Sisbén

Sistema de Identificación de
Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales



Manual del supervisor

DNP Departamento Nacional de Planeación

Departamento Nacional de Planeación (DNP)

Manual del Supervisor

Barrido Sisbén IV

2018

Departamento Nacional de Planeación

Director General
Luis Fernando Mejía Alzate
Subdirectora Sectorial
Alejandra Corchuelo Marmolejo
Directora de Desarrollo Social
Paula Marcela Escobar Correa
Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida
Laura Cepeda Emiliani
Autores
Patricia García Cano
Jairo Martínez Cabrera
Germán David Briceño Villalobos
ISBN _____
Edición y corrección
Carmen Elisa Villamizar Camargo
Correctora de estilo
Diseño y diagramación
Diego Alba
Ivan Dario Mejia Montenegro
Impresión

_____
Departamento Nacional de Planeación
Calle 26 núm. 13-19
Bogotá D.C., Colombia
Teléfono: 381 5000

Contenido

Pág.

Introducción.....6

1. Alcance general de labor de supervisión 7
2. Rol del supervisor 7
3. Uso del dispositivo móvil de captura (DMC), por parte del supervisor 7
4. Aspectos que debe abarcar la supervisión.....8
5. Actividades del supervisor.....8
6. Rutina de actividades diarias del supervisor.....9
7. Actividades del supervisor al terminar la jornada diaria.....10
8. Aspectos claves que debe controlar el supervisor 10
9. El proceso de retroalimentación 11
10. Mesa de ayuda 11

Gráfico 1. Ciclo de la encuesta.....12
1. Actividades preparatorias.....13
2. Ubicación en terreno.....13
3. Desarrollo de la encuesta.....13
4. Cierre y/o resultado de la encuesta.....14
5. Acciones por seguir luego de aplicar la encuesta 14
Gráfico 2. Estructura operativa del Sisbén IV 15

Introducción

A partir de un enfoque integral respecto del ciclo de la encuesta, el presente Manual del supervisor contiene los lineamientos y las directrices que deben seguir los supervisores, con el fin de optimizar el proceso de diligenciamiento de la "Ficha de caracterización socioeconómica" del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (Sisbén), contenida en el dispositivo móvil de captura (DMC).

Como premisa para el desarrollo de una efectiva y oportuna labor de supervisión se requiere entender el desarrollo general del operativo de campo, conocer el alcance del trabajo a cargo de un encuestador, valorar la importancia del proceso de enumeración, tener el conocimiento integral de la ficha de caracterización socioeconómica y del funcionamiento del (DMC).

El manual está dividido en 10 partes y 2 anexos. En la primera se describe el alcance general de labor de supervisión; la segunda explica el rol del supervisor; la tercera describe el uso por parte del supervisor del dispositivo móvil de captura (DMC); en la cuarta se describen los aspectos que abarca la supervisión; la quinta contiene las actividades del supervisor, mientras que en la sexta se abordan las actividades diarias y en la séptima las que debe ejecutar al terminar cada jornada. La octava sección comprende los aspectos claves que se deben controlar en el desarrollo de la supervisión; en la novena resalta la importancia del proceso de retroalimentación; y, para finalizar, la décima se refiere al funcionamiento de la mesa de ayuda. En cuanto a los anexos, en el número 1 se muestra el ciclo de la encuesta, y, el número 2, se presenta la estructura operativa del Sisbén IV.

1. Alcance general de labor de supervisión

La labor de supervisión consiste en acompañar, dar soporte, brindar seguimiento y monitorear el proceso de recolección de la información, para que mediante la aplicación de las encuestas, se tenga cobertura de las áreas asignadas en el municipio; es decir, que las encuestas se apliquen en la cabecera, los centros poblados y el área rural dispersa del municipio.

Por ello, en el desarrollo de su labor la supervisión debe permanecer atento para que el diligenciamiento de la encuesta se efectúe sobre el fundamento de la metodología diseñada por el DNP, seguir estrictamente el manual del encuestador y la ficha de caracterización socioeconómica, y estar vigilante a la labor de recolección y registro de información para que durante su anotación se minimice la probabilidad de sesgos u omisiones.

