

Departamento Administrativo Nacional de Estadística



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

**Levantamiento de Procesos
Encuesta de Desempeño
Institucional
-EDI-**

Septiembre 2007

	LEVANTAMIENTO DE PROCESOS ENCUESTA DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL -EDI-	CÓDIGO: GC-EDI-MFU-01 VERSIÓN : 02 PÁGINA 1 FECHA: 04-09-07
ELABORÓ: GESTIÓN DE LA CALIDAD – EQUIPO DE TRABAJO EDI	REVISÓ: COORDINADOR DE PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN	APROBÓ : DIRECTOR DIRPEN

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CUADROS E ILUSTRACIONES.....	2
1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO.....	4
2. ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	5
2.1 ESTE DOCUMENTO INCLUYE:.....	5
2.2 ESTE DOCUMENTO NO INCLUYE:.....	5
3. DIAGRAMA JERÁRQUICO FUNCIONAL.....	6
4. DIAGRAMA DE CONTEXTO.....	6
5. DIAGRAMAS DE NIVELES.....	6
5.1 DIAGRAMA DE NIVEL CERO.....	6
5.2 DIAGRAMA DE NIVEL UNO.....	6
5.2.1 PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES.....	7
5.2.2 RECOLECTAR INFORMACIÓN.....	7
5.2.3 PROCESAR INFORMACIÓN.....	9
5.2.4 ELABORAR INFORME DE RESULTADOS.....	10
5.2.5 EVALUAR COMPONENTES EDI.....	10

TABLA DE CUADROS E ILUSTRACIONES

<i>Figura # 1: Diagrama Jerárquico Funcional.....</i>	<i>11</i>
<i>Figura # 2 Diagrama de contexto.....</i>	<i>12</i>
<i>Figura # 3 Diagrama de Nivel Cero.....</i>	<i>13</i>
<i>Figura # 5 Diagrama de nivel uno (2) Recolectar información.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura # 6 Diagrama de nivel uno (3) Procesar información.....</i>	<i>16</i>
<i>Figura # 7 Diagrama de nivel uno.(4) Elaborar Informes de Resultado.....</i>	<i>17</i>



INTRODUCCION

Dada la necesidad de contar con una documentación actualizada que identifique las principales actividades realizadas para la Encuesta de Desempeño Institucional referida a un mayor conocimiento sobre el ambiente y desempeño institucional de las entidades públicas, que permita la formulación, implementación y evaluación de acciones para el mejoramiento de la administración pública nacional, el DANE y en especial la Dirección de Regulación, Planeación, Estandarización y Normalización (DIRPEN) determinó hacer un seguimiento, control y supervisión de los respectivos procesos y flujos de información, de tal forma que se implementen acciones por autocontrol que prevean posibles eventualidades que incidan en la calidad de los resultados de la encuesta en mención.

Así mismo, en aras de dar a conocer los procesos de obtención de información estadística sobre la base de la metodología denominada Técnica de Diseño y Desarrollo de Encuestas TDDE, se realizó el documento “Levantamiento de procesos”, con el fin de dar a conocer información entendible y de fácil acceso para el usuario, sobre los proveedores, procesos, flujos de información, interacciones y clientes de la Encuesta de Desempeño Institucional (EDI).



1. OBJETIVOS DEL DOCUMENTO

- Identificar y documentar los procesos, subprocesos, proveedores, clientes y flujos de información necesarios para el funcionamiento de la encuesta, obteniendo calidad y oportunidad en sus productos.
- Implementar y desarrollar el enfoque basado por procesos logrando aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.
- Disponer de un documento claro y actualizado que oriente al personal que participa en el proceso de planeación, recolección, procesamiento y análisis de información de la Encuesta de Desempeño Institucional para la ejecución de las actividades, a través de la descripción tanto escrita como gráfica de sus procesos.

2. ALCANCE DEL DOCUMENTO

2.1 Este documento incluye:

- El seguimiento al flujo de la información desde la planeación, recolección, el procesamiento y análisis, con la descripción de los procesos correspondientes y necesarios para obtener los productos de la encuesta.

2.2 Este documento no incluye:

- El análisis de la metodología muestral de la encuesta.
- El proceso de selección de la muestra.
- El cálculo de imputación.
- Los pasos del operativo de campo.
- El diseño de formularios de la encuesta.
- Edición de manuales y formularios.

Estos insumos son entregados a la EDI por diferentes Equipos de Trabajo, los cuales en su interior desarrollan actividades que cumplen con las normas establecidas por el Departamento.

