córdoba	UNA	iascr@yahoo.com
132	Iván Chaves Gutiérrez	Unidad Especial de Intervención	ichaves@uei.gov.cr
133	Ivannia Vindas Rivera	MIDEPLAN	ivannia.vindas@mideplan.gov.cr
134	Ivonne Urrutia Carbajal	Educación	mcarbajal32@gmail.com
135	Jaén Franco Mora Salazar	Cenfotec	jm49850@gmail.com
136	Jalitzá Isaguirre López	Universidad de Costa Rica	jalitzaabigaillopez@gmail.com
137	Javier Gustavo Molina Duran	Colegio San Luis Gonzaga	javiermd1976@gmail.com
138	Jazmín Varela Quirós	ESPH	javarela@esph-sa.com
139	jeffry morales porrasa	UNISERSE CORREDURIA DE SEGUROS	jeffry_moralesp@yahoo.com
140	jeison marin arroyo	recope	jasonmarinarroyo@gmail.com
141	Jenny Díaz Tercero	UNA	jenny.diaz.tercero@una.cr
142	Jessica Solano	Cruz Roja Costarricense	sanjuandedios@cruzroja.or.cr
143	Jesus viquez matei	Corp Lilita	jviquez10627@ufide.ac.cr
144	Johnny Jimenez Bastos	MEIC-PYMES 1	jjimenezb@meic.gov.cr



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

145	Jonathan Gómez Hidalgo	JGH	jonathanhigo@gmail.com
146	Jorge Esteban López Quesada	ESPH S.A.	jlopezq@esph-sa.com
147	Jorge Ignacio Elizondo Alvarado	Concentrix	joealva1957@gmail.com
148	Jorge León Víquez	ESPHSA	jleon@esph-sa.com
149	Jorge Paulini	Oelois	paulinipereyra@gmail.com
150	Jorge Vega Herrera	Ministerio de Hacienda	vegahj@hacienda.go.cr
151	Jose Bermúdez	SBD	jose.bermudez@sbdc.com
152	Jose Corrales	Self	joseandres.44.cg@gmail.com
153	José Daniel Porras Ruiz	Uniserse	dporras@uniserse.com
154	Jose David QS	INA	061josedavid@gmail.com
155	Jose Gómez Rivera	Municipalidad de Moravia	jgomez@moravia.go.cr
156	Jose Luis Contreras Lara	Kenny Labs	josecontreraslara22@gmail.com
157	José Mauricio Arias González	ESPH	jariasg@esph-sa.com
158	Jose Miguel Quiros Loaiza	Cruz Roja Costarricense	paraiso@cruzroja.or.cr
159	Jose Pablo Reyes	Ecom	josepablo54@hotmail.com
160	Jose Ruiz Oporta	Muni Upala	jruiz@muniupala.go.cr
161	Josué Caleb Alvarado Fernández	FUNDAUNA	josue.alvarado.fernandez@una.cr
162	Juan Carlos Arce	Cosevi	juarce@csv.go.cr
163	Juan Carlos Navarro Naranjo	Contraloría General de la República	juan.navarro@cgr.go.cr
164	Juan Gerardo Zuñiga Ugarte	No	gerard_0890@hotmail.com
165	Juan Pablo García Aragón	N/A	jpgarciaa@gmail.com
166	Karen Fajardo	Banco W	kfajardo@bancow.com.co
167	Karla Araya	INA	karayarivera@ina.ac.cr
168	Karla Vargas Fonseca	UCR	karla.vargas_f@ucr.ac.cr
169	Karol Quesada Solis	Integrama	kquesada@integrama.net
170	Karolina Monge Arriola	Ministerio Público	kmongea@poder-judicial.go.cr
171	Karolyn Guerrero Cambronero	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	kguerrero@esph-sa.com
172	Kattia Fernández Gutiérrez	Ministerio de Justicia y Paz	kfernandez@mj.go.cr
173	Kattya Monge Pacheco	Poder Judicial	kmongep@poder-judicial.go.cr
174	Keisya Venegas Méndez	MEP	kreyprofe19@gmail.com
175	Kelvi Quezada	Latamred Telecom	kelviquezada1404@gmail.com
176	Kendall Salazar Sibaja	Universidad de Costa Rica	kendall.salazarsibaja@ucr.ac.cr
177	KENNETH ARTURO GONZALEZ VALVERDE	MINISTERIOP DE SALUD	kennette.gonzalez@misalud.go.cr
178	Kenneth Mauricio Quiros Soto	Municipalidad de Esparza	mquiros@muniesparza.go.cr
179	Kevin Alberto Salazar Cartín	Asociación Cruz Roja Costarricense	kevin.salazar@cruzroja.or.cr
180	Key Redondo Castro	UCR	keyredondocastro@gmail.com
181	Kristel Segura	Cenfotec	ksegurag@ucenfotec.ac.cr
182	Leda Hernández Cordero	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social-DTIC	leda.hernandez@mtss.go.cr



