



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría de  
Planificación Estratégica

Oficina de Seguimiento  
y Evaluación Estratégica

Unidad de Estadística

## MÓDULO IX

# ADMINISTRACIÓN/ 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**

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

\*Estos datos servirán para que la UE pueda realizar consultas, a la persona que ha informado sobre este módulo, sobre las preguntas cuyas respuestas presenten alguna inconsistencia.

**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)*

			<b>914_A ¿Cuántas?</b>
	Sí	No	
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**

**917. ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de ordenamiento para la atención al usuario?**  
(Seleccione una o más alternativas)

- Atención con Tickets.....1  
 Atención por orden de llegada.....2  
 Otro.....3

*Especifique*

**920. ¿Cuántos reclamos fueron registrados en el 2016?**

Nº de reclamos registrados

**918. ¿La DRE/UGEL cuenta con un Libro de Reclamaciones?**

- Sí.....1  
 No.....2

Pase a 920

**921. Para la atención al usuario ¿La DRE/UGEL cuenta con:**  
(Seleccione una o más alternativas)

	921_A ¿Cuántas?		
	Sí	No	
1. Módulos?	1	2	
2. Ventanillas?	1	2	

**919. ¿El Libro de Reclamaciones se encuentra ubicado en un lugar visible y de fácil acceso?**

- Sí.....1  
 No.....2

**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?  
   
*Hora inicio* *Hora termino*

No.....2 → B. ¿Cuál es el horario de refrigerio?  
   
*Hora inicio* *Hora termino*

**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 → **Pase a 931**  
 Ambos?.....3

**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	