


# **Departamento Administrativo Nacional de Estadística**



Dirección de Regulación, Planeación,  
Estandarización y Normalización  
-DIRPEN-

**Manual Operativo de Campo  
Encuesta Sobre Ambiente y Desempeño  
Institucional Nacional  
-EDI-**

Agosto 2009

	<b>MANUAL OPERATIVO DE CAMPO ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL -EDI-</b>		CÓDIGO: LC-EDI- MOT-02 VERSIÓN : 04 PÁGINA 1 FECHA: 12-08-09
	ELABORÓ: LOGÍSTICA DE CAMPO	REVISÓ:	APROBÓ :

## TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN.....	3
OBJETIVO DEL MANUAL.....	4
<b>1. GENERALIDADES DE LA ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL NACIONAL – EDI 2008.....</b>	<b>4</b>
1.1. ¿PARA QUÉ SE HACE? .....	4
1.2. ¿DÓNDE SE REALIZA? .....	4
1.3. ¿A QUIÉNES SE APLICA LA ENCUESTA? .....	4
1.4. ¿CUÁL ES EL PERIODO DE REFERENCIA DE LA ENCUESTA?.....	4
<b>2. GENERALIDADES DE LA RECOLECCIÓN.....</b>	<b>5</b>
2.1. CAPACITACIÓN A LAS TERRITORIALES (SEDES Y SUBSEDES).....	5
2.2. PROCESO DE SENSIBILIZACIÓN.....	5
2.3. RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB DEL DANE.....	6
2.4. RECOLECCIÓN MEDIANTE LA UTILIZACIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES DE CAPTURA – DMC.....	7
<b>3. PREPARACIÓN DE LA RECOLECCIÓN.....</b>	<b>7</b>
3.1. ACTIVIDADES DE COORDINACIÓN.....	7
3.2. NOTIFICACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS SELECCIONADOS.....	7
3.3. REGISTRO DE LAS NOVEDADES DE PERSONAL EN EL FORMATO RESPECTIVO .....	8
3.4. RECARGA DE LAS BATERÍAS DE LAS DMC .....	8
3.5. PRE-DILIGENCIAMIENTO DE LAS DMC.....	8
<b>4. PROCESO DE RECOLECCIÓN.....</b>	<b>8</b>
4.1. PRESENTACIÓN.....	8
4.2. INSTRUCCIONES DE MANEJO Y OPERACIÓN DE LAS DMC .....	9
4.3. MECÁNICA PARA EL AUTO-DILIGENCIAMIENTO ASISTIDO .....	9
<b>5. ESQUEMA ORGANIZATIVO Y FUNCIONES.....</b>	<b>10</b>
5.1. TERRITORIAL BOGOTÁ.....	10
5.1.1. ¿CÓMO ESTA ORGANIZADO EL EQUIPO OPERATIVO? .....	10
5.1.2. FUNCIONES DEL EQUIPO OPERATIVO.....	11
<u>A.</u> DEL COORDINADOR OPERATIVO .....	11
<u>B.</u> DEL COORDINADOR DE CAMPO.....	11
<u>C.</u> DEL COORDINADOR DE SOPORTE DE SISTEMAS.....	13
<u>D.</u> DEL SUPERVISOR.....	14
<u>E.</u> DEL MONITOR.....	16
<b>6. SUPERVISIÓN TÉCNICA.....</b>	<b>22</b>
<b>7. EQUIPO DE LA LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO.....</b>	<b>23</b>



**MANUAL OPERATIVO DE CAMPO  
ENCUESTA SOBRE AMBIENTE Y DESEMPEÑO  
INSTITUCIONAL NACIONAL  
-EDI-**

CÓDIGO: LC-EDI- MOT-02  
VERSIÓN : 03  
PÁGINA 2  
FECHA: 12-08-09

ANEXO NO 1..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.  
ANEXO NO 2..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.  
ANEXO NO 3..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.



## **Presentación.**

¿Qué es el DANE?

El Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, es la entidad del Estado que tiene la responsabilidad de producir la información estadística básica del país. A partir de su liderazgo técnico ejercer la regulación del Sistema Estadístico Nacional, según el Decreto 262 del 28 de enero de 2004.

El DANE tiene entre otras las siguientes funciones:

- Coordinar, desarrollar y reglamentar el Sistema Estadístico Nacional.
- Asegurar la veracidad e imparcialidad de la información estadística estratégica del país.
- Definir la información estadística estratégica que deba generarse a nivel nacional, sectorial y territorial; producirla y asignar y/o delegar la responsabilidad de producirlas y desarrollar o aprobar las metodologías para su elaboración.
- Diseñar, planificar, dirigir y ejecutar los censos de población, vivienda, económicos y las encuestas orientadas a la generación de las estadísticas estratégicas, directas y/o derivadas, que requiera el país para la planeación y toma de decisiones por parte del Gobierno Nacional y los entes territoriales.
- Fomentar la cultura estadística, promoviendo el desarrollo, divulgación y utilización de la información generada en el marco del Sistema, en los niveles nacional, sectorial y territorial.
- Difundir, respetando las normas de la reserva estadística y total confidencialidad que le impone el artículo 5º de la ley 79 de 1993, los resultados de las investigaciones que realice el Departamento en cumplimiento de sus funciones.

Por eso resulta de suma importancia que la entidad recoja los datos con los niveles de calidad, cobertura y oportunidad requeridos por los usuarios de esa información estadística básica, y esto sólo lo logra con un equipo operativo conformado por monitores, supervisores y coordinadores, idóneos, con las habilidades necesarias para realizar este proceso con eficacia, y compromiso con la misión del DANE.

Este manual está diseñado precisamente para apoyarlo en el proceso de capacitación con el fin de que se prepare adecuadamente para el desarrollo eficiente de su labor.

Reconocemos el valioso aporte y responsabilidad que tiene en sus manos, pues de Usted depende la calidad de la información que se recoja, por eso lo invitamos a poner en práctica los contenidos de este manual, seguros de que así se garantiza el éxito de su trabajo y de las investigaciones del DANE.

# **Bienvenido al DANE**



## Objetivo del Manual.

El objetivo de este manual es proporcionar la información referente a la asignación de funciones y/o responsabilidades del grupo operativo de la Encuesta de Desempeño Institucional 2009 quien está encargado de brindar asesoría a los funcionarios seleccionados para el diligenciamiento de la encuesta, la cual tiene como propósito conocer la percepción que tienen los funcionarios públicos correspondientes al poder ejecutivo, legislativo, judicial, organismos de control y Corporaciones Autónomas, ubicadas en Bogotá, sobre el ambiente y desempeño institucional de la entidades a las que prestan sus servicios.