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

183	Leonardo Acuña Chaves	Banco Popular	lacuna@bp.fi.cr
184	Lesbia Shion Perez	CTP Abelardo Bonilla	lesbia.shion.perez@mep.go.cr
185	Liliana Irene	Global Hitss	lilianaccoyllos@gmail.com
186	Lilliana Vargas Granados	Unirse Correduría de Seguros	lvargas@unirse.com
187	Lissa	Data	lissagraciela.rivera@gmail.com
188	Loren Chavarría Zúñiga	CTP Santa Cruz sección nocturna	lorenchavachavarria@gmail.com
189	Luis	ZUMU S.A.	luiszunigapizarro@gmail.com
190	Luis Camacho Salazar	ACS DIGITAL	argeniscamacho.cr@gmail.com
191	Luis Diego Aguilar Ramirez	Prides Costa Rica	laguilar@prides.net
192	Luis Diego Delgado Díaz	Unirse Correduría de Seguros	ldelgado@unirse.com
193	Luis Enrique Chinchilla Jimenez	Liberty	luis.chinchilla@libertycr.com
194	Luis Gamez	ESPH	lgamez@esph-sa.com
195	Luis Gonzalo Hernández Navarrete	Hospital La Anexión	chalo221286@gmail.com
196	LUIS PALMA	MUNICIPALIDAD DE HEREDIA	lpalma@heredia.go.cr
197	Luis Penafiel	Banco del Pacifico	luispconde_16@hotmail.com
198	Luisa Marcela Medina	Emprendedora	ldvelasquez@gmail.com
199	Magally Morales Ramírez	BINASSS	mmorales@binasss.sa.cr
200	Mainor Rodríguez Ramírez	Ministerio de Justicia y Paz	mrodriguezr28@gmail.com
201	Manuel Alberto Aguilar Acuña	Ministerio de justicia y paz	maguilar@mj.go.cr
202	Manuel Badilla Jiménez	COOPESANRAMON	mbadilla@coopesanramon.fi.cr
203	Manuel de Jesús Flores Lopez	Baprosa	m.flores@baprosa.com
204	Manuel Jesús Castillo Bolaños	SIQ S.A.	manuel.castillo@sistemas-iq.com
205	Marcela Méndez Camacho	ESPH S.A.	mmendez@esph-sa.com
206	Margie Hernández Carvajal	MAG	mhernandez@mag.go.cr
207	María de los Ángeles Ortega Montoya	Ministerio de Salud	maria.ortega@misalud.go.cr
208	Maria Elizabeth Villalta Arroyo	ARESEP	villaltaam@aresep.go.cr
209	MARÍA FANNY PEÑA APÚ	Ministero de Educación Pública	Keypa31@gmail.com
210	María Fernanda Villalobos Hernández	Ulacit	marfe013@gmail.com
211	MARIA ISABEL ESPINOZA HERNANDEZ	MINISTERIO DE SALUD	maria.espinoza@misalud.go.cr
212	María Lucía Arguedas Quesada	UNA	maria.arguedas.quesada@una.cr
213	Mariam Rodriguez Chinchilla	Improsa	mrodriguezch@grupoimprosa.com
214	Maricela Sanchez Gonzalez	Empresa de Servicios Públicos de Heredia S.A.	msanchezg@esph-sa.com
215	Mario Alberto Vílchez Moreira	CCSS	mvilchez@ccss.sa.cr
216	Mario Sánchez	MSG PHARMA	mario@drsanchezcr.com
217	Mario Solano Granados	Propio	mariosolanogr@gmail.com
218	Mario Zamora Madriz	CGR	mario.andres.zamora@cgr.go.cr
219	Marta Monge Salazar	Ministerio de Hacienda	mongesm@hacienda.go.cr