De otra parte, su labor como supervisor servirá para verificar el desempeño de los encuestadores, a través de un proceso de observación y registro de destrezas, habilidades, aplicación de buenas prácticas, con el cual se dispondrá de la trazabilidad de rendimientos en campo.

2. Rol del supervisor

El supervisor es la persona responsable de liderar el trabajo de un equipo de encuestadores a su cargo, a quienes ha de brindar de manera efectiva y oportuna soporte y acompañamiento, para aclarar dudas, resolver preguntas y abordar las dificultades que identifiquen los encuestadores, en particular en las cabeceras municipales. Cuando las circunstancias lo exijan deberá escalar la inquietud al coordinador de campo o, en su defecto, al administrador municipal del Sisbén.

En el esquema organizativo diseñado para el proceso de recolección de información del Sisbén IV, el supervisor depende directamente del coordinador de campo o, en su defecto, del administrador municipal del Sisbén.

3. Uso del dispositivo móvil de captura (DMC), por parte del supervisor

La utilización del DMC le permite al supervisor llevar a cabo las siguientes actividades:

- Dar apertura a las encuestas en cabeceras municipales.
- Realizar backups.
- Efectuar control de cobertura del operativo.
- Controlar ubicación en terreno de la aplicación de encuestas.
- Sincronizar el DMC y obtener georreferenciación, entre otros aspectos.
- Asignar unidades de cobertura para el diligenciamiento de encuestas.

4. Aspectos que debe abarcar la supervisión

La supervisión exige controlar los siguientes aspectos:

1. Calidad en la información. La labor de supervisión debe orientarse a lograr calidad y consistencia de la información recolectada. Para tal efecto, revise que el encuestador aplique de manera correcta los conceptos básicos y lleve las mejores prácticas de recolección.
2. Visitas realizadas. mantenga siempre el control de las visitas realizadas y de la aplicación de las encuestas, asimismo verifique que se lleven acabo las técnicas de georreferenciación mediante el proceso de acompañamiento a los encuestadores, en particular en las cabeceras municipales. Además, debe controlar que las encuestas se apliquen en la vivienda correspondiente a la ubicación de cada uno de los hogares.
3. Cobertura del trabajo de campo. A partir del proceso de recuento el cual se lleva acabo solo en la cabecera municipal, asigne las viviendas para la aplicación de las encuestas; si en desarrollo de esta labor se generan novedades, repórtelas al coordinador de campo o, en su defecto, escálelas al administrador del Sisbén del municipio. De igual forma, como supervisor deberá estar atento para que las encuestas se apliquen en los centros poblados y en el área rural dispersa del municipio.
4. Valoración del trabajo efectuado por el encuestador. Monitoree el desempeño diario de los encuestadores en aspectos como su presentación ante el entrevistado, la forma de empleo y aplicación de conceptos, su eficiencia en el proceso de lectura textual de las preguntas con sus respectivas opciones de respuesta, el proceso de captura y registro de la información de las personas que conforman el hogar, lo mismo que de sus destrezas y habilidades en el manejo del DMC y de la georreferenciación.
5. Proceso de sincronización y descargue de la información del DMC. Diariamente observe con atención que se haga la sincronización de los DMC y del GPS; de igual forma debe monitorear y verificar que los encuestadores acudan a las oficinas de la administración del Sisbén para realizar el proceso de descargue de las encuestas de los DMC a la estación local.
6. Labores preservación de la información (backup). Verifique que se generen con exactitud los backups de las encuestas registradas en todos y cada uno de los DMC, y coordine ese proceso tanto con el administrador del Sisbén como con el coordinador de campo en la estación local.

5. Actividades del supervisor

A continuación se presenta a continuación una relación general de las actividades frecuentes que tendrán a cargo quienes efectúan la labor de supervisión:

1. Brindar acompañamiento y guiar el trabajo que desarrollen enumeradores y encuestadores
2. Dar apertura a la realización de las encuestas, acompañar al encuestador y aleatoriamente chequear el proceso de diligenciamiento de algunas encuestas en el DMC.
3. Dar apoyo al coordinador de campo en la organización del operativo para la aplicación de las encuestas.
4. Hacer el cargue de las encuestas por aplicar en cada uno de los DMC.
5. Activar en el DMC el inicio de cada una de las encuestas —acción que se efectúa en la cabecera municipal—.