La información suministrada por los funcionarios servirá de base para promover la implementación de acciones que orienten la mejora continua de las entidades públicas, de esta forma para obtener información confiable y verídica de la situación actual de ambiente y desempeño institucional de cada entidad, el grupo operativo debe cumplir a cabalidad con todas las funciones consignadas en este manual.

Así el conjunto entre el Manual Operativo de Campo, de Responsabilidad de Operativo de Campo, de Diligenciamiento, de Sistemas y de Usuario son las herramientas fundamentales en el éxito del operativo de recolección.

### 1. *Generalidades de la Encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional Nacional – Edi 2009.*

#### 1.1. ¿Para qué se hace?

Para obtener información acerca de la **percepción** de los funcionarios sobre el **ambiente y desempeño institucional** de las entidades públicas del orden nacional a las que prestan sus servicios.

#### 1.2. ¿Dónde se realiza?

En las entidades públicas del orden nacional pertenecientes a las ramas del poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, en los organismos de control ubicados en la ciudad de Bogotá; además, se aplicará en las Corporaciones Autónomas Regionales de todo el país.

#### 1.3. ¿A quiénes se aplica la encuesta?

A los funcionarios públicos con una antigüedad superior a (6) seis meses, que desempeñen cargos en los niveles uno (1) los cuales son Directivos, Asesores y Ejecutivos, el nivel (2) dos son los Profesionales y Técnicos y el nivel (3) tres son los Administrativos y Operativos; seleccionado por muestra de las entidades públicas ya descritas.

#### 1.4. ¿Cuál es el periodo de referencia de la encuesta?

La información solicitada a través del cuestionario hace referencia al ambiente y al desempeño de cada entidad durante el periodo transcurrido del año en curso.

## 2. Generalidades de la Recolección

### 2.1. Capacitación a las Territoriales (Sedes y Subsedes).

El DANE Central por medio del equipo temático, operativo y de sistemas realizará una capacitación a las territoriales del DANE, con un curso de cuatro (3) días en las instalaciones del DANE central sobre cinco aspectos fundamentales:

- a) Objetivos y antecedentes de la Encuesta de Ambiente y Desempeño Institucional
- b) Diseño temático de la Encuesta y cambios con respecto al año anterior.
- c) Aspectos sobre sistemas, manejo, operación, pre-diligenciamiento de las DMC, diligenciamiento de la encuesta mediante página WEB y DMC, sincronización de las DMC, back-up y descarga de las encuestas a la Base de Datos.
- d) Operativo de campo.
- e) Simulación de operativos.

De esta forma las territoriales tienen la información suficiente para capacitar a sus monitores, supervisores y a su coordinador para el manejo del operativo desde cada una de ellas, según el personal de cada sede o subsede.

Para ello, es preciso acometer con la antelación necesaria, el reclutamiento de candidatos de acuerdo al perfil establecido para cada uno y la contratación de los mismos mediante un contrato de prestación de servicios, por el tiempo requerido para cada tipo de funcionario.

### 2.2. Proceso de Sensibilización.

⇒ *General:* Es el proceso del primer acercamiento a las entidades por parte del DANE Central a través de su grupo temático y operativo, en el cual se contemplan lo siguientes pasos:

- Renovación de la base de datos de la nómina de cada entidad.
- Comunicación de sensibilización del DANE a los Directores, Ministros o Jefes de las Entidades firmado por los directores territoriales, informándoles sobre la realización de la encuesta y la coordinación operativa a través de las Oficinas de Recursos Humanos, Talento Humano o su equivalente en cada entidad
- Comunicación del DANE a los Jefes de las Oficinas de Recursos Humanos de cada una de las entidades, informándoles sobre la realización de la encuesta y solicitándoles la colaboración para la logística de recolección. Este oficio debe ir firmada por los directores territoriales



- Comunicación del DANE a los funcionarios de nivel 1y 2, firmadas por los directores territoriales, con sus respectivos usuarios y contraseñas para acceder al formulario electrónico desde cualquier punto de internet
  - A excepción de las Corporaciones Autónomas Regionales y las Universidades, en las cuales todos sus funcionarios diligencian la encuesta vía DMC
- ⇒ Territorial: Es el segundo acercamiento a las entidades dirigido a la coordinación del operativo, en el cual se contemplan los siguientes pasos:
- Visita o llamada por parte del coordinador general de la encuesta del DANE territorial a las entidades para informar y organizar con los responsables de Recursos Humanos la coordinación operativa de recolección vía DMC.
  - Promoción, difusión y propaganda de la encuesta al interior de cada una de las entidades, mediante la entrega y fijación de afiches alusivos a la encuesta.

### 2.3. Recolección mediante la utilización de la página WEB del DANE

El operativo de recolección de información contempla un primer componente por el método de auto-diligenciamiento libre de la encuesta, mediante la utilización de la página Web del DANE, para funcionarios de nivel 1 Directivos/Asesores/Ejecutivos y de nivel 2 Profesionales/Técnicos que habiendo sido seleccionados en la muestra de cada una de las entidades, deben diligenciarla utilizando sus propios computadores con conexión a Internet en la entidad, o bien desde cualquier punto con servicio de Internet, desde el cual pueden acceder a la página Web del DANE.

A excepción de los funcionarios de nivel 1 y 2 de las Corporaciones Autónomas Regionales, ya que ellos deben diligenciar la encuesta vía DMC.

En coordinación con las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades, se deben registrar las novedades de aquellos funcionarios que habiendo sido seleccionados para diligenciar el cuestionario, por alguna novedad justificada no puedan realizarlo por lo que debe ser registrado en la columna correspondiente del formato respectivo. Este formato deberá ser entregado posteriormente a los Supervisores del DANE.

Una vez inicie el plazo de recolección programado para cada una de las entidades, dentro del periodo de recolección de la encuesta, los funcionarios seleccionados en cada una de las entidades para diligenciar la encuesta del DANE mediante este método, podrán ingresar a la página Web del DANE y con las instrucciones indicadas en la carta personalizada, accederán a la encuesta y procederán a su auto-diligenciamiento, en forma individual y libre, hasta su conclusión. Las encuestas ingresarán directamente a la Base de Datos del DANE y estarán listas para su procesamiento.

