

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS
EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

TENORIO BALTÁN LEYSY ASBLEIDY



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2013**

**ANÁLISIS Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS
EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

TENORIO BALTÁN LEYSY ASBLEIDY

**Trabajo de Grado modalidad práctica/pasantía presentado como requisito
para optar al título de Administradora de Empresas**

**Director:
WALTER ALBERTO TENORIO CASTILLO
Ingeniero Industrial**



**UNIVERSIDAD DEL VALLE, SEDE PACÍFICO
FACULTAD CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
BUENAVENTURA
2013**

Nota de aceptación

Aprobado por el Comité de grado en cumplimiento
de los requisitos exigidos por la Universidad del
Valle Sede Pacífico, para optar el Título de
Administrador de Empresas.

Director

Walter Alberto Tenorio Castillo

Ingeniero Industrial

Jurado

Lino Herminsul Tovar Otero

Ingeniero Industrial

Buenaventura, Junio de 2013

DEDICATORIA

*Dedicado a todos aquellos que
creyeron en mí y me brindaron su
apoyo incondicional en todo
momento.*

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la vida y la oportunidad de formarme como profesional.

A Emilia Baltán Piraza, mi mamá, por esa ayuda y apoyo en todos los momentos de mi vida.

A todo el personal del Sisbén Distrital de Buenaventura por su colaboración, de manera especial al Señor, Ricardo Bonilla Castro, Director del Sisbén, por su confianza y apoyo en todo momento.

A Walter Tenorio Castillo, mi Director de trabajo de grado, por su paciencia, apoyo, y ser mi guía durante todo este proceso.

A Jhon Jair Torres, mi novio, por su paciencia, compañía e inagotable apoyo, por compartir su vida conmigo y ser mi fortaleza cuando más lo necesito.

A Solon Hurtado Piraza, Ana Milena estrada y Jenny Cristina Torres, mis Tíos, por su apoyo y cariño incondicional, consejos, por ser amigos y cómplices en todo momento.

A todos mis amigos, compañeros y profesores que formaron parte de mi proceso de formación e hicieron de mí una profesional y por todo el apoyo brindado.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	14
1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.2 Situación actual: Síntomas y causas	15
1.1.2 Pronóstico.....	18
1.1.3 Control	18
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
2.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	19
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.1 GENERAL:	20
3.2 ESPECÍFICOS:	20
4. JUSTIFICACIÓN	21
5. MARCOS DE REFERENCIA.....	22
5.1 MARCO CONTEXTUAL	22
5.1.1 Misión	23
5.1.2 Visión.....	24
5.1.3 Estructura Organizacional	24

5.2	MARCO LEGAL.....	26
5.3	MARCO DE ANTECEDENTES	30
5.4	MARCO TEÓRICO	33
5.4.1	El enfoque de sistemas.....	33
6.4.1.1	Elementos Básicos para su funcionamiento	33
5.4.1.2	Utilidad y alcance.....	34
5.4.2	Enfoque basado en procesos	34
5.4.2.1	Tipos de procesos que se pueden identificar	35
5.4.3	Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 ...	36
5.4.3.1	Principios	37
5.5	MARCO CONCEPTUAL.....	38
6.6	MARCO HISTÓRICO	46
6.	ASPECTOS METODOLÓGICOS.....	49
6.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
6.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	49
6.3	FUENTES DE DATOS.....	49
6.4	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
6.5	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	50
6.6	PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	50

7. ANÁLISIS DE PROCESOS EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA.....	51
1.1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS	51
7.1.1 Procesos de Demanda	51
8.1.2 Encuesta Nueva	51
8.1.3 Actualización de la base por cambios en unidades de vivienda, hogares y personas	56
7.2 REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP).....	66
8. PROPUESTA DE MEJORA EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA	68
8.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	68
8.1.1 Procesos.....	68
8.1.2 Formación.....	68
8.2 SITUACIÓN PROPUESTA	68
8.2.1 Procesos.....	68
8.2.2 Formación.....	68
8.2.1 Mapa de procesos	69
8.2.2 Ciclo del proceso de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura..	72

9.2.3	Proceso de actualización de datos en la base de datos del Sisbén III Distrital de Buenaventura.....	81
8.2.4	Caracterización de los Procesos	89
8.2.5	Inconsistencias en la ficha de Clasificación Socioeconómica que pueden afectar el puntaje del Sisbén.....	103
8.2.6	Programa de Capacitación para encuestadores “APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA	112
8.2.7	Errores en la digitación	115
8.2.8	Programa de Capacitación para Digitadoras	116
8.2.9	La Distribución de trabajo como Herramienta de mejoramiento	118
9.	CONCLUSIONES	119
10.	RECOMENDACIONES.....	120
11.	BIBLIOGRAFÍA.....	121

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Puntaje del Sisbén III	46
Tabla 2. Proceso para realización de la encuesta	52
Tabla 3. Proceso para cambio de domicilio en el mismo municipio y para inconformidad en el puntaje obtenido	53
Tabla 4. Proceso para solicitud de cambio de Municipio	55
Tabla 5. Proceso para el retiro de hogar	57
Tabla 6. Proceso para la inclusión de hogares	58
Tabla 7. Proceso para la inclusión de personas	60
Tabla 8. Proceso para el retiro de personas	62
Tabla 9. Proceso de actualización de datos	65
Tabla 10. Resolución 2979 de 2012	67
Tabla 11. Tiempo que tarda el ciclo de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura.....	74
Tabla 12. Proceso de Actualización de datos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura.....	82
Tabla 13. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso solicitud de la información	90

Tabla 14. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso Radicado de documentos.....	92
Tabla 15. Caracterización del proceso de afiliación o encuesta nueva e inclusión de hogares en el subproceso Programación de Ruta y Visita de Encuesta.....	94
Tabla 16. Caracterización del proceso de afiliación o encuesta nueva e inclusión de hogares en el subproceso Supervisión de encuesta realizada	96
Tabla 17. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso Digital información (Software información Sisbén III).....	98
Tabla 18. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso entrega de Ficha con código y puntaje (certificación). Anexo E	100
Tabla 19. Tabla de indicadores	102
Tabla 20. Inconsistencias detectadas en la Ficha de Clasificación Socioeconómica	103
Tabla 21. Promedio de actualizaciones al mes	115
Tabla 22 Distribución de trabajo.....	118

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de procesos	69
Figura 2. Proceso de afiliación.....	70
Figura 3. Proceso de actualización de la base de datos por retiro de hogar, retiro de personas e inclusión de personas.....	71
Figura 4. Proceso de actualización de datos de un miembro del hogar.....	71
Figura 5. Tiempo del ciclo de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura	80
Figura 6. Tiempo del ciclo de actualización de datos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura.....	88
Figura 7. Modelo del Subproceso de Solicitud de la información.....	91
Figura 8. Modelo del subproceso de Radicado de documentos	93
Figura 9. Modelo del subproceso Programación de Ruta y Visita de Encuesta.....	95
Figura 10. Modelo del Subproceso Supervisión de encuesta realizada.....	97
Figura 11. Modelo del Subproceso Digitación de la información	99
Figura 12. Modelo del subproceso entrega de Ficha con código y puntaje (certificación).....	101

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Formato de solicitud de encuesta nueva	123
Anexo B. Solicitud de inclusión de personas	124
Anexo C. Solicitud de retiro de personas	125
Anexo D. Formato de retiro de hogares	126
Anexo E. Formato de Actualización	127
Anexo F. Ficha con puntaje	128
Anexo G. Ficha de Clasificación Socioeconómica Cara A	129

INTRODUCCIÓN

Con éste trabajo se busca analizar cómo se están aplicando los procesos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura y proponer un plan de mejora en la aplicación de los mismos, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios respecto a la labor que al interior del Sisbén III se realizan.

En el Sisbén III distrital de Buenaventura existen problemas de identificación como registros sin documento de identidad, registros con problemas de validación de información; limitaciones en la información capturada en la encuesta Sisbén relacionadas con información socioeconómica no capturada por ésta y susceptible de validación con otras fuentes; así como la presencia de duplicados que son consecuencias de cambios de residencia o doble inscripción dentro o entre entidades territoriales, además de la presencia de cambio no razonables de las variables que afectan el puntaje.

El estudio se realizará mediante la utilización de bases teóricas como El enfoque de sistemas que concibe a las organizaciones como sistemas sociales que se interrelacionan y afectan mutuamente.

El enfoque basado en procesos cuyos elementos esenciales son las entradas o insumos, el procesamiento, las salidas o producto y la retroalimentación, metodología de gestión horizontal, en donde el objetivo debe ser lograr resultados eficaces y eficientes en lugar de limitar su actuación a la cadena de mando y las barreras que esto genera entre unidades funcionales.

El enfoque de procesos es base para el trabajo coordinado entre los distintos departamentos y fundamenta los sistemas de gestión dinámicos en el que se comparte la responsabilidad entre departamentos o áreas funcionales.

1. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.2 Situación actual: Síntomas y causas

Según el informe de desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) 2010, la pobreza en Buenaventura alcanza el 80,6% de su población, con un índice de indigencia cercana al 43,5%¹, lo que hace que los habitantes acudan a los diferentes programas sociales que ofrece el gobierno; siendo el Sistema de identificación de beneficiarios potenciales para los programas sociales (SISBEN), el instrumento de focalización individual que identifica los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables potencial beneficiaria de programas sociales, tales como **régimen subsidiado en salud** que consiste en la cobertura de riesgos en salud mediante beneficios de atención contenidos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado (POS-S), ejecutado por Ministerio de la Protección Social y Entidades Territoriales, los beneficiarios son la población clasificada en niveles uno y dos de Sisbén. **Red hospitalaria**, radica en la provisión de atención en salud, a costos subsidiados, principalmente en la red de hospitales públicos, y en su defecto, en la red de hospitales privados, entidad ejecutora: Entidades Territoriales. Beneficiarios: población clasificada en niveles Sisbén uno, dos y tres a través de un copago correspondiente a: 5% Sisbén uno; 10% Sisbén dos; 30% Sisbén tres. **Familias en acción**, dirigido a hogares desplazados y a los clasificados en el nivel uno del Sisbén en la cual cada familia que cuente con hijos menores de siete años recibe cada dos meses, un solo auxilio de nutrición. Cuando la familia tiene hijos cursando primaria o secundaria recibe auxilios cada dos meses por cada uno de ellos. Entidad ejecutora: Presidencia de la República – Acción Social. Beneficiarios: hogares clasificados en nivel uno del Sisbén con hijos menores de 18 años y hogares desplazados. **Desayunos infantiles**, programa integral de asistencia alimentaria dirigido a niños entre seis meses y cinco años de edad, pertenecientes a familias en nivel uno del

¹ Estadística del distrito de Buenaventura. 2008. MERPD-DNP. Conpes 3410 "Política de Estado para mejorar las condiciones de vida de la población de Buenaventura".

Sisbén. Entidad ejecutora: ICBF. Beneficiarios: niños menores de seis años en nivel uno del Sisbén. **Protección social al adulto mayor PPSAM**, iniciativa de asistencia social que tiene como objetivo fundamental proteger al adulto mayor, que se encuentra en estado de indigencia o de extrema pobreza. Entidad ejecutora: Ministerio de la Protección Social, Consorcio Prosperar, Entidades Territoriales, ICBF. Beneficiarios: colombianos mayores de 65 años que hayan residido durante los últimos 10 años en el territorio nacional y que pertenezcan al nivel uno y dos del Sisbén; adultos mayores que se encuentren en protección de Centros de Bienestar del Adulto mayor; aquellos que viven en la calle y de la caridad pública; los indígenas de escasos recursos que residen en resguardos. **Complementación alimentaria al adulto mayor “Juan Luis Londoño de la Cuesta”**, que se refiere a la intervención alimentaria al adulto mayor a través de un conjunto de acciones que contribuyen a mitigar el riesgo nutricional de la población mayor e igual a 60 años, por medio de un aporte nutricional básico equivalente al 30% de sus necesidades diarias de calorías y nutrientes. Entidad ejecutora: ICBF. Beneficiarios: adultos mayores de 60 años, discapacitados o no, que son objeto del programa clasificados en los niveles uno y dos del Sisbén; desplazados certificado por la Agencia Presidencial para la Acción Social y no encontrarse como beneficiarios de las acciones del componente de protección humanitaria. Para los beneficiarios desplazados que no cuenten con cédula de ciudadanía, será suficiente la certificación de desplazado, expedida por Acción Social. **Subsidio de vivienda de interés social urbana VIS**, que es un aporte estatal en dinero, que se otorga por una sola vez al beneficiario, sin cargo de restitución por parte de este, y constituye un complemento de su ahorro, para facilitar la adquisición, construcción o mejoramiento de una solución de vivienda de interés social. Beneficiarios: población perteneciente a nivel uno y dos del Sisbén. Entidad ejecutora: Ministerio del Medio Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. **Vivienda rural**, aporte que hace el Estado colombiano en dinero o especie, que se otorga por una sola vez al hogar beneficiario, con el objeto de facilitar el acceso de las poblaciones con alto índice de pobreza a una solución de vivienda. El subsidio Familiar de Vivienda de Interés Social Rural destina la generación de soluciones de vivienda así: Mejoramiento de Vivienda y Saneamiento Básico o solución Tipo A, construcción de Vivienda en Sitio Propio o solución Tipo B. construcción de Vivienda Nueva o Solución Tipo C, los beneficiarios son las familias residentes habituales de la zona rural y que pertenezcan al nivel uno o dos del Sisbén, la entidad ejecutora es el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural a través del Banco Agrario. Finalmente el **Proyecto ACCES – Acceso con Calidad a la**

Educación Superior, éste proyecto responde a la necesidad de ampliar la cobertura de la educación superior con financiamiento sostenible, reducir las desigualdades de acceso y resultados, resolver los problemas de calidad y pertenencia y flexibilizar estructuras de gobierno y prácticas de gestión rígidas, en este proyecto participan las Escuelas Normales y la Instituciones de Educación Superior, ayudando en la administración del crédito y en la mayoría de los casos se hacen corresponsables con el ICETEX del crédito mismo, ofreciendo a los beneficiarios el 25% de crédito directo sobre el valor total de la matrícula, los beneficiarios son las personas registrados en los niveles uno y dos del Sisbén debidamente certificados, al momento de la legalización del crédito, la entidad ejecutora es el ICETEX.

Como se puede observar estar en la base de datos del Sisbén con niveles uno, dos y tres son de vital importancia para tener acceso a los diferentes programas sociales, y por ende los procesos que al interior de ésta se realizan deben ser de alta calidad.

Los procesos que en el Sisbén se ejecutan son encuesta nueva e inclusión de hogares y actualización de datos por inclusión de personas, retiro de personas, retiro de hogares, retiro de fichas y actualización de datos de identificación personal.

Con los resultados obtenidos de dichos procesos los habitantes de la ciudad de Buenaventura acuden a las diversas entidades a solicitar la vinculación a los programas sociales anteriormente mencionados, pero al realizar tales procedimientos presentan inconvenientes relacionados con el estrato en la cual fueron ubicados en la ficha de Sisbén y que no les cubre los beneficios a los que tienen derecho, lo que en ocasiones hace que se solicite una reencuesta o en el peor de los casos a solicitar la desvinculación del Sisbén por el alto puntaje que poseen; para después de un período de seis meses volver a solicitar la vinculación al mismo, haciendo que los habitantes en este periodo de desvinculación en la base de datos quede de alguna manera desprotegido de toda clase de ayuda social, sin dejar de lado las largas esperas y lentitud en los procesos que se realizan; además, de los problemas de identificación como registros sin documento de identidad, registros con problemas de validación de información; limitaciones en la información capturada en la encuesta Sisbén relacionadas con información socioeconómica no capturada por ésta y susceptible de validación con

otras fuentes; así como la presencia de duplicados que son consecuencias de cambios de residencia o doble inscripción dentro o entre entidades territoriales.

Tal situación obedece a la inadecuada aplicación de las encuestas en el momento de realizarlas, por no conocer su composición o por la rápida ejecución de la misma; no verificación de datos en la página del Departamento Nacional de Planeación; no verificación de datos en la base de datos del Sisbennet, la cual arroja la información relacionada con el código, núcleo familiar que conforma la ficha, puntaje, tipo de documento y posibles inconsistencia que dicha ficha pudiera tener.

1.1.2 Pronóstico

Las circunstancias anteriores pueden llevar a que la entidad presente un alto nivel de insatisfacciones por parte de los usuarios del servicio, lo que se ve reflejado en las siguientes cifras: de 240 usuarios que se atienden diariamente, 120 se dirigen a realizar correcciones por errores en nombres, apellidos y en el documento de identidad y el restante a realizar inclusiones. Además del gran número de personas que cumpliendo con las características de vulnerabilidad y escasez económica, se quedaran por fuera de los diferentes programas que lo que buscan es dar apoyo a aquellas familias vulnerables de la ciudad.

1.1.3 Control

Frente a ésta problemática, sería conveniente la ejecución de un análisis de los procesos en el Sisbén III distrital de Buenaventura, con el fin de establecer cómo se están aplicando tales procesos y a partir de esto proponer un plan de mejora para la misma.

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La aplicación de los procesos en el Sisbén III distrital de Buenaventura genera una cobertura de beneficios eficaz?

2.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el procedimiento necesario para la inclusión de hogares al Sisbén III distrital de Buenaventura?

¿Cómo se está realizando el proceso para la actualización de datos por inclusión de personas, retiro de personas, retiro de hogares, retiro de fichas y actualización de datos de identificación personal en el Sisbén III?

¿Cuál es el ciclo de afiliación de Sisbén III distrital de Buenaventura?

3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 GENERAL:

Analizar cómo se están aplicando los procesos en el Sisbén III distrital de Buenaventura y proponer un plan de mejora en la aplicación de los mismos.

3.2 ESPECÍFICOS:

- 1) Analizar el procedimiento necesario para la inclusión de hogares al Sisbén III distrital de Buenaventura, para conocer el proceso de afiliación.
- 2) Analizar el proceso de actualización de datos por inclusión de personas, retiro de personas, retiro de hogares, retiro de fichas y actualización de datos de identificación personal en el Sisbén III, para conocer a profundidad el proceso de actualización de la base de datos.
- 3) Proponer mejoras en el ciclo de afiliación de Sisbén III distrital de Buenaventura.

4. JUSTIFICACIÓN

El análisis de los procesos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura, busca mejorar la eficiencia en la aplicación de los mismos; minimizando el tiempo del ciclo de éstos, aumentando la calidad y por ende mejorando el servicio, de manera que los usuarios no se dirijan a las oficinas del Sisbén por errores en los registros asignados por los colaboradores, tales como nombres mal escritos, registros sin documento de identidad, números de documentos de identidad erróneos, con omisiones, o duplicidad de datos. Con la finalidad de que los usuarios puedan tener la posibilidad de acceder a las ayudas que brinda el Estado. Destacando el programa denominado Red hospitalaria, que consiste en la provisión de atención en salud, a costos subsidiados, principalmente en la red de hospitales públicos, y en su defecto, en la red de hospitales privados, cuyos beneficiarios son la población clasificada en niveles Sisbén uno, dos y tres a través de un copago correspondiente a 5% Sisbén uno; 10% Sisbén dos; 30% Sisbén tres, siendo éste el programa en el que el usuario tiene más inconvenientes, ya que si existe algún error en la base de datos del Sisbén en cuanto a nombres y/o documentos de identidad, el servicio no puede ser prestado, estando en juego la vida de las personas.

De igual forma, la elaboración de este proyecto permite al investigador fortalecer competencias como la planificación, control, dirección, análisis sistemático, organización, la toma de decisiones y principalmente la implementación de estrategias para el logro de un objetivo determinado, en éste caso la mejora de los procesos del Sisbén; competencias que son propias de un administrador de empresas. Además de un importante beneficio para la Universidad del Valle, a través de la aplicación de los conocimientos de sus estudiantes en las áreas relacionados con la formación adquirida y la aplicación de la misma en temas sociales cumpliendo así un aspecto importante de su misión “*vocación de servicio social*”.

5. MARCOS DE REFERENCIA

5.1 MARCO CONTEXTUAL

El Sisbén (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales), es una herramienta estadística al servicio de la asignación de subsidios, mecanismo de identificación, que organiza a los individuos de acuerdo con sus condiciones de vida.

El Sisbén es un instrumento de focalización individual que identifica los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables.