6. Verificar la ubicación geográfica de los encuestadores, teniendo en cuenta la cartografía incluida en el DMC.
7. Hacer aleatoriamente en algunos hogares la presentación formal del encuestador y del propósito de la aplicación de la encuesta.
8. Efectuar reuniones al inicio de la jornada de trabajo con los encuestadores y llevar a cabo los procesos de retroalimentación a que haya lugar.
9. Brindar soporte temático y operativo a su equipo de encuestadores que supervisa durante el trabajo de campo.
10. Velar porque el equipo de encuestadores a su cargo disponga de los elementos de identificación durante el tiempo en que se apliquen las encuestas.
11. Llevar el registro de las omisiones y errores detectados en el proceso de captura durante las actividades levantamiento de las encuestas, como insumo para hacer la retroalimentación al equipo de trabajo.
12. Informar oportunamente al coordinador de campo los problemas o dudas que se presenten en la ejecución de su trabajo.
13. Cuidar los elementos devolutivos entregados para la ejecución y desarrollo del trabajo de campo, y responder por su pérdida o deterioro, en particular del DMC y sus accesorios.
14. Generar el backup de cada DMC al finalizar cada área operativa urbana, antes de asignar nuevas áreas operativas.
15. Asignar encuestas para viviendas no registradas en el recuento, y reportar la novedad al coordinador de campo.
16. En casos de una eventual pérdida o avería de los DMC, o sus accesorios, asegurarse de que se realicen los trámites administrativos y legales a que haya lugar.
17. Limpiar los backup de los DMC de acuerdo con los lineamientos contenidos en el Manual de usuario de aplicación local.

Nota: En el sector rural la labor de acompañamiento del supervisor no podrá efectuarse bajo un esquema estrictamente personalizado, como sí obliga en el área urbana del municipio; tampoco se lleva un proceso de asignación específica de encuestas.

En los casos excepcionales cuando sea necesario utilizar fichas impresas —opción que exige el visto bueno previo del DNP, el supervisor debe firmar cada encuesta completa y verificada, y devolver el material sobrante al coordinador de campo.

6. Rutina de actividades diarias del supervisor

Durante cada jornada de trabajo desarrolle su labor de supervisión atendiendo cada una de las siguientes actividades:

1. Acompañe el proceso de sincronización de los DMC y de los GPS.
2. Cite a los encuestadores a su cargo en un punto de encuentro cercano a la zona de trabajo o en la oficina del coordinador de campo o administrador del Sisbén.
3. Retroalimente las situaciones que deban mejorarse o corregirse y repase los conceptos que presenten mayor dificultad entre los encuestadores a su cargo; lleve esta rutina especialmente en la primera semana de trabajo.

4. Permanezca atento para aclarar las dudas que le plateen los encuestadores.
5. Cuando empiece la recolección en una unidad de cobertura, ubíquese en el punto de inicio; si al día siguiente continúan en la misma unidad de cobertura, inicie en el punto donde terminaron la labor en el día anterior.
6. Ubique en la primera vivienda al primero de sus encuestadores a su cargo, en la segunda vivienda al segundo encuestador y así consecutivamente a cada uno de los encuestadores.
   Recuerde: si una vivienda tiene más de un hogar, el mismo encuestador aplica la encuesta a todos los hogares existentes.
7. Recorra la unidad de cobertura ubicando a los encuestadores a partir de la información capturada en el proceso de Recuento.
8. Esté atento a la asignación que se efectúe en el DMC, mediante la activación del registro correspondiente a la vivienda y lleve el control de asignación en el equipo dispuesto para el supervisor.
9. Cuando el supervisor tenga ubicados a todos los encuestadores en sus respectivas viviendas,debe realizar alguna de las siguientes actividades:
   - Dar acompañamiento a uno de los encuestadores para verificar la el proceso de registro de la información y valorar su desempeño.
   - Efectuar un proceso aleatorio de verificación de la actuación de los encuestadores, en viviendas donde se hayan aplicado encuestas.
10. En el momento en que un encuestador termine de aplicar la encuesta en una vivienda, asignele una nueva vivienda . Este proceso se aplica en particular en la cabecera municipal.

