



PERÚ

Ministerio
de Educación

Secretaría de
Planificación Estratégica

Oficina de Seguimiento
y Evaluación Estratégica

Unidad de Estadística

MÓDULO IX

ATENCIÓN AL USUARIO

CENSO
DRE/UGEL
2017



MÓDULO IX. ATENCIÓN AL USUARIO

(Información que debe brindar el Especialista en Atención al Usuario o el que haga sus veces)

SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE

901. Apellidos y Nombres									
902. Sexo Hombre.....1 Mujer.....2		906. Número de teléfono móvil Cel_1 <input type="text"/> Cel_2 <input type="text"/>							
903. Fecha de Nacimiento <table border="1"><tr><td>Día</td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td>Mes</td><td><input type="text"/></td></tr><tr><td>Año</td><td><input type="text"/></td></tr></table>	Día	<input type="text"/>	Mes	<input type="text"/>	Año	<input type="text"/>		907. Correo electrónico Institucional <input type="text"/> @ Personal <input type="text"/> @	
Día	<input type="text"/>								
Mes	<input type="text"/>								
Año	<input type="text"/>								
904. N° DNI <input type="text"/>		908. Cargo que desempeña actualmente <input type="text"/>							
905. Número de teléfono fijo Oficina <input type="text"/> Anexo <input type="text"/>									

SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS SOBRE EL ESPACIO FÍSICO

909. ¿La DRE/UGEL tiene un espacio físico para la atención al usuario?

Sí.....1

No.....2

Pase a
917

913. ¿El ingreso a la DRE/UGEL cuenta con:
(Seleccione una o más alternativas)

	Sí	No
1. Un acceso plano, sin escaleras o con rampa?	1	2
2. La rampa cuenta con pasamanos o barandas de seguridad?	1	2

910. ¿El espacio físico es de uso:
(Seleccione sólo una alternativa)

Exclusivo?.....1

Compartido?.....2

914. ¿El espacio físico cuenta con sillas o asientos para la espera de la atención?
(Seleccione una o más alternativas)

	Sí	No	914_A ¿Cuántas?
1. Dentro de la sala de atención	1	2	
2. Fuera de la sala de atención	1	2	

911. ¿Cuál es el área en M2 del espacio físico que ocupa para la atención al usuario?

Área de la Construcción

915. ¿El espacio físico asignado para la atención al usuario cuenta con AFORO señalizado?

Sí.....1

No.....2

A. ¿Cuánto es el AFORO?

912. ¿La DRE/UGEL cuenta con una infraestructura diseñada para la atención de personas con habilidades diferentes?

Sí.....1

No.....2

Pase a
914

916. ¿El espacio físico cuenta con baño(s) o servicios higiénicos?

Sí.....1

No.....2

SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

<p>917. ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de ordenamiento para la atención al usuario? (Seleccione una o más alternativas)</p> <p>Atención con Tickets.....1 Atención por orden de llegada.....2 Otro.....3</p> <p align="center"><i>Especifique</i></p>	<p>920. ¿Cuántos reclamos fueron registrados en el 2016?</p> <p align="center">Nº de reclamos registrados <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/></p>												
<p>918. ¿La DRE/UGEL cuenta con un Libro de Reclamaciones?</p> <p>Sí.....1 No.....2 → Pase a 920</p>	<p>921. Para la atención al usuario ¿La DRE/UGEL cuenta con: (Seleccione una o más alternativas)</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse;"> <tr> <td></td> <td align="center" colspan="2">921_A ¿Cuántas?</td> </tr> <tr> <td></td> <td align="center">Sí</td> <td align="center">No</td> </tr> <tr> <td>1. Módulos?</td> <td align="center">1</td> <td align="center">2</td> </tr> <tr> <td>2. Ventanillas?</td> <td align="center">1</td> <td align="center">2</td> </tr> </table>		921_A ¿Cuántas?			Sí	No	1. Módulos?	1	2	2. Ventanillas?	1	2
	921_A ¿Cuántas?												
	Sí	No											
1. Módulos?	1	2											
2. Ventanillas?	1	2											
<p>919. ¿El Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso?</p> <p>Sí.....1 No.....2</p>													

922. ¿La DRE/UGEL cuenta con módulos o ventanillas de atención para:
(Seleccione una o más alternativas)

	→		923. ¿Cuántos?		924. ¿Se encuentra ubicada dentro de la sala de atención al usuario?	
	Sí	No	Módulos	Ventanillas	Sí	No
1. Sólo la entrega de documentos?	1	2			1	2
2. Sólo la recepción de documentos?	1	2			1	2
3. Recepción y entrega de documentos?	1	2			1	2
4. Caja?	1	2			1	2
5. Fedatario?	1	2			1	2
6. SIAGIE?	1	2			1	2
7. Orientación al usuario/informes?	1	2			1	2
8. Atención preferente a directores?	1	2			1	2
9. Atención preferencial (adulto mayor, gestantes, personas con habilidades diferentes, etc)?	1	2			1	2
10. Defensoría del usuario?	1	2			1	2
11. Otro..... (Especifique)	1	2			1	2

SECCIÓN IV. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

925. ¿La atención al usuario es en horario corrido?

Sí.....1 → A. ¿Cuál es el horario?

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>Hora inicio</i>	<i>Hora termino</i>

No.....2 → B. ¿Cuál es el horario de refrigerio?

<input type="text"/>	<input type="text"/>
<i>Hora inicio</i>	<i>Hora termino</i>

929. ¿El Sistema que tienen instalado en las PCs es el:
(Seleccione una o más alternativas)

			929_A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema?	929_B. ¿Desde qué año está instalada?
	Sí	No		
1. SINAD?	1	2		
2. LOTUS?	1	2		
3. SIGGEDO?	1	2		
4. Otro?..... (Especifique)	1	2		

926. ¿La página web de la DRE/UGEL cuenta con la opción de “Consulta de Expedientes en Línea” en donde pueden acceder los usuarios?