En caso de alguna duda o aclaración, podrán consultar las ayudas incluidas en el cuestionario electrónico o bien comunicarse vía e-mail, o telefónica con el equipo operativo de cada territorial (datos incluidos en la comunicación personalizada que recibieron), quienes les ayudarán a resolver las inquietudes.



La supervisión y el control sobre el avance en el operativo de recolección, se hará en forma indirecta diariamente, a través de un informe de cobertura que producirá la Unidad de Sistemas del DANE Central, que después será enviado a las territoriales respectivas, que permitirá mostrar el porcentaje de cobertura y no cobertura con respecto al total de la muestra seleccionada para cada una de las entidades.

Analizando este reporte cada día, los Supervisores y Monitores, se contactaran con las Oficinas de Recursos Humanos para convocar e invitar a quienes no hayan ingresado a diligenciar la encuesta, para que lo hagan, mejorando las coberturas.

Cumplido el trámite del diligenciamiento de la encuesta, ésta ingresa a la Base de Datos del DANE Central. Los funcionarios podrán ingresar a la página Web del DANE y acceder nuevamente a la encuesta a través de su código de usuario y clave, observar su encuesta diligenciada, pero no podrán hacer correcciones o modificaciones a la misma.

#### 2.4. Recolección mediante la utilización de Dispositivos Móviles de Captura – DMC.

El operativo de recolección de información contempla un segundo componente por el método de auto-diligenciamiento asistido de la encuesta, mediante la utilización de Dispositivos Móviles de Captura – DMC -, para funcionarios de nivel 3 (Administrativos/Operativos), que habiendo sido seleccionados en la muestra de cada una de las entidades, deben diligenciar la encuesta asistiendo a una sesión de instrucción de la encuesta, programada en sus propias entidades.

Para las Corporaciones Autónomas Regionales y Universidades ubicadas fuera de Bogotá, la recolección de la información se realizará, siguiendo el procedimiento anterior, en Dispositivos Móviles de Captura, independiente del nivel del cargo.

Para cada una de las entidades, se habrá programado unos días específicos de operativos de instrucción y diligenciamiento para lo cual deberá disponer un salón para realizar como mínimo tres jornadas diarias de 2 horas cada una, dentro del período de recolección establecido para la encuesta.

En casos de contingencia estas sesiones de instrucción y diligenciamiento, se podrán llevar a cabo en papel.

### **3. Preparación de la Recolección.**

#### **3.1. Actividades de Coordinación.**

Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades, deberán disponer un salón para realizar mínimo tres jornadas diarias de 2 horas cada una, para la instrucción y diligenciamiento de la encuesta a los funcionarios de nivel 3 seleccionados, durante los días que le hayan sido programados para la recolección.

#### **3.2. Notificación de los funcionarios seleccionados.**





Las Oficinas de Recursos Humanos de las entidades, recibirán el listado de funcionarios de nivel 1, 2 y 3 seleccionados, indicándoles el método por el cual diligenciarán la encuesta y los funcionarios seleccionados para diligenciamiento por DMC, se les comunicará la fecha con la hora indicada de las sesiones de instrucción y auto-diligenciamiento asistido.

### 3.3. Registro de las novedades de personal en el formato respectivo

Para aquellos funcionarios que habiendo sido seleccionados para diligenciar la encuesta y no puedan diligenciarla por alguna novedad justificada, las Oficinas de Recursos Humanos deberá registrar en la columna correspondiente del formato de control operativo EDI- E 001, la novedad de cada uno de ellos. Este formato deberá ser entregado posteriormente a los Supervisores o Monitores del DANE territorial según sea el caso.

### 3.4. Recarga de las baterías de las DMC

Previo a cada día de recolección en cada entidad, los Monitores del DANE territorial deberán recargar las baterías de las máquinas DMC, utilizando los cargadores que le fueron entregados.

### 3.5. Pre-diligenciamiento de las DMC

Previamente a las sesiones de recolección de información en cada entidad, los Monitores del DANE territorial, deberán pre-diligenciar para cada uno de los funcionarios que van a recibir la instrucción, las máquinas DMC que van a utilizar, de tal manera, que éstas estén listas y dispuestas convenientemente para que los funcionarios inicien en su momento indicado, el auto-diligenciamiento de la encuesta.

## 4. *Proceso de Recolección.*

Una vez iniciado el operativo de recolección de información en cada entidad, el equipo operativo deberá organizar en el salón previamente definido, a los funcionarios convocados a cada sesión y darán inicio a la misma, para lo cual deberán cumplir con las siguientes funciones:

- *Registro de la asistencia en el formato establecido EDI-M-002.* Registrarán la asistencia en el formato respectivo, comprobando con la presentación de la cédula de ciudadanía la autenticidad de los participantes.

Para el desarrollo de cada sesión, se cumplirá la siguiente guía:

#### 4.1. Presentación

Los Monitores de salón realizarán una presentación corta, sobre los siguientes temas:

- *Objetivos de la encuesta:* Se hará una exposición sobre los objetivos de la encuesta, destacando que se trata de captar la percepción que tienen los

funcionarios sobre el ambiente y el desempeño institucional de las Entidades Públicas del poder ejecutivo, legislativo, judicial y Organismos de Control, ubicadas en Bogotá y las Corporaciones Autónomas Regionales, con sede en otros municipios.

- *Antecedentes de la encuesta.* Igualmente se debe ilustrar sobre los inicios de la misma y la continuidad que el DANE le ha dado al Proyecto anualmente.
- *Entidad responsable de la Encuesta:* Se mencionará que se trata de un proyecto, que está realizando el DANE.
- *Confidencialidad y reserva estadística:* Será indispensable indicar a los encuestados que los datos suministrados son de carácter confidencial, no tienen fines fiscales, ni pueden ser utilizados como prueba judicial. Así mismo que el DANE está obligado a mantener la reserva estadística de la información solicitada, fiel al cumplimiento del artículo 5º de la ley 79 de 1993.
- *Entrega de las DMC a cada funcionario.* Enseguida se hará entrega a cada funcionario de la máquina DMC con su correspondiente puntero, de acuerdo al registro de identificación que se tiene en el formato de la asistencia.

#### 4.2. Instrucciones de manejo y operación de las DMC

Mientras uno de los Monitores da las instrucciones sobre el manejo y operación de las máquinas DMC, el otro estará prestando asesoría a los asistentes y resolviendo las consultas, hasta tener la plena seguridad de que todos están en condiciones de iniciar el auto-diligenciamiento correctamente.