3. DIAGRAMA JERÁRQUICO FUNCIONAL

Este diagrama ilustra los diferentes equipos de trabajo que participan directamente en la encuesta, las funciones se pueden consultar en el decreto vigente y en la matriz de competencias del DANE. En la figura número uno (Figura #1) se observa el diagrama jerárquico funcional de la Encuesta de Desempeño Institucional (EDI).

4. DIAGRAMA DE CONTEXTO

El diagrama de contexto permite observar todas aquellas fuentes que suministran información para realizar la encuesta y los clientes internos, externos a los cuales van dirigidos los productos resultantes. Ver (Figura #2)

La Encuesta de Desempeño Institucional con las oficinas de Recursos Humanos de las diferentes entidades del nivel nacional, correspondientes al poder ejecutivo, legislativo, judicial, organismos de control ubicadas en Bogotá y Corporaciones Autónomas, las cuales le proveen la lista del personal de planta.

La información que se genera una vez realizada la EDI es la siguiente:

- Cuadros de salida
- Informes de resultado general y específico (por entidad).

Esta información es suministrada a clientes internos y entidades objetivo de estudio.

5. DIAGRAMAS DE NIVELES

5.1 Diagrama de Nivel Cero

En este diagrama se aprecia en su totalidad los procesos y su interacción así como los flujos de información ya sea en medio físico o magnético. Iniciando en las fuentes internas y externas que presentan requerimientos y lineamientos, pasando por cada uno de los procesos, de los cuales su producto de entrega, salida, es insumo para el siguiente hasta su destino final, producto de la encuesta. Ver (Figura #3)

5.2 Diagrama de Nivel Uno

Este diagrama se realiza para conocer la interacción de los subprocesos de cada uno de los procesos identificados en el diagrama de nivel cero y que por su complejidad se requiere realizar una descripción más detallada.

5.2.1 Planeación de Actividades

Teniendo como base las políticas que se derivan de la Misión y Visión del DANE, Así como los lineamientos que surgen del Comité Técnico, en una primera instancia se decide si se **ajusta el marco teórico y metodológico o por el contrario se mantienen** las características establecidas de la Encuesta de Desempeño Institucional del año anterior.

De ese esfuerzo se obtienen un plan de acción que es la carta de navegación de la encuesta y distintos tipos de documentos, como el cuestionario, los manuales de diligenciamiento, de captura de información y de los operativos de campo, que sirven de soporte al subproceso **Planear del Operativo**. Ver (Figura #4)

La **Preparación de la Muestra** se complementa con la información de las bases de datos de personal de las entidades públicas. Esta etapa también le aporta a la planeación del operativo, seleccionando una muestra por entidad. Por otro lado, genera un Marco Muestral, que servirá de insumo a la generación del Factor de Expansión dentro del proceso de **Procesamiento de la Información**.

Al contar con los insumos suficientes para la Planeación del Operativo se estima el número de cuestionarios a aplicar, se obtiene la versión final del contenido del cuestionario, y de los manuales de diligenciamiento, operativo y sistemas.

Posteriormente, se adapta el cuestionario a los dos formatos previstos para la recolección: página web y dispositivos móviles de captura (DMC).

Luego, para efectos de la recolección vía DMC, se **Capacita el personal** previamente seleccionado, quienes como monitores son los responsables directos de que la fase de recolección de información llegue a buen término.

Su labor consiste en orientar a los funcionarios, de la manera más objetiva posible, en el diligenciamiento del cuestionario durante las jornadas de aplicación de la encuesta. Cómo mínimo reciben lineamientos generales sobre los objetivos de la encuesta, su marco conceptual, los métodos de recolección y la transmisión de los datos al DANE central.

En el caso de la recolección por página web, se monta un sistema de ayudas en línea, que es administrado directamente por el informante.

5.2.2 Recolectar Información

El cuestionario se aplica mediante dos métodos de recolección de información. El primero, a través de Dispositivos Móviles de Captura – DMC, se lleva a cabo por convocatoria de los funcionarios del Nivel 3 (operativos y asistenciales), en el cual se aplica el auto-diligenciamiento asistido. El segundo, a través de formulario electrónico, se aplica auto diligenciamiento libre, utilizando la página Web del DANE, www.dane.gov.co; para los funcionarios del nivel 1 (Directivos, Ejecutivos o Asesores) y 2 (Profesionales o Técnicos).



Teniendo como insumos el plan de acción, se solicitan las bases directamente al área de recursos humanos por correo electrónico o teléfono a cada una de las entidades seleccionadas. Las bases son utilizadas para seleccionar la muestra de cada entidad y una vez con ella, se inicia el contacto telefónico para programar la recolección, tanto en DMC como en página web, con el fin de **aplicar el cuestionario**. Ver (Figura # 5)

Recolección por DMC

Para este tipo de recolección, cada entidad, con la debida anticipación, adecua un salón para que, en un periodo que oscila entre 1 y 3 días, se recoja la información de 10 personas en promedio por cada sesión de trabajo. Una vez definida esta logística se citan los funcionarios a través de cartas personales, en donde se explican los objetivos de la encuesta y jornadas programadas. Esta aplicación directa tiene una duración de dos meses.

