



PERÚ

Ministerio  
de Educación

Secretaría de  
Planificación Estratégica

Oficina de Seguimiento  
y Evaluación Estratégica

Unidad de Estadística

## MÓDULO IX

# ATENCIÓN AL USUARIO Y ESCALAFÓN

CENSO  
**DRE/UGEL**  
2019





**BLOQUE "A"**

**ATENCIÓN AL USUARIO**

**Sección I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE**  
(Información que debe brindar el especialista a cargo de la atención al usuario)

<b>901. Apellidos y Nombres</b>																																							
<b>902. Sexo</b>		<b>907. Tiempo de permanencia en el cargo</b>																																					
Hombre ..... 1 Mujer..... 2		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Día(s)</th> <th colspan="2">Mes(s)</th> <th colspan="4">Año(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Día(s)		Mes(s)		Año(s)																															
Día(s)		Mes(s)		Año(s)																																			
<b>903. Fecha de Nacimiento</b>		<b>908. Documento de Identidad</b>																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Día</th> <th colspan="2">Mes</th> <th colspan="4">Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Día		Mes		Año												1.DNI <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2.C. DE EXTRANJERIA <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																					
Día		Mes		Año																																			
<b>904. Nivel Educativo Alcanzado</b>		<b>909. Teléfono Fijo</b>																																					
Superior no Universitaria Incompleta. 1 Superior no Universitaria Completa ... 2 Superior Universitaria Incompleta..... 3 Superior Universitaria Completa ..... 4 Maestría Incompleta..... 5 Maestría Completa ..... 6 Doctorado Incompleto..... 7 Doctorado Completo ..... 8 Sin nivel superior..... 9		Oficina <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Anexo <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																					
<b>905. Máximo Grado o Título Obtenido</b>		<b>910. Teléfono Móvil</b>																																					
Bachiller ..... 1 Titulado ..... 2 Magister ..... 3 Doctor ..... 4 No aplica/ninguno..... 5		Institucional <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Personal <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																					
<b>906. Cargo que desempeña actualmente</b>		<b>911. Correo Electrónico</b>																																					
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>										Institucional <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>@</td></tr></table> Personal <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>@</td></tr></table>										@									@										
								@																															
								@																															

**Nota:** Estos datos servirán para que la UE pueda realizar consultas, sobre respuestas que requieran ser aclaradas o profundizadas por las persona que ha informado.

**SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DE LA INFRAESTRUCTURA DEL ÁREA O ESPACIO FÍSICO**  
(Información que debe brindar el especialista a cargo de la atención al usuario)

<p><b>912. ¿La DRE/UGEL tiene un área o espacio físico para la atención al usuario?</b></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2 → <b>Pase a 921</b></p> <p><i>* El espacio físico para la atención al usuario es un espacio independiente ubicado dentro de la DRE/UGEL, tiene carácter permanente. No considere aquel donde el usuario es atendido afuera a través de una ventanilla.</i></p>	<p><b>917. ¿La DRE/UGEL cuenta con sillas/asientos para la espera dentro de la sala de atención?</b></p> <p>Sí .....1 → <b>A. Número de sillas/asientos</b></p> <p>No .....2 <input type="text"/></p> <p><i>* Número de sillas/asientos debe contabilizarse el máximo número de personas adultas que pueden tomar asiento en el establecimiento. En el caso de las bancas contabilice cuantos asientos en total tienen.</i></p>
<p><b>913. El área o espacio físico para la atención al usuario fue:</b> <i>(Circule sólo una alternativa)</i></p> <p>Improvisado ..... 1</p> <p>Diseñado para brindar el servicio de atención al usuario ..... 2</p>	<p><b>918. ¿El área o espacio físico asignado a la atención al usuario cuenta con AFORO señalado?</b></p> <p>Sí .....1 → <b>A. ¿Cuánto es el AFORO?</b></p> <p>No .....2 <input type="text"/></p> <p><i>* El aforo es el número máximo de personas que pueden ocupar el área o espacio asignado para la atención al usuario.</i></p>
<p><b>914. El área o espacio físico para la atención al usuario es de uso:</b> <i>(Circule sólo una alternativa)</i></p> <p>Exclusivo..... 1</p> <p>Compartido ..... 2</p>	
<p><b>915. ¿Cuál es el área que ocupa el espacio físico destinado a la atención al usuario?</b></p> <p>Área en M2 <input type="text"/></p> <p><i>* Si el espacio es compartido con otra área considere solo la superficie exclusiva para la atención al usuario.</i></p>	<p><b>919. ¿Existe baño(s) o servicios higiénicos dentro del área o espacio físico de atención al usuario?</b></p> <p>Sí .....1 → <b>A. ¿Cuántos?</b></p> <p>No .....2 → <b>Pase a 921</b></p> <p><input type="text"/></p>
<p><b>916. ¿El área o espacio físico cuenta con infraestructura diseñada para la atención a personas con discapacidad?</b></p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p>	<p><b>920. El baño(s) o servicios higiénicos es de uso exclusivo para :</b> <i>(Circule solo una alternativa)</i></p> <p>El usuario .....1</p> <p>Los trabajadores .....2</p> <p>Ambos.....3</p>

### SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

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

- Sí, atención con tickets.....1  
 Sí, atención por orden de llegada .....2  
 No hay tipo de ordenamiento .....3  
 (Especifique)

**924. ¿Cuántos reclamos fueron registrados en el 2018 en el Libro de Reclamaciones?**

Nº de reclamos registrados

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

- Sí..... 1  
 No..... 2

Pase a 925

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

	925_A ¿Cuántas?	
	Sí	No
1. Módulos?*	1	2
2. Ventanillas?	1	2

\* **No considere** aquellos ambientes u oficinas donde el usuario acude personalmente a solicitar orientación al especialista.  
 En los módulos de atención el usuario puede tomar asiento y en ventanilla el usuario es atendido estando de pie.

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

- Sí..... 1  
 No..... 2

**926. La DRE/UGEL cuenta con módulos o ventanillas de atención para:**  
(Circule una o más alternativas)

	927. ¿Cuántos?		928. ¿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 discapacidad, etc)	1	2			1	2
10. Defensoría del usuario	1	2			1	2
11. Atención de casos de violencia escolar (física, psicológica, sexual, bullying)	1	2				
12. Otro..... (Especifique)	1	2			1	2

**929. Durante el 2018 a la fecha, ¿La DRE/UGEL implementó algún programa, proyecto o plan para atender al usuario en alguna lengua originaria?**

Sí..... 1  
No..... 2

**931. A la fecha, ¿La DRE/UGEL cuenta con un horario destinado a la atención al usuario en lengua originaria?**

Sí .....1  
No .....2 → **Pase a 933**

**930. Durante el 2018 a la fecha, ¿La DRE/UGEL brindó atención al usuario en alguna lengua originaria?**

Sí..... 1  
No..... 2

**932. ¿Cuál es el horario de atención por día para la atención en lengua originaria?**

DÍAS	TURNO MAÑANA		TURNO TARDE	
	Hora inicio	Hora término	Hora inicio	Hora término
1. Lunes				
2. Martes				
3. Miércoles				
4. Jueves				
5. Viernes				
6. Sábado				

**SECCIÓN IV. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO**

**933. ¿La atención al público 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*

**937. Para el desarrollo y manejo del Sistema de Registro Digital la DRE/UGEL cuenta con:**  
*(Circule una o más alternativas)*

Manual de uso del aplicativo..... 1  
Diccionario de datos..... 2  
Código fuente del sistema..... 3  
Otro tipo de documento informativo..... 4  
→ .....  
*(Especifique)*

**934. ¿La DRE/UGEL tiene página web?**  
*(Circule solo una alternativa)*

Sí..... 1  
No..... 2 → **Pase a 936**

**938. ¿El sistema de registro digital que tienen instalado las PCs es el:**  
*(Circule una o más alternativas)*

			938A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema?	938B. ¿Desde qué año está instalado el sistema?
	Sí	No		
1.SINAD?	1	2		
2.LOTUS?	1	2		
3.SISGEDO?	1	2		
4.MAD?	1	2		
5.SIGE?	1	2		
6.SIAM?	1	2		
7.Otro?..... <i>(Especifique)</i>	1	2		