7. Actividades del supervisor al terminar la jornada diaria

Al finalizar la jornada diaria de trabajo como supervisor:

1. Realizar la interacción con el coordinador de campo y el administrador municipal del Sisbén para descargar las encuestas a la estación local.
2. Efectuar el balance cobertura en la aplicación de encuestas.
3. Identificar los resultados de la aplicación de encuestas de conformidad con las opciones relacionadas en la encuesta.
4. A partir del resultado de las encuestas, identifique las acciones a seguir para eventualmente hacer segundas visitas; la segunda visita se realiza dolo en la cabecera municipal y cuando el resulto es: 1) Encuesta incompleta, 1) Informante calificado- ocupado, y 3) Ausencia de informante calificado. En tales casos segunda visita debe hacerse el mismo día o máximo al día siguiente.
5. Identifique las novedades en materia de funcionamiento de los DMC o en sus accesorios.
6. Identifique hallazgos o eventos de riesgo que ameriten ser escalados para su solución.

8. Aspectos claves que debe controlar el supervisor

Aunque la función principal del supervisor es velar por el correcto diligenciamiento de cada una de las de las preguntas en las encuestas, a continuación se relacionan algunos aspectos claves que merecen especial atención:

- La lectura oportuna al informante calificado de los textos, uso y tratamiento de los datos y declaración juramentada.
- La calidad de la información de identificación y de tipificación de la vivienda.
- El correcto registro del número de hogares en la vivienda teniendo encuenta el concepto de hogar y el número de personas que los conforman.
- La correcta y oportuna solicitud de los documentos de identidad de las personas que conforman cada hogar.
- La forma cómo se registra el estrato de energia y acueducto.
- La habilidad para identificar los cuartos de la vivienda que deben ser contados.
- La tenencia y ubicación del servicio de cocina.
- La tenencia, tipo y ubicación del servicio sanitario.
- La habilidad y destreza el encuestador para aplicar las preguntas de la sección datos del hogar, en particular sobre el riesgo de desastres.
- La forma cómo se lleva acabo la pregunta relacionada con el gasto mensual del hogar.
- El registro del parentesco de los integrantes del hogar respecto del jefe del hogar.
- La facilidad con la cual se registran las secciones de educación, salud, ocupación e ingresos.
- El registro del resultado de la encuesta.
- El proceso de firma en el DMC.
- LEl comportamiento del encuestador que impacten el desarrollo del trabajo de campo.

9. El proceso de retroalimentación

Cuando la retroalimentación es oportuna y adecuada beneficia la labor de los encuestadores y ayuda mejorar su desempeño. También permite a los encuestadores optimizar procedimientos, aclarar conceptos y hacer más eficiente su trabajo. Esta tarea cobra especial importancia en los primeros días de aplicación de las encuestas.

No trabaje aisladamente. Recuerde vincular al coordinador de campo y/o al administrador municipal del Sisbén, cuando los temas abordados así lo requieran.

10. Mesa de ayuda

Para el desarrollo del barrido el DNP dispondrá de una mesa de ayuda, que permitirá resolver inquietudes y dificultades asociadas con el funcionamiento del software local y de los DMC. Cabe aclarar que la mesa de ayuda no es el conducto para atender temas de orden administrativo, financiero o legal, estos deben ser atendidos por Fonade

Los enumeradores al igual que los encuestadores deberán resolver sus inquietudes y dificultades, asociadas con situaciones operativas del DMC como por ejemplo que no prende, se bloquea o está bloqueado, no ingresa al aplicativo de Sisbén, no tiene señal Satelital. También pueden aclarar las dudas relacionadas con alguna de las preguntas de la encuesta acudiendo al supervisor.

Cuando el supervisor no pueda resolver la situación antes descrita, la deberá escalar al coordinador

de campo; de igual forma lo hará cuando por ejemplo se presenten dificultades para asignar viviendas en el DMC. Si el coordinador de campo, no puede solucionar alguna de las situaciones relacionadas anteriormente, entonces deberá acudir al administrador municipal del Sisbén.