Luego del operativo y al tener el total de funcionarios que asistieron por entidad se saca el indicador de cobertura. Si este es menor a la meta estipulada en la entidad, se plantean jornadas de reprogramación. Para ello, es necesario realizar nuevamente el contacto telefónico con el área de recursos humanos de la entidad, enviar por correo electrónico y/o por fax los funcionarios que no asistieron y solicitar una nueva jornada que será desarrollada por personal del DANE. Esta estrategia operativa permite alcanzar los niveles de cobertura esperados.

Al finalizar cada jornada, el monitor saca las copias de seguridad de las DMC utilizadas y realiza el proceso de sincronización de información en la tarjeta SD asignada. Una vez se tiene consolidada la información de cada entidad en la SD, se hace la transferencia de información al servidor FTP del DANE Central. Luego, se importan los archivos planos a la base de datos estructurada en Oracle.

Recolección por página web

Para este tipo de recolección, con anticipación se envía por correspondencia a cada funcionario que debe diligenciar la encuesta por este método una carta en la que se explica el modo de ingreso, usuario y contraseña personal.

El funcionario diligencia la encuesta capítulo a capítulo y va guardando, una vez finaliza el diligenciamiento se desactiva la modificación de la información. Este es un proceso en línea, con el cual cada encuesta diligenciada sube inmediatamente a la base de datos sin un proceso posterior.

Diariamente se ejecuta el módulo de reportes, ya que la información consignada por página web se controla mediante un sistema de seguimiento, que además de verificar la cobertura diaria, genera una base de datos con los valores de las respuestas de cada pregunta a nivel de cada funcionario.

Con base en los reportes de cobertura, se adelanta un operativo de resensibilización para todas las entidades, mediante el cual se indicaron a las oficinas de Recursos Humanos, las personas que no han ingresado a la página Web para diligenciar la encuesta y se dieron nuevos plazos para permitir el diligenciamiento y mejorar la cobertura.

Desde el DANE Central funciona un operativo de apoyo vía telefónica y por correo electrónico, para orientar a quienes tuvieran dificultades con el ingreso a la página Web y con el diligenciamiento de la encuesta.

Recolección en las Corporaciones Autónomas Regionales.

En la medida, en que estas entidades están ubicadas en el nivel departamental, fue necesario organizar operativos de recolección a través de las oficinas Territoriales del DANE en forma descentralizada, con capacitación y vinculación de monitores locales para realizar la recolección en forma simultánea en cada una de las 34 Corporaciones del país.

La coordinación, control y supervisión estuvo a cargo de funcionarios de planta de cada una de las oficinas Territoriales del DANE, con el concurso de monitores capacitados y vinculados en cada una de ellas, utilizando el método de auto diligenciamiento asistido, mediante el uso de DMC.

Teniendo en cuenta lo anterior, para **controlar operativo de campo** se ejecuta el módulo de reportes para las posteriores consultas a realizar por el grupo operativo y temático, con el fin de supervisar la cobertura y cuando haya lugar definir estrategias de recuperación de información.

5.2.3 Procesar Información

El proceso de **consolidar la base de datos** consiste en conformar una base en la cual los datos son confirmados midiendo a través del control de seguimiento las novedades presentadas y los niveles de cobertura. Durante este proceso se rinde un informe del operativo que sirve de base para corregir y evitar inconsistencias en el proceso de recolección del próximo año.

El proceso de **validar la base de datos** consiste en verificar los valores de respuesta de cada funcionario y conformar la base de datos, la cual constituye la base para el cálculo de las estimaciones de los parámetros de la encuesta.

El **factor de cobertura** para cada entidad se calcula a partir del número de encuestas realizadas y su respectivo tamaño de muestra. Para esto se requiere tener para cada entidad el número de personas que respondieron a la encuesta.

El **factor de expansión** es un valor que multiplica a cada uno de los elementos seleccionados (en este caso cada funcionario que lleve más de seis meses en la entidad) en la muestra con el fin de obtener la estimación del parámetro en el universo, este factor depende y se construye a partir del método de selección utilizado.

El insumo para generar el factor de expansión es el marco muestral.

Dado que existen novedades en el proceso de recolección, causando pérdida de muestra que afecta directamente la estimación es necesario realizar ajuste por algunas razones a este **factor de expansión**.