La identificación hace referencia a las características del instrumento que se utiliza para la escogencia de los beneficiarios. En este sentido el Sisbén solo identifica la población más pobre y son los programas sociales y sus administradores quienes tienen la competencia para seleccionar y asignar subsidios, de acuerdo a los criterios que estos establezcan.

Su objetivo es establecer un mecanismo técnico, objetivo, equitativo y uniforme de identificación de posibles beneficiarios del gasto social para ser usados por las entidades territoriales y ejecutores de política social del orden nacional.

Si una persona ha sido identificada como potencial beneficiario de los programas sociales, es decir se encuentra incluido en la Base de Datos y tiene un nivel entre uno y tres, podrá acceder a los subsidios que otorga el Estado a través de los diferentes programas y de acuerdo con la reglamentación de cada uno de ellos.

La selección y asignación de subsidios, la hacen las entidades ejecutoras de programas sociales del Estado a partir de la información de la base consolidada y certificada por el Departamento Nacional de Planeación y los otros instrumentos de focalización que utilice el respectivo programa².

² www.caqueta.gov.co/index.php/servicios/448-sisben.

Buenaventura es una ciudad de Colombia ubicada en el departamento del Valle del Cauca. Es el puerto marítimo más importante sobre el Océano Pacífico y el más importante de Colombia por el volumen de carga que mueve (más del 60% del comercio del país). Se ubica en las coordenadas 3°53'35"N 77°4'10"O. Dista 115 km por carretera de Cali y está separada de ella por la Cordillera Occidental de los Andes. Aparte de esto, es la ciudad más grande en toda la región del Pacífico y el municipio de mayor extensión del departamento del Valle del Cauca.

Según el censo realizado por el DANE en el año de 2005, registra una población de 328.794 habitantes, de los cuales el 80.6% son pobres y el 43.5% de la población vive en la indigencia. El 83,8% de las viviendas de Buenaventura son casas; el 4,2% de los hogares tiene actividad económica en sus viviendas y un 95,8% están sin actividad económica; el promedio de personas por hogar es de 4,4%. Del total de la población en la ciudad el 48,2% son hombres y el 51,8% mujeres; El 37,5% de la población residente en Buenaventura, ha alcanzado el nivel básica primaria; el 32,6% ha alcanzado secundaria y el 7,0% el nivel superior y postgrado. La población residente sin ningún nivel educativo es el 10,0%³. Por lo anterior las personas solicitan la vinculación al Sisbén, con el fin de tener acceso a los beneficios relacionados con la salud, educación, vivienda y vulnerabilidad. En la ciudad se sisbenisaron 45.967 hogares en el 2012 y se han validado 38.468 registros.⁴

La investigación se llevará a cabo en el Sisbén III Distrital de Buenaventura, ubicada en el barrio la independencia 1ra etapa entre las calles 6ª y 7ª edificio antiguo FUNDELPA, comuna 10 de la ciudad.

5.1.1 Misión

Proporcionar al Usuario Beneficiario la herramienta que ha dispuesto el estado, para resolver algunas de sus necesidades de manera Confiable y Oportuna en los puntos de atención. Acorde a la metodología SISBÉN vigente, con Funcionarios competentes, con sentido de pertenencia y actitud de servicio, logrando el

³ Censo General 2005. DNP. "Boletín Perfil Municipio de Buenaventura". 2005. 6 P.

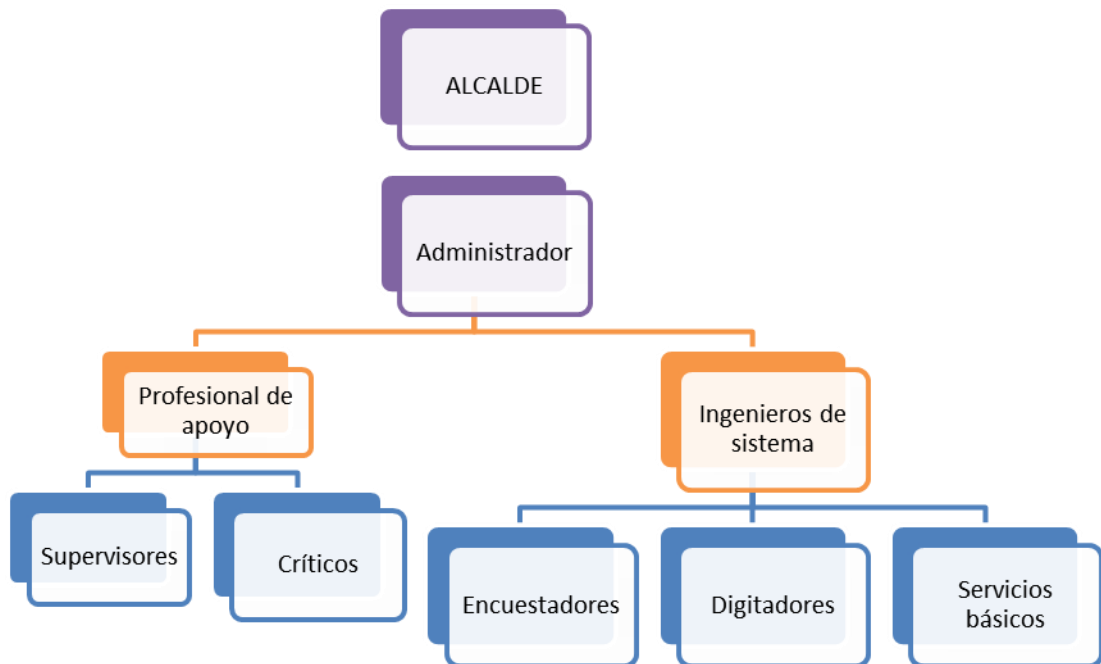
⁴ Información proporcionada por el Señor, RICARDO BONILLA CASTRO. Administrador del Sisbén Distrital de Buenaventura.

mejoramiento continuo de los procesos, identificando y clasificando al Potencial Beneficiario de los programas Sociales del Estado.

5.1.2 Visión

Para el 2015 pretendemos sisbenisar al menos el 80% de la población para lograr ser los mejores en organización sisbenización y atención al usuario. Dentro de la Administración Municipal de Buenaventura. Seremos modelo a nivel Nacional, reconocidos por la efectividad de nuestros procesos, el servicio oportuno y la calidad de nuestro talento humano.

5.1.3 Estructura Organizacional



Bajo la coordinación del DNP, los alcaldes de todo el país son los responsables de la administración y uso del Sisbén en sus municipios y distritos. De su gestión depende que la población en mayores condiciones de vulnerabilidad acceda a los beneficios de los programas sociales del Estado que incorporan subsidios. No obstante, el DNP y el departamento a través de las gobernaciones, tienen competencias específicas, las cuales se establecen en el artículo 24 de la ley 1176 y en el decreto 4816 de 2008.

El administrador municipal, es el principal responsable de que todas las actividades se desarrollen de acuerdo con la metodología diseñada por el DNP.

Las funciones relacionadas corresponden al proceso de barrido y al de actualización permanente de la base, posterior al barrido.

El supervisor coordina, verifica y evalúa el trabajo en terreno de los encuestadores a su cargo y controla estrictamente el proceso de diligenciamiento de la “Ficha de clasificación socioeconómica”, éste debe analizar con detenimiento cada una de las preguntas de la “Ficha” con el fin de estar en capacidad de resolver en terreno las dudas de los encuestadores, informar al encuestador de los errores para que los corrija en aplicaciones posteriores y de igual manera verificar que el trabajo sea realizado en el tiempo estipulado.

El crítico, detecta las inconsistencias y los errores que se puedan cometer durante el trabajo de campo, es decir, se verifica la información contenida en la “Ficha de clasificación socioeconómica”. Si éstas no se han diligenciado de acuerdo con las normas establecidas, el administrador de Sisbén las devolverá a campo, al supervisor respectivo, para que el encuestador corrija los errores encontrados o complete las omisiones detectadas.

El encuestador, es la persona responsable de recolectar la información de la “Ficha de clasificación socioeconómica” de acuerdo con la metodología, los contenidos, los procedimientos y las normas establecidas. Su trabajo es uno de los más importantes en la implementación del Sisbén III, y de su compromiso, desempeño y sentido de cooperación depende en gran medida que la información obtenida garantice la cobertura, la calidad y la precisión requerida. Por tanto sus tareas, funciones y responsabilidades son de gran importancia.

Los digitadores, son quienes consignan la información de la “Ficha de clasificación socioeconómica” en la base de datos del Sisbén, ésta se debe realizar con la mayor concentración y exactitud posible para no cometer errores en la inserción de los datos.

Servicios básicos, conformado por el personal de archivo, quien organiza las fichas de manera consecutiva, para ubicarlas en el lugar que se ha destinado para tal fin. El vigilante, quien vela por el orden en el lugar y entrega de los turnos a los usuarios y finalmente la aseadora, cuya función principal es el orden y aseo de la oficina.⁵

5.2 MARCO LEGAL

El Sisbén III Distrital de Buenaventura se encuentra regido por el siguiente marco legal:

Constitución Nacional de Colombia de 1991 (artículos 298, 311, 356 y 357):

Los mencionados artículos disponen que la ejecución de la política social asistencial a los sectores más pobres de la población, es responsabilidad de los departamentos, los municipios y los distritos.

Conpes Social 022 del 21 de enero de 1994: Por medio de este Conpes se definen los instrumentos para la focalización del gasto social, especificando el instrumento que se debe utilizar para cada tipo de gasto. Se definieron dos tipos de focalización, geográfica e individual. Al interior de cada una se establecieron varios tipos de instrumentos. A partir de este Conpes, se inició la implementación del Sisbén en su primera versión (Sisbén I).

Conpes Social 040 del 24 de septiembre de 1997: Por medio de este Conpes, se definió claramente el Sisbén como el instrumento de focalización individual, estipulando que éste “...debería usarse en general para todos los programas de *gasto social que impliquen subsidio a la demanda*.”

⁵ Manual operativo del Sisbén. Departamento Nacional de Planeación. Bogotá. 56 P.

Conpes Social 055 del 22 de noviembre de 2001: En el período de los años 2000 al 2001, el Departamento Nacional de Planeación, realizó una evaluación del diseño, procesos y resultados de la aplicación del Sisbén I y como resultado de lo anterior, mediante este Conpes se ordenó llevar a cabo el mejoramiento del diseño y la implementación del Sisbén I. Este mandato dio origen a la segunda versión del Sisbén (SISBÉN II), el cual entró en implementación en 2005.

Conpes Social 100 del 29 de junio de 2006: Mediante este Conpes se enfatizó la necesidad de que el Gobierno Nacional mejore la equidad en la asignación y la efectividad del gasto social y se le solicitó al Departamento Nacional de Planeación, avanzar en el diseño de instrumentos que permitan valorar las condiciones de vulnerabilidad de la población.

Ley 715 del 21 de diciembre de 2001 (Artículo 94): Mediante esta disposición legal se definió la periodicidad de tres años para la actualización del Sisbén, así como la obligatoriedad para las entidades territoriales de aplicar los criterios de focalización, definidos por el Conpes Social, para la distribución de subsidios de inversión social.

Ley 1176 del 27 de diciembre de 2007 (Artículo 24): Mediante el cual se modificó el artículo 95 de la Ley 715 de 2001: A través de esta disposición legal se establecen entre otros aspectos, que el Gobierno Nacional, a través del Departamento Nacional de Planeación, definirá los controles de calidad pertinentes de las bases de datos que hacen parte de los instrumentos de focalización y que las entidades territoriales tendrán a su cargo la implementación, actualización, administración y operación de las bases de datos, conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Gobierno Nacional, así:

“Artículo 24. El artículo 94 de la Ley 715 de 2001 quedará así:

“Artículo 94. Focalización de los servicios sociales. Focalización es el proceso mediante el cual, se garantiza que el gasto social se asigne a los grupos de población más pobre y vulnerable.

El Conpes Social, definirá cada tres años los criterios e instrumentos para la determinación, identificación y selección de beneficiarios, así como, los criterios para la aplicación del gasto social por parte de las entidades territoriales.

El Gobierno Nacional, a través del Departamento Nacional de Planeación, definirá las condiciones de ingreso, suspensión y exclusión de las personas a las bases de datos que hacen parte de los mencionados instrumentos, los cruces de información necesarios para su depuración y actualización, así como los lineamientos para su implementación y operación, el diseño de las metodologías, la consolidación de la información a nivel nacional, los controles de calidad pertinentes; y coordinará y supervisará su implementación, mantenimiento y actualización. En desarrollo de esta atribución, el Gobierno Nacional, en situaciones especiales y con el objetivo de garantizar la efectividad de los instrumentos de focalización, de manera preventiva podrá suspender temporalmente su actualización en el país, con las excepciones a que hubiere lugar.

Para la definición de los criterios de egreso, suspensión o exclusión de las personas de las bases de datos, se tendrán en cuenta la aplicación de los principios de transparencia, igualdad y publicidad de la información, que no goce de protección constitucional o reserva legal, así como los principios constitucionales que rigen la administración de datos personales, de conformidad con las normas vigentes.

Las entidades territoriales tendrán a cargo su implementación, actualización, administración y operación de la base de datos, conforme a los lineamientos y metodologías que establezca el Gobierno Nacional.

En todo caso, las entidades territoriales al realizar inversión social, especialmente mediante la asignación de subsidios, deben aplicar los criterios e instrumentos de focalización, definidos por el Conpes Social. Los diferentes programas sociales del orden nacional o territorial, deben definir la forma en que aplicarán los criterios e instrumentos para la focalización, contemplando además los criterios de egreso o cesación de la condición de beneficiarios que resulten pertinentes, en función de los objetivos e impactos perseguidos.

Los gobernadores y alcaldes deben tomar las medidas pertinentes para garantizar que los grupos de población pobre y vulnerable tengan acceso a los servicios básicos” (Resaltado fuera de texto)

Conpes 117 del 25 de agosto de 2008: Mediante este Conpes se aprobó el diseño e implementación del nuevo índice SISBÉN III, en el cual se incorporaron

variables relacionadas con la vulnerabilidad de la población. En cuanto al SISBÉN III, en el Conpes 117 se hacen de manera especial, las siguientes menciones:

“... El índice SISBÉN III mantiene la línea conceptual de la versión anterior. Está enmarcado dentro de un enfoque multidimensional de pobreza. Se define como un índice de estándar de vida conformado por tres dimensiones: salud, educación y vivienda. Adicionalmente, siguiendo las recomendaciones del CONPES social 100, el índice SISBÉN III incorpora variables relacionadas con la vulnerabilidad individual y contextual...”.

En forma adicional se señala que:

“...Dado que el SISBÉN III es un índice de estándar de vida, no es estrictamente comparable con medidas de pobreza por carencia de ingresos como las líneas de indigencia y pobreza. El que incluya un conjunto de bienes y servicios no quiere decir que se trate exclusivamente de una medida aproximada de recursos...”.

Decreto 4816 del 23 de diciembre del 2008 del Departamento Nacional de Planeación, por el cual se reglamenta el artículo 24 de la Ley 1176 de 2007: Mediante este Decreto se establecen entre otros aspectos, las condiciones de inclusión y suspensión de los registros en las bases de datos, las funciones que el DNP tiene en cuanto al Sisbén y el carácter reservado de los datos individuales contenidos en la ficha de clasificación socioeconómica del Sisbén.

Decreto 1192 del 14 de abril del 2010 del Departamento Nacional de Planeación: Mediante este Decreto se adoptan las fechas de corte para el envío de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén.

Resolución 0091 DE 2011 del Departamento nacional de Planeación: Modificó el Decreto 1192. Se modifican las fechas de entrega de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén y de publicación y envío de la Base Certificada del Sisbén.⁶

⁶Guía para el uso del Sisbén III. Versión 2.0. Bogotá, junio de 2011. Departamento Nacional de Planeación. Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida. 21P

5.3 MARCO DE ANTECEDENTES

El análisis y mejora de procesos representa la evolución de los sistemas de gestión de la calidad hacia un control interno de las operaciones realizadas en el trabajo por proceso, aprovechando los recursos tecnológicos disponibles ya que representa la herramienta que permite dar confiabilidad interna al trabajo realizado. Su objetivo es mejorar los resultados a través del alcance de niveles superiores de satisfacción de los clientes y del cumplimiento de la normatividad y reglamentación correspondiente. Es por ello que se han realizado diversos trabajos como:

Tesis de grado realizada por Tatiana Verónica Yáñez Peñafiel “PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DE UNA INSTITUCIÓN DE ASISTENCIA PRIVADA-CORE I.AP”, en México D.F en el año 2004, en la que se realizaron encuestas a funcionarios y observaciones; a partir de ello se llegaron a las siguientes conclusiones: No se contaba con un reglamento interno de trabajo y la mayoría de las actividades se basaban en acuerdos informales.

Debido al reducido número de personal, se observó que había duplicidad de funciones, situación que se presentó por la no existencia de un administrador, ocasionando el descuido de áreas primordiales como la administrativa y la gestión de fondos.

La organización tuvo cambios drásticos y contantes en el diseño de su estructura organizacional, lo que se reflejó en el organigrama.⁷

A nivel nacional se ejecutó un Trabajo de grado elaborado por Eliana María González Neira que consistió en la “PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE PROCESOS PRODUCTIVOS DE LA EMPRESA SERVIOPTICA LTDA” realizado en la ciudad de Bogotá en el año 2004, en la cual se realizaron entrevistas y

⁷ YÁÑEZ PEÑAFIEL, Tatiana Verónica. “Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Financiero De Una Institución De Asistencia Privada-CORE I.AP. México D.F, 2004. 164 P. Tesis (Administración de empresas). Instituto Politécnico Nacional. Unidad profesional interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. México, D.F.

observaciones en la organización; la cual llegó a las siguientes conclusiones: en la mayoría de los casos es posible lograr un alto aprovechamiento de línea en los procesos de producción, pero en algunos casos, como este, las restricciones en cuanto a costos de contratación de nuevo personal, adquisición de máquinas y ampliación de la planta como consecuencia de ello, son parte de las restricciones, que hace que se deba buscar el mejor aprovechamiento posible con los recursos disponibles; para que las empresas retengan a sus clientes, es fundamental que cumplan con los compromisos no solo de calidad del producto, sino de oportunidad y cumplimiento de entrega y para ello es importante la planeación de producción y operaciones.⁸

Trabajo de grado elaborado por Natalia Cardona Londoño y Juan Diego Sanz “PROYECTO PROPUESTA DE MEJORA DE MÉTODOS Y DETERMINACIÓN DE LOS TIEMPOS ESTÁNDAR DE PRODUCCIÓN EN LA EMPRESA G&L INGENIEROS LTDA”, realizado en la ciudad de Pereira en el año 2007; se utilizó el método descriptivo y se llegaron a las siguientes conclusiones: se encontraron una serie de procesos improductivos en las labores desarrolladas en la planta, por lo tanto se elaboró una tabla donde se presenta un plan de acción para esta serie de procesos; se presentó una propuesta de capacitación que deben tener los operarios en cada una de las áreas con el fin de mejorar el rendimiento de la planta; el desplazamiento de los operarios en el área de corte además de ser muy extenso, requiere de un nivel de esfuerzo muy alto, por lo tanto, se propuso una redistribución de la planta para tratar de disminuir los transportes en un 76%, obteniéndose una mayor eficiencia en las operaciones⁹.

Tesis de grado elaborado por Gloria Tatiana Franco Bernal MODALIDAD SUBSIDIO A LA DEMANDA: ANÁLISIS CON ENFOQUE DE PROGRAMACIÓN DE DERECHOS. Estudio de caso: “Proyecto 7217: Atención para el bienestar de

⁸ GONZÁLEZ NEIRA, Eliana María. “Propuesta Para El Mejoramiento De Procesos Productivos De La Empresa Servioptica Ltda”. Bogotá, 2004. 116 P. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería. Bogotá.

⁹ CARDONA LONDOÑO, Natalia y SANZ, Juan Diego. “Proyecto Propuesta de mejora de Métodos Y determinación de los tiempos Estándar de Producción en la Empresa G&L Ingenieros Ltda”. Pereira 2007. 107 P. Trabajo de grado (Tecnología Industrial). Universidad tecnológica de Pereira. Programa de Tecnología Industrial. Pereira.

la persona mayor en pobreza en Bogotá”, elaborado en la ciudad de Bogotá, Colombia en el año 2009, el cual se utilizó la investigación descriptiva, basada en el uso de técnicas cualitativas como las entrevistas a profundidad y la revisión documental. Las principales conclusiones del estudio fueron: En sentido estricto, no se puede hablar de Estado de Bienestar en Colombia ya que en la práctica, no toda la población tiene acceso a los derechos de ciudadanía, resultando la seguridad social circunscrita a un grupo muy reducido de población; no obstante se pueden identificar algunas tendencias en el desarrollo de la política social colombiana.