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

220	Martin Antonio Silva Gutierrez	Corporativo fragua	4nthony.silva@gmail.com
221	Maureen Abarca Amador	Uniserse	mabarca@uniserse.com
222	Mauricio Benavides	UNISERSE	mbenavides@uniserse.com
223	Mauricio Madrigal	Optimart	mauricio.madrigal.quesada.1@gmail.com
224	Max Polini Delgado	Emprendedor	maxpoldel@gmail.com
225	Maynor Montero Delgado	Universidad Nacional (UNA)	mgmontero@una.cr
226	Melissa Ramírez Granados	Ministerio de Justicia y Paz	mr Ramirez@mj.go.cr
227	Melvin Gerardo Soto Villegas	Ministerio de Justicia y Paz	msotov@mj.go.cr
228	Merilán Calderón Mejías	UNISERSE	mcalderon@uniserse.com
229	Michael Estrada Martínez	Patronato Nacional de la Infancia	mestrada@pani.go.cr
230	Michael Rivera Oviedo	ESPHSA	mriviera@esph-sa.com
231	Miguel Barrantes	ESPH	mbarrantes@esph-sa.com
232	Milagro Campos	municipalmare	mcampos@municipalmare.go.cr
233	Milca Beatriz Martinez Tun	Coordinador	beatriz_mtz@live.com.mx
234	Minor Gómez Matamoros	Procuraduría General de la República	minorgm@pgr.go.cr
235	Mónica Barrantes Acosta	Dirección Nacional de Notariado	mbarrantesa@dnn.go.cr
236	Nancy García Araya	CTP José Figueres Ferrer	samanthagarciaraya@gmail.com
237	Nancy María Quesada Vargas	MEP	nancy.quesada.vargas@mep.go.cr

Anexo 6: Lista de preguntas

Dirección de correo electrónico:

¿Cuál es el nombre de la capacitación que recibió en el MICITT?

1. Indique su nombre completo
2. Clasificación de Usuario
3. Seleccionar su rango de edad:
4. Número de Identificación
5. Seleccione la provincia en la cual reside actualmente.
6. ¿Cómo se enteró de la capacitación?
7. Si indico la opción "Otro" por favor especifique su respuesta:
8. En caso de que nos haya contactado por teléfono, por favor indicar el grado de accesibilidad telefónica.
9. ¿Cómo califica al personal que lo atendió?
10. En su opinión ¿Cuál es su grado de satisfacción en el proceso de solicitud de información para recibir la capacitación?
11. ¿Indíquenos si le gustaría recibir información sobre futuras capacitaciones en el MICITT?
12. ¿Cómo califica la calidad de la capacitación recibida?
13. ¿Cómo califica las herramientas audiovisuales o el material didáctico utilizado durante la capacitación?



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-001-2025
Informe de Resultados de Evaluación	Fecha: 12/03/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

14. ¿Cómo califica el profesionalismo del personal que le brindo la capacitación?
15. ¿Qué tan probable es que vuelva a buscar una capacitación en este ministerio?
16. ¿Qué tan bien le han contestado sus preguntas sobre la capacitación?
17. ¿Qué tan probable es que recomiende inscribirse en este tipo de capacitaciones en el MICITT?
18. Indique la fecha en que recibió la capacitación:
19. ¿Indique si le gustaría seguir recibiendo este tipo de capacitaciones en el futuro?
20. ¿Qué aspectos considera que se pueden mejorar en la capacitación recibida?
21. Tiene algún comentario, pregunta, inquietud o felicitación, por favor háganoslo saber.