



PERÚ

Ministerio
de Educación

Secretaría de
Planificación Estratégica

Oficina de Seguimiento
y Evaluación Estratégica

Unidad de Estadística

MÓDULO IX

ATENCIÓN AL USUARIO Y ESCALAFÓN



BLOQUE “A”

ATENCIÓN AL USUARIO

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

901. Apellidos y Nombres		902. N° DNI													
903. Sexo Hombre 1 Mujer..... 2		910. Tiempo de permanencia en el cargo Si el tiempo de permanencia es MENOS de un mes ANOTE "1" en el recuadro de "Meses" y anote el caso en el recuadro de observaciones. <table border="1"> <tr> <td>Años en el cargo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Meses en el cargo</td> <td></td> </tr> </table>		Años en el cargo		Meses en el cargo									
Años en el cargo															
Meses en el cargo															
904. Fecha de Nacimiento <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Día</th> <th colspan="2">Mes</th> <th colspan="2">Año</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table>		Día		Mes		Año								911. Teléfono Móvil Institucional <input type="text"/> Personal <input type="text"/>	
Día		Mes		Año											
905. Nivel Educativo Alcanzado 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		912. Correo Electrónico Institucional <input type="text"/> @ Personal <input type="text"/> @													
906. Máximo Grado o Título Obtenido Bachiller 1 Titulado 2 Magister 3 Doctor 4 No aplica/ninguno..... 5		913. En el marco de la emergencia sanitaria y aislamiento social decretado por el gobierno, ¿Ud. viene asistiendo a la DRE/GRE/UGEL por indicación de sus superiores? Sí, todos los días 1 Sí, de forma inter diaria 2 Sí, solo de ser necesario 3 No, solo estoy haciendo trabajo remoto..... 4													
907. Lengua materna Castellano.....1 Quechua.....2 Aimara.....3 Lengua amazónica.....4 (Especifique) Otra lengua andina.....5 Lengua extranjera.....6		914. ¿Hace uso de herramientas de comunicación y colaboración virtual? Sí1 No2 → Pase a 916													
908. Domina una lengua originaria Sí.....1 → <input type="text"/> No..... 2 Lengua originaria que domina		915. ¿Qué herramientas de comunicación virtual utiliza? (Circule una o más alternativas) Zoom.....1 Google Meet.....4 Microsoft Teams.....2 Jitsi.....5 Whatsapp.....3 Otro.....6 (Especifique)													
909. Cargo que desempeña actualmente <input type="text"/>		916. Desde el 15 de marzo a la fecha, ¿Ha participado o viene participando en cursos o capacitación en temas vinculados a herramientas de comunicación virtual? Sí1 No.....2													
OBSERVACIONES															

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>917. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un área o espacio físico para la atención al usuario?</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2 → Pase a 925</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>921. ¿El área o espacio físico cuenta con <u>sillas/asientos</u> para la espera, dentro del ambiente de atención al usuario?</p> <p>Sí1 → A. Número de sillas/asientos</p> <p>No2 <input type="text"/></p> <p><i>* Número de sillas/asientos contabilice el número de personas que pueden tomar asiento en el área o espacio. En el caso de las bancas contabilice cuantos asientos en total tienen.</i></p>						
<p>918. El área o espacio físico para la atención al usuario es de uso: <i>(Circule sólo una alternativa)</i></p> <p>Exclusivo..... 1</p> <p>Compartido 2</p>	<p>922. ¿El área o espacio físico para la atención al usuario cuenta con AFORO señalado?</p> <p>Sí 1 No.....2</p> <p align="center">↓</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">AFORO</th> </tr> <tr> <th>Capacidad máxima de personas</th> <th>No sabe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td align="center">1</td> </tr> </tbody> </table>	AFORO		Capacidad máxima de personas	No sabe	<input type="text"/>	1
AFORO							
Capacidad máxima de personas	No sabe						
<input type="text"/>	1						
<p>919. La infraestructura del área o espacio físico para la atención al usuario fue: <i>(Circule sólo una alternativa)</i></p> <p>Improvisado 1</p> <p>Diseñado para brindar el servicio de atención al usuario 2</p>	<p>923. ¿Cuenta con servicios higiénicos dentro del área o espacio físico para la atención al usuario?</p> <p>Sí1 → A. ¿Cuántos?</p> <p><input type="text"/></p> <p>No2 → Pase a 925</p>						
<p>920. ¿El área o espacio físico cuenta con infraestructura diseñada para la atención a personas con discapacidad?</p> <p>Sí..... 1</p> <p>No..... 2</p>	<p>924. Los servicios higiénicos son de uso exclusivo para: <i>(Circule una o más alternativas)</i></p> <p>El usuario1</p> <p>Los trabajadores2</p>						