(Seleccione sólo una alternativa)

Sí.....1

No.....2

No tiene página web.....3

930. Para el desarrollo y manejo del Sistema de Registro digital cuenta con:

(Seleccione una o más alternativas)

Manual de uso del aplicativo.....1

Diccionario de datos.....2

Otro.....4

(Especifique)

927. ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de Sistema de Registro de Trámite Documentario?

Sí.....1

No.....2 →

Pase a
933

931. ¿El sistema o registro manual de trámite documentario que emplea la DRE/UGEL registra campos como:

(Seleccione una o más alternativas)

DNI.....1

Tipo de usuario.....2

Tipo de trámite.....3

Primera derivación.....4

Fecha de término de expediente.....5

Fecha de recojo del usuario.....6

928. ¿El área de Trámite Documentario cuenta con un registro:

(Seleccione una o más alternativas)

Digital?.....1

Manual?.....2 →

Ambos?.....3

Pase a
931

SÓLO PARA LOS QUE SELECCIONARON “MANUAL” (Código 2) O “AMBOS” EN LA PREG. 928 CONTINÚE,

932. ¿El sistema manual que la DRE/UGEL utiliza es:
(Seleccione una o más alternativas)

			932_A. ¿Desde qué año empezó a usarlo?
	Sí	No	
1. Cuaderno de cargo o similar?	1	2	
2. Hoja Excel?	1	2	
3. Otro?..... (Especifique)	1	2	

SECCIÓN V. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LEGAJOS-ESCALAFÓN

933. ¿Cuántas personas trabajan en el área de Escalafón?

Cantidad de personas

934. De las personas que trabajan en el área de Escalafón ¿Cuántas ocupan el cargo de:
(Anote la cantidad según sea el caso)

	Cantidad
1. Encargado del Área de Escalafón?	
2. Técnico en Escalafón?	
3. Técnico en Computación?	
4. Técnico en Archivo?	

938. El Sistema que tienen instalado en las PCs es el:
(Seleccione una o más alternativas)

			938_A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema?	938_B. ¿Desde qué año está instalada?
	Sí	No		
1. SINAD?	1	2		
2. LOTUS?	1	2		
3. SIGGEDO?	1	2		
4. Otro?..... (Especifique)	1	2		

Pase a 940

935. ¿Qué cantidad de legajos administrados hay en TOTAL?

	Cantidad de Legajos
1. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica	
2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica	
3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica	
4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica	
5. Personal EBR	
6. Personal de la GRE/DRE/UGEL	
7. Cesantes	
8. Otros..... (Especifique)	

939. El sistema manual que la DRE/UGEL utiliza es:
(Seleccione una o más alternativas)

			939_A. ¿Desde qué año empezó a usarlo?
	Sí	No	
1. Cuaderno de cargo o similar?	1	2	
2. Hoja Excel?	1	2	
3. Otro?..... (Especifique)	1	2	

940. ¿Para la atención del área de Escalafón utiliza el LEGIX?

Sí.....1

No.....2 →

Pase a 942

936. ¿Están ordenados de acuerdo a la normativa?

Sí.....1

No.....2

941. ¿Cuántos legajos tiene ingresados en el sistema LEGIX?

N° de legajos ingresados

937. ¿El área de escalafón cuenta con un registro de Expediente :
(Seleccione una o más alternativas)

Digital?.....1

Manual?.....2 →

Ambas?.....3

Pase a 939

942. ¿Cuánto es el área en metros cuadrados del espacio o ambiente donde se almacenan los legajos?

Área en m2

<p>943. ¿El espacio o ambiente es suficiente para almacenar todos los legajos?</p> <p>Sí.....1 No.....2</p>	<p>946. ¿La administración de los legajos físicos o virtuales está en la misma DRE/UGEL?</p> <p>Sí.....1 → CONCLUYA</p> <p>No.....2</p>																																								
<p>944. ¿La infraestructura del espacio o ambiente brinda las condiciones adecuadas para el almacenaje de los legajos?</p> <p>Sí.....1 No.....2</p>	<p>947. ¿Qué instancia de gestión descentralizada administra los legajos? <i>(Seleccione sólo una alternativa)</i></p> <p>La UGEL ejecutora de la que depende.....1</p> <p>La DRE.....2</p>																																								
<p>945. ¿El área de Escalafón cuenta con: <i>(Seleccione una o más alternativas)</i></p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 20%;"></td> <td colspan="2" style="background-color: #d3d3d3;">945_A.</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="2" style="background-color: #d3d3d3;">¿Cuántas son de uso:</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td></td> <td style="background-color: #d3d3d3;">Sí</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">No</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">Exclusivo</td> <td style="background-color: #d3d3d3;">Compartido</td> </tr> <tr> <td>1. Computadoras?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2. Impresoras?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3. Escáner?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4. Anaqueles?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5. Lector de código de barras?</td> <td>1</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			945_A.					¿Cuántas son de uso:					Sí	No	Exclusivo	Compartido	1. Computadoras?	1	2			2. Impresoras?	1	2			3. Escáner?	1	2			4. Anaqueles?	1	2			5. Lector de código de barras?	1	2		
	945_A.																																								
	¿Cuántas son de uso:																																								
	Sí	No	Exclusivo	Compartido																																					
1. Computadoras?	1	2																																							
2. Impresoras?	1	2																																							
3. Escáner?	1	2																																							
4. Anaqueles?	1	2																																							
5. Lector de código de barras?	1	2																																							