#### 4.3. Mecánica para el Auto-diligenciamiento asistido

A continuación el Monitor explicará la mecánica que se seguirá en el auto-diligenciamiento de la encuesta. Esta consiste en lo siguiente:

- Explicación de que el formulario está diseñado y contenido en las DMC.
- Lectura de las preguntas y de los literales que cada una de ellas contenga, por parte del Monitor
- Aclaraciones que considere convenientes sobre los contenidos de las preguntas y/o literales de las mismas por parte del Monitor.
- Aclaraciones sobre conceptos y términos incluidos en la encuesta y que aparecen como ayudas en el texto de las preguntas,
- Tiempo para que los funcionarios incluyan su respuesta a cada pregunta, en forma libre e individual, antes de continuar con la siguiente.
- Esto indica que todos los asistentes (máximo 10 funcionarios por sesión), deberán ir a la par y todos terminarán el auto-diligenciamiento al mismo tiempo.

Antes de iniciar el auto-diligenciamiento, los funcionarios deberán contestar en la DMC, la pregunta de control sobre si entendió o no todas las instrucciones. Enseguida se inicia el auto-diligenciamiento asistido por parte de los Monitores, con la pregunta N° B3

“Antigüedad en la entidad”

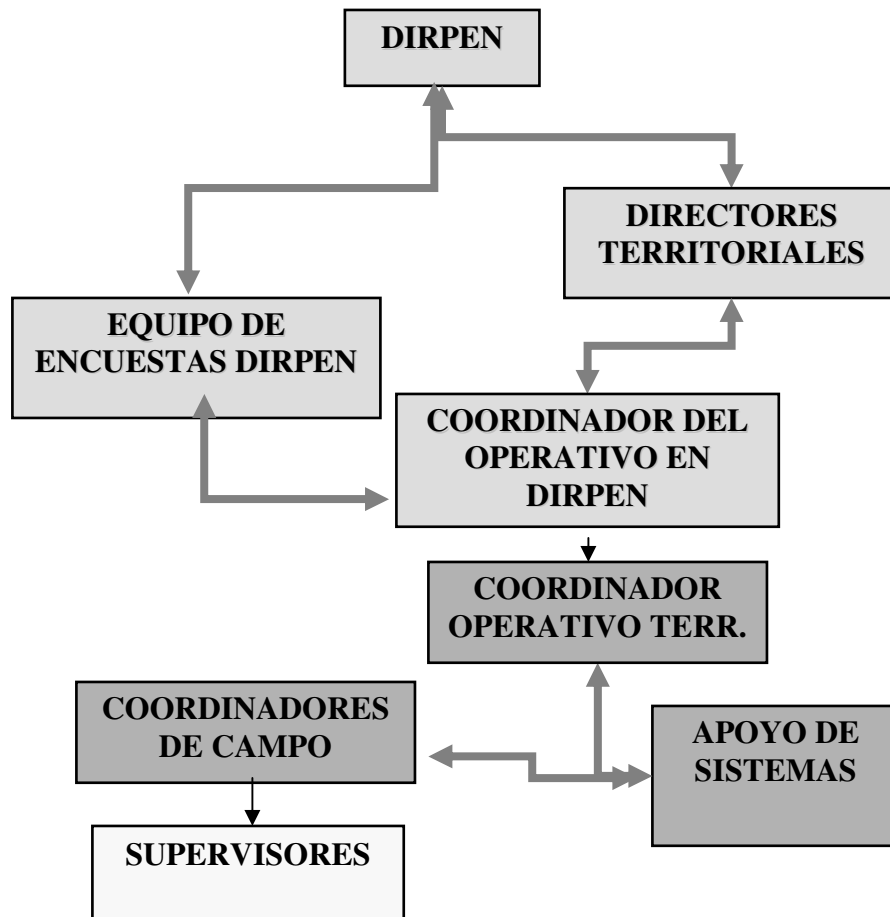
## 5. Esquema Organizativo y Funciones.

### 5.1. Territorial Bogotá

#### 5.1.1. ¿Cómo esta organizado el equipo operativo?

Las personas que conforman el equipo de trabajo en Bogotá, encargadas de coordinar y ejecutar las sesiones de instrucción y auto diligenciamiento asistido a los funcionarios seleccionados del nivel 3, en cada una de las entidades oficiales, de esta forma el esquema operativo EDI Nacional en la territorial Bogotá es :

Gráfico No 1





## 5.1.2. Funciones del Equipo Operativo

### A. Del Coordinador Operativo

Tiene la responsabilidad del alistamiento, la coordinación de todo el equipo operativo, con sus funciones respectivas y supervisar que la recolección de información sea exitosa en cobertura.

### B. Del Coordinador de Campo

Tiene la responsabilidad de la ejecución del operativo en las entidades del nivel central, así como del seguimiento y control del proceso de recolección del equipo de trabajo, garantizando que los operativos se desarrollen de acuerdo con la planeación establecida y en las fechas programadas para cada una de ellas. **Sus tareas, funciones o responsabilidades no son delegables.**

Entre sus funciones debe organizar la recolección de información vía DMC, coordinando día a día las entidades y los supervisores asignados con sus respectivos grupos de monitores en sus entidades correspondientes, según el cronograma establecido para tal fin.

Todas las actividades realizadas por el coordinador tienen como finalidad asegurar una cobertura total de los funcionarios de todas las entidades del nivel central designadas.

Las actividades a realizar son:

- **Conocer y dominar completamente el formulario:** de la encuesta, del dispositivo móvil de captura de datos, del formulario electrónico de la página WEB del DANE, así como los conceptos, normas y procedimientos a observar en la recolección de la información.
- **Entregar los equipos y elementos al Supervisor:** El coordinador operativo entrega a cada uno de los supervisores los materiales y equipos correspondientes para la recolección de la información. Se debe diligenciar y firmar el acta de entrega por cada uno, formato de control operativo EDI-S-005.

En la tabla No 1 se especifican los materiales que debe distribuir entre los supervisores, conservando los de su uso, verificando su buen estado.