Cuando se hayan agotado las instancias territoriales —en el municipio—, el conducto será acudir la mesa ayuda del DNP, mediante llamada telefónica, comunicándose al Conmutador: (57+1) 381 50 00 Ext. 21352, o por mensaje de correo electrónico dirigido a la cuenta de apoyosisben@dnp.gov.co

El administrador municipal del Sisbén acudirá a la mesa de ayuda para resolver aspectos como las dificultades para prender el DMC, si este presenta bloqueo, las fallas para ingresar al aplicativo de Sisbén, o en la señal satelital y las dificultades para asignar viviendas. De igual forma, la mesa le dará orientaciones cuando haya problemas en la instalación y configuración del aplicativo local, para la sincronización de los DMC, para el cargue o descargue de la información, o en el proceso de transmisión de información desde el municipio al DNP.

Gráfico 1. Ciclo de la encuesta



* Antes de iniciar el proceso de enumeración y recolección, la administración municipal deberá liderar una campaña de divulgación de carácter masivo en la cual se informe a la población por medio de folletos, cuñas radiales, reuniones con las juntas de acción comunal y otros mecanismos. El fin es facilitar el acceso a los encuestadores, motivar a la población a responder la encuesta y minimizar los rechazos o encuestas incompletas.

En los mensajes de la campaña se deberá enfatizar la necesidad de que para el día de la encuesta todas las personas que conforman los hogares dispongan de los documentos de identidad, el original del registro civil de nacimiento, las tarjetas de identidad de los menores de 18 años, las cédulas de ciudadanía los mayores de edad, los documentos requeridos para el registro de los extrangeros. Si no se tienen los originales, el informante puede presentar copia legible de dichos documentos.
Punto trascendental es reiterar que la ausencia de documento de identidad en concordancia con el rango de edad, impacta negativamente la aplicación de encuesta en el hogar, en la medida que no se registrará

información de personas sin identificación plena.

A continuación se hace una breve descripción de las principales actividades e hitos en cada una de etapas del ciclo de aplicación de las encuestas.

1. Actividades preparatorias

- La administración del Sisbén, en conjunto con el equipo de coordinadores de campo, revisarán la manera de optimizar tiempo, junto con la logística para llevar a cabo el trabajo de campo.
- Previamente a la aplicación de encuestas se realiza el recuento en la cabecera municipal.
- Es necesario establecer que efectivamente cada miembro del equipo cuente con los elementos distintivos: chaleco y carné de identificación, su uso no es opcional.
- Se verifica la disponibilidad del soporte logístico que se requiera para los desplazamientos.
- Llevar a cabo la coordinación interinstitucional para que las entidades o dependencias trabajen unidas, según contexto municipal y regional.
- Se deben sincronizar los DMC.
- Verificar que la batería de los DMC cuente con carga de energía suficiente.
- Disponer de carta de presentación y entregarla en cada uno de los hogares en los que se aplica la encuesta.

2. Ubicación en terreno

- El supervisor con la colaboración del coordinador de campo, ubican a los encuestadores en terreno.
- La logística para ubicarse en terreno se dispone a partir del recorrido definido por la administración del Sisbén y el coordinador de campo.
- A partir del recuento se asignan las encuestas a cada encuestador (cabecera), en tanto que en los centros poblados y rural disperso, no se realiza la labor de recuento.
- Los integrantes del equipo de trabajo —encuestadores, supervisores, coordinadores de campo— deberán portar siempre en un lugar visible el carné que los identifica con su función dentro del equipo Sisbén.
- Es necesario llevar acabo una buena presentación en cada una de las viviendas; por ejemplo, que el encuestador se identifique como integrante del Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales del municipio, mostrando su carné en cada una de las viviendas.

3. Desarrollo de la encuesta

- Solicitar la presencia del jefe del hogar, y/o de una persona que cumpla con los requisitos de informante calificado.
- Entregar al informante calificado la carta de presentación donde se aclara el objetivo de la visita.
- Solicitar los documentos de identidad de todas las personas que conforman el hogar.
- Cuando sea imposible leer la información del código de barras del documento de identidad, se procederá a registrar los nombres completos, apellidos y demás datos correspondientes a la identificación de la persona.
- Utilizar un lenguaje claro y preciso.
- Si el informante calificado se niega a dar la información, el encuestador no debe discutir ni presionar,

en tal caso debe explicar la importancia del proyecto y alcance que tiene la encuesta.