Estamos en una tercera versión del SISBEN que está orientada a afinar el instrumento y con ello a una disminución de los beneficiarios, lo que ayuda a mostrar nuevas cifras con menos pobres como buenos resultados de los gobiernos, sobre la base de criterios cada vez más excluyentes que no solucionan en realidad los problemas que sostienen la pobreza y su incremento.

El estudio de caso del proyecto 7217 –subsidio a la demanda- también mostro que la focalización exige sistemas de información actualizados al día y de fácil acceso para los funcionarios públicos y esto no es lo que caracteriza al SISBEN que en el caso del Distrito tiene una demora de actualización de 6 meses para presentar consolidados. Así mismo, el SISBEN no es una base de información que permita información cierta ni actualizada, que tiene aun muchos errores en sus consolidados y cuya información se concentra en los criterios de selección de beneficiarios del proyecto pero no cuenta con indicadores que permita hacer seguimiento a los resultados del proyecto en la vida de las personas. Sin estos requisitos de información, pensar en proyectos focalizados es imposible. El éxito de la focalización está en que el bien público llegue a la persona que más lo requiere, en la proporción que lo requiere y en el tiempo que lo requiere. No obstante, con la incapacidad de las bases de datos existentes para responder al día a día, tener la información relevante y actualizada, es muy difícil lograr una focalización exitosa¹⁰.

¹⁰ FRANCO BERNAL, Gloria Tatiana. MODALIDAD SUBSIDIO A LA DEMANDA: ANÁLISIS CON ENFOQUE DE PROGRAMACIÓN DE DERECHOS. Estudio de caso: “Proyecto 7217: Atención para el bienestar de la persona mayor en pobreza en Bogotá”. Bogotá 2009. 117 P. Tesis de grado (Maestría en Política Social). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

5.4 MARCO TEÓRICO

5.4.1 El enfoque de sistemas

Éste revolucionó los enfoques administrativos existentes. Concibe a las empresas como sistemas sociales inmersos en sistemas que se interrelacionan y afectan mutuamente.

Los orígenes de este enfoque se remonta a las concepciones aristotélicas de "causa y efecto", y que todo entero forma parte de otro mayor. La teoría moderna de sistemas se desarrolló por los aportes de Ludwing Von Bertalanffy, quién indicó que no existe elemento físico o químico independiente; todos los elementos están integrados en unidades relativamente interdependientes.

Fue en 1954 cuando Kenneth Boulding escribió un artículo titulado "La teoría general de sistemas y la estructura científica". Este artículo es considerado de gran relevancia porque revolucionó el pensamiento científico y administrativo.

6.4.1.1 Elementos Básicos para su funcionamiento

- Entradas o insumos: abastecen al sistema de lo necesario para cumplir su misión.
- Procesamiento: es la transformación de los insumos.
- Salidas o producto: es el resultado del proceso.
- Retroalimentación: es la respuesta de los sistemas que han recibido como insumo el producto de un sistema previo o la respuesta del medio ambiente.

Los sistemas se componen de subsistemas, por ejemplo, el cuerpo humano, que es un sistema y cuenta además con subsistemas circulatorio, respiratorio, nervioso, etc. Una empresa está compuesta por los subsistemas de finanzas, personal, mercadeo, etc. De igual forma, todo sistema forma parte integral de otro

más grande, comúnmente llamado macrosistema o suprasistema. Por ejemplo, un árbol es un sistema que forma parte del macrosistema vegetal, y éste forma parte de la ecología del planeta, y así sucesivamente¹¹.

5.4.1.2 Utilidad y alcance

Puede ser aplicado en el estudio de las organizaciones, instituciones y diversos entes planteando una visión Inter, Multi y Transdisciplinaria que ayudará a analizar y desarrollar a la empresa de manera integral permitiendo identificar y comprender con mayor claridad y profundidad los problemas organizacionales, sus múltiples causas y consecuencias. Así mismo, viendo a la organización como un ente integrado, conformada por partes que se interrelacionan entre sí a través de una estructura que se desenvuelve en un entorno determinado, se estará en capacidad de poder detectar con la amplitud requerida tanto la problemática, como los procesos de cambio que de manera integral, es decir a nivel humano, de recursos y procesos, serían necesarios de implantar en la misma, para tener un crecimiento y desarrollo sostenibles y en términos viables en un tiempo determinado¹².

5.4.2 Enfoque basado en procesos

El enfoque basado en procesos es una metodología de gestión horizontal, en que la preocupación es lograr resultados eficaces y eficientes como meta principal de la organización en lugar de limitar su actuación a la cadena de mando y las barreras que esto genera entre unidades funcionales.

¹¹ Información consultada en www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-8.htm. El enfoque de sistemas en Administración.

¹² Información consultada en <http://www.monografias.com/trabajos25/enfoque-sistemas/enfoque-sistemas.shtml#diferen>. Enfoque de sistemas.

El trabajo coordinado entre los distintos departamentos que colaboran para lograr que un proceso funcione eficazmente es el objetivo del enfoque en procesos y funciona como un sistema de gestión dinámico en el que se comparte la responsabilidad entre departamentos o áreas funcionales.

La gestión basada en procesos concibe a la organización como un sistema que interrelaciona varios subsistemas que son los procesos que la conforman, esto permite, identificar los procesos y analizarlos para de esta manera poder valorar los que deben ser perfeccionados garantizando una proyección y un desempeño más eficaz y más eficiente. Unido a lo anterior es necesario trabajar en función de los requerimientos de los clientes como aspecto esencial de la organización y crear concepciones nuevas para el trabajo en equipo.

La gestión basada en procesos posibilita mejorar el desempeño integral del trabajo, la productividad, la calidad, la reducción de los costos y otros elementos o indicadores importantes de la organización.

5.4.2.1 Tipos de procesos que se pueden identificar

Las empresas que adoptan el enfoque basado en procesos como parte de su sistema de gestión tienen que definir el número y los tipos de procesos necesarios para cumplir sus objetivos de negocio a partir de los que actualmente existen ya implementados y los que hacen falta para completar el sistema. Esto se logra mediante un diagnóstico integral que permitirá identificarlos.

Se pueden clasificar en 3 grandes grupos:

Procesos estratégicos: Aquellos procesos que establecen y fijan objetivos, políticas y directrices generales de corto, mediano y largo plazo

Procesos operativos o de realización: Aquellos que generan los productos y/o servicios y le dan valor a la cadena productiva

Procesos de soporte o apoyo: Los que sin ser esenciales para la producción de bienes, si son fundamentales para sostener el resto de los procesos trabajando sin contratiempos¹³.

5.4.3 Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009

La Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, está dirigida a todas las entidades, y se ha elaborado con el propósito de que éstas puedan mejorar su desempeño y su capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes.

La orientación de esta norma promueve la adopción de un enfoque basado en procesos, el cual consiste en determinar y gestionar, de manera eficaz, una serie de actividades relacionadas entre sí. Una ventaja de este enfoque es el control continuo que proporciona sobre los vínculos entre los procesos individuales que forman parte de un sistema conformado por procesos, así como sobre su combinación e interacción.

Este enfoque permite mejorar la satisfacción de los clientes y el desempeño de las entidades, circunstancia que debe ser la principal motivación para la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad, y no simplemente la certificación con una norma, la cual debe verse como un reconocimiento, pero nunca como un fin.

¹³ SUMMER, Donna CS. Administración de la calidad. México: Pearson Educación, 2006. Págs. 202-2012. ISBN 970-26-0813-9.

5.4.3.1 Principios

Se han identificado los siguientes principios de gestión de la calidad, que pueden ser utilizados por la alta dirección, con el fin de conducir a la entidad hacia una mejora en su desempeño:

- a) Enfoque hacia el cliente: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas.
- b) Liderazgo: desarrollar una conciencia hacia la calidad implica que la alta dirección de cada entidad es capaz de lograr la unidad de propósito dentro de ésta, generando y manteniendo un ambiente interno favorable, en el cual los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas puedan llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la entidad.
- c) Participación activa de los servidores públicos y/o particulares que ejercen funciones públicas: es el compromiso de los servidores públicos y/o de los particulares que ejercen funciones públicas, en todos los niveles, el cual permite el logro de los objetivos de la entidad.
- d) Enfoque basado en procesos: en las entidades existe una red de procesos, la cual, al trabajar articuladamente, permite generar valor. Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- e) Enfoque del sistema para la gestión: el hecho de identificar, entender, mantener, mejorar y, en general, gestionar los procesos y sus interrelaciones como un sistema contribuye a la eficacia, eficiencia y efectividad de las entidades en el logro de sus objetivos.
- f) Mejora continua: siempre es posible implementar maneras más prácticas y mejores para entregar los productos o prestar servicios en las entidades. Es fundamental que la mejora continua del desempeño global de las entidades sea un objetivo permanente para aumentar su eficacia, eficiencia y efectividad.

- g) Enfoque basado en hechos y datos para la toma de decisiones: en todos los niveles de la entidad las decisiones eficaces, se basan en el análisis de los datos y la información, y no simplemente en la intuición.
- h) Relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores de bienes o servicios: las entidades y sus proveedores son interdependientes; una relación beneficiosa, basada en el equilibrio contractual aumenta la capacidad de ambos para crear valor.
- i) Coordinación, cooperación y articulación: el trabajo en equipo, en y entre entidades es importante para el desarrollo de relaciones que beneficien a sus clientes y que permitan emplear de una manera racional los recursos disponibles.
- j) Transparencia: la gestión de los procesos se fundamenta en las actuaciones y las decisiones claras; por tanto, es importante que las entidades garanticen el acceso a la información pertinente de sus procesos para facilitar así el control social¹⁴.

5.5 MARCO CONCEPTUAL

Calidad

Para Edwards Deming significa ofrecer a los clientes productos o servicios confiables y satisfactorios a bajo costo, y para resolver el problema de calidad querría que la sociedad y compañías se comprometieran con la calidad.

Para Philip Crosby la calidad es el cumplimiento de los requerimientos de calidad de cada compañía. Enfatiza la necesidad de una cultura organizacional comprometida con la calidad y recalca la relevancia de cero defectos¹⁵.

¹⁴ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

¹⁵ EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y control de la calidad. 7 ed. México: Editorial Cengage Learning, 2008. Págs. 329, 499

Eficiencia

Es definida por la La NTCGP 1000:2005 como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Los resultados más eficientes se alcanzan cuando se hace uso adecuado de estos factores, en el momento oportuno, al menor costo posible y cumpliendo con las normas de calidad requeridas.

Función de una entidad.

La NTCGP 1000:2005 la define como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

Gestión

NTCGP 1000:2005 la define como las actividades coordinadas para planificar, controlar, asegurar y mejorar una entidad.

Mejora continua

Es la acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Política de la calidad de una entidad

Son las Intención(es) global(es) y orientación(es) de una entidad relativa(s) a la calidad tal como se expresa(n) formalmente por la alta dirección de la entidad.

Procedimiento

Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso

Es el conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Producto y/o servicio

Es el resultado de un proceso o un conjunto de procesos.

Satisfacción del cliente

Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Sistema

Conjunto de elementos íntimamente relacionados que actúan e interactúan entre sí hacia la consecución de un fin determinado¹⁶.

Subprocesos

Son las grandes etapas que el proceso requiere realizar para transformar los insumos o materias primas en los productos

Es conveniente destacar, que para efectos de la investigación se deben tener claro algunos conceptos propios utilizados en el Sisbén III Distrital de Buenaventura como son:

Área: Para el índice Sisbén III se trabaja la siguiente desagregación:

Área 1: 14 (catorce) principales ciudades, constituida por las catorce principales ciudades sin sus áreas metropolitanas.

¹⁶ Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009 Págs. 9-14

Área 2: Compuesta por la zona urbana diferente a las 14 principales ciudades, centros poblados, y la zona rural dispersa de las 14 principales ciudades.

Área 3: Conformada por la zona rural dispersa diferente a la zona rural dispersa de las catorce principales ciudades¹⁷.

Base de Datos

Conjunto de información para varios usuarios. Suele admitir la selección de accesos aleatorios y múltiples "vistas" o niveles de abstracción de los datos subyacentes.

Base Certificada del Sisbén

Es la base de datos del Sisbén que envía periódicamente el DNP a las entidades territoriales y a los programas sociales del orden nacional o territorial, como resultado de aplicar a la Base Bruta del Sisbén, todos los procesos de control de calidad y los cruces de información necesarios para su depuración. En la Base Certificada del Sisbén todos los registros son clasificados como validados o como suspendidos, conforme al artículo 4 del Decreto 4816 de 2008. La Base Certificada del Sisbén podrá ser nacional, municipal o distrital¹⁸.

Base Bruta Municipal del Sisbén

Es la base de datos generada por el municipio a partir de los procesos de actualización de las encuestas. La Base Bruta Municipal del Sisbén es entregada en las fechas de corte establecidas, al respectivo departamento o al DNP, conforme a los lineamientos determinados por el DNP.

¹⁷ Guía para el uso del Sisbén III. Versión 2.0. Bogotá, junio de 2011. Departamento Nacional de Planeación. Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida. 21P

¹⁸ Decreto 1192 de 2010 en su artículo 2.

Base Bruta Distrital del Sisbén

Es la base de datos bruta generada por los distritos a partir de los procesos de actualización de la encuesta. La Base Bruta Distrital del Sisbén es entregada en las fechas de corte establecidas al respectivo departamento o al DNP, conforme a los lineamientos determinados por el DNP.

Base Bruta del Sisbén

Es la base de datos nacional del Sisbén conformada por la unión de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén que fueron entregadas al DNP en las fechas de corte establecidas.

Cortes de información

Corresponde a cada uno de los períodos de actualización y envío de información de las Bases Municipales y Distritales del Sisbén, establecidas por el DNP a las entidades territoriales.

Encuesta

Es la aplicación en cada unidad de vivienda de la ficha de clasificación socioeconómica. Esta encuesta se puede aplicar por primera vez, o por segunda vez en el mismo domicilio por inconformidad en el puntaje.

Fase de barrido

En la fase de barrido se obtiene la información con la que se construye el archivo inicial de potenciales beneficiarios de programas sociales.

Durante esta fase, la encuesta se aplica a todos los hogares existentes en las unidades de vivienda que hay en un área geográfica previamente delimitada: municipio completo o zonas de un municipio en donde se concentra la población pobre (focalizado).

Fase de demanda

La fase de demanda se inicia después de terminada la fase del barrido y cuando el Departamento Nacional de Planeación remite al municipio el software y la base de datos certificada del SISBÉN III.

En esta fase se registran en la base del SISBÉN III todas las novedades que se presentan en las unidades de vivienda, hogares y personas y que son reportadas por un miembro del hogar con características de informante calificado, lo cual permite mantener actualizada la base.

Ficha de Clasificación Socioeconómica

Herramienta documental mediante la cual se indaga las variables que afectan la vulnerabilidad de los ciudadanos. Cada ficha, representa la unidad de vivienda.

Hogar

Está constituido por una persona o un grupo de personas, parientes o no, que ocupan la totalidad o parte de una unidad de vivienda; atienden necesidades básicas con cargo a un presupuesto común y generalmente comparten las comidas.

Informante calificado

Son las personas idóneas para brindar la información en los hogares en donde se va a hacer la encuesta: corresponde al jefe del hogar o a una persona mayor de 18 años de edad que resida permanentemente en el hogar y conozca la información de todos los miembros que lo conforman.

Jefe de hogar

Es la persona que los miembros del hogar identifican como jefe. Para ser considerado como tal por parte de los miembros del hogar debe haber un reconocimiento por razones económicas, familiares de edad o de autoridad.

Persona

Es cada individuo que pertenece a la población que vive en hogares encuestados.

Política social

Es el segmento de la política general (de la acción de gobierno, de las propuestas programáticas de los partidos políticos y de la actividad de los denominados agentes sociales -sindicatos y patronal-) orientado a la sociedad, como una sociedad unida.

Más concretamente, la política social es la intervención del Estado en la sociedad. Como planteamiento reactivo, busca la protección social frente a los efectos de la desigualdad social y los desequilibrios sociales,¹⁹ se enfoca a la resolución de los denominados problemas sociales o asuntos sociales (en el siglo XIX y primera mitad del XX recibieron la denominación de "cuestión social" los problemas generados en las clases bajas por las transformaciones sociales derivadas del paso de la sociedad preindustrial a la sociedad industrial-; mientras que desde la segunda mitad del XX se les añaden los derivados del paso de la sociedad industrial a la sociedad posindustrial). Como planteamiento proactivo, busca el progreso social.

¹⁹ CARTWRIGHT, D., and Harary, F. (1956). *Structural balance: A generalization of Heider's theory*. Psychological Review. 63, 277-292. Fuente citada en en: Social balance theory, de la Wikipedia en inglés

Registro validado

Según el decreto 4816 de 2008 reglamentan las condiciones de inclusión, exclusión y suspensión de un registro de la base de datos del Sisbén; es aquel registro que permanece con el puntaje y el nivel correspondiente en la base de datos luego de superar todos los procesos de depuración y los controles de calidad.

Registro suspendido

Corresponde a los registros glosados, es decir aquellos que por los procesos de depuración y controles de calidad permanecen en la base pero, por presentar alguno de los casos referidos en el artículo 5° del decreto 4816, deben reunir soportes para no ser excluidos. La suspensión de un registro no constituye una sanción y, por si sola, no afecta el acceso a los programas a los cuales haya accedido la persona en concordancia con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 1° del decreto 4816 .

Registro excluido

Son los registros que no permanecen en la base en razón de los procesos de depuración y controles de calidad de la misma, después de haber cumplido con el debido proceso a que se refiere el artículo 6° del presente decreto. En la siguiente tabla se describen las entidades que intervienen en los procesos de inclusión, suspensión y exclusión de la base de datos del Sisbén:

Residente habitual

Es la persona que vive permanentemente en una unidad de vivienda, aun cuando en el momento de la encuesta se encuentre ausente.

Sisbennet

Software otorgado por el Departamento Nacional de Planeación D.N.P., para la sistematización de las encuestas aplicadas que arroja puntaje de acuerdo a metodología SISBEN III.

Tabla 1. Puntaje del Sisbén III

NIVEL	PUNTAJE DEL SISBEN III		
	14 CIUDADES	OTRAS CABECERAS	RURAL
1	0 - 47,99	0 - 44,79	0 - 32,98
2	48,00 - 54,86	44,80 - 51,57	32,99 - 37,80

Fuente: Departamento Nacional de Planeación año 2013

6.6 MARCO HISTÓRICO

El desarrollo del Sisbén presenta la siguiente cronología:

En **1995**: Se implementó la primera versión del Sisbén (Sisbén I), lo cual se consideró una medida indirecta del nivel de bienestar de los hogares obtenida a partir de un índice de utilidad asignado a bienes durables, ingreso corriente y dotación de capital, entre otros.

Las variables se agruparon en cuatro conjuntos: vivienda, servicios, capital humano y seguridad social, y demografía e ingresos. Los conjuntos de variables fueron agregados por separado utilizando la metodología de análisis de componentes principales.

En la medida en que las variables incluidas fueron no sólo cuantitativas sino también cualitativas, fue necesario aplicar la cuantificación de variables cualitativas (*Prinqual*). Con ello fue posible la generación de una escala socioeconómica y el establecimiento de puntos de corte (rurales y urbanos) para la asignación de subsidios. Los hogares con un puntaje menor al corte de elegibilidad fueron los potenciales beneficiarios.²⁰

²⁰ FLÓREZ, Carmen Elisa, ESPINOZA, Francisco y SÁNCHEZ, Lina María (2009). Diseño del Índice Sisbén en su tercera versión—Sisbén III. Documento del DNP.

En **1997**: El Conpes Social 040 estableció al Sisbén como el instrumento de focalización individual que: *“debería usarse en general para todos los programas de gasto social que impliquen subsidio a la demanda”*.

2001: El Conpes Social 055 recomendó, entre otros aspectos, *“actualizar las variables que conforman el índice y el sistema de ponderación estadístico”*.