Tabla No 1  
Elementos que conforman el KIT del Supervisor

TECNOLÓGICO	OPERATIVO	CAPACITACIÓN
DMC`S	Escarapela o carné del DANE	Manual de Diligenciamiento
SD	Porta Escarapelas	Manual del Operativo de campo
Baterías	Programación de recolección por entidad a su cargo	Manual para proceso de Sistemas dirigido al Monitor.
Lápices ópticos	Formatos de control y listado de Monitores a su cargo	
Cargadores de toma	10 Formularios de la encuesta en papel	

- **Coordinar la logística de las jornadas de instrucción con los jefes de recursos humanos de cada entidad:** En la visita realizará la sensibilización y a la vez coordinará la logística de las sesiones de instrucción para el auto-diligenciamiento del cuestionario, de acuerdo con el cronograma de recolección, estableciendo mínimo tres sesiones por día para ello contará con un vehículo a su disposición; sin embargo en caso de que la carga laboral sea excesiva en este momento, el Coordinado podrá delegar parte de esta función a su mejor Supervisor.
- **Verificar diariamente la presencia oportuna de su equipo de trabajo en cada una de las entidades programadas:** debe confirmar en cada sesión la asistencia puntual de los monitores y el supervisor, asignados a cada entidad.  
En caso de:
  - ⇒ Que falte un monitor, apóyese en el supervisor respectivo.
  - ⇒ Que falten los dos monitores apóyese en el supervisor que le corresponde a la entidad y desplace a uno de los monitores de la entidad más próxima, con máximo 3 DMC y formularios en papel, para atender la emergencia. Si no es posible tener las DMC pre diligenciadas, opte por el diligenciamiento con formularios de papel.
- **Verificar el correcto desarrollo de las sesiones en las entidades programadas:** debe estar siempre atento a resolver cualquier inconveniente y/o situación que altere el proceso de recolección, incluyendo el desplazamiento de él mismo en los casos que lo requieran.
- **Apoyar con el desplazamiento de los supervisores entre las entidades que les corresponde atender:** suministrar los recursos necesarios para movilizar a los supervisores entre las entidades asignadas.
- **Servir de interlocutor permanente entre el equipo técnico de la investigación del DANE Central y el equipo operativo:** debe mantener periódicamente informado al equipo técnico de la investigación del DANE Central, sobre el desarrollo del operativo de campo y sobre las inquietudes y situaciones que se pueden presentar en el proceso, para garantizar el apoyo de la entidad, en el momento en que se requiera. Así mismo mantener informado a su equipo

operativo sobre las novedades y correctivos que se presenten para el correcto desarrollo de la recolección.

- **Coordinar con los jefes de recursos humanos jornadas adicionales de recolección, en las entidades que lo requieran:** Comentaré con los supervisores los reportes de cobertura, comparando con los datos de avance que maneja constantemente. De acuerdo con el reporte de cobertura, coordinar y programar con los jefes de recursos humanos de las entidades que lo requieran, jornadas adicionales de recolección con el DMC, con el fin de mejorar la cobertura. Con relación a los funcionario del nivel 1 y 2 (vía WEB), coordinará también con el jefe de recursos humanos, estrategias para mejorar la cobertura.
- **Realizar el seguimiento y control al reporte diario que deben hacer los monitores y supervisores:** cada día, al final de la tarde debe verificar que los supervisores descarguen diariamente la información diligenciada mediante DMC, a la base de datos de la encuesta, de acuerdo con las instrucciones del equipo técnico y de sistemas.
- **Coordinar con el equipo de sistemas los reportes de cobertura:** junto al equipo de sistemas del DANE central deben producir diariamente el consolidado del avance del operativo de recolección.
- **Servir de interlocutor permanente entre equipo operativo y la persona que supervisa los contratos:** de esta forma la persona que debe supervisar los contratos de cada uno de los monitores y supervisores, esta directamente relacionado con cada uno de los coordinadores de campo, así mismo prestará el apoyo necesario para revisar cada una de las cuentas de cobro de los supervisores y monitores y canalizar las cuentas para sus respectivos pagos.
- **Observar el desempeño de los supervisores y monitores a lo largo de las sesiones de instrucción y auto-diligenciamiento asistido.**

#### C. Del Coordinador de soporte de sistemas.

Es la persona encargada de brindar soporte técnico al proceso de recolección de información por método de captura móvil y la gestión de hardware y software de las operaciones estadísticas desarrolladas en el marco de la encuesta.

Las actividades a realizar son:

- Realizar el proceso de capacitación de alistamiento y recolección de información en DMC para las operaciones estadísticas desarrolladas en el marco de la encuesta.
- Realizar la preparación del hardware y software necesario para el proceso de alistamiento y recolección de información en las entidades objeto de muestra asignada.
- Realizar las actividades de sincronización y transferencia de datos de la información recolectada en DMC desde la regional al DANE Central al buzón FTP correspondiente.
- Participar en el seguimiento a los aplicativos para la captura de datos y producción durante las labores de alistamiento, recolección y verificación que se realicen en el marco del procesamiento en la regional.
- Organizar la información en la estructura de carpetas y archivos estipulada para cada una de las operaciones estadísticas.

- Realizar diariamente el proceso de copia de la información a su cargo.
- Mantener en medio magnético la información a su cargo.

#### D. Del Supervisor.

Es la persona encargada de la organización, coordinación y control de las actividades programadas en el desarrollo de las sesiones de instrucción y auto diligenciamiento de la encuesta, en las entidades asignadas a sus monitores, de tal manera que se cumplan correctamente y en los tiempos establecidos.

Cada supervisor tiene a su cargo dos grupos de monitores y deberá distribuir a cada grupo en una entidad diferente; significa esto, que cada supervisor deberá inspeccionar y controlar diariamente a dos entidades.

Es importante además que, como instancia superior, comunique a sus monitores las decisiones que se tomen en el desarrollo del trabajo y así mismo aclare y resuelva las inquietudes e inconvenientes que se puedan presentar, asumiendo una actitud mediadora que propicie un ambiente de cordialidad y respeto donde se favorezca los intereses colectivos sobre los individuales.

Las funciones de supervisión y control para los operativos en las Corporaciones Autónomas Regionales, las ejercerán el personal asignado por las territoriales, quienes deberán llevar a cabo la recolección en la Corporación que le corresponda. Por esta razón este manual hace relación al operativo de recolección en Bogotá.