- Si el informante calificado manifiesta que por falta de tiempo o por estar ocupado no puede atender al encuestador en el momento de la visita, no debe insistir en aplicar la encuesta. Si esto ocurre se debe programar una segunda visita para encuestar máximo al día siguiente. Esta opción solo es posible en la cabecera municipal.
- Si en la vivienda solo se encuentran menores de edad, la empleada del servicio doméstico, y no se ubica una persona que reúna los requisitos de informante calificado, se programará una segunda visita máximo para el día siguiente. Esta opción solo es posible en cabecera municipal.
- No debe comentar ni discutir cuestiones políticas, religiosas o íntimas del hogar ni mostrar sorpresa o desagrado por las respuestas que suministre el informante.
- No debe perder la calma ni desesperarse; la actitud que asuma durante el desarrollo de la encuesta afecta la disposición del informante y, desde luego, la calidad de la información que suministre.
- El encuestador debe leer textualmente las preguntas con sus correspondientes opciones de respuesta.
- En ningún caso y por ningún motivo, el encuestador debe suponer o imaginar respuestas.
- Para evitar omisiones, el DMC controla que las preguntas tengan asociada su respuesta y también lleva el orden de cada una de las preguntas de la encuesta.
- Es indispensable que se generen las copias de seguridad (backups).

4. Cierre y/o resultado de la encuesta

- Cuando se esté ubicado en terreno y en la vivienda, el resultado podrá ser:
  1. Satisfactorio. Se pudo aplicar y, en consecuencia, se marca el resultado de Encueta completa.
  2. Que lamentablemente la encuesta no pudo ser concluida (Encuesta incompleta), porque el informante se le presentó una novedad que obligó interrumpir el diligenciamiento; en este caso, se realizará una segunda vista máximo al día siguiente. Esta opción solo aplica cabecera municipal
  3. Que el informante calificado estaba ocupado y no pudo entender lal encuestador, o se presento Ausencia de informante calificado; en estos casos, se realizará una segunda vista máximo al día siguiente. Esta opción solo aplica cabecera municipal
  4. Resultado es negativo. Se traduce en ausencia de encuesta cuando no había nadie en el hogar; se presentó un Rechazo a la aplicación de encuesta o en el momento de la firma manifiesta su desacuerdo con la información suministrada, o se presenta otro motivo que no haga viable aplicar la encuesta.
- Al finalizar la aplicación de la encuesta se debe agradecer y despedirse formalmente del informante calificado y demás personas presentes en el hogar.