**935. ¿La página web de la DRE/UGEL cuenta con la opción de "Consulta de Expedientes en Línea" en donde pueden acceder los usuarios?**

Sí..... 1  
No..... 2

**936. ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de Registro de Trámite Documentario?**  
*(Circule solo una alternativa)*

Solo Digital ..... 1  
Solo Manual ..... 2 → **Pase a 939**  
Ambos ..... 3

**939. ¿El Registro Manual de Trámite Documentario que emplea la DRE/UGEL registra campos como:**  
*(Circule 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 de usuario..... 6

**940. El Registro Manual que utiliza la DRE/UGEL es:**  
*(Circule una o más alternativas)*

			940A. Año que empezó a usarlo
	Sí	No	
1. Cuaderno de cargo o similar?	1	2	
2. Hoja Excel?	1	2	
3. Otro registro manual?..... <i>(Especifique)</i>	1	2	



**BLOQUE “B”**

**SISTEMA DE ESCALAFÓN**

**Sección I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE**  
(Información que debe brindar el especialista a cargo de la atención al usuario)

<b>901. Apellidos y Nombres</b>																																					
<b>902. Sexo</b>		<b>907. Tiempo de permanencia en el cargo</b>																																			
Hombre ..... 1 Mujer..... 2		<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Día(s)</th> <th colspan="2">Mes(s)</th> <th colspan="4">Año(s)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Día(s)		Mes(s)		Año(s)																													
Día(s)		Mes(s)		Año(s)																																	
<b>903. Fecha de Nacimiento</b>		<b>908. Documento de Identidad</b>																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Día</th> <th colspan="2">Mes</th> <th colspan="4">Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td> <td></td><td></td> <td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Día		Mes		Año												1.DNI <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> 2.C. DE EXTRANJERIA <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																			
Día		Mes		Año																																	
<b>904. Nivel Educativo Alcanzado</b>		<b>909. Teléfono Fijo</b>																																			
Superior no Universitaria Incompleta. 1 Superior no Universitaria Completa ... 2 Superior Universitaria Incompleta..... 3 Superior Universitaria Completa ..... 4 Maestría Incompleta..... 5 Maestría Completa ..... 6 Doctorado Incompleto..... 7 Doctorado Completo ..... 8 Sin nivel superior..... 9		Oficina <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Anexo <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																			
<b>905. Máximo Grado o Título Obtenido</b>		<b>910. Teléfono Móvil</b>																																			
Bachiller ..... 1 Titulado ..... 2 Magister ..... 3 Doctor ..... 4 No aplica/ninguno..... 5		Institucional <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table> Personal <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>																																			
<b>906. Cargo que desempeña actualmente</b>		<b>911. Correo Electrónico</b>																																			
<table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>								Institucional <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>@</td></tr></table> Personal <table border="1"><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>@</td></tr></table>								@							@														
						@																															
						@																															

**Nota:** Estos datos servirán para que la UE pueda realizar consultas, sobre respuestas que requieran ser aclaradas o profundizadas por las persona que ha informado.

**SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE LEGAJOS-ESCALAFÓN**

**941. ¿La DRE/UGEL cuenta con un espacio físico donde funciona el área de escalafón?**

Sí ..... 1 → **Pase a 943**  
 No ..... 2

**942. ¿Qué instancia de gestión descentralizada administra los legajos físicos de esta UGEL?**  
*(Circule sólo una alternativa)*

La UGEL ejecutora de la que depende..... 1  
 La DRE..... 2 } **Termine**

**943. ¿Esta DRE/UGEL administra los legajos físicos de otra UGEL?**

Sí ..... 1  
 No ..... 2

**944. ¿Cuánto es el área en metros cuadrados del espacio físico o ambiente que ocupa el Área de Escalafón?**

Área en m2

**945. ¿El espacio o ambiente que ocupa el Área de Escalafón es suficiente para almacenar todos los legajos?**

Sí .....1  
 No .....2

**946. El Área de Escalafón cuenta con:**  
*(Circule una o más alternativas)*

			946A. Área en metros
	Sí	No	
1. Baño	1	2	
2. Camerino	1	2	
3. Oficina	1	2	
4. Mostrador (atención al público)	1	2	
5. Área de repositorio documental	1	2	
6. Área de digitalización y de trabajo	1	2	