Se lleva a cabo la evaluación de la primera versión del instrumento (Sisbén I). En el mismo año, la Ley 715, Artículo 94 establece: *“El CONPES Social definirá cada tres años los criterios para la determinación, identificación y selección de beneficiarios, así como los criterios para la aplicación del gasto social por parte de las entidades territoriales”*

2003: Se inicia implementación de la segunda versión del Sisbén (SISBÉN II).

2006: Recomendaciones Conpes Social 100 “Lineamientos para la focalización del gasto público social”

2007: La ley 1176, artículo 24 establece competencias:

El Departamento Nacional de Planeación (DNP)

- *Definirá las condiciones de ingreso, suspensión y exclusión de las personas de las bases de datos.*
- *Realizar cruces de información (depuración y actualización) y la consolidación de la información a nivel nacional.*
- *Diseño de metodologías y definición de lineamientos para implementación y operación*
- *Coordinar y supervisar implementación, mantenimiento y actualización.*

Las entidades que utilizan el Sisbén

- *Definir forma en que aplicarán criterios e instrumentos para focalización, contemplando los criterios de egreso o cesación de la condición de beneficiarios, en función de los objetivos e impactos perseguidos.*

Las entidades territoriales

- *Implementación, actualización, administración y operación de la base de datos conforme a lineamientos y metodologías que establezca el Gobierno Nacional.*
- *Aplicar los criterios e instrumentos de focalización, definidos por el Conpes Social”.*

2008: El Conpes Social 117 aprobó la nueva metodología del SISBÉN III

El Decreto 4816 reglamentó el artículo 24 de la 1176

2010: El Decreto 1192 estableció la adopción de las fechas de corte para el envío de las bases municipales y distritales del Sisbén al DNP.

2011: La resolución 0091 modificó el Decreto 1192.²¹

²¹ Guía para el uso del Sisbén III. Versión 2.0. Bogotá, junio de 2011. Departamento Nacional de Planeación. Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida. 21P

6. ASPECTOS METODOLÓGICOS

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación descriptiva fue el método escogido para éste proyecto, el cual consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Éste método fue elegido, debido a que se realizará una descripción de los procesos que se llevan a cabo en el Sisbén III Distrital de Buenaventura y un posterior análisis de éstos; para finalmente proponer un plan de mejora.

6.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

Investigación cuantitativa de carácter analítico, ya que se establecerá un juicio sobre la manera como se están aplicando actualmente los procesos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura, analizando de manera sistemática los procesos.

6.3 FUENTES DE DATOS

Por fuente de datos primario se entiende la obtenida directamente de la unidad de análisis o miembro de la población objeto de estudio, vía entrevista, observación, sesiones de grupo, entre otras.

Para ésta investigación la fuente de datos primaria es la observación. Las fuentes de datos secundarios, provienen de datos recopilados por otros para fines

diferentes. Para el estudio se utilizarán libros, periódicos y otros materiales documentales como: trabajos de grado, revistas especializadas, entre otros.

6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de recolección de la información serán: la observación participante, ya que como pasante se pertenece de alguna manera a la organización objeto de investigación, a través instrumentos como los registros de observación.

Los datos recolectados serán presentados de manera escrita, y representaciones gráficas como diagramas.

6.5 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población, a veces llamada universo o agregado, constituye siempre una totalidad. Las unidades que la integran pueden ser individuos, hechos o elementos de otra índole. Una vez identificada la población con la que se trabajará, entonces se decide si se recogerán datos de la población total o de una muestra representativa de ella.

Es por esto que la población total del presente proyecto son las 46 personas que conforman el Sisbén III Distrital de Buenaventura. Y serán estudiados en su totalidad en la investigación.

6.6 PLAN DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Se efectuará la documentación y organización formal de las notas e impresiones por parte del analista; Para la posterior revisión de los resultados y conclusiones junto con las personas observadas y el jefe inmediato.

7. ANÁLISIS DE PROCESOS EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA

1.1 PROCESOS ADMINISTRATIVOS

7.1.1 Procesos de Demanda

Los procesos que se realizan en la fase de demanda corresponden a las solicitudes que hacen las personas que residen en un municipio porque: requieren estar registrados en la base de datos del SISBÉN III; necesitan actualizar la información que ya está registrada en ella.

Los procesos que se realizan en la fase de demanda se clasifican en: Encuesta nueva; Actualización de la base de datos por cambios en unidades de vivienda, hogares y personas.

8.1.2 Encuesta Nueva

Se considera encuesta nueva la que se realiza a los hogares de una unidad de vivienda. La encuesta nueva requiere siempre la visita a la unidad de vivienda. Una encuesta nueva se realiza por:

a. Primera vez

Debe ser solicitada por una persona con características de informante calificado, mayor de edad, residente habitual de un hogar, y que no fue encuestada en el barrido pero requiere que se aplique la encuesta en su hogar.

La primera vez puede ser de un hogar nuevo en una unidad de vivienda compuesta por más de un hogar y que alguno (s) de esos hogares ya tenían encuesta SISBÉN III.

En este caso la solicitud la presenta una persona con características de informante calificado residente habitual del hogar que requiere la inclusión de su hogar en el municipio, en la unidad de vivienda que ya había sido encuestada.

En este caso se debe hacer visita a la unidad de vivienda para tomar los datos del hogar.

Para incluir un hogar nuevo en una ficha existente se debe utilizar el “FORMATO DE ENCUESTA NUEVA – FEN”: ver anexo 1

Tabla 2. Proceso para realización de la encuesta

Paso	Actividad	Información asociada	Quién realiza la actividad
1	Presentar solicitud a través del FORMATO DE ENCUESTA NUEVA-FEN. Anexo A	El solicitante anexa al FORMATO DE ENCUESTA NUEVA-FEN, el documento de identidad. Los documentos citados se anexan a la ficha.	Persona mayor de edad Informante calificado, residente habitual del hogar que presenta la solicitud. Preferiblemente el jefe del hogar.
2	Realizar la encuesta en el hogar que presentó la solicitud. Sólo se toman los datos del hogar solicitante. Los datos de los otros hogares que ya existían en la unidad de vivienda no cambian.	El encuestador aplica la ficha de Clasificación Socioeconómica.	El encuestador que asigne el supervisor.
3	Ingresar información recolectada al software.	Conformar gradualmente la base de datos del SISBÉN III	Digitador que designe la ingeniera.
4	Consulta de puntaje	No se entrega carné ni certificación. Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Administrador municipal del Sisbén, recepcionista.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

b. Solicitud por cambio de domicilio en el mismo municipio

Es solicitada por un residente habitual del hogar con características de informante calificado, mayor de edad, del hogar al cual se le aplicó una encuesta en el municipio y cambió de unidad de vivienda dentro del mismo municipio. En este caso se asigna un número de ficha nuevo. El cambio de domicilio puede ser de una sola persona o de un hogar completo.

c. Solicitud por inconformidad en el puntaje obtenido

Se procede como una encuesta por primera vez; es solicitada por el jefe del hogar que presenta la inconformidad porque considera que los resultados de la encuesta no reflejan su situación socio-económica. En este caso se asigna un número de ficha nuevo.

Tabla 3. Proceso para cambio de domicilio en el mismo municipio y para inconformidad en el puntaje obtenido

Paso	Actividad	Información Asociada	Quién realiza la actividad
1	Presentar solicitud a través del FORMATO DE ENCUESTA NUEVA – FEN. En el campo observaciones de la solicitud se deben colocar los miembros del hogar que ya no viven en el hogar inconforme. Anexo A	El solicitante anexa al FORMATO DE ENCUESTA NUEVA – FEN, el documento de identidad. Los documentos citados se anexan a la ficha.	El Informante calificado, residente habitual del hogar que presenta la solicitud. Preferiblemente el jefe del hogar.
2	Realizar la encuesta en el hogar que presentó la solicitud.	El encuestador aplica la ficha de Clasificación Socioeconómica.	El encuestador que asigne el supervisor.

3	Eliminar la información del hogar solicitante de la ficha anterior en el aplicativo.	Conformar gradualmente la base de datos del SISBÉN III.	Digitador que asigne la ingeniera.
4	Registrar la información de la nueva encuesta realizada. Es necesario asignar nuevo número de ficha.	Conformar gradualmente la base de datos del SISBÉN III.	Digitador que asigne la ingeniera
5	Consulta de puntaje	No se entrega carné ni certificación. Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Administrador municipal del Sisbén, recepcionista.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

d. Solicitud por cambio de municipio

Es solicitada por un residente habitual del hogar con características de informante calificado del hogar que ya estaba encuestado en determinado municipio y se traslada a otro municipio. Cuando un hogar cambió de municipio y no diligenció en el municipio origen el Formato de Retiro de Hogar – FRH, el administrador del Sisbén del municipio destino, no debe pedir la copia del FRH del municipio origen.

No obstante, debe indagar acerca de esta situación para acordar con el administrador del Sisbén del municipio origen el retiro del hogar. Esto se puede realizar por correo electrónico o por fax.

El traslado de municipio puede ser de una sola persona o de un hogar completo.

Cuando es una persona la que se traslada de municipio, es necesario realizar la encuesta nueva al hogar con quien va a vivir el solicitante.

Tabla 4. Proceso para solicitud de cambio de Municipio

Paso	Actividad	Información asociada	Quién realiza la actividad
1	Presentar solicitud a través del FORMATO DE ENCUESTA NUEVA-FEN. Anexo A	El solicitante anexa al FORMATO DE ENCUESTA NUEVA-FEN, el documento de identidad. Los documentos citados se anexan a la ficha.	Informante calificado, residente habitual del hogar que presenta la solicitud. Preferiblemente el jefe del hogar.
2	Realizar la encuesta en el hogar que presentó la solicitud.	El encuestador aplica la ficha de Clasificación Socioeconómica.	El encuestador que asigne el supervisor.
3	Ingresar información recolectada al software.	Conformar gradualmente la base de datos del SISBÉN III	Digitador que designe la ingeniera.
5	Consulta de puntaje	No se entrega carné ni certificación. Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Administrador municipal del Sisbén, recepcionista.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

8.1.3 Actualización de la base por cambios en unidades de vivienda, hogares y personas

La actualización de la base de datos del SISBÉN III se realiza por:

a. Retiro de fichas

Se realiza solamente cuando todas las personas y hogar (es) que residían en una unidad de vivienda solicitan el retiro. Si un hogar solicitó el retiro y era el único hogar de esa unidad de vivienda también se debe eliminar la ficha.

b. Cambios en la unidad de vivienda (inclusión y/o retiro de hogares):

✓ Retiro de hogares

Cuando hay retiro de hogares se pueden presentar situaciones tanto en la unidad de vivienda de la cual se retira el hogar como en la unidad de vivienda a la cual llegan los hogares.

En la unidad de vivienda a la cual llegan los hogares (inclusión):

- El hogar se traslada a una unidad de vivienda donde no hay más hogares: encuesta nueva.
- El hogar se traslada a una unidad de vivienda donde hay más hogares y no tienen encuesta del Sisbén: encuesta nueva a todos los hogares.
- El hogar se traslada a una unidad de vivienda que ya tiene encuesta del Sisbén: encuesta nueva al hogar que llega. Se modifican las preguntas 25 y 26 de la cara A de los hogares que ya existen en la unidad de vivienda.

Estas tres situaciones se pueden presentar en el mismo municipio o cuando se cambian de municipio.

Cuando se presentan las situaciones anteriores en una unidad de vivienda, se debe modificar la ficha de la cual se retira el o los hogares.

Tabla 5. Proceso para el retiro de hogar

Paso	Actividad	Información asociada	Quien realiza la actividad
1	Presentar solicitud mediante el FORMATO DE RETIRO DE HOGAR – FRH. Anexo D	El solicitante anexa al FORMATO DE RETIRO DE HOGAR – FRH, su documento de identidad. Los documentos citados se anexan a la ficha.	El jefe del hogar.
2	Actualizar la ficha física. Si la ficha tiene varios hogares y se realiza el retiro de uno de ellos, se debe reorganizar los números de hogares de la encuesta. En este caso cambia el valor de la pregunta 25 y 26 en el hogar 1 y en los otros hogares (si los hay) cambia la pregunta 26. Anexo F	El administrador municipal del Sisbén actualiza la Ficha física de clasificación Socioeconómica.	Administrador municipal del Sisbén.
3	Ingreso de datos al Sistema. Se elimina el hogar que solicitó retiro. Se modifica el valor de la pregunta 25, y 26, Si existe un solo hogar en la ficha, se debe eliminar la ficha.	Actualizar la base de datos del SISBÉN III.	Administrador municipal del Sisbén, ingeniera.

4	Consulta de Puntaje	No se entrega carné ni certificación. Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Administrador Municipal del Sisbén, recepcionista.
---	---------------------	--	--

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

✓ Inclusión de hogares

Cuando se incluye un hogar en una unidad de vivienda que ya tenía encuesta SISBÉN III, la solicitud la presenta una persona mayor de 18 años que requiere la inclusión de su hogar en el municipio, en la unidad de vivienda que ya había sido encuestada. Se debe hacer visita a la unidad de vivienda para tomar los datos del hogar.

A continuación, el proceso para la realización de las actividades que generan Inclusión de un hogar a una ficha existente:

Tabla 6. Proceso para la inclusión de hogares

Paso	Actividad	Información asociada	Quién realiza la actividad
1	Presentar solicitud a través del FORMATO DE INCLUSIÓN DEL HOGAR. Anexo B	Formato de solicitud de inclusión de hogar. Documento de identidad de la persona	Persona mayor de edad, informante calificado del hogar. Preferiblemente el jefe del hogar.

		solicitante. Los documentos citados se anexan a la ficha.	
2	Realizar la encuesta en el hogar que presentó la solicitud. Sólo se toman los datos del hogar solicitante. Los datos de la unidad de vivienda y del hogar que ya existía no cambian.	El encuestador aplica la ficha de Clasificación Socioeconómica.	El encuestador que asigne el supervisor.
3	Ingresar información recolectada al software.	Conformar gradualmente la base de datos del SISBÉN III	Digitador que designe la ingeniera.
4	Consulta de puntaje	No se entrega carné ni certificación. Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Administrador municipal del Sisbén, recepcionista.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

c. Cambios en los hogares (inclusión y/ o retiro de personas)

- ✓ Inclusión de personas

La inclusión de una persona en un hogar que ya está registrado en la base del Sisbén debe ser solicitada por un informante calificado, residente habitual del hogar en el cual se va a incluir la personas.

Tabla 7. Proceso para la inclusión de personas

Paso	Actividad	Información asociada	Quien realiza la actividad
1	Presentar solicitud mediante el FORMATO DE INCLUSIÓN DE PERSONA – FIP. Anexo B	El solicitante anexa al FORMATO DE INCLUSIÓN DE PERSONA – FIP, su documento de identidad y el de la persona que va a incluir. Los documentos citados se anexan a la ficha.	Informante calificado, residente habitual del hogar que presenta la solicitud de inclusión de una persona.
2	Actualización en la ficha física. Se ingresan los datos del nuevo registro en la cara B de la ficha ya existente. El valor de la pregunta 56 cambia. Anexo F	El administrador municipal del Sisbén actualiza la Ficha física de clasificación Socioeconómica.	Administrador municipal del Sisbén.
3	Ingresar datos al sistema de la persona nueva. El valor de la pregunta 56 cambia.	Actualizar la base de datos del SISBÉN III.	Administrador municipal del Sisbén.
4	Consulta de puntaje	No se entrega carné ni certificación.	Administrador Municipal del

		Si se solicita se entrega copia de la ficha del sistema a los Programas Sociales.	Sisbén, recepcionista.
--	--	---	------------------------

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

✓ Retiro de personas

Incluye los siguientes procesos:

- *Retiro de algún miembro del hogar diferente a defunción.*

Debe ser solicitado directamente por la persona que se retira. Si quien se va a retirar es un menor de edad, la solicitud debe presentarla un informante calificado, residente habitual del hogar del menor, anexando a la solicitud de retiro su documento de identidad y el documento de identidad de quien se retira.

En el caso anterior, se entrega a la persona una copia del formato de retiro, en el cual queda relacionado la o las personas que se retiran de la base del Sisbén.

Otra copia del formato de retiro se anexa a la ficha física.

- *Retiro del jefe del hogar*

Preferiblemente debe ser solicitado por el jefe del hogar que se retira, informando el motivo. En este caso se entrega a la persona una copia del formato de retiro, en el cual queda relacionada la persona que se retira de la base del Sisbén. Otra copia del formato de retiro se anexa a la ficha física.

Sólo se puede realizar el retiro cuando el hogar tiene definido quien es el nuevo jefe.

- *Retiro por defunción de algún miembro del hogar*

La solicitud debe ser presentada por un informante calificado residente habitual del hogar de la persona que falleció, mediante el formato de retiro. Al formato de retiro se le debe anexar copia de certificado de defunción.

- *Retiro por defunción del jefe del hogar*

La solicitud debe ser presentada mediante el formato de retiro, por un informante calificado residente habitual del hogar del cual falleció el jefe. Al formato de retiro se le debe anexar copia de certificado de defunción. En el momento de presentar la solicitud de retiro, el hogar debe tener definido quien es el nuevo jefe.

Tabla 8. Proceso para el retiro de personas

Paso	Actividad	Información asociada	Quien realiza la actividad
1	Presentar solicitud de retiro mediante el FORMATO RETIRO PERSONA – FRP. Anexo C	El solicitante anexa al FORMATO RETIRO PERSONA – FRP, su documento de identidad. Si es un menor de edad, la solicitud debe ser presentada por un informante calificado residente habitual del hogar, anexando su documento de identidad y el de la persona que va a	Informante calificado, residente habitual del hogar que presenta la solicitud de retiro de una persona.

		retirar (si tiene documento). En caso de retiro por fallecimiento, se anexa certificado de defunción. Los documentos citados se anexan a la ficha física.	
2	Actualización en la ficha física: Se verifica el número de orden de la persona que solicita el retiro, si es el último orden del hogar se realiza una observación en la ficha y se anexa la solicitud. Si es otro orden del hogar el que es retirado se debe hacer la cara b en una nueva ficha, teniendo en cuenta los parentescos con el jefe del hogar y las variables 76 (conyugue) y 77 (hijos de). Si es el jefe del hogar el que solicita el retiro, debe tener identificado quien va a quedar como nuevo jefe del hogar, se recompone la cara b en una nueva ficha, teniendo en cuenta los nuevos parentescos con el jefe del hogar y las variables 76 (conyugue) y 77 (hijos de).	El administrador actualiza la Ficha de clasificación Socioeconómica.	Administrador municipal del Sisbén.

	Recuerde que el valor de la pregunta 56 cambia. Como la ficha no puede tener tachones ni enmendaduras es necesario colocar el nuevo valor de esta variable en la parte de observaciones de la ficha. Anexo F		
3	Actualizar el Sistema. Se retira del aplicativo el registro de la persona solicitante. Se deben verificar los parentescos y de ser necesario, corregirlos.	El administrador actualiza la base de datos del SISBÉN III.	Administrador municipal del Sisbén, ingeniera.
4	Se entrega copia del formato de retiro, en el cual queda relacionado la o las personas que fueron retiradas de la base.	Formato de retiro	Administrador municipal del Sisbén, ingeniera.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

d. Cambios en el registro de cualquier miembro del hogar

La información de un miembro del hogar se puede actualizar sin necesidad de realizar visita a la unidad de vivienda. Esta actualización la ejecuta el administrador del Sisbén en la oficina, con la colaboración de su equipo de trabajo. Para llevarla a cabo se requiere diligenciar el “FORMATO ACTUALIZACIÓN DE DATOS – FAD” y la presentación de los documentos soporte establecidos.

✓ Actualización de datos de un miembro del hogar

Se realiza por cambios en el documento de identidad de las personas o por nombres mal registrados o por cualquier novedad que sufra el registro y que pueda ser demostrada. La solicitud la presenta un informante calificado, residente habitual del hogar en el cual reside la persona a la cual se le va a realizar la actualización del registro.

Tabla 9. Proceso de actualización de datos

Paso	Actividad	Información asociada	Quien realiza la actividad
1	Presentar solicitud mediante el FORMATO ACTUALIZACIÓN DE DATOS – FAD). Anexo E	El solicitante anexa al FORMATO ACTUALIZACIÓN DE DATOS FAD, su documento de identidad y el de la persona que va a modificar. Los documentos citados se anexan a la ficha	Informante calificado, residente habitual del hogar en el cual reside la persona a la cual se le va a realizar la actualización del registro.