Existen tres grandes tipos de novedad, los fuera de universo, la no respuesta y los adicionales

Los insumos para generar el factor de expansión final son el factor de expansión y el factor de ajuste, el cual parte de las observaciones encontradas sobre las personas encuestadas.

Los **cuadros de salida** se generan a partir de la base depurada con el factor de expansión final y en los lineamientos de cuadros de salida generados por el responsable temático.

Los cuadros de salida se generan por programación en el paquete estadístico SAS y luego se exportan a Excel, cada estimación se calcula con su respectivo error muestral (cve). Ver (Figura #6)

5.2.5 Elaborar Informes de Resultado

A partir de **revisar cuadros de salida**, se consolidan dos tipos de documento. El primero, de carácter general, organiza los promedios estimados por entidad y sector administrativo, en concordancia con el diseño temático.

El segundo, que corresponde a informes individuales entidad por entidad, organiza las proporciones estimadas pregunta por pregunta, en concordancia con el diseño temático.

Luego, se **realiza un análisis descriptivo** de los datos obtenidos. Por último se consolida cada documento, siguiendo los parámetros que caracterizan un informe técnico de información estadística.

Posteriormente, se procede a **revisar cada informe de resultados** con el fin de evaluarlo de acuerdo a un indicador de gestión que mira su calidad en función de criterios previamente establecidos. Si el indicador no cumple con el parámetro de referencia, se corrige el documento. Ver (Figura #7)

Luego de la revisión y las respectivas y reiteradas correcciones se obtiene la Versión Final de los Informes de resultados, que pasan primero por un filtro interno, la Dirección de Difusión Mercadeo y Cultura Estadística, de la cual se obtienen informes finales ya depurados en forma y contenido. Una vez hechas las respectivas verificaciones el Informe se envía a los clientes externos Entidades oficiales nacionales y regionales, centros de investigación, Universidades y Organizaciones de la Sociedad Civil.

5.2.6 Evaluar Componentes EDI

De los procesos se genera también el informe del operativo EDI para el análisis en donde se evalúan los problemas y las restricciones presentadas en los procesos anteriores, dando como resultado unas recomendaciones, las cuales son evaluadas por el Comité Técnico (en caso necesario) y establecer un plan de acción, definido en actas.