SECCIÓN III. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

925. Actualmente, ¿Cuál es la modalidad que utiliza la DRE/GRE/UGEL para la atención al usuario?
(Circule solo una alternativa)

- Presencial.....1
Virtual2
Ambas3

930. ¿Cuál es el horario de atención al público usuario de manera virtual o remota en el contexto actual de la emergencia sanitaria?

Turno	Hora	
	Inicio	Término
1. Mañana		
2. Tarde		

926. En un contexto regular, ¿La DRE/UGEL cuenta con algún tipo de ordenamiento para la atención al usuario?
(Circule una o más alternativas)

- Sí, atención con tickets físicos o electrónicos 1
Sí, atención por orden de llegada2
Otro tipo de ordenamiento3
Ningún tipo de ordenamiento.....4

931. Durante el 2019 a la fecha, ¿La DRE/GRE/UGEL implementó algún programa, proyecto o plan para atender al usuario en alguna lengua originaria?

- Sí 1
No 2

927. ¿Cuál es el horario de atención al público usuario de manera presencial en un contexto regular?

Turno	Hora	
	Inicio	Término
1. Mañana		
2. Tarde		

932. Durante el 2019, ¿La DRE/GRE/UGEL brindó atención al usuario en alguna lengua originaria?

- Sí 1 No.....2 → Pase a 934

932A ¿Contó con un horario destinado a la atención al usuario en lengua originaria?

- Sí 1 No.....2

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

	928.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.

933. Durante el 2019, ¿Cuál fue 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				

929. ¿Qué tipo de canales de atención remotos ha implementado la DRE/GRE/UGEL para la atención al usuario?
(Circule una o más alternativas)

- Atención electrónica vía email1
Atención vía plataforma virtual2
Atención vía teléfono.....3
Atención vía whatsapp.....4
Otro5
(Especifique)

934. En el marco de la Emergencia sanitaria y el aislamiento social durante el 2020, ¿La DRE/UGEL ha brindado atención al usuario a través de medios remotos en lengua originaria?
(Circule una o más alternativas)

- Si, atención electrónica vía email 1
Sí, atención vía plataforma virtual..... 2
Sí, atención vía teléfono 3
Sí, atención vía whatsapp 4
Otro5
(Especifique)

935. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un Libro de Reclamaciones? Físico 1 → Pase a 937 Virtual 2	936. ¿Cuántos reclamos fueron registrados en el 2019 en el Libro de Reclamaciones? Nº de reclamos registrados <input style="width: 100px; height: 20px;" type="text"/>
--	--

SECCIÓN IV. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO

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

Sí..... 1
 No..... 2 → Pase a 939

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

Sí..... 1
 No..... 2

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

Solo Digital 1 → Pase a 942
 Solo Manual 2
 Ambos 3

940. ¿Qué campos contiene el Registro de Trámite Documentario Manual que emplea la DRE/GRE/UGEL?
(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

941. ¿Qué Registro de Trámite Documentario Manual utiliza la DRE/GRE/UGEL?
(Circule una o más alternativas)

	941A. Fecha			
	Sí	No	Año que empezó a utilizarlo	No Sabe
1. Cuaderno de cargo o similar	1	2		1
2. Hoja Excel	1	2		1
3. Otro registro manual <i>(Especifique)</i>	1	2		1

Continúe con la pregunta 942 y 943 solo si marcó código “1” (solo digital) o código “3” (ambos) en la pregunta 939.