2	Modificar los datos de acuerdo con la solicitud y los soportes presentados. La modificación no se realiza en la ficha física. Sólo se realiza en el aplicativo de acuerdo con el soporte físico; tampoco se requiere visita al hogar. Se registra en observaciones la fecha en que se hizo la modificación y el número de orden de la persona a la cual se le actualizaron los datos.	El administrador actualiza la Ficha de clasificación Socioeconómica.	Administrador municipal del Sisbén.
3	Actualizar el registro en el aplicativo e Realice inmediatamente la actualización de datos de la persona.	El administrador actualiza la base de datos del SISBÉN III.	Administrador municipal del Sisbén, digitadoras.

Fuente: Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

7.2 REMISIÓN DE LA INFORMACIÓN AL DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN (DNP)

El Decreto 1192 tiene por objeto definir el cronograma de fechas de corte para el envío de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén al DNP por parte de las respectivas entidades territoriales y adoptar el proceso correspondiente para aplicar a Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén

los procesos de control de calidad y los cruces de información necesarios para la depuración, actualización, consolidación, certificación, validación y publicación de la Base Certificada del Sisbén, en las respectivas fechas de corte.

El Decreto 1192 del 14 de abril de 2010, establece las fechas de corte para el envío de las bases brutas municipales y distritales del Sisbén.

Cada año el DNP realiza una resolución informando las fechas de recepción y envío de las bases brutas municipales o distritales del Sisbén al DNP como también el respectivo envío y publicación de la base certificada de cada corte del año. Para el año 2013 la resolución que fija estas fechas es la 2979 de 2012.

Tabla 10. Resolución 2979 de 2012

Resolución 2979 de 2012 DNP. Noviembre 1 de 2012: Por el cual se adoptan las fechas de corte para el envío de las Bases Brutas Municipales y Distritales del Sisbén.				
Corte de Sisbén	Fecha inicio de envío de Bases de datos Brutas Municipales o Distritales al DNP	Fecha final de envío de Bases de datos Brutas Municipales o Distritales al DNP	Publicación Base de datos Certificada Nacional del Sisbén	Generación y envío de la Base de datos Certificada del Sisbén a los municipios, distritos y entidades del orden nacional
Quinto Corte año 2012 (Base certificada Nacional de diciembre de 2012)	3 de diciembre de 2012	17 de diciembre de 2012	8 de febrero de 2013	Inicio: 11 de febrero de 2013 Finalización: 11 de marzo de 2013
Primer corte 2013. (Base Certificada Nacional de Febrero de 2013)	28 de enero de 2013	11 de febrero de 2013	15 de abril de 2013	Inicio: 16 de abril de 2013 Finalización: 16 de mayo de 2013
Segundo corte 2013 (Base Certificada Nacional de abril de 2013)	9 de abril de 2013	23 de abril de 2013	21 de junio de 2013	Inicio: 24 de junio de 2013 Finalización: 24 de julio de 2013
Tercer corte 2013 (Base Certificada Nacional de junio de 2013)	4 de junio de 2013	18 de junio de 2013	30 de agosto de 2013	Inicio: 2 de septiembre de 2013 Finalización: 2 de octubre de 2013
Cuarto corte 2013 (Base Certificada Nacional de agosto de 2013)	5 de agosto de 2013	20 de agosto de 2013	31 de octubre de 2013	Inicio: 1 de Noviembre de 2013 Finalización: 1 de diciembre de 2013
Quinto Corte año 2013 (Base certificada Nacional de Octubre de 2012)	8 de octubre de 2012	22 de octubre de 2012	23 de diciembre de 2013	Inicio: 24 de diciembre de 2013 Finalización: 24 de enero de 2014

Fuente: Departamento Nacional de Planeación año 2012

8. PROPUESTA DE MEJORA EN LA APLICACIÓN DE PROCESOS EN EL SISBEN III DISTRITAL DE BUENAVENTURA

8.1 SITUACIÓN ACTUAL

8.1.1 Procesos

En la Actualidad el Sisbén Distrital de Buenaventura no desarrolla sus actividades basados en un enfoque de procesos y no aplica un ciclo administrativo de manera consistente. Presenta inconsistencias en las encuestas, errores en la digitación y no posee ningún tipo de seguimiento o mecanismo de control.

8.1.2 Formación

En la actualidad los colaboradores del Sisbén Distrital de Buenaventura encargados de realizar las encuestas presentan debilidades en el conocimiento de la actividad que realizan, ya que son contratados no por las habilidades y competencias que poseen, sino por recomendaciones e influencias.

8.2 SITUACIÓN PROPUESTA

8.2.1 Procesos

La mejora de los procesos propuesta consiste en agregar valor mediante la documentación de los procesos con el fin de tener mecanismos de control sobre los mismos.

8.2.2 Formación

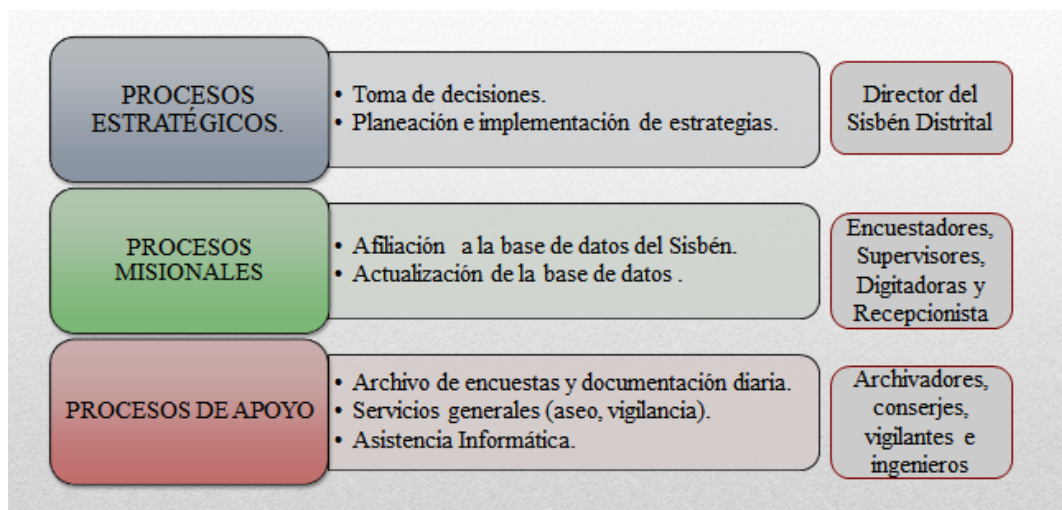
Identificar las debilidades, fallas y errores en la elaboración de encuestas para determinar las principales falencias de conocimientos y habilidades del personal de encuestadores para proponer un programa de capacitación.

8.2.1 Mapa de procesos

El mapa de procesos, red de procesos o supuestos operacionales es la estructura donde se evidencia la interacción de los procesos que posee una empresa para la prestación de sus servicios. Con esta herramienta se puede analizar la cadena de entradas-salidas en la cual la salida de cualquier proceso se convierte en entrada del otro. Es mediante el diseño de un mapa de procesos, que represente la situación particular o propia de la organización y donde primordialmente se identifiquen las interrelaciones de los procesos como mecanismo para mejorar las comunicaciones al interior, que son normalmente deficientes por no conocer qué productos y requisitos requieren los clientes internos y más grave aún, cuando se desconocen las necesidades de los clientes externos, que son los a la final reciben el servicio.

El mapa de procesos que se ha elaborado para el Sisbén III Distrital de Buenaventura es el siguiente:

Figura 1. Mapa de procesos



Fuente: Construcción del Autor

Se pretende dar a conocer tanto a funcionarios como al Administrador cuales son los procesos que se ejecutan en la entidad y a qué grupo pertenece cada uno, comprendiendo la importancia que tiene cada uno de ellos en la prestación del servicio.

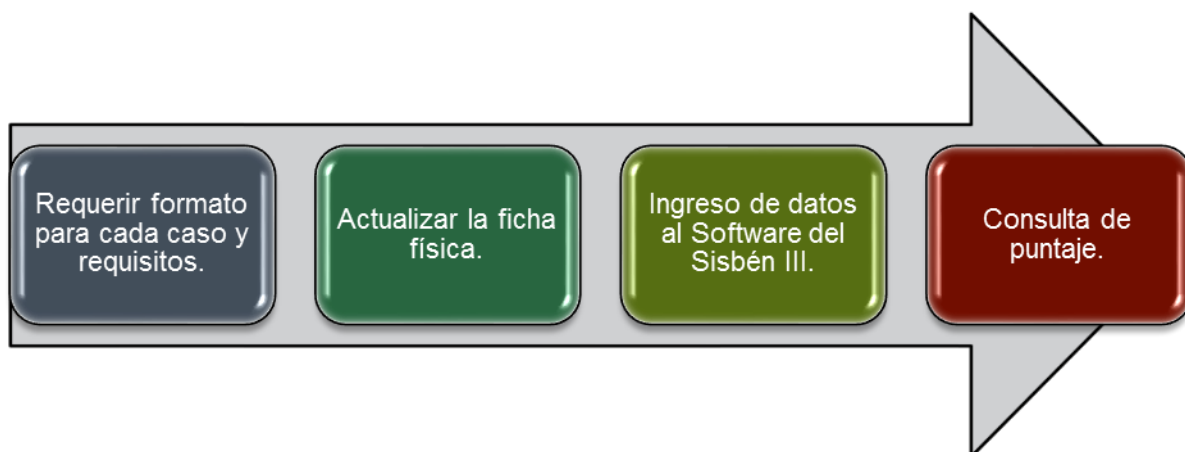
Figura 2. Proceso de afiliación²²



Fuente: Construcción del Autor

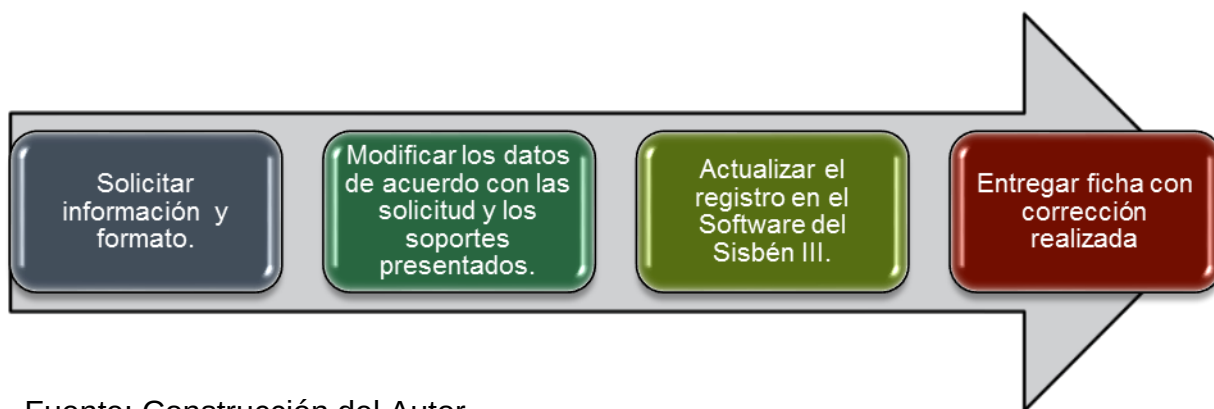
²² OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Figura 3. Proceso de actualización de la base de datos por retiro de hogar, retiro de personas e inclusión de personas²³



Fuente: Construcción del Autor

Figura 4. Proceso de actualización de datos de un miembro del hogar²⁴



Fuente: Construcción del Autor

²³ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

²⁴ Ibid.

8.2.2 Ciclo del proceso de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura

En el siguiente cuadro se muestra el tiempo promedio que tarda la afiliación al Sisbén, es decir una encuesta por primera vez, resaltando que dicha información se encuentra registrada en la base de datos interna del Sisbén Distrital de Buenaventura, en la cual sólo puede ser extraída por la ingeniera encargada y que por confidencialidad de la información sólo se permitió para este estudio 150 fichas.

Al calcular los tiempos entre cada subproceso se puede observar que el proceso de afiliación al Sisbén Distrital de Buenaventura es de 27 días en promedio. El subproceso más tardío según la información recolectada es el tiempo entre la fecha de supervisión de la encuesta y la fecha de digitación de la misma.

Las causas de éste hecho es la gran acumulación de trabajo que se presenta en las instalaciones del Sisbén, según ellos por la gran afluencia de personas que hacen solicitudes diariamente y la falta de suministros como lápices.

En el caso de las digitadoras la situación es aún más compleja, porque El Sisbén Distrital de Buenaventura cuenta con 6 computadores, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

1 computador en la recepción, 1 en la oficina del Administrador o coordinador y 4 computadores en la sala de digitación. Destacando que son 8 digitadoras, es decir, deben trabajar 2 digitadoras por equipo, por ende deben turnarse para realizar sus labores; una labora en las horas de la mañana y la otra en las otras en las horas de la tarde, puntualizando en que todos los colaboradores están contratados de tiempo completo.

Lo que hace evidente la necesidad de suministrar a los colaboradores las herramientas necesarias para la ejecución de sus labores. Se requieren de 8 computadores para que las digitadoras puedan ejercer sus funciones, es decir 4 computadores adicionales a los 4 que se tienen.

Un computador de marca HP tiene un costo unitario de \$800.000, lo que quiere decir que los 4 computadores que hacen falta tienen un costo total de \$3.200.000,

costo relativamente bajo si se tiene en consideración el gran beneficio que proporciona a la sociedad el estar incluido en la base de datos del Sisbén.

Tabla 11. Tiempo que tarda el ciclo de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura

NÚM.	CODIGO FICHA	FECHA SOLICITUD	FECHA PREPARACIÓN DE RUTA Y VISITA "ENCUESTA"	DIAS TRANC.	FECHA SUPERVISIÓN DE ENCUESTA	DIAS TRANC.	DIGITACIÓN DE LA ENCUESTA	DIAS TRANC.	FECHA ENTREGA DE FICHA CON PUNTAJE
1	69305	09/04/2012	18/04/2012	9	19/04/2012	1	19/04/2012	0	19/04/2012
2	69307	17/04/2012	18/04/2012	1	19/04/2012	1	19/04/2012	0	19/04/2012
3	69308	23/04/2012	25/04/2012	2	27/04/2012	2	04/05/2012	7	04/05/2012
4	69309	27/04/2012	30/04/2012	3	02/05/2012	2	04/05/2012	2	04/05/2012
5	69310	30/04/2012	30/04/2012	0	02/05/2012	2	04/05/2012	2	04/05/2012
6	69311	03/04/2012	09/04/2012	6	10/04/2012	1	25/04/2012	15	25/04/2012
7	69312	17/04/2012	18/04/2012	1	23/04/2012	5	25/04/2012	2	25/04/2012
8	69313	27/04/2012	30/04/2012	3	02/05/2012	2	25/05/2012	23	25/05/2012
9	69314	11/04/2012	25/04/2012	14	02/05/2012	7	26/05/2012	24	26/05/2012
10	69315	11/04/2012	25/04/2012	14	02/05/2012	7	26/05/2012	24	26/05/2012
11	69316	11/04/2012	25/04/2012	14	02/05/2012	7	26/05/2012	24	26/05/2012
12	69317	11/04/2012	25/04/2012	14	03/05/2012	8	26/05/2012	23	26/05/2012
13	69318	11/04/2012	25/04/2012	14	04/05/2012	9	29/05/2012	25	29/05/2012
14	69319	11/04/2012	25/04/2012	14	03/05/2012	8	29/05/2012	26	29/05/2012
15	69320	11/04/2012	25/04/2012	14	03/05/2012	8	29/05/2012	26	29/05/2012
16	69321	09/04/2012	26/04/2012	17	03/05/2012	7	29/05/2012	26	29/05/2012
17	69322	09/04/2012	26/04/2012	17	03/05/2012	7	29/05/2012	26	29/05/2012
18	69323	09/04/2012	26/04/2012	17	03/05/2012	7	29/05/2012	26	29/05/2012
19	69324	09/04/2012	26/04/2012	17	04/05/2012	8	11/05/2012	7	11/05/2012

20	69325	09/04/2012	26/04/2012	17	04/05/2012	8	11/05/2012	7	11/05/2012
21	69326	09/04/2012	26/04/2012	17	04/05/2012	8	11/05/2012	7	11/05/2012
22	69327	27/04/2012	30/04/2012	3	04/05/2012	4	18/05/2012	14	18/05/2012
23	69328	27/04/2012	30/04/2012	3	04/05/2012	4	18/05/2012	14	18/05/2012
24	69329	27/04/2012	30/04/2012	3	04/05/2012	4	18/05/2012	14	18/05/2012
25	69330	27/04/2012	30/04/2012	3	07/05/2012	7	31/05/2012	24	31/05/2012
26	69331	27/04/2012	30/04/2012	3	07/05/2012	7	31/05/2012	24	31/05/2012
27	69332	27/04/2012	30/04/2012	3	07/05/2012	7	31/05/2012	24	31/05/2012
28	69333	17/04/2012	30/04/2012	13	07/05/2012	7	31/05/2012	24	31/05/2012
29	69334	17/04/2012	30/04/2012	13	07/05/2012	7	31/05/2012	24	31/05/2012
30	69335	17/04/2012	20/04/2012	3	23/04/2012	3	02/05/2012	9	02/05/2012
31	69336	17/04/2012	21/04/2012	4	23/04/2012	2	02/05/2012	9	02/05/2012
32	69338	02/05/2012	22/05/2012	20	24/05/2012	2	02/06/2012	9	02/05/2012
33	69339	17/04/2012	23/04/2012	6	23/04/2012	0	02/05/2012	9	02/05/2012
34	69340	17/04/2012	24/04/2012	7	25/04/2012	1	02/05/2012	7	02/05/2012
35	69341	09/04/2012	25/04/2012	16	25/04/2012	0	02/05/2012	7	02/05/2012
36	69342	09/04/2012	26/04/2012	17	30/04/2012	4	02/05/2012	2	02/05/2012
37	69343	09/04/2012	27/04/2012	18	28/04/2012	1	10/05/2012	12	10/05/2012
38	69344	09/04/2012	28/04/2012	19	29/04/2012	1	10/05/2012	11	10/05/2012
39	69345	09/04/2012	29/04/2012	20	29/04/2012	0	10/05/2012	11	10/05/2012
40	69346	09/04/2012	30/04/2012	21	02/05/2012	2	17/05/2012	15	17/05/2012
41	69347	13/04/2012	23/04/2012	10	28/04/2012	5	04/05/2012	6	04/05/2012
42	69348	13/04/2012	23/04/2012	10	28/04/2012	5	04/05/2012	6	04/05/2012
43	69349	14/04/2012	23/04/2012	9	28/04/2012	5	04/05/2012	6	04/05/2012
44	69350	15/04/2012	23/04/2012	8	28/04/2012	5	04/05/2012	6	04/05/2012
45	69351	16/04/2012	24/04/2012	8	28/04/2012	4	04/05/2012	6	04/05/2012
46	69352	17/04/2012	24/04/2012	7	30/04/2012	6	09/05/2012	9	09/05/2012