Figura # 1: Diagrama Jerárquico Funcional

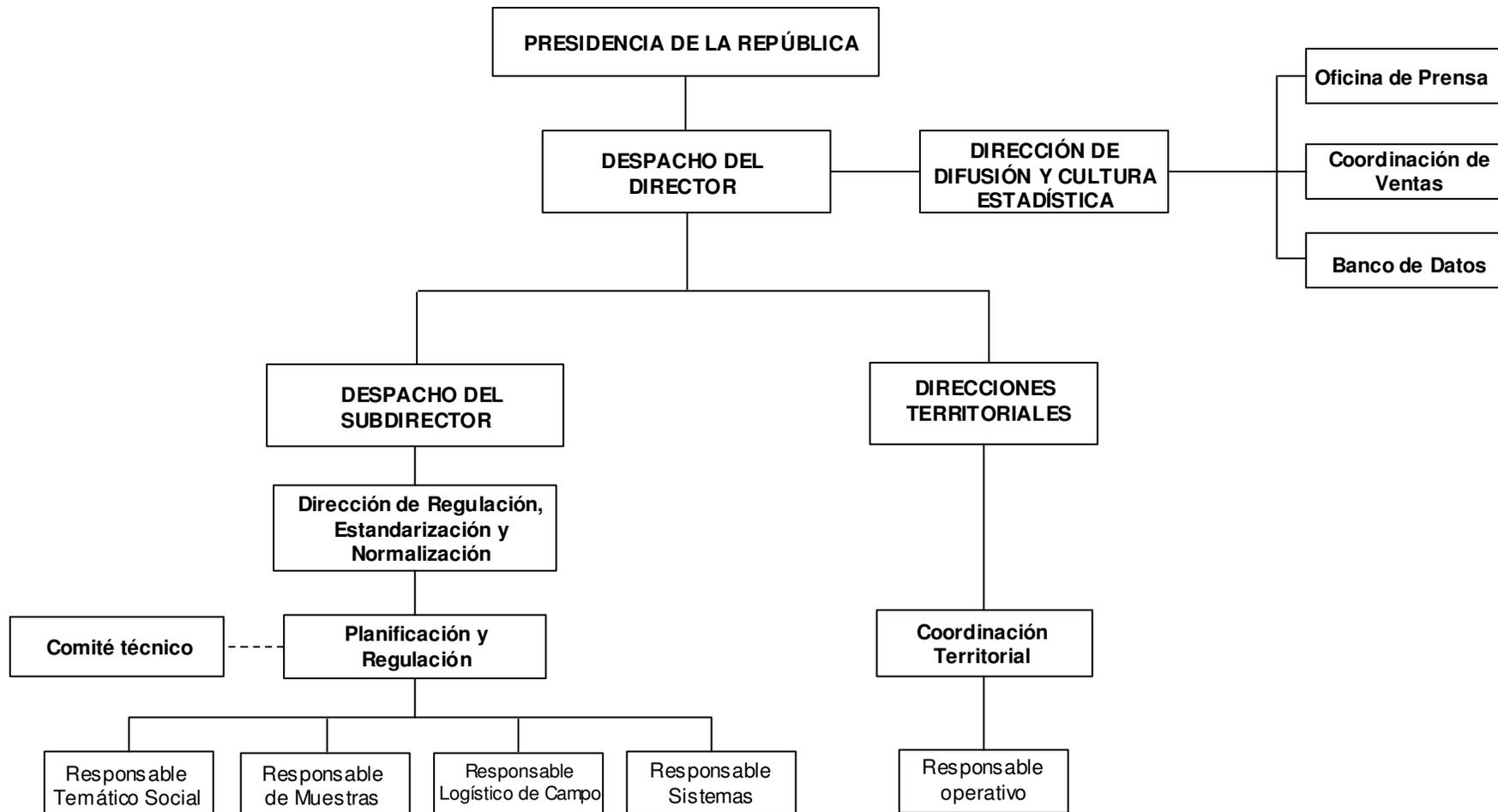


Figura # 2 Diagrama de contexto.