942. Para el desarrollo y manejo del Sistema de Registro de Trámite Digital, la DRE/GRE/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)

943. ¿Qué Sistema de Registro de Trámite digital tienen instalado las PCs?
(Circule una o más alternativas)

	943A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema?		943B. ¿Desde qué año está instalado el sistema?	
	Sí	No	Año	No sabe
1. SINAD?	1	2		1
2. LOTUS?	1	2		1
3. SIGGEDO?	1	2		1
4. MAD?	1	2		1
5. SIGE?	1	2		1
6. SIAM?	1	2		1
7. Otro?..... <i>(Especifique)</i>	1	2		1

BLOQUE “B”

SISTEMA DE ESCALAFÓN

SECCIÓN I. DATOS GENERALES DEL INFORMANTE
(Información que debe brindar el especialista de escalafón)

901. Apellidos y Nombres	902. N° DNI												
910. Sexo Hombre 1 Mujer..... 2	910. Tiempo de permanencia en el cargo Si el tiempo de permanencia es MENOS de un mes ANOTE "1" en el recuadro de "Meses" y anote el caso en el recuadro de observaciones. <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width:70%;">Años en el cargo</td> <td style="width:30%;"></td> </tr> <tr> <td>Meses en el cargo</td> <td></td> </tr> </table>	Años en el cargo		Meses en el cargo									
Años en el cargo													
Meses en el cargo													
911. Fecha de Nacimiento <table border="1" style="width:100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <th colspan="2">Día</th> <th colspan="2">Mes</th> <th colspan="2">Año</th> </tr> <tr> <td style="width:20px;"> </td><td style="width:20px;"> </td> <td style="width:20px;"> </td><td style="width:20px;"> </td> <td style="width:20px;"> </td><td style="width:20px;"> </td> </tr> </table>	Día		Mes		Año								913. Teléfono Móvil Institucional <input style="width:100%;" type="text"/> Personal <input style="width:100%;" type="text"/>
Día		Mes		Año									
912. Nivel Educativo Alcanzado 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	914. Correo Electrónico Institucional <input style="width:100%;" type="text"/> @ Personal <input style="width:100%;" type="text"/> @												
913. Máximo Grado o Título Obtenido Bachiller 1 Titulado 2 Magister 3 Doctor 4 No aplica/ninguno.....5	913.En el marco de la emergencia sanitaria y aislamiento social decretado por el gobierno, ¿Ud. viene asistiendo a la DRE/GRE/UGEL por indicación de sus superiores? Sí, todos los días 1 Sí, de forma inter diaria 2 Sí, solo de ser necesario 3 No, solo estoy haciendo trabajo remoto..... 4												
914. Lengua materna Castellano.....1 Quechua.....2 Aimara.....3 Lengua amazónica.....4 (Especifique) Otra lengua andina.....5 Lengua extranjera.....6	914. ¿Hace uso de herramientas de comunicación y colaboración virtual? Sí 1 No 2 → Pase a 916												
915. Domina una lengua originaria Sí.....1 → <input style="width:100%;" type="text"/> No..... 2 Lengua originaria que domina	915. ¿Qué herramientas de comunicación virtual utiliza? <i>(Circule una o más alternativas)</i> Zoom.....1 Google Meet.....4 Microsoft Teams.....2 Jitsi.....5 Whatsapp.....3 Otro.....6 (Especifique)												
916. Cargo que desempeña actualmente <input style="width:100%; height: 20px;" type="text"/>	916. Desde el 15 de marzo a la fecha, ¿Ha participado o viene participando en cursos o capacitación en temas vinculados a herramientas de comunicación virtual? Sí 1 No.....2												

OBSERVACIONES

SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA DE LEGAJOS-ESCALAFÓN

944. ¿La DRE/GRE/UGEL cuenta con un espacio físico (exclusivo o compartido) donde funciona el área de escalafón?