47	69353	18/04/2012	24/04/2012	6	26/04/2012	2	09/05/2012	13	09/05/2012
48	69354	19/04/2012	24/04/2012	5	26/04/2012	2	09/05/2012	13	09/05/2012
49	69355	20/04/2012	24/04/2012	4	26/04/2012	2	09/05/2012	13	09/05/2012
50	69356	21/04/2012	24/04/2012	3	26/04/2012	2	09/05/2012	13	09/05/2012
51	69357	21/04/2012	30/04/2012	9	04/05/2012	4	31/05/2012	27	31/05/2012
52	69358	23/04/2012	27/04/2012	4	04/05/2012	7	31/05/2012	27	31/05/2012
53	69359	24/04/2012	24/04/2012	0	04/05/2012	10	31/05/2012	27	31/05/2012
54	69360	02/04/2012	21/04/2012	19	04/05/2012	13	31/05/2012	27	31/05/2012
55	69361	02/04/2012	18/04/2012	16	19/04/2012	1	30/04/2012	11	30/04/2012
56	69362	02/04/2012	15/04/2012	13	19/04/2012	4	30/04/2012	11	30/04/2012
57	69363	02/04/2012	12/04/2012	10	18/04/2012	6	30/04/2012	12	30/04/2012
58	69364	02/04/2012	09/04/2012	7	11/04/2012	2	30/04/2012	19	30/04/2012
59	69365	02/04/2012	06/04/2012	4	11/04/2012	5	09/05/2012	28	09/05/2012
60	69366	02/04/2012	03/04/2012	1	11/04/2012	8	09/05/2012	28	09/05/2012
61	69367	02/04/2012	03/04/2012	1	11/04/2012	8	09/05/2012	28	09/05/2012
62	69368	02/04/2012	03/04/2012	1	11/04/2012	8	09/05/2012	28	09/05/2012
63	69369	02/04/2012	03/04/2012	1	11/04/2012	8	09/05/2012	28	09/05/2012
64	69370	02/04/2012	12/04/2012	10	13/04/2012	1	27/04/2012	14	27/04/2012
65	69371	02/04/2012	13/04/2012	11	13/04/2012	0	27/04/2012	14	27/04/2012
66	69372	02/04/2012	13/04/2012	11	13/04/2012	0	27/04/2012	14	27/04/2012
67	69373	03/04/2012	13/04/2012	10	13/04/2012	0	27/04/2012	14	27/04/2012
68	69374	03/04/2012	13/04/2012	10	13/04/2012	0	27/04/2012	14	27/04/2012
69	69375	02/04/2012	19/04/2012	17	19/04/2012	0	27/04/2012	8	27/04/2012
70	69376	02/04/2012	20/04/2012	18	24/04/2012	4	22/05/2012	28	22/05/2012
71	69377	03/04/2012	21/04/2012	18	24/04/2012	3	22/05/2012	28	22/05/2012
72	69378	03/04/2012	22/04/2012	19	24/04/2012	2	22/05/2012	28	22/05/2012
73	69379	10/04/2012	23/04/2012	13	24/04/2012	1	22/05/2012	28	22/05/2012

74	69380	17/04/2012	24/04/2012	7	26/04/2012	2	15/05/2012	19	15/05/2012
75	69381	24/04/2012	25/04/2012	1	26/04/2012	1	15/05/2012	19	15/05/2012
76	69382	01/05/2012	09/05/2012	8	11/05/2012	2	15/05/2012	4	15/05/2012
77	69383	08/05/2012	09/05/2012	1	11/05/2012	2	15/05/2012	4	15/05/2012
78	69384	15/05/2012	31/05/2012	16	01/06/2012	1	13/06/2012	12	13/06/2012
79	69385	22/05/2012	31/05/2012	9	01/06/2012	1	13/06/2012	12	13/06/2012
80	69386	29/05/2012	31/05/2012	2	01/06/2012	1	13/06/2012	12	13/06/2012
81	69387	05/06/2012	14/06/2012	9	15/06/2012	1	29/06/2012	14	29/06/2012
82	69388	12/06/2012	14/06/2012	2	15/06/2012	1	29/06/2012	14	29/06/2012
83	69389	19/06/2012	28/06/2012	9	29/06/2012	1	12/07/2012	13	12/07/2012
84	69390	26/06/2012	28/06/2012	2	29/06/2012	1	12/07/2012	13	12/07/2012
85	69391	03/07/2012	13/07/2012	10	16/07/2012	3	31/07/2012	15	31/07/2012
86	69392	10/07/2012	13/07/2012	3	16/07/2012	3	31/07/2012	15	31/07/2012
87	69393	17/07/2012	26/07/2012	9	30/07/2012	4	16/08/2012	17	16/08/2012
88	69394	24/07/2012	26/07/2012	2	30/07/2012	4	16/08/2012	17	16/08/2012
89	69395	31/07/2012	03/08/2012	3	06/08/2012	3	16/08/2012	10	16/08/2012
90	69396	08/08/2012	24/08/2012	16	28/08/2012	4	20/09/2012	23	20/09/2012
91	69397	14/08/2012	24/08/2012	10	28/08/2012	4	21/09/2012	24	21/09/2012
92	69398	21/08/2012	24/08/2012	3	28/08/2012	4	22/09/2012	25	22/09/2012
93	69399	28/08/2012	03/09/2012	6	05/09/2012	2	13/09/2012	8	13/09/2012
94	69400	04/09/2012	12/09/2012	8	14/09/2012	2	24/09/2012	10	24/09/2012
95	69401	13/09/2012	27/09/2012	14	28/09/2012	1	12/10/2012	14	12/10/2012
96	69402	18/09/2012	27/09/2012	9	28/09/2012	1	17/10/2012	19	17/10/2012
97	69403	25/09/2012	27/09/2012	2	28/09/2012	1	27/10/2012	29	27/10/2012
98	69404	02/10/2012	11/10/2012	9	12/10/2012	1	28/10/2012	16	28/10/2012
99	69405	09/10/2012	11/10/2012	2	12/10/2012	1	29/10/2012	17	29/10/2012
100	69406	16/10/2012	25/10/2012	9	29/10/2012	4	08/11/2012	10	08/11/2012

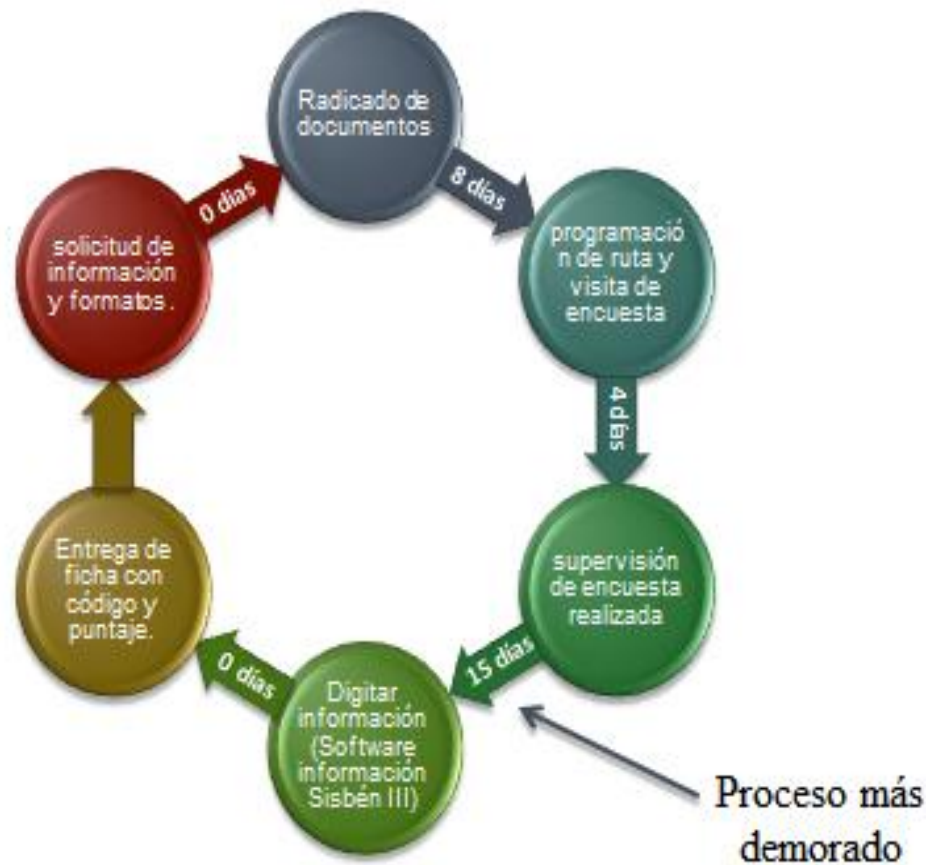
101	69407	16/10/2012	25/10/2012	9	26/10/2012	1	01/11/2012	6	01/11/2012
102	69408	11/09/2012	12/09/2012	1	14/09/2012	2	02/10/2012	18	02/10/2012
103	69409	11/09/2012	12/09/2012	1	14/09/2012	2	03/10/2012	19	03/10/2012
104	69410	11/09/2012	12/09/2012	1	14/09/2012	2	03/10/2012	19	03/10/2012
105	69411	09/10/2012	24/10/2012	15	26/10/2012	2	31/10/2012	5	31/10/2012
106	69412	09/10/2012	24/10/2012	15	26/10/2012	2	31/10/2012	5	31/10/2012
107	69413	09/10/2012	24/10/2012	15	29/10/2012	5	14/11/2012	16	14/11/2012
108	69414	09/10/2012	24/10/2012	15	29/10/2012	5	14/11/2012	16	14/11/2012
109	69415	02/10/2012	25/10/1012	23	29/10/2012	2	14/11/2012	16	14/11/2012
110	69416	02/10/2012	25/10/1012	23	29/10/2012	2	14/11/2012	16	14/11/2012
111	69417	04/09/2012	07/09/2012	3	11/09/2012	4	28/09/2012	17	28/09/2012
112	69418	21/08/2012	23/08/2012	2	27/08/2012	4	19/09/2012	23	19/09/2012
113	69419	14/08/2012	23/08/2012	9	27/08/2012	4	19/09/2012	23	19/09/2012
114	69420	14/08/2012	23/08/2012	9	27/08/2012	4	19/09/2012	23	19/09/2012
115	69421	14/08/2012	23/08/2012	9	27/08/2012	4	19/09/2012	23	19/09/2012
116	69422	15/08/2012	23/08/2012	8	26/08/2012	3	19/09/2012	24	19/09/2012
117	69423	17/07/2012	24/07/2012	7	02/08/2012	9	31/08/2012	29	31/08/2012
118	69424	15/06/2012	19/06/2012	4	03/07/2012	14	01/09/2012	60	01/09/2012
119	69425	14/08/2012	16/08/2012	2	03/09/2012	18	21/09/2012	18	21/09/2012
120	69426	15/08/2012	23/08/2012	8	03/09/2012	11	21/09/2012	18	21/09/2012
121	69427	17/07/2012	18/07/2012	1	27/07/2012	9	16/08/2012	20	16/08/2012
122	69428	15/06/2012	24/06/2012	9	30/06/2012	6	16/07/2012	16	16/07/2012
123	69429	14/08/2012	23/08/2012	9	31/08/2012	8	04/09/2012	4	04/09/2012
124	69430	15/08/2012	23/08/2012	8	28/08/2012	5	04/09/2012	7	04/09/2012
125	69431	17/07/2012	18/07/2012	1	27/07/2012	9	13/08/2012	17	13/08/2012
126	69432	15/06/2012	19/06/2012	4	30/06/2012	11	13/07/2012	13	13/07/2012
127	69433	14/08/2012	24/08/2012	10	31/08/2012	7	20/09/2012	20	20/09/2012

128	69434	15/08/2012	24/08/2012	9	31/08/2012	7	20/09/2012	20	20/09/2012
129	69435	17/07/2012	19/07/2012	2	27/07/2012	8	13/08/2012	17	13/08/2012
130	69436	15/06/2012	19/06/2012	4	22/06/2012	3	10/07/2012	18	10/07/2012
131	69437	14/08/2012	21/08/2012	7	24/08/2012	3	17/09/2012	24	17/09/2012
132	69438	15/08/2012	21/08/2012	6	24/08/2012	3	17/09/2012	24	17/09/2012
133	69439	14/05/2012	18/05/2012	4	24/05/2012	6	07/06/2012	14	07/06/2012
134	69440	14/05/2012	18/05/2012	4	24/05/2012	6	07/06/2012	14	07/06/2012
135	69441	14/05/2012	18/05/2012	4	24/05/2012	6	07/06/2012	14	07/06/2012
136	69603	03/04/2012	04/04/2012	1	05/04/2012	1	19/04/2012	14	19/04/2012
137	70153	23/04/2012	23/04/2012	0	23/04/2012	0	26/04/2012	3	26/04/2012
138	70258	25/04/2012	26/04/2012	1	26/04/2012	0	30/04/2012	2	30/04/2012
139	72805	10/07/2012	10/07/2012	0	10/07/2012	0	12/04/2012	2	12/04/2012
140	74500	05/09/2012	10/09/2012	5	10/09/2012	0	11/09/2012	1	11/09/2012
141	74830	20/09/2012	26/09/2012	4	26/09/2012	0	28/09/2012	2	28/09/2012
142	74850	21/09/2012	24/09/2012	2	26/09/2012	2	28/09/2012	2	28/09/2012
143	74900	01/09/2012	24/09/2012	16	24/09/2012	0	01/10/2012	5	01/10/2012
144	75680	29/10/2012	29/10/2012	0	29/10/2012	0	19/11/2012	13	19/11/2012
145	75810	28/10/2012	28/10/2012	0	29/10/2012	1	20/11/2012	14	20/11/2012
146	75850	19/11/2012	19/11/2012	0	19/11/2012	0	19/11/2012	0	19/11/2012
147	75980	19/11/2012	19/11/2012	0	19/11/2012	0	22/11/2012	3	22/11/2012
148	76108	23/11/2012	23/11/2012	0	23/11/2012	0	23/11/2012	0	23/11/2012
149	76350	13/12/2012	13/12/2012	0	13/12/2012	0	19/12/2012	4	19/12/2012
150	76580	17/01/2013	17/01/2013	0	18/01/2013	1	18/01/2013	0	18/01/2013
PROMEDIO				8		4		15	
TIEMPO PROMEDIO CICLO DE AFILIACIÓN				27					

Fuente: Construcción del Autor

A partir de los datos de la tabla anterior se ha elaborado el ciclo de afiliación al Sisbén Distrital de Buenaventura.

Figura 5. Tiempo del ciclo de afiliación al Sisbén III Distrital de Buenaventura



Fuente: Construcción del Autor

9.2.3 Proceso de actualización de datos en la base de datos del Sisbén III Distrital de Buenaventura

En el caso de las actualizaciones en cualquiera de las modalidades existentes la duración de éste es el mismo, ya que no depende de la clase de solicitud que se vaya a realizar, según la información suministrada por la Ingeniera del Sisbén Distrital de Buenaventura. Resaltando que se permitieron extraer 150 fichas con sus respectivas fechas, por motivos de confidencialidad de la información.

Al calcular los tiempos en la tabla de actualización de la base de datos se pudo determinar que el subproceso más tardío en la oficina del Sisbén es la digitación de la información en el Software del Sisbén. Debido a la carencia de equipos para la ejecución de las labores y las prácticas de actividades diferentes a las laborales como: constantes llamadas al celular, realización de juegos como el popular triqui y el stop; llegadas tardes con frecuencia a las instalaciones, además de la presión de digitar rápido para darle el turno a la compañera.

Por lo que se deben tomar sanciones disciplinarias a los colaboradores que utilizan las instalaciones del Sisbén para la ejecución de juegos y prohibir la utilización de celular, mientras se esté trabajando a excepción de aquellas llamadas de urgencia familiar.

Tabla 12. Proceso de Actualización de datos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura

NÚM.	CÓD. DE LA FICHA	REQUERIR FORMATO PARA CADA CASO	ACTUALIZAR FICHA	INGRESO DE DATOS AL SOFTWARE DEL SISBEN III	DIAS TRANSCURRIDOS	CONSULTA PUNTAJE
1	46	10/07/2012	10/07/2012	19/07/2012	9	19/07/2012
2	85	12/08/2012	12/08/2012	15/08/2012	3	15/08/2012
3	752	28/05/2012	28/05/2012	07/06/2012	10	07/06/2012
4	1608	04/09/2012	04/09/2012	17/09/2012	13	17/09/2012
5	2500	23/05/2012	23/05/2012	31/05/2012	8	31/05/2012
6	2862	09/12/2012	09/12/2012	21/12/2012	12	21/12/2012
7	3056	10/12/2012	10/12/2012	27/12/2012	17	27/12/2012
8	5017	01/03/2012	01/03/2012	16/03/2012	15	16/03/2012
9	6168	29/10/2012	29/10/2012	09/11/2012	11	09/11/2012
10	6677	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012
11	8190	06/08/2012	06/08/2012	30/08/2012	24	30/08/2012
12	8918	03/03/2012	03/03/2012	16/03/2012	13	16/03/2012
13	10489	13/03/2012	13/03/2012	23/03/2012	10	23/03/2012
14	10913	27/10/2012	27/10/2012	06/11/2012	10	06/11/2012
15	11012	25/04/2012	25/04/2012	10/05/2012	15	10/05/2012
16	11936	14/09/2012	14/09/2012	28/09/2012	14	28/09/2012
17	12510	13/03/2012	13/03/2012	23/03/2012	10	23/03/2012
18	12765	17/10/2012	17/10/2012	01/11/2012	15	01/11/2012
19	12788	02/04/2012	02/04/2012	12/04/2012	10	12/04/2012
20	13656	16/05/2012	16/05/2012	16/05/2012	0	16/05/2012

21	13811	27/10/2012	27/10/2012	13/11/2012	17	13/11/2012
22	13975	03/12/2012	03/12/2012	16/12/2012	13	16/12/2012
23	14286	04/03/2012	05/03/2012	04/04/2012	30	04/04/2012
24	14764	13/03/2012	13/03/2012	23/03/2012	10	23/03/2012
25	14813	03/08/2012	03/08/2012	16/08/2012	13	16/08/2012
26	15216	23/05/2012	23/05/2012	31/05/2012	8	31/05/2012
27	15755	23/10/2012	23/10/2012	13/11/2012	21	13/11/2012
28	16708	29/05/2012	29/05/2012	29/06/2012	31	29/06/2012
29	17073	04/03/2012	05/03/2012	16/03/2012	11	16/03/2012
30	18257	08/05/2012	08/05/2012	16/05/2012	8	16/05/2012
31	18292	13/04/2012	13/04/2012	27/04/2012	14	27/04/2012
32	18388	14/09/2012	14/09/2012	28/09/2012	14	28/09/2012
33	19031	05/03/2012	05/03/2012	16/03/2012	11	16/03/2012
34	19403	23/08/2012	23/08/2012	30/08/2012	7	30/08/2012
35	20211	30/11/2012	30/11/2012	20/12/2012	20	20/12/2012
36	22713	29/05/2012	29/05/2012	22/06/2012	24	22/06/2012
37	23041	06/08/2012	06/08/2012	30/08/2012	24	30/08/2012
38	23318	08/05/2012	08/05/2012	16/05/2012	8	16/05/2012
39	24037	25/05/2012	25/05/2012	04/06/2012	10	04/06/2012
40	24325	04/03/2012	04/03/2012	16/03/2012	12	16/03/2012
41	25462	13/12/2012	13/12/2012	22/01/2013	40	22/01/2013
42	25896	26/05/2012	26/05/2012	21/06/2012	26	21/06/2012
43	26328	25/09/2012	25/09/2012	01/11/2012	37	01/11/2012
44	26900	04/09/2012	04/09/2012	17/09/2012	13	17/09/2012
45	27276	05/10/2012	05/10/2012	19/10/2012	14	19/10/2012
46	28030	19/06/2012	19/06/2012	22/06/2012	3	22/06/2012
47	28246	02/12/2012	02/12/2012	15/12/2012	13	15/12/2012
48	28264	26/11/2012	26/11/2012	20/12/2012	24	20/12/2012
49	28286	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012

50	28359	26/10/2012	26/10/2012	06/11/2012	11	06/11/2012
51	29665	23/11/2012	23/11/2012	30/11/2012	7	30/11/2012
52	30122	19/07/2012	19/07/2012	19/07/2012	0	19/07/2012
53	30216	25/10/2012	25/10/2012	08/11/2012	14	08/11/2012
54	30293	30/11/2012	30/11/2012	10/12/2012	10	10/12/2012
55	31119	04/12/2012	04/12/2012	18/12/2012	14	18/12/2012
56	31127	03/12/2012	03/12/2012	18/12/2012	15	18/12/2012
57	31143	11/12/1012	11/12/1012	22/01/2013	10	22/01/2013
58	31168	05/03/2012	05/03/2012	16/03/2012	11	16/03/2012
59	31895	26/05/2012	26/05/2012	21/06/2012	26	21/06/2012
60	32062	13/12/2012	13/12/2012	17/01/2013	35	17/01/2013
61	32400	02/04/2012	02/04/2012	13/04/2012	11	13/04/2012
62	34468	06/12/2012	06/12/2012	21/12/2012	15	21/12/2012
63	35076	04/12/2012	04/12/2012	18/12/2012	14	18/12/2012
64	35391	04/05/2012	04/05/2012	16/05/2012	12	16/05/2012
65	35548	03/03/2012	03/03/2012	16/03/2012	13	16/03/2012
66	35553	23/10/2012	23/10/2012	06/11/2012	14	06/11/2012
67	36185	24/10/2012	24/10/2012	02/11/2012	9	02/11/2012
68	36197	22/03/2013	22/03/2013	02/04/2013	11	02/04/2013
69	36332	19/04/2012	19/04/2012	27/04/2012	8	27/04/2012
70	36841	04/03/2012	04/03/2012	16/03/2012	12	16/03/2012
71	37670	29/11/2012	29/11/2012	20/12/2012	21	20/12/2012
72	38566	02/03/2012	02/03/2012	16/03/2012	14	16/03/2012
73	38566	08/05/2012	08/05/2012	24/05/2012	16	24/05/2012
74	38580	08/12/2012	08/12/2012	21/12/2012	13	21/12/2012
75	38580	04/05/2012	04/05/2012	16/05/2012	12	16/05/2012
76	38606	23/10/2012	23/10/2012	13/11/2012	21	13/11/2012
77	38650	02/12/2012	02/12/2012	15/12/2012	13	15/12/2012
78	38821	29/11/2012	29/11/2012	10/12/2012	11	10/12/2012