Las actividades a realizar son:

#### - **Actividades previas al inicio de auto diligenciamiento:**

- ⇒ *Conocer y dominar completamente el formulario:* de la encuesta, del dispositivo móvil de captura de datos, del formulario electrónico de la página WEB del DANE, así como los conceptos, normas y procedimientos a observar en la recolección de la información.
- ⇒ *Recepción y verificación de equipos y elementos:* El supervisor recibe del Coordinador Operativo el kit tecnológico, el kit operativo y el kit de capacitación (Ver tabla No 1), necesarios para el desarrollo de su labor y la de su equipo de trabajo, de los cuales debe:
  - Verificar las condiciones y la cantidad que debe manejar.
  - Identificar los equipos de carácter devolutivo.
  - Informar al coordinador operativo cualquier anomalía que encuentre en la recepción de los mismos.
- ⇒ *Distribución de equipos y elementos:* El día anterior al primer día de la recolección, el supervisor hará entregar a cada uno de los monitores, los materiales y equipos que requieren para la asistencia al auto diligenciamiento, haciéndoles firmar las actas respectivas como se identifica en el formato operativo EDI-S-005.



⇒ *Identificación y ubicación de las entidades:* Con la programación de entidades que se le entregó, el supervisor debe organizar, con sus monitores, la metodología de recolección, recorridos, horarios de encuentro y demás actividades tendientes a optimizar la recolección teniendo en cuenta los cronogramas establecidos.

– **Actividades durante el auto diligenciamiento:**

⇒ *El primer día:* de recolección en cada entidad, el supervisor se encontrará con los monitores antes de las 8:00 am, el supervisor se encontrará con los monitores antes de las 8:00 a.m. en la entrada principal para cumplir con la siguiente rutina:

- Verificar que los monitores lleven los materiales y los DMC necesarios para la asistencia al auto diligenciamiento.
- Que éstos hayan hecho la recarga completa de las baterías para cada DMC.
- Que hayan hecho el pre diligenciamiento de cada una de las máquinas DMC, de acuerdo con lo establecido.
- Tramitar ante la oficina de Recursos Humanos, el ingreso de ellos y los materiales y equipos, para realizar su trabajo.
- Observar la conveniencia del salón dispuesto para la instrucción y recolección y resolverá con la oficina de Recursos Humanos los problemas de logísticos que se presenten.
- Ubicar a los monitores en los salones destinados para las sesiones.

⇒ *Todos los días que dure la recolección:* debe seguir con la siguiente rutina:

- Hacer seguimiento a la asistencia y puntualidad de los monitores en las entidades.
- Solicitar los formatos diligenciados correspondientes al reporte de novedades u el de control de entre de las notificaciones a los funcionarios.
- Observar el desempeño de los monitores a lo largo de las sesiones.
- Verificar que los monitores hagan el pre diligenciamiento de los cuestionarios en los DMC para los funcionarios de la siguiente sesión.
- Entregar diariamente al coordinado de campo el reporte de avance de la operación.

⇒ *Al finalizar las sesiones de cada día:* debe seguir con la siguiente rutina:

- Debe reunirse con los monitores a evaluar el desarrollo de las sesiones, se harán las recomendaciones del caso para corregir posibles fallas que se hallan detectado y se responderán las consultas que ellos presenten.
- Verificar que se haga la transcripción de los formularios de papel utilizados, a la DMC y que produzcan los back up en las tarjetas SD.
- Verificar que los monitores hagan la sincronización de los DMC y registren el dato de avance de la recolección por entidad; seguidamente el supervisor debe totalizar para mantener un dato de avance de la recolección actualizada.
- Comprobar que cada día los monitores hacen la transmisión vía internet a la base de datos del DANE Central, de las encuestas diligenciadas.
- Recibir del Coordinador Operativo, el reporte de cobertura que producen en el DANE Central y analizar el avance de la recolección vía DMC y página WEB, en



cada una de las entidades que le corresponde supervisar y concertará con el Jefe de Recursos Humanos, las acciones a seguir para mejorar la cobertura.

⇒ *Al finalizar el operativo de campo:*

- Revisar que cada una de las cuentas de cobro de los monitores estén correctamente diligenciadas y contengan todos los documentos y copias exigidas.
- Presentar al coordinador de campo la evaluación técnico-operativa de la encuesta.
- Presentar un informe final sobre el trabajo desarrollado

#### E. Del Monitor.

El Monitor es la persona que tiene la gran responsabilidad de llevar a cabo las sesiones que se hayan programado y las adicionales que sean necesarias, en las entidades que le son asignadas durante el periodo de recolección, para impartir las instrucciones de manejo y operación de los DMC y lograr el auto diligenciamiento asistido de la encuesta.

Los monitores están organizados en grupo de dos personas, cada grupo asistirá a la entidad asignada, durante los días de recolección que hayan sido programadas.

Su trabajo es uno de los más trascendentales y de su compromiso, su buen desempeño, su amplio sentido de responsabilidad y cooperación depende en gran medida que la información obtenida garantice la cobertura, calidad y precisión requeridas, por parte de todos los funcionarios del nivel (3) tres que fueron seleccionados en cada entidad. Por lo tanto sus tareas, funciones o responsabilidades no son *delegables*.

La actitud del Monitor durante la recolección.

#### NORMAS QUE DEBE TENER EN CUENTA EL MONITOR

- **Presentación personal:** la apariencia física del encuestador es la primera y única imagen que queda en el funcionario sobre la seriedad de la investigación y de la entidad que la realiza, el DANE. En consecuencia su apariencia debe ser pulcra, sin descuidos ni excesos. Para ello debe portar siempre los elementos que lo identifican como monitor del DANE
- **Forma de expresarse:** la terminología que utilice debe ser la más comprensible para el funcionario; es decir, que no sea presuntuosa, sofisticada, saturada de dichos o términos incompresibles.
- **Actitud:** mantenga un comportamiento amable, nunca se muestre autoritario ni agresivo, no demuestre timidez durante la asistencia. Tenga en cuenta que las personas poseen distintas características culturales y diferentes reacciones y actitudes. Muéstrese seguro sobre el conocimiento y la comprensión del cuestionario y de la investigación  
Utilice un tono de voz adecuado, ni muy alto ni muy bajo y manténgalo durante toda la asistencia.
- **Saludo:** preséntese con amabilidad e informe que está trabajando como monitor de la encuesta sobre Ambiente y Desempeño Institucional, que realiza el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE



**EJEMPLO:**

Muy buenos días señores (as), mi nombre es Pedro Perez, soy monitor de la encuesta de ambiente y desempeño institucional que realiza el DANE, a partir de este momento empezaremos a diligenciar la encuesta.