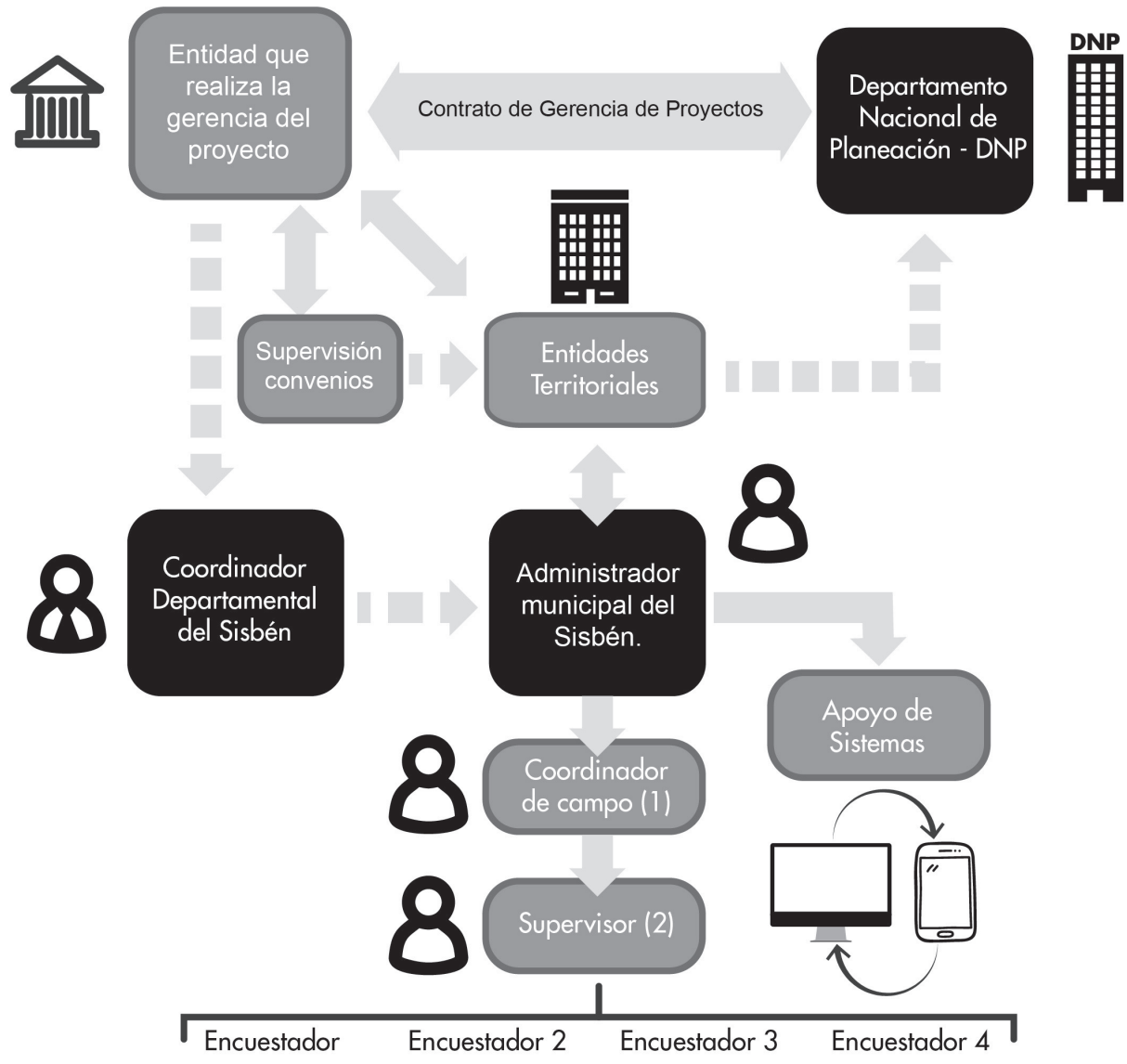
5. Acciones por seguir luego de aplicar la encuesta

- Para el caso de las encuestas completas, al finalizar la jornada diaria serán descargadas del DMC a la base local y formarán parte del registro de avance físico, frente a la meta de encuestas estimada para el barrido en el municipio.
- Para el caso de encuestas incompletas —las diligenciadas parcialmente—, informante calificado ocupado y casos de ausencia de informante calificado, el trabajo siguiente es aplicar la encuesta máximo al segundo día, opción que solo aplica para cabecera municipal.
- No habrá lugar a segunda visita y se cierra el caso cuando los resultados son: nadie en el hogar; Rechazo a la realización de encuesta o en el momento de la firma que manifiesta desacuerdo con la

información suministrada, o se presenta otro motivo que no haga viable aplicar la encuesta.

- al segundo día, opción que sólo aplica para cabecera municipal.
- Para los casos cuyo resultado sea: Nadie en el hogar; rechazo a la realización de encuesta o a la firma que manifiesta su acuerdo de la información suministrada, o se presenta otro motivo que no haga viable aplicar la encuesta. No habrá lugar a segunda visita y se cierra el caso.

Gráfico 2. Estructura operativa del Sisbén IV



(1). En promedio un coordinador de campo por cada 4 Supervisores

(2). En promedio un Supervisor por cada 4 Encuestadores



Sisbén

Sistema de Identificación de
Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

Dirección: Calle 26 # 13-19, Edificio Fonade, Código postal: 110311
Conmutador: (57+1) 381 50 00, Bogotá D.C., Colombia
Fax server: (57+1) 381 50 01 50 16