79	38825	01/12/2012	01/12/2012	14/12/2012	13	14/12/2012
80	38877	28/11/2012	28/11/2012	10/12/2012	12	10/12/2012
81	38884	27/11/2012	27/11/2012	10/12/2012	13	10/12/2012
82	39590	02/03/2012	02/03/2012	16/03/2012	14	16/03/2012
83	39825	07/12/2012	07/12/2012	21/12/2012	14	21/12/2012
84	40015	22/10/2012	22/10/2012	31/10/2012	9	31/10/2012
85	40054	06/11/2012	06/11/2012	22/11/2012	16	22/11/2012
86	40192	24/10/2012	24/10/2012	06/11/2012	13	06/11/2012
87	40198	17/01/2013	17/01/2013	24/01/2013	7	24/01/2013
88	40602	07/12/2012	07/12/2012	21/12/2012	14	21/12/2012
89	40604	13/12/2012	13/12/2012	22/01/2013	40	22/01/2013
90	40652	11/12/2012	11/12/2012	08/01/2013	28	08/01/2013
91	42389	26/05/2012	26/05/2012	21/06/2012	26	21/06/2012
92	42530	23/10/2012	23/10/2012	07/11/2012	15	07/11/2012
93	42714	10/12/2012	10/12/2012	27/12/2012	17	27/12/2012
94	42833	24/04/2012	24/04/2012	10/05/2012	16	10/05/2012
95	43990	05/12/2012	05/12/2012	19/12/2012	14	19/12/2012
96	44085	29/06/2012	29/06/2012	19/07/2012	20	19/07/2012
97	44096	24/11/2012	24/11/2012	30/11/2012	6	30/11/2012
98	44165	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012
99	44190	05/12/2012	05/12/2012	16/12/2012	11	16/12/2012
100	44223	23/10/2012	23/10/2012	31/10/2012	8	31/10/2012
101	44228	03/08/2012	03/08/2012	15/08/2012	12	15/08/2012
102	44257	26/10/2012	26/10/2012	02/11/2012	7	02/11/2012
103	44267	17/10/2012	17/10/2012	01/11/2012	15	01/11/2012
104	44513	23/10/2012	23/10/2012	13/11/2012	21	13/11/2012
105	44555	03/09/2012	03/09/2012	17/09/2012	14	17/09/2012
106	45027	23/05/2012	23/05/2012	04/06/2012	12	04/06/2012
107	46073	04/03/2012	05/03/2012	04/04/2012	30	04/04/2012

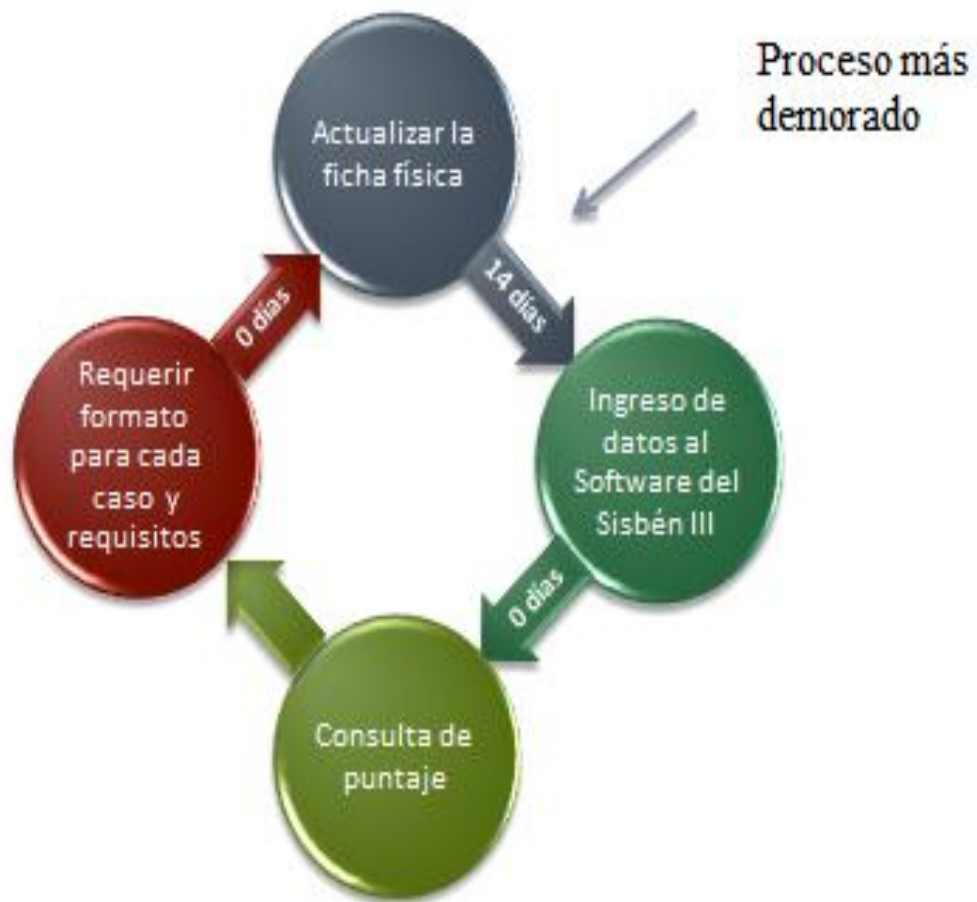
108	46149	23/05/2012	23/05/2012	31/05/2012	8	31/05/2012
109	46258	28/11/2012	28/11/2012	20/12/2012	22	20/12/2012
110	46432	17/01/2013	17/01/2013	24/01/2013	7	24/01/2013
111	46547	11/12/1012	11/12/1012	22/01/2013	9	22/01/2013
112	46808	24/10/2012	24/10/2012	13/11/2012	20	13/11/2012
113	47003	06/12/2012	06/12/2012	21/12/2012	15	21/12/2012
114	47621	25/04/2012	25/04/2012	10/05/2012	15	10/05/2012
115	47637	26/10/2012	26/10/2012	13/11/2012	18	13/11/2012
116	47706	29/05/2012	29/05/2012	29/06/2012	31	29/06/2012
117	47737	01/03/2012	01/03/2012	16/03/2012	15	16/03/2012
118	48050	23/10/2012	23/10/2012	13/11/2012	21	13/11/2012
119	48168	26/05/2012	26/05/2012	04/06/2012	9	04/06/2012
120	48431	24/10/2012	24/10/2012	07/11/2012	14	07/11/2012
121	48656	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012
122	48667	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012
123	48731	26/10/2012	26/10/2012	02/11/2012	7	02/11/2012
124	48748	13/03/2012	13/03/2012	02/04/2012	20	02/04/2012
125	48803	22/10/2012	22/10/2012	31/10/2012	9	31/10/2012
126	48806	13/03/2012	13/03/2012	02/04/2012	20	02/04/2012
127	48829	25/10/2012	25/10/2012	02/11/2012	8	02/11/2012
128	48950	08/05/2012	08/05/2012	16/05/2012	8	16/05/2012
129	49487	13/03/2012	13/03/2012	23/03/2012	10	23/03/2012
130	49590	19/04/2012	19/04/2012	27/04/2012	8	27/04/2012
131	50288	23/05/2012	23/05/2012	31/05/2012	8	31/05/2012
132	50386	08/05/2012	08/05/2012	16/05/2012	8	16/05/2012
133	50920	04/05/2012	04/05/2012	16/05/2012	12	16/05/2012
134	65480	01/08/2012	01/08/2012	15/08/2012	14	15/08/2012
135	65492	29/10/2012	29/10/2012	14/11/2012	16	14/11/2012
136	65627	27/11/2012	27/11/2012	20/12/2012	23	20/12/2012

137	66578	07/05/2012	07/05/2012	16/05/2012	9	16/05/2012
138	68200	18/01/2013	18/01/2013	24/01/2013	6	24/01/2013
139	68466	02/12/2012	02/12/2012	16/12/2012	14	16/12/2012
140	68805	07/06/2012	07/06/2012	16/06/2012	9	16/06/2012
141	68938	08/05/2012	08/05/2012	31/05/2012	23	31/05/2012
142	69304	06/10/2012	06/10/2012	19/10/2012	13	19/10/2012
143	69424	25/10/2012	25/10/2012	06/11/2012	12	06/11/2012
144	70736	01/08/2012	01/08/2012	16/08/2012	15	16/08/2012
145	75400	06/11/2012	06/11/2012	30/11/2012	24	30/11/2012
146	75580	17/01/2013	17/01/2013	31/01/2013	14	31/01/2013
147	75600	22/03/2013	22/03/2013	10/04/2013	19	10/04/2013
148	77066	25/09/2012	25/09/2012	04/10/212	8	04/10/212
149	77888	06/08/2012	06/08/2012	30/08/2012	24	30/08/2012
150	88341	25/11/2012	25/11/2012	30/11/2012	5	30/11/2012
TIEMPO PROMEDIO CICLO					14	

Fuente: Construcción del Autor

A partir de la información recopilada y los cálculos de tiempos se ha elaborado el ciclo del proceso de Actualización de datos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura.

Figura 6. Tiempo del ciclo de actualización de datos en el Sisbén III Distrital de Buenaventura



Fuente: Construcción del Autor

8.2.4 Caracterización de los Procesos

Una adecuada manera de planificar los procesos y de ahí en adelante su gerenciamiento, es mediante la caracterización o descripción de cada uno de ellos. Al caracterizar el proceso, el líder, clientes, proveedores y el personal que participa de la realización de las actividades, adquieren una visión integral, entienden para qué sirve lo que individualmente hace cada uno, por lo tanto fortalece el trabajo en equipo y la comunicación. Esto favorece de manera contundente la calidad de los productos y servicios²⁵.

La caracterización es la identificación de todos los factores que intervienen en un proceso y que se deben controlar, por lo tanto es la base misma para gerenciarlo.

Por tal motivo durante la investigación se ha elaborado la caracterización de los procesos misionales del Sisbén ya que éstos son el foco del estudio y sus respectivos subprocesos.

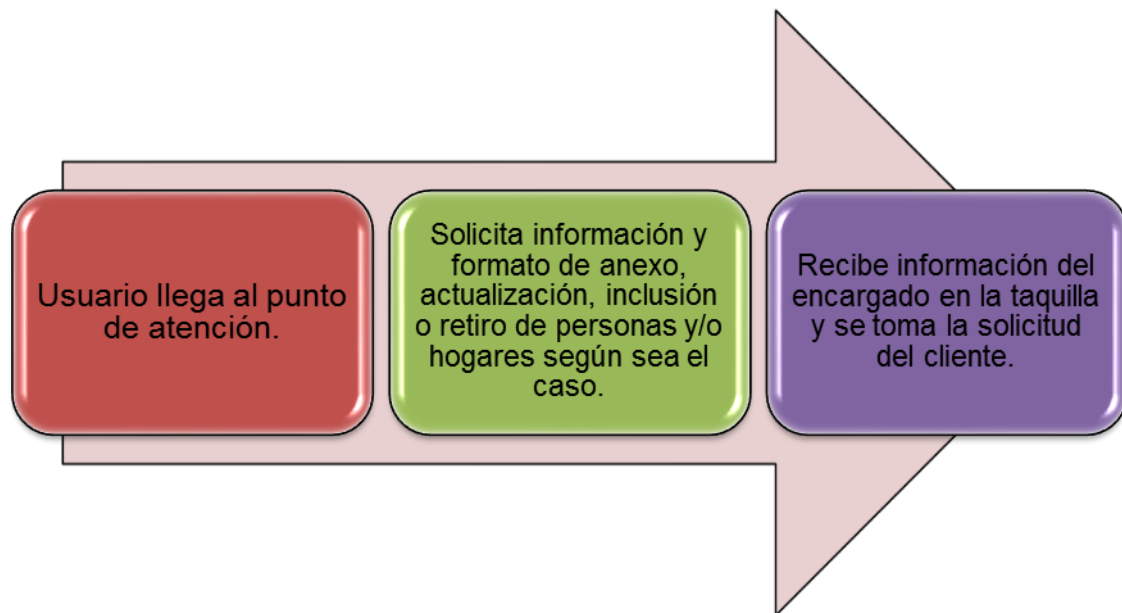
²⁵ Información consultada en <http://gerenciaprocesos.comunidadcoomeva.com/blog/index.php?/categories/5-5-Characterizacion>

Tabla 13. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso solicitud de la información

Caracterización del proceso			Ficha No	
			Fecha:	
Proceso: Afiliación, Actualización, inclusión, retiro de personas y/o hogares			Subproceso: solicitud de información para la afiliación, actualización, inclusión o retiro y Requisitos.	
Finalidad del subproceso: Atender los requerimientos del usuario.				
Límite inicial: Usuario solicita información y diversos formatos, según sea su necesidad.			Límite final: Recibe información y formatos	
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes	
Comunicación verbal	Usuarios	Información	Interno	Externo
			Gobierno DNP Programas sociales del Estado	Comunidad Buenaventura
Responsable del proceso: Supervisor.				
Indicadores: No aplica.				

Fuente: Construcción del Autor

Figura 7. Modelo del Subproceso de Solicitud de la información²⁶



Fuente: Construcción del Autor

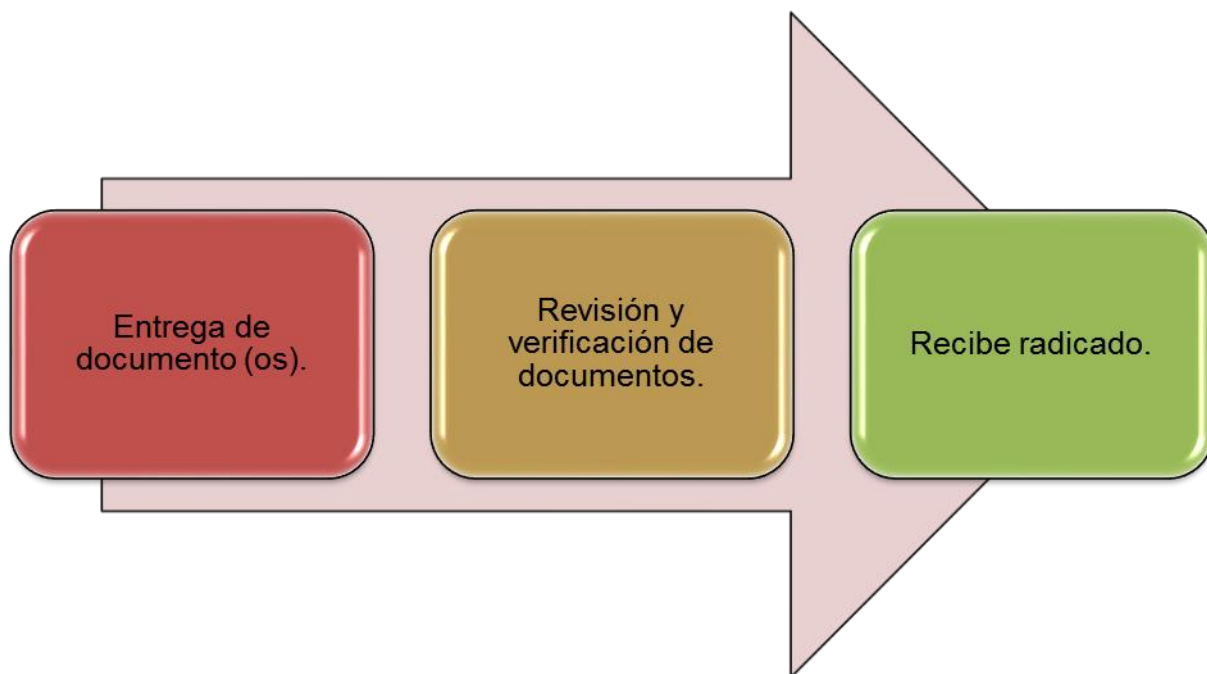
²⁶ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 14. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso Radicado de documentos

Caracterización del proceso			Ficha No Fecha:	
Proceso: Afiliación, Actualización, inclusión, retiro de personas y/o hogares		Subproceso: Radicado de documentos.		
Finalidad del subproceso: Radicar en la oficina del Sisbén los documentos solicitados en los requisitos.				
Límite inicial: Entrega del documento.		Límite final: radicado.		
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes	
Documentos	Usuarios	Radicado	Interno	Externo
			Gobierno DNP Programas Sociales del Estado	Comunidad Buenaventura
Responsable del proceso: Supervisor.				
Indicadores: No aplica.				

Fuente: Construcción del Autor

Figura 8. Modelo del subproceso de Radicado de documentos²⁷



Fuente: Construcción del Autor

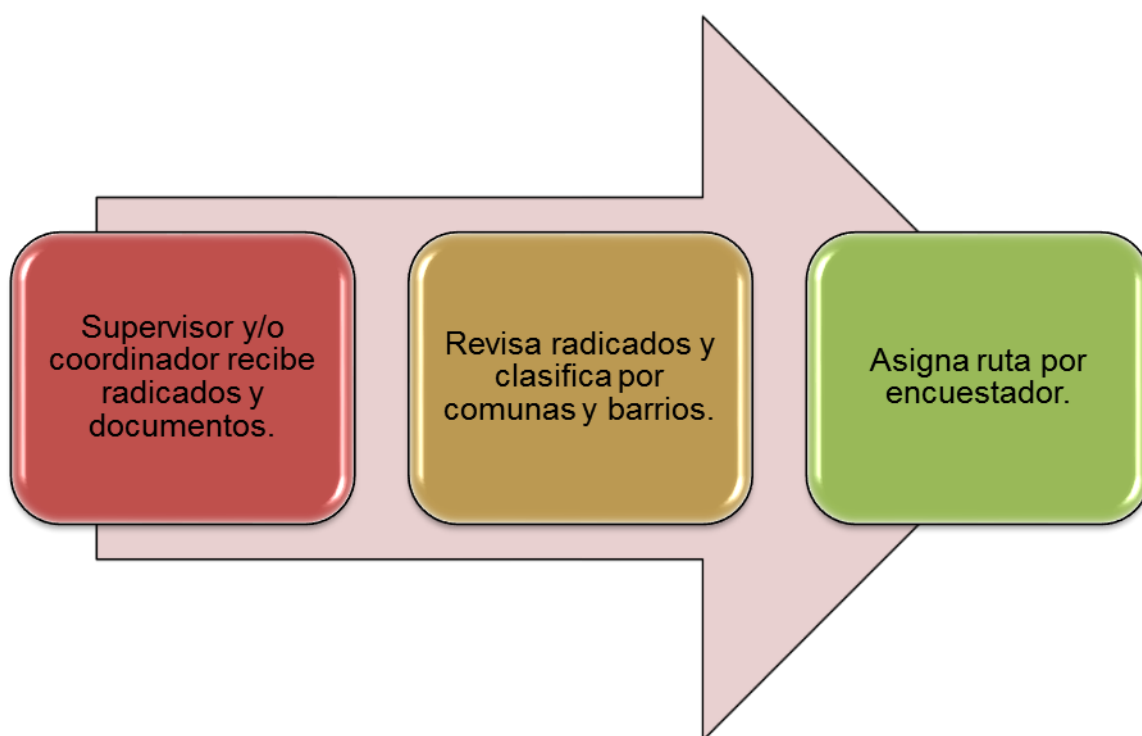
²⁷ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 15. Caracterización del proceso de afiliación o encuesta nueva e inclusión de hogares en el subproceso Programación de Ruta y Visita de Encuesta

Caracterización del proceso		Ficha No		Fecha:	
Proceso: Afiliación, inclusión de hogares		Subproceso: Programación de Ruta y Visita de Encuesta.			
Finalidad del subproceso: Clasificar los radicados y documentos por comunas y por barrios y asignar la ruta por encuestador, realizar visita y encuesta.					
Límite inicial: Coordinador recibe los radicados y documentos.		Límite final: asignar ruta por encuestador.			
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes		
Fichas	Usuarios	Ruta diaria	Interno	Externo	
Radicados y documentos			Gobierno DNP Programas sociales del Estado	Comunidad Buenaventura	
Responsable del proceso: Supervisor y/o coordinador del Sisbén.					
Indicadores: Tiempo de programación de ruta y visita de Encuesta por encuesta.					