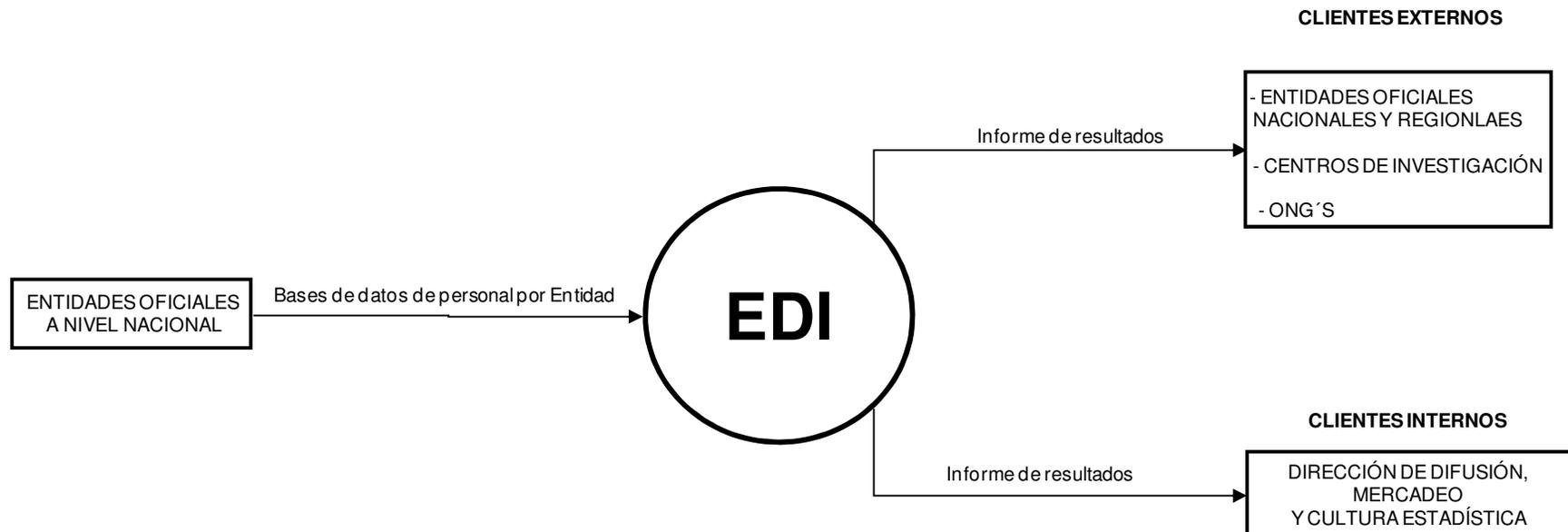


Figura # 3 Diagrama de Nivel Cero

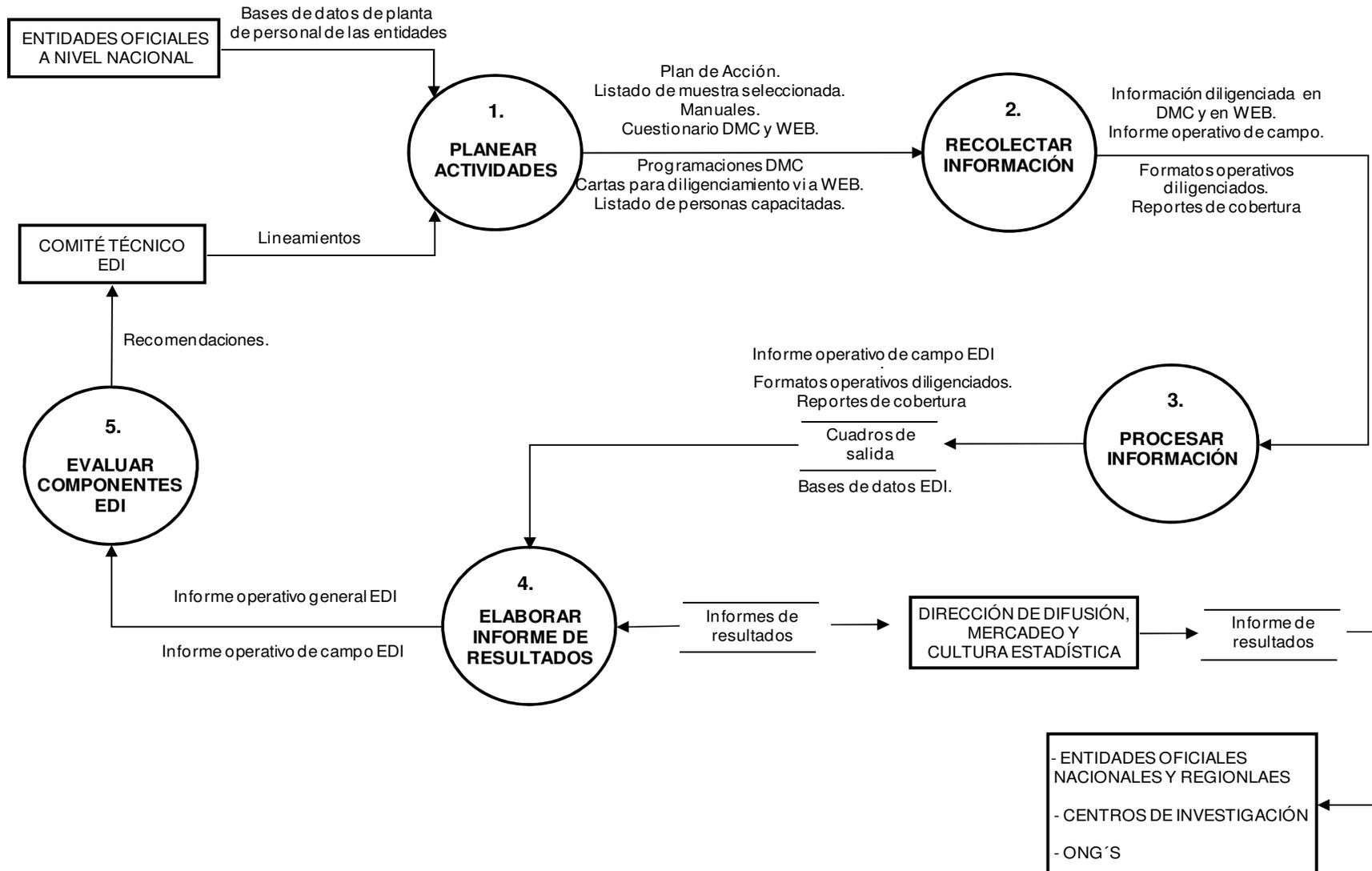


Figura # 4 Diagrama de nivel uno. (1) Planear actividades.