Sí 1

No 2

Pase a 961

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

Sí 1

No 2

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

Baño 1

Camerino 2

Oficina 3

Mostrador para atención al público 4

Área de repositorio documental 5

Área de digitalización y de trabajo 6

Ninguno 8

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

			947A. ¿Cuántas?	
	Sí	No	Total	No sabe
1. Computadoras	1	2		1
2. Impresoras	1	2		1
3. Escáner	1	2		1
4. Estantes	1	2		1
5. Cajas archiveras	1	2		1
6. Lector de código de barras	1	2		1

948. ¿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

SECCIÓN II. CARACTERÍSTICAS DEL REGISTRO DEL LEGAJO MAGISTERIAL

949. ¿Cuántas personas trabajan en el Área de Escalafón?

Cantidad de personas

950. 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?	

952. ¿Qué sistema de registro digital tienen instalado en las PCs?

(Circule una o más alternativas)

			952A. ¿Cuántas PCs tienen instaladas el sistema digital?	952B. ¿Desde qué año está instalada?	
	Sí	No		Año	No sabe
1. LEGIX	1	2			1
2. SISGEDO	1	2			1
3. SINAD	1	2			1
4. LOTUS	1	2			1
5. Otro.....	1	2			1

Si marcó código "1" (solo digital) en la pregunta 951 pase a la P953 caso contrario continúe.

951. ¿Qué tipo de registro de expediente utiliza el área de escalafón?
(Circule sola una alternativa)

Solo Digital 1

Solo Manual 2

Ambos 3

Pase a 955

953. ¿Qué registro manual utiliza la DRE/GRE/UGEL?
(Circule una o más alternativas)

Cuaderno de cargo o similar 1

Hoja excell 2

Otro sistema manual 3

(Especifique)

<p>954. ¿Los legajos están ordenados de acuerdo a la normativa (R.M.N°. 563-2015-MINEDU)?</p> <p>Sí1 No.....2</p>	<p>959. ¿Qué cantidad de legajos administrados hay en total? <i>(Anote la cantidad según sea el caso)</i></p> <table border="1" data-bbox="831 248 1477 831"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="2">Legajos</th> </tr> <tr> <th>Cantidad</th> <th>No sabe</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5. Docentes nombrados en EBR</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>7. Personal de la GRE/DRE/UGEL</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>8. Cesantes</td> <td></td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>9. Otro..... <i>(Especifique)</i></td> <td></td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>		Legajos		Cantidad	No sabe	1. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica		1	2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica		1	3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		1	4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		1	5. Docentes nombrados en EBR		1	6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)		1	7. Personal de la GRE/DRE/UGEL		1	8. Cesantes		1	9. Otro..... <i>(Especifique)</i>		1
	Legajos																																
	Cantidad	No sabe																															
1. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica		1																															
2. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera pedagógica		1																															
3. Docentes nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		1																															
4. Administrativos nombrados IESP/ISE en carrera tecnológica		1																															
5. Docentes nombrados en EBR		1																															
6. Administrativos nombrados EBR (incluye auxiliar educación)		1																															
7. Personal de la GRE/DRE/UGEL		1																															
8. Cesantes		1																															
9. Otro..... <i>(Especifique)</i>		1																															
<p>955. ¿Para el registro de la información de los legajos personales físicos el área de Escalafón utiliza el sistema LEGIX?</p> <p>Sí1 No.....2 → Pase a 958</p>	<p>960. ¿La administración de los legajos físicos o virtuales está en la misma DRE/UGEL?</p> <p>Sí.....1 → CONCLUYA No.....2</p>																																
<p>956. ¿Todos los legajos personales están ingresados en el sistema LEGIX?</p> <p>Sí1 No.....2</p>	<p>961. ¿Qué instancia de gestión descentralizada administra los legajos físicos de esta UGEL? <i>(Circule sólo una alternativa)</i></p> <p>La UGEL ejecutora de la que depende 1 La DRE.....2</p>																																
<p>957. ¿Cuántos legajos personales digitalizados tiene ingresados en el sistema LEGIX?</p> <p>N° de legajos ingresados <input data-bbox="459 958 683 1014" type="text"/></p>																																	
<p>958. ¿Existe otro sistema de registro de base de datos de docentes actualizado?</p> <p>Sí1 No.....2</p>																																	