### RECOMENDACIONES ANTE UN RECHAZO

**Ante todo guarde compostura:** si alguna persona se niega a diligenciar el cuestionario, no discuta con ella por ningún motivo, utilice su capacidad de persuasión para obtener su cooperación, trate de encontrar los motivos de su negativa; según el caso utilice argumentos tales como:

- Si este no es el momento adecuado, dígame cuándo nos puede atender.
- La información que produce ésta investigación es útil para el país en general, para la entidad y para su beneficio particular.
- Toda la información suministrada es **confidencial** (Artículo 5º, Ley 79/93); en ningún caso el DANE publica resultados individuales, toda la información es agregada. Se puede mencionar que el DANE recoge información de todo tipo y que a lo largo de su historia no se ha presentado ningún caso en que se haya incumplido con el compromiso de guardar la reserva estadística.
- Que el desarrollo de estas investigaciones no causa ningún perjuicio, ni va en detrimento del encuestado, ni puede ser utilizada con fines fiscales ni como pruebas judiciales.

Si la negativa persiste y se presenta al iniciar la sesión de auto diligenciamiento, por razones de diligenciamiento en DMC, invite al funcionario a diligenciar la encuesta en papel, si aún el funcionario se niega a realizar la encuesta, comuníquese al supervisor.

Si la negativa persiste y se presenta durante el auto diligenciamiento, reciba la DMC y despida cordialmente a la persona e informe al supervisor.

Las actividades a realizar son:

⇒ Actividades iniciales:

- *Asistir al curso de capacitación* sobre los aspectos técnicos, operativos, de sistemas, de supervisión y control indispensable para el desarrollo de su labor.
- *Tener conocimiento y dominio* completo del formulario de la encuesta, del Dispositivo Móvil de Captura (DMC) y de los conceptos, normas y procedimientos a observar en la recolección de la información.

– *Verificar* con anticipación el sitio donde se realizará la encuesta.

⇒ Actividades previas al auto diligenciamiento:

⇒ *Recepción y verificación de equipos y elementos*: El monitor recibe del Supervisor, los equipos y elementos para el desarrollo de su labor, los cuales debe verificar para conocer el estado de los mismos y la cantidad que debe manejar, así mismo para identificar los de carácter devolutivo una vez concluya la recolección de la información. Si alguno de los equipos o elementos presentan cualquier anomalía, debe informarla al supervisor.

Para el caso de las Corporaciones Autónomas Regionales, las territoriales son las encargadas de suministrar los equipos y elementos necesarios para el desarrollo de su labor, así mismo debe rectificar el estado de los mismo y dar en conocimiento a la persona encargada de cualquier anomalía.

Los equipos y elementos que recibe, son:

- Carnet del DANE que lo identifica (Devolutivo)
  - Manual de Monitor.
  - Manual de Diligenciamiento.
  - Manual de Responsabilidades de Campo.
  - Programación de entidades a recolectar en el periodo de recolección.
  - Formatos de Control
  - Dispositivos Móviles de Captura (DMC), tarjetas SD y punteros (Devolutivos)
  - Formulario en papel.
  - Lápices de mina negra No 2.
  - Tajalápices
  - Cargadores de baterías (Devolutivos)
- *Recarga de las baterías de los DMC*. Previo a cada día de recolección en cada entidad, los Monitores deben recargar las baterías de los DMC.
- *El primer día*: de recolección en cada entidad, los monitores y supervisores (Coordinadores territoriales) se encontrarán antes de las 8:00 a.m. en la entrada principal para cumplir con las siguiente rutina:
- Tramitar ante la oficina de Recursos Humanos, el ingreso de ellos y los materiales y equipos, para realizar su trabajo.
  - Ubicarse y organizar el salón destinado para las sesiones.
- *Pre diligenciamiento de la DMC*: cada monitor debe realizar el alistamiento del DMC para cada funcionario que va a recibir la instrucción de auto diligenciamiento, así:
- Asigne el AG de la entidad.
  - Asigne el punto para cada encuesta.



- Registre la fecha y hora de la encuesta; el formato de la hora es de 24 horas, es decir si la encuesta se realiza a las 2:00 de la tarde, digite 14:00.
- Digite en el DMC el código del monitor, de acuerdo con el número asignado previamente.
- Digite en el DMC el código asignado a cada funcionario, éste se encuentra relacionado en la columna 5 del formato “EDI M 002”. El sistema le solicitará ingresar nuevamente el código para verificar, digítelo.
- Digite los códigos de Departamento y Municipio donde se desarrolla la encuesta.
- Ubique la entidad en donde se hace la recolección y el sector económico al que pertenece (Pregunta No B1)
- Asigne en el DMC el cargo que desempeña el funcionario dentro de la entidad (Pregunta No B2), de acuerdo con el nivel en el cual está clasificado. Teniendo en cuenta las definiciones de niveles anteriormente mencionados
- Confirme en el DMC la asistencia del funcionario seleccionado, marcando en la pregunta *¿El Encuestado asistió a la encuesta?*, la opción correspondiente si el funcionario se presenta o no para el auto diligenciamiento.

Si el funcionario se presenta, entréguele el DMC asignado y asegúrese que los datos pre-diligenciados le correspondan; para tal efecto es importante llevar estricto control con el formato “EDI-M-002” dispuesto para tal fin.

- Al entregar el DMC, el monitor debe asegurarse que el pantallazo del formulario se encuentre en el capítulo de “*Instrucciones Generales*”. Esta pantalla le permite al monitor enseñar a los funcionarios el funcionamiento del formulario, el sistema de ayudas y el mecanismo de selección de respuesta. Al final de ésta, hay una pregunta que confirmará al monitor que los funcionarios encuestados han comprendido las indicaciones y están preparados para el diligenciamiento de la encuesta.

Si algún funcionario **NO** ha comprendido las instrucciones, presenta dificultades de alguna índole en el manejo y comprensión del DMC, o tiene limitaciones que le impidan utilizar la maquina, entréguele un formulario en papel para que diligencie la encuesta.