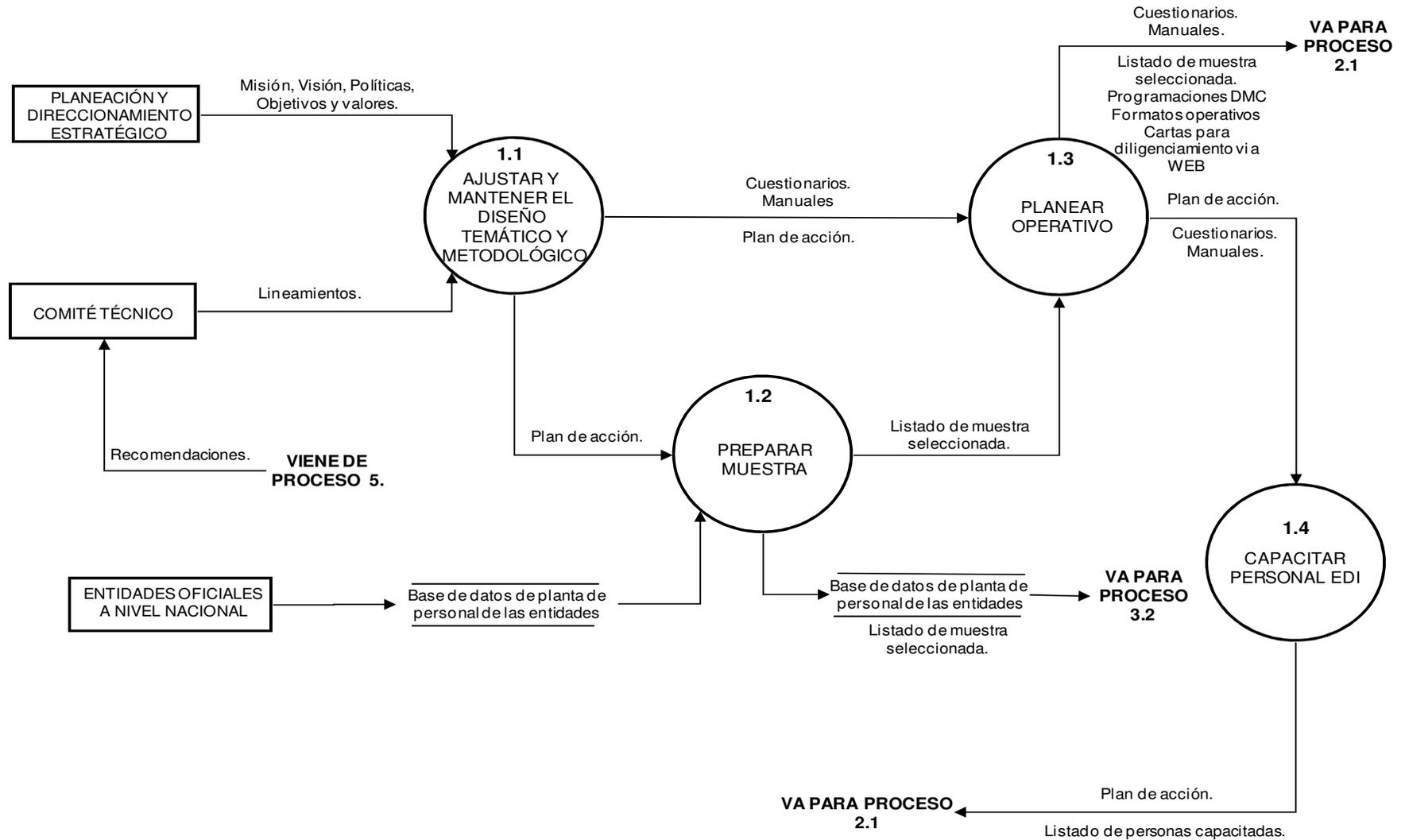


Figura # 5 Diagrama de nivel uno (2) Recolectar información.

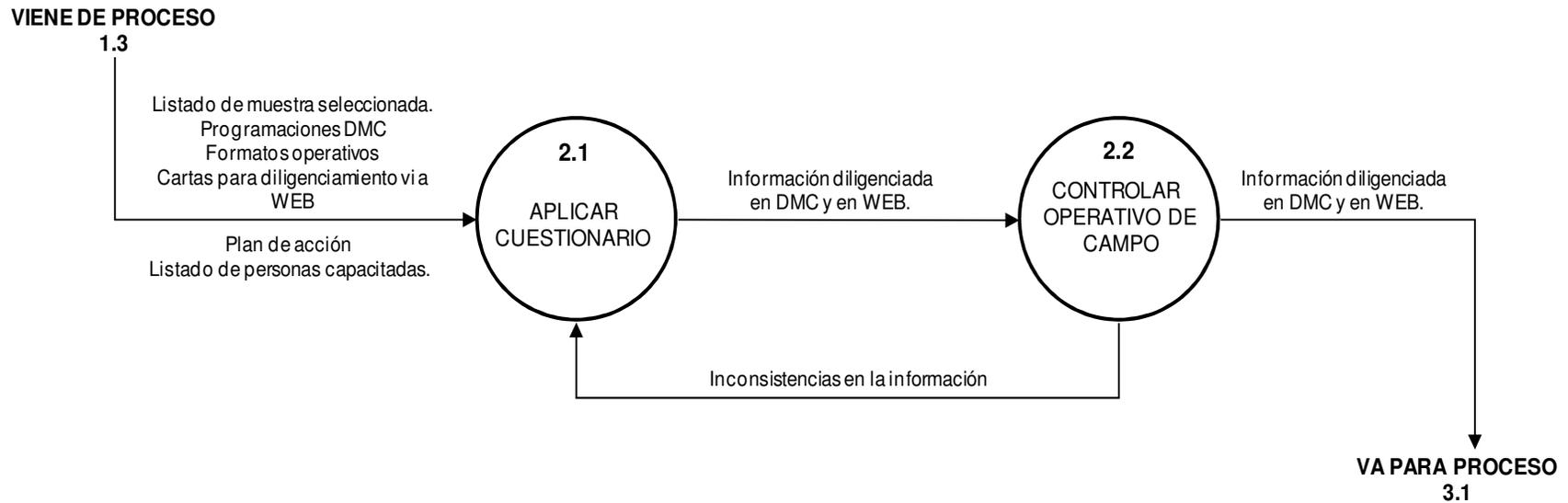


Figura # 6 Diagrama de nivel uno (3) Procesar información.

