

Evaluación del Desempeño de Directivos de DRE y UGEL 2025 - 2026

Encuesta a los usuarios

(Extraído del anexo VII de la norma técnica)

Con este instrumento, el Comité de Evaluación recoge información del siguiente desempeño de la competencia **Compromiso con el servicio público (CS)**:

- CS 2: Promueve el buen servicio a los usuarios.

Consiste en aplicar una encuesta anónima a un grupo de usuarios que pueden brindar información sobre la atención recibida por parte del personal de la IGED. Los usuarios a los que el Comité de Evaluación debe encuestar son los siguientes:

- Para el director de gestión pedagógica de la DRE/GRE: especialistas en educación de gestión pedagógica de las UGEL que pertenecen a la jurisdicción de la DRE/GRE y que han sido atendidos por el personal del área de gestión pedagógica de la DRE/GRE.
- Para el jefe de gestión pedagógica de la UGEL: directores de II. EE. públicas y programas educativos públicos de las diferentes modalidades y niveles educativos de la jurisdicción de la IGED que han sido atendidos por el personal del área de gestión pedagógica de la UGEL.
- Para el director de UGEL: directores de II. EE. públicas y programas educativos de las diferentes modalidades y niveles educativos de la jurisdicción de la IGED que han sido atendidos por el personal de la UGEL.

Los usuarios que sean considerados en la aplicación de esta encuesta deben haber sido atendidos en los **últimos doce meses** sobre aspectos vinculados a la prestación del servicio educativo en sus instituciones educativas o programas educativos.

Para organizar la aplicación del instrumento, el Comité de Evaluación debe:

- Para el caso del director de gestión pedagógica: solicitar al área de gestión pedagógica de la DRE/GRE la relación de los especialistas en educación de las UGEL de su jurisdicción que en los últimos doce meses han sido atendidos por personal de dicha área.
- Para el caso del jefe de gestión pedagógica: solicitar al área de gestión pedagógica la relación de los directores de II. EE. públicas y programas educativos de la jurisdicción de la UGEL que en los últimos doce meses han sido atendidos por el personal de dicha área.
- Para el caso del director de UGEL: solicitar al área responsable de atención al ciudadano de la UGEL, o la que haga sus veces, la relación de los directores de II. EE. públicas y programas educativos de su jurisdicción que en los últimos doce meses han realizado algún requerimiento a la UGEL o han acudido a esta para ser atendidos por alguna de las áreas.

En este listado debe solicitar que se incluyan los nombres y apellidos de los usuarios, su documento de identidad e información de contacto (teléfono). El Comité de Evaluación, a partir de la información que haya organizado, selecciona a una proporción representativa de usuarios para ser encuestados, con su respectivo reemplazo. El procedimiento para determinar la cantidad de usuarios a encuestar se encuentra detallada en el **Instructivo para el Comité de Evaluación**.

La aplicación del instrumento puede realizarse de manera presencial, remota (es decir, mediante videollamada o llamada telefónica) o mixta. Si la encuesta es presencial, puede aplicarse individual o grupalmente.

El Comité de Evaluación puede solicitar el apoyo del personal de la DRE o UGEL, según corresponda, para llevar a cabo este recojo de información, siempre y cuando se tome en cuenta lo siguiente:

- Para el director de gestión pedagógica: puede apoyar el personal de la DRE/GRE que no pertenezca al área de gestión pedagógica.
- Para el jefe de gestión pedagógica: puede apoyar el personal de la UGEL que no pertenezca al área de gestión pedagógica.
- Para el director de UGEL: puede apoyar el personal de la DRE/GRE.

Adicionalmente, dicho personal no debe encontrarse inmerso en las causales de abstención o impedimentos establecidos para ser integrante de Comité de Evaluación, información señalada en la norma técnica.

De requerir dicho apoyo, el Comité de Evaluación deberá proporcionarles la credencial correspondiente. Cabe señalar que la aplicación de la encuesta puede realizarse en una o más fechas. Asimismo, su aplicación no requiere la participación del directivo evaluado.

Una vez aplicadas las encuestas requeridas, el Comité de Evaluación sesiona para consolidar la información en el formato proporcionado por la DIED, calcular los valores de cada pregunta y contrastar dichos valores con las descripciones de la matriz de progresión del desempeño, asignar el nivel de logro alcanzado y registrarlo en el formato correspondiente y en el aplicativo dispuesto para tal fin. Las orientaciones para la aplicación de este instrumento, así como para la calificación del desempeño, se encuentran en el **Instructivo para el Comité de Evaluación**. Tanto el formato del instrumento como la **Ficha de calificación de los desempeños** deben ser entregados al directivo evaluado en caso los solicite en la etapa de presentación de reclamos (el directivo evaluado puede guiarse del anexo XI **Modelo de solicitud de la copia de los documentos de evaluación de la norma técnica**).

Se debe tener en cuenta que, si bien no todos los integrantes del Comité de Evaluación deben estar presentes durante la aplicación de este instrumento, todos deberán participar en la calificación del desempeño.