Al responder esta pregunta, se da por comenzado el auto diligenciamiento de la encuesta

**SEÑOR MONITOR:** Recuerde que de la **claridad** de sus indicaciones acerca del funcionamiento del DMC y del formulario, depende el **éxito** del proceso de auto diligenciamiento asistido

⇒ Durante el auto diligenciamiento:

- Ubíquese en el salón asignado para la sesión:
  - *Espera al ingreso* de los funcionarios programados (máximo 10 por sesión), solicitándoles que se identifiquen con un documento de identidad, registrando la asistencia de éstos en el formato respectivo.
  - *Dé un compás de espera* de máximo 30 minutos hasta completar el grupo.
  - *A quienes lleguen retardados*, se les citará para una sesión posterior al final del día, o bien para una sesión extra o utilice el formulario en papel para que diligencien la encuesta.
- Inicie la sesión de la siguiente forma:
  - *Presente la encuesta*, incluya el *objetivo general* de la misma, destacando que se trata de captar la percepción que tienen los funcionarios sobre el ambiente y el desempeño institucional de la Entidad donde laboran. Por otro lado, es conveniente que resalte el carácter de *confidencialidad* y *reserva estadística* de la información recolectada.
  - *Explique las instrucciones generales de la sesión*, manejo de tiempos, la entrega de los DMC, entre otras.
- Dé asistencia al auto diligenciamiento, así:
  - *Exponga las instrucciones generales*, acerca del manejo y operación de los DMC y del auto diligenciamiento del cuestionario, para ello, uno de los monitores da las instrucciones sobre el manejo y operación de los DMC y el otro, asesora a los asistentes y resuelve inquietudes.
  - *Se debe dar lectura* del objetivo de cada capítulo, subcapítulo si es el caso, de cada pregunta y sus respectivos literales, aclarando las dudas que se vayan presentando, de esta forma el monitor se debe apoyar en el manual de diligenciamiento y en los conceptos de apoyo que estén consignados en éste.
  - *Todos los asistentes deben iniciar al tiempo el auto diligenciamiento del cuestionario*.
  - *Dé el tiempo suficiente*, para que cada uno de los funcionarios responda cada una de las preguntas, antes de continuar con la siguiente.

**Recuerde:** Todos los funcionarios deben diligenciar el cuestionario simultáneamente.

⇒ Después del auto diligenciamiento:

Una vez haya terminado el proceso de recolección en cada una de las sesiones, los monitores deben realizar las siguientes actividades:

- Recoger y revisar el estado de los DMC y verificar que contengan las tarjetas SD y los punteros suministrados.
- Transcribir en los DMC la información de los cuestionarios que diligenciado en papel.
- Crear el back up respectivo de las encuestas diligenciadas, en las tarjetas SD suministradas.
- Generar los registros de avance en el formato EDI-M-002 correspondiente y reportarlos al supervisor.
- Evaluar con el supervisor (Coordinador de campo territorial) el desarrollo de trabajo, para corregir posibles fallas que se hayan detectado.
- Alistar los DMC para los funcionarios de la siguiente sesión.

Al final de las sesiones de cada día, los monitores deben hacer las siguientes actividades:

- Sincronizar los DMC.
- Transmitir las encuestas diligenciadas durante el día, a la base de datos del DANE, utilizando un servicio de internet.

e) Al finalizar el operativo de campo:

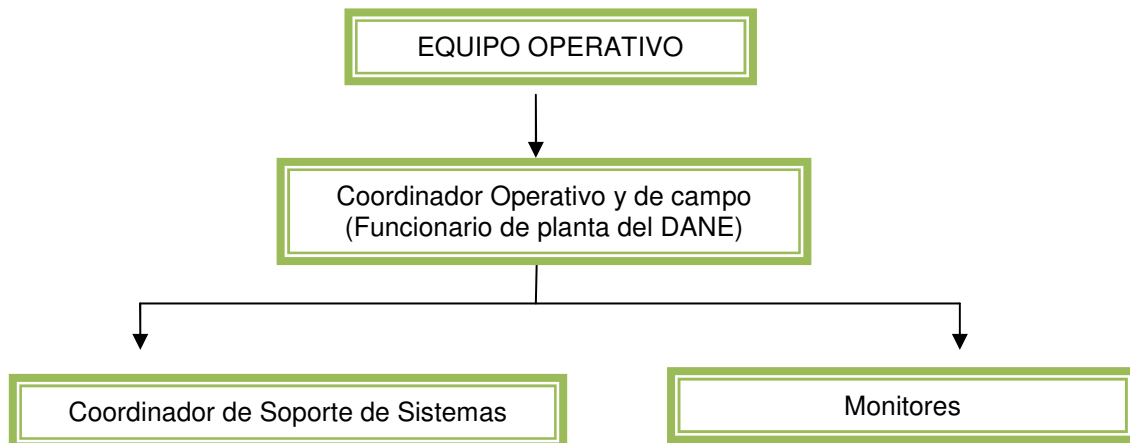
Una vez haya terminado el proceso de recolección total de las entidades asignadas deben realizar las siguientes actividades:

- ⇒ Participar en la evaluación técnico-operativa en conjunto con los supervisores y coordinadores.
- ⇒ Presentar un informe final sobre el trabajo desarrollado

**SEÑOR MONITOR:**  
**Esta prohibido cualquier software (música, videos, juegos, entre otros.) al DMC, diferente de la encuesta.**

## 5.2. Resto de Territoriales:

5.2.1. El esquema operativo para el resto de territoriales en la recolección en Corporaciones Autónomas Regionales es:



## 5.2.2. Funciones del equipo operativo

### A. Del coordinador operativo.

Asume las funciones competentes del cargo y las del coordinador de campo (expuestas para el caso territorial Bogotá en la sección 3.1.2. B)

### B. Del coordinador de soporte de sistemas.

Asume las funciones descritas anteriormente en la sección 3.1.2. C

### C. Del Monitor.

Asume las funciones competentes del cargo y las del supervisor (expuestas en la sección 3.1.2. D)

## 6. Supervisión técnica

Cada entidad podrá recibir la visita del Coordinador operativo de cada territorial y de funcionarios del equipo técnico del DANE, con el propósito de comprobar que el desarrollo de los operativos de campo, se cumplen de acuerdo con la programación y con las especificaciones técnicas diseñadas, para garantizar óptima calidad y máxima cobertura en las encuestas. El supervisor técnico será la persona encargada de atender a estos funcionarios y de rendir informe operativo que se precise. El número de supervisiones técnicas se determinará de acuerdo al desarrollo de los operativos.





### *7. Equipo de la línea de atención al usuario*

Este equipo esta conformado por un grupo de personas que estarán atentas a:

- a. Resolver inquietudes telefónicamente.
- b. Tomar nota de las inquietudes que no pueda solucionar en el momento de la llamada y solucionarlas telefónicamente o vía correo electrónico.
- c. Estar atentos a todas las inquietudes y observaciones que lleguen a través del correo [edi@dane.gov.co](mailto:edi@dane.gov.co)

Para el mismo efecto, las territoriales deben adecuar una línea telefónica con el fin de dar solución a las dudas e inquietudes de los funcionarios seleccionados para diligenciar vía WEB o DMC.