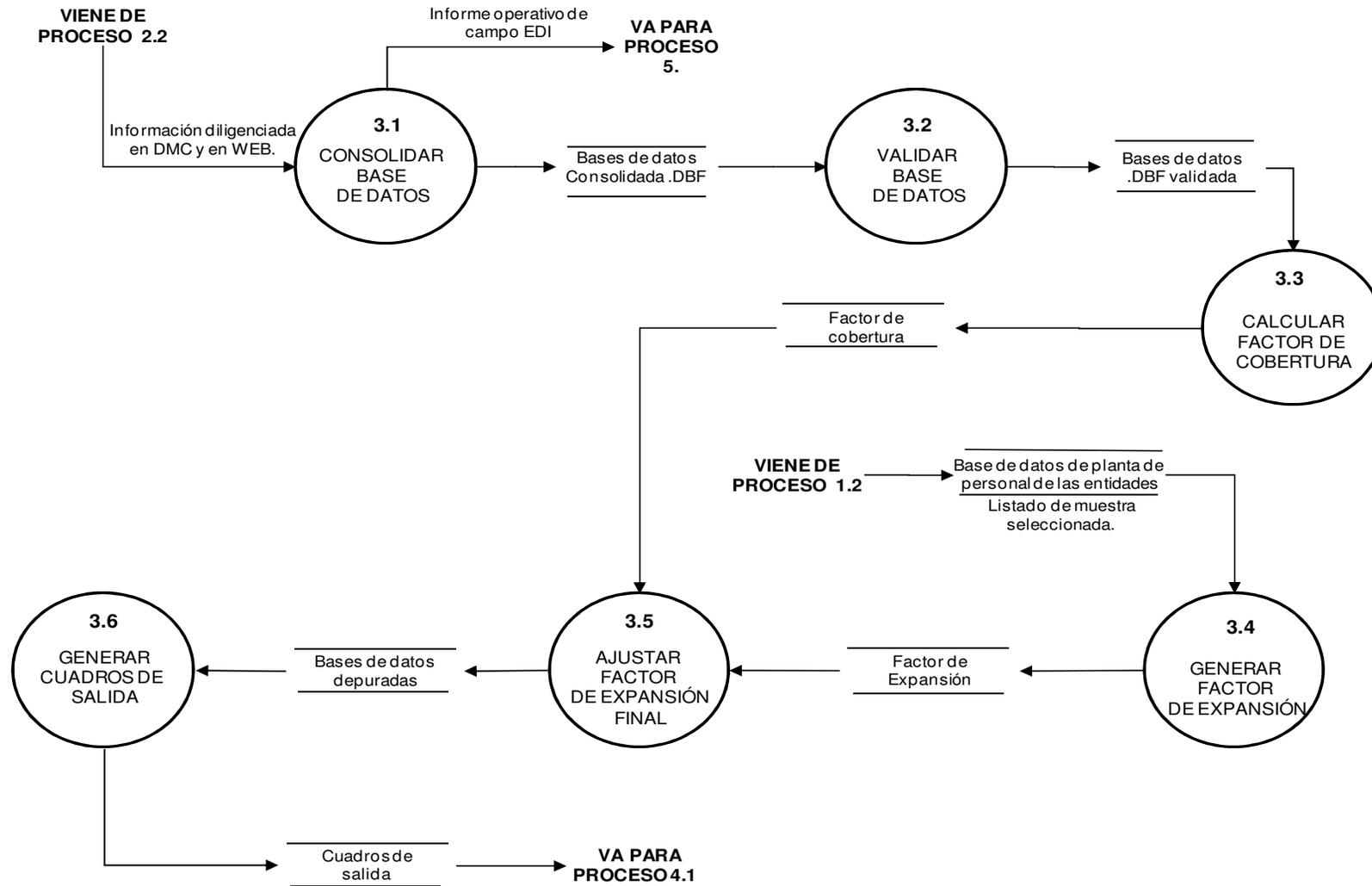


Figura # 7 Diagrama de nivel uno.(4) Elaborar Informes de Resultado.