**947. El área de Escalafón cuenta con:**  
*(Circule una o más alternativas)*

	947A. ¿Cuántas son de uso:			
	Sí	No	Exclusivo	Compartido Con Otras Áreas
1. Computadoras	1	2		
2. Impresoras	1	2		
3. Escáner	1	2		
1. Estantes	1	2		
2. Cajas archiveras	1	2		
3. Lector de código de barras	1	2		

**948. ¿La infraestructura del espacio o ambiente brinda las condiciones adecuadas para el almacenaje de los legajos?**

Sí..... 1  
 No..... 2

**949. ¿Qué equipos y medidas de seguridad tiene instalados el Área de Escalafón?**  
*(Circule una o más alternativas)*

Alarma contra incendios ..... 1  
 Teléfono ..... 2  
 Extintor..... 3  
 Botiquín..... 4  
 Detectores de humo ..... 5  
 Iluminación de emergencia..... 6  
 Cámaras de vigilancia..... 7  
 Ninguno ..... 8

**950. El personal que manipula los documentos en el Área de Escalafón cuenta con:**  
*(Circule una o más alternativas)*

Casco ..... 1  
 Gorro protector..... 2  
 Anteojos ..... 3  
 Mascarilla ..... 4  
 Mandil ..... 5  
 Guantes ..... 6  
 Otro ..... 7  
 Ninguno equipo de protección ..... 8

**951. ¿Cuántas personas trabajan en el Área de Escalafón?**

Cantidad de personas

**956. ¿Los legajos están ordenados de acuerdo a la normativa (R.M.Nº. 563-2015-MINEDU)?**

Sí..... 1  
No..... 2

**952. 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 de Escalafón?	
2. Técnico en Escalafón?	
3. Técnico en Computación?	
4. Técnico en Archivo?	

**957. ¿Para el registro de la información de los legajos personales físicos el área de Escalafón utiliza el LEGIX?**

Sí..... 1  
No..... 2 → **Pase a 960**

**953. ¿El área de escalafón cuenta con un registro de expediente :**  
*(Circule sola una alternativa)*

Solo Digital? .....1  
Solo Manual? .....2 → **Pase a 955**  
Ambos? .....3

**958. ¿Todos los legajos personales están ingresados en el sistema LEGIX?**

Sí..... 1  
No..... 2 → **Pase a 960**

**959. ¿Cuántos legajos personales digitalizados tiene ingresados en el sistema LEGIX?**

Nº de legajos ingresados

**954. El Sistema de registro digital que tienen instalado en las PCs es el:**  
*(Circule una o más alternativas)*

	954A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema digital?		954B. ¿Desde qué año está instalada?
	Sí	No	
1. ¿LEGIX?	1	2	
2. ¿SISGEDO?	1	2	
3. ¿SINAD?	1	2	
4. ¿LOTUS	1	2	
5. ¿Otro?.....	1	2	

**960. ¿Existe otro sistema de registro de base de datos de docentes actualizado?**

Sí..... 1  
No..... 2

**955. El sistema manual que la DRE/UGEL utiliza es:**  
*(Circule una o más alternativas)*

	955A. ¿Desde qué año empezó a usarlo?	
	Sí	No
1. ¿Cuaderno de cargo o similar?	1	2
2. ¿Hoja Excel?	1	2
3. ¿Otro sistema manual?.... <i>(Especifique)</i>	1	2

**961. ¿Qué cantidad de legajos administrados hay en total?**  
*(Anote la cantidad según sea el caso)*

	961A. 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. Docentes nombrados en EBR	
6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)	
7. Personal de la GRE/DRE/UGEL	
8. Cesantes	
9. Otro..... <i>(Especifique)</i>	