Fuente: Construcción del Autor

Figura 9. Modelo del subproceso Programación de Ruta y Visita de Encuesta²⁸



Fuente: Construcción del Autor

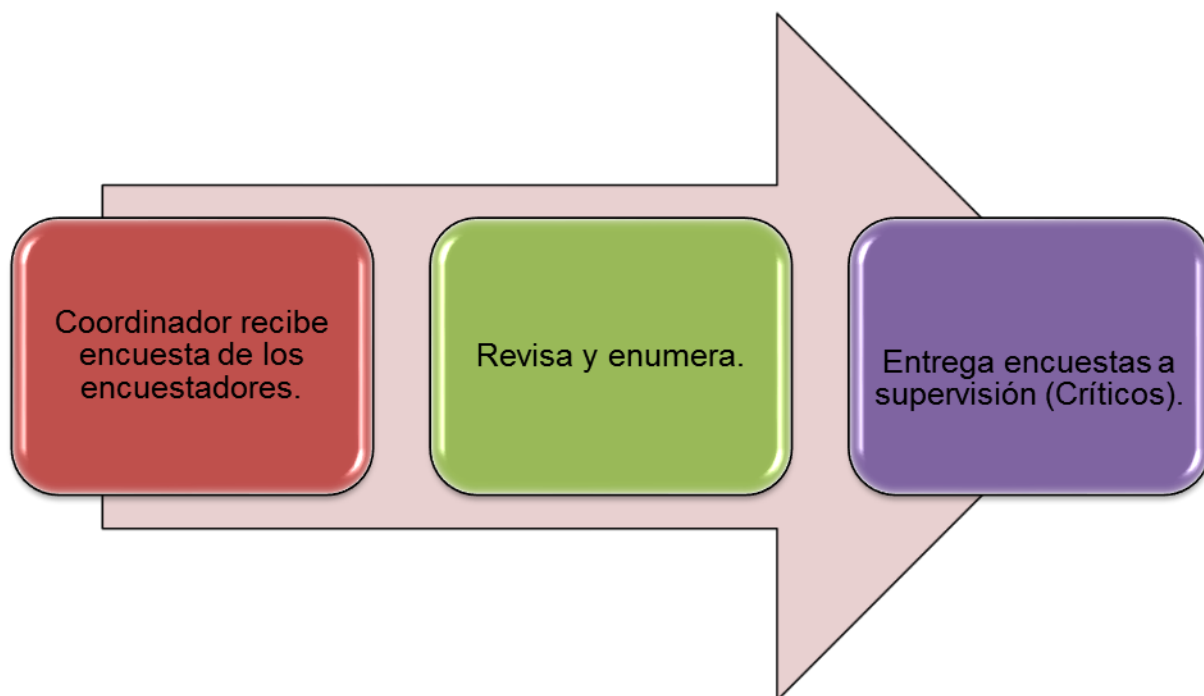
²⁸ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 16. Caracterización del proceso de afiliación o encuesta nueva e inclusión de hogares en el subproceso Supervisión de encuesta realizada

Caracterización del proceso		Ficha No		
		Fecha:		
Proceso: Afiliación o encuesta nueva, inclusión de hogares		Subproceso: Supervisión de encuesta realizada.		
Finalidad del subproceso: Revisar los datos suministrados en la encuesta.				
Límite inicial: Recibe encuesta de los encuestadores.		Límite final: Entrega encuesta a supervisión.		
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes	
Encuesta debidamente diligenciada	Usuarios, Encuestador	Encuesta elaborada y verificada	Interno	Externo
			Gobierno DNP Programas sociales del Estado	Comunidad Buenaventura
Responsable del proceso: Supervisor y/o coordinador del Sisbén.				
Indicadores: Tiempo de supervisión de la encuesta por encuesta.				

Fuente: Construcción del Autor

Figura 10. Modelo del Subproceso Supervisión de encuesta realizada²⁹



Fuente: Construcción del Autor

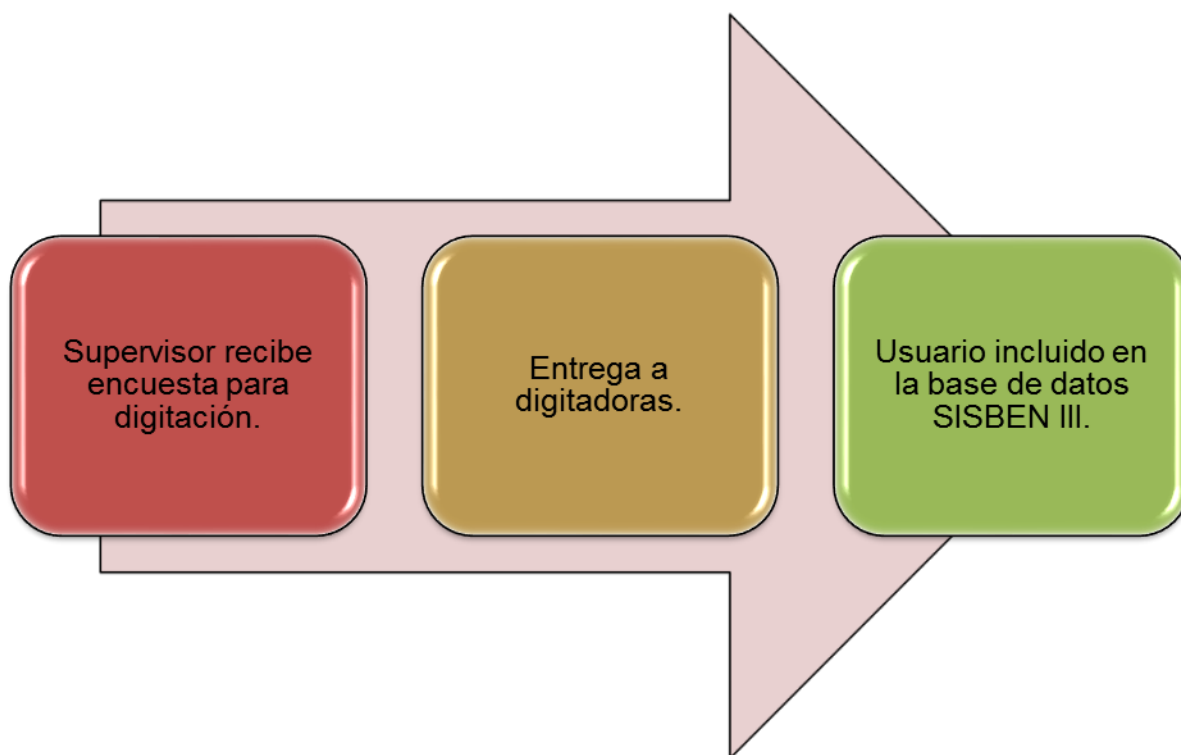
²⁹ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 17. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso Digitar información (Software información Sisbén III)

Caracterización del proceso			Ficha No Fecha:	
Proceso: Afiliación, Actualización, inclusión, retiro de personas y/o hogares		Subproceso: Digitar información.		
Finalidad del subproceso: Digitar la información de la encuesta en el programa Sisbennet.				
Límite inicial: Supervisor entrega encuesta a digitación.		Límite final: Usuario incluido en la base de datos.		
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes	
Información registrada en las encuestas para ser procesadas	Usuarios del SISBEN	Base de datos actualizada	Interno	Externo
			Gobierno DNP Programas Sociales del estado	Comunidad Buenaventura
Responsable del proceso: Supervisor de digitación.				
Indicadores: Tiempo de digitación de la encuesta por encuesta.				

Fuente: Construcción del Autor

Figura 11. Modelo del Subproceso Digitación de la información³⁰



Fuente: Construcción del Autor

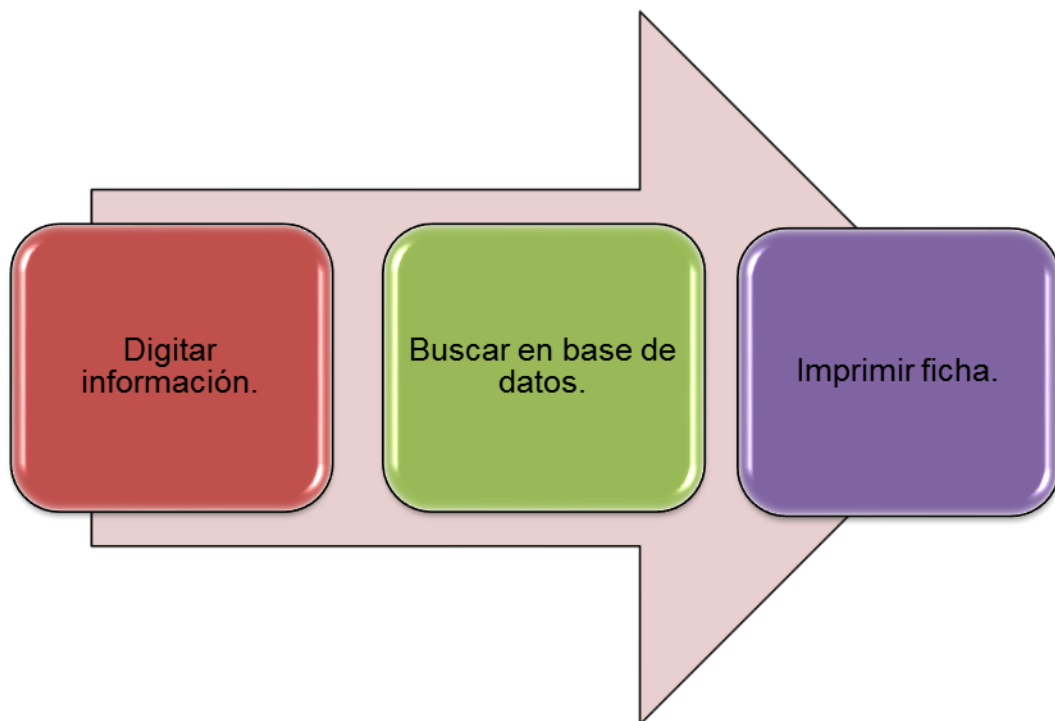
³⁰ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 18. Caracterización del proceso de afiliación, inclusión y actualización en el subproceso entrega de Ficha con código y puntaje (certificación). Anexo E

Caracterización del proceso			Ficha No Fecha:	
Proceso: Afiliación, Actualización, inclusión, retiro de personas y/o hogares		Subproceso: Entrega de Ficha con código y puntaje (certificación).		
Finalidad del subproceso: Entregar certificación al usuario.				
Límite inicial: Digitar la información.		Límite final: Imprimir ficha (certificación)		
Insumos	Proveedores	Productos	Clientes	
Encuesta diligenciada	Usuarios	Ficha socioeconómica	Interno	Externo
			Gobierno DNP Programas sociales del Estado	Comunidad Buenaventura
Responsable del proceso: Supervisor de digitación.				
Indicadores: No aplica.				

Fuente: Construcción del Autor

Figura 12. Modelo del subproceso entrega de Ficha con código y puntaje (certificación)³¹



Fuente: Construcción del Autor

³¹ OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbén, Universidad San Buenaventura. 2011

Tabla 19. Tabla de indicadores

INDICADOR	FÓRMULA	QUE MIDE
Tiempo de programación de ruta y visita de encuesta por encuesta.	Fecha programación de ruta y visita de encuesta – Fecha de radicado de documentos.	Tiempo transcurrido desde el radicado de los documentos hasta la programación de ruta y visita de encuesta.
Tiempo de supervisión de la encuesta por encuesta.	Fecha de supervisión de encuesta – fecha de aplicación de la encuesta	Tiempo transcurrido desde la aplicación de la encuesta hasta la supervisión de la misma.
Tiempo de digitación de la encuesta por encuesta.	Fecha de digitación de la encuesta – Fecha de supervisión de la encuesta.	Tiempo transcurrido desde la supervisión de la encuesta hasta la digitación de ésta en el software del Sisbén Sisbennet III.

Fuente: Construcción del Autor

Con la creación de la tabla de indicadores se tendrá los registros del tiempo que transcurre desde una actividad a la otra, con el fin de tener control sobre los procesos y así poder aumentar la productividad de los colaboradores a través del seguimiento y la implementación de medidas para contrarrestar las deficiencias detectadas.

8.2.5 Inconsistencias en la ficha de Clasificación Socioeconómica que pueden afectar el puntaje del Sisbén

En la oficina del Sisbén se hace frecuente la inconformidad de los usuarios con el puntaje obtenido en la ficha del Sisbén, pues consideran que el éste no refleja la situación real de la persona.

En la entrevista realizada con el Administrador, la ingeniera de sistemas y algunos encuestadores, se estableció que esta situación se presenta por la inadecuada aplicación de la encuesta de Clasificación Socioeconómica, por no conocer su composición, la inadecuada interpretación de las opciones de respuestas, el afán en la aplicación, el encuestador no está yendo a la vivienda del usuario, o en el peor de los casos que el encuestador este manipulando la información para beneficiar u afectar al usuario con respecto al puntaje recibiendo por esto alguna contraprestación. En el siguiente cuadro se muestra las inconsistencias encontradas en algunas encuestas cuya verificación se realizó entre octubre y diciembre del año 2012, la cual muestra los errores puntuales de cada encuesta. Cabe resaltar que se verificaron 1.500 encuestas en la ciudad pero por confidencialidad de la información solo se permitieron tomar 200 encuestas.

Tabla 20. Inconsistencias detectadas en la Ficha de Clasificación Socioeconómica

NUM	CÓD. DE FICHA	PREGUNTA	INCONSISTENCIA(RESPUES A INCORRECTA)	RESPUESTA CORRECTA	TOTAL INCONSIST.
1	68561	18	2	1	1
2	68603	14,15	5,4	1,2	2
3	68643	14,15,18	5,4,2	1,2,1	3
4	68737	18	2	1	1
5	68744	14,15	4,4	1,3	2
6	68764	21	2	1	1
7	68844	15,18,19	3,2,2	2,1,1	3
8	68871	14	5	1	1
9	68944	15	4	1	1
10	68967	16	2	1	1
11	69046	14,15	5,5,	1,3	2
12	69243	14,15	5,4	1,3	2
13	69267	14,15	5,4	1,3	2
14	69418	15,17	3,2	2,1	2
15	69422	17,21	2,2	1,1	2
16	69426	17,21	2,2	1,1	2
17	69440	17	2	1	1
18	69442	17,2	2,2	1,1	2
19	69444	16,17	2,2	1,1,	2
20	69449	17	2	1	1
21	69451	17,21	2,2	1,1	2
22	69452	17,2	2,2	1,1	2
23	69453	17	2	1	1
24	69454	17,21	2,2	1,1	2
25	69455	17	2	1	1
26	69509	17,20,21	2,2,2	1,1,1	3

27	69514	17,21	2,2	1,1	2
28	69527	17	2	1	1
29	69530	14	5	4	1
30	69535	17	2	1	1
31	69544	17	2	1	1
32	69560	17	2	1	1
33	69562	14,15,20,21,23,24,28, 29,35,36,37,43,46	5,4,2,2,5,0/2,0/2,0/1,2,2,2,2	1,3,1,1,1,0/3,0/3,0/1,1,2/3, 2/6,1,1	13
34	69566	16,20,21	2,2,2	1,1,1	3
35	69569	14,17	5,2	4,1	2
36	69588	17	2	1	1
37	69641	17,21	2,2	1,1	2
38	69644	14	5	1	1
39	69646	17,20,21	2,2,2	1,1,1	3
40	69665	17,21	2,2	1,1	2
41	69686	14,15	5,4	1,2	2
42	69688	14,15,18	5,4,2	1,3,1	3
43	69692	18	2	1	1
44	69702	20	2	1	1
45	69703	17,2	2,2	1,1	2
46	69704	17,20,21	2,2,2	1,1,1	3
47	69706	14,15,20	5,4,2	1,3,1	3
48	69708	17,2	2,2,	1,1	2
49	69750	16,17,45	2,2,2	1,1,1	3
50	69984	14,15	5,4	1,1	2
51	69996	14,15,16,20,21,22,23, 40,41,45,46	5,4,2,2,2,0,5,6,4,2,2	1,3,1,1,1,1,1,1,1,1,1	11

52	70043	17,19,21,35	2,2,2,2	1,1,1,1	4
53	70044	14,15	1,5	7,2	2
54	70045	14,15	5,5	7,2	2
55	70047	21,35	2,4	1,1	2
56	70094	20,21,23,35,36,37	2,2,4,4,0/0,0/0	1,1,1,1,2/4,2/6	6
57	70095	14,15,16,17,18,40,43, 45,46	5,3,2,2,2,3,2,2,2	1,2,1,1,1,2,1,1,1	9
58	70096	14,15,17,20,21,23,30, 35,36,38,40,43,46	5,4,2,2,2,5,4,4,2/0,2,6,2,2	1,3,1,1,1,1,1,2/4,2/6,1,3,1, 1	13
59	70140	15	5	3	1
60	70141	17,20,21,35	2,2,2,2	1,1,1,1	4
61	70145	15,17	2,2	4,1	2
62	70177	14,15,17,20,21	5,4,2,2,2	1,2,1,1,1,	5
63	70178	14,15	5,4	1,2	2
64	70196	43	2	1	1
65	70368	14	5	1	1
66	70372	14	5	1	1
67	70519	14,15,17	5,4,2	1,3,1	3
68	70588	14,15,17,21	5,4,2,2	1,3,1,1	4
69	70681	17	2	1	1
70	70715	14,15,17,18,30,40,46	5,4,2,2,4,3,2	1,2,1,1,1,2,1	7
71	70829	14,15,17,21,35	5,4,2,2,2	1,3,1,1,1	5
72	70913	35	4	1	1
73	70917	15,17,18,19,20	3,2,1,2,2	2,1,2,1,1	5

74	71007	16,20,21,23,35,36,37,38,40,41	2,2,2,4,4,2,2,2,4,3	1,1,1,1,1,2/3,2/6,1,1,1	10
75	71012	45	2	1	1
76	71015	23	4	1	1
77	71019	35	4	1	1
78	71054	17	2	1	1
79	71065	17,20,23	2,2,5	1,1,1,	3
80	71089	14,15,20,21	5,4,2,2	1,3,1,1	4
81	71090	16,17,20,21	2,2,2,2	1,1,1,1	4
82	71093	17,21	2,2	1,1	2
83	71182	14,17,20	5,2,2	1,1,1,	3
84	71207	27	4	3	1
85	71216	35	4	1	1
86	71217	14,17,18	5,2,2	1,1,1	3
87	71218	17	2	1	1
88	71264	14,15,17	5,4,2	1,3,1	3
89	71266	14,15,17,18,19,20,21,23,30,35,36,37,40	5,4,2,2,2,2,2,5,3,4,2,2,4	1,3,1,1,2,1,1,1,1,1,2/4,2/5,2	13
90	71269	14,15,17,18,19,20,21,30,38,40,41	5,4,2,2,2,2,2,3,2,4,3	1,3,1,1,1,1,1,1,1,2,1	11
91	71298	43	2	1	1
92	71401	19,21	2,2	1,1	2
93	71415	17	2	1	1
94	71434	16,17	2,2	1,1	2
95	71441	17	2	1	1
96	71444	14	5	1	1
97	71445	17	2	1	1
98	71448	43	2	1	1
99	71450	17	2	1	1

100	71451	43	2	1	1
101	71456	14	5	1	1
102	71476	43	2	1	1
103	71540	14,15	5,3	1,1	2
104	71542	14,15,17	5,4,2	1,2,1	3
105	71546	14,15,17,21,	5,4,2,2	1,3,1,1	4
106	71566	14,15,21	5,4,2	1,3,1	3
107	71578	14,15,17,21	5,4,2,2	1,3,1,1,	4
108	71598	14,15	5,4	1,3	2
109	71599	14,15	5,4	1,2	2
110	71701	45	2	1	1
111	71723	17,2	2,1	1,2	2
112	71804	17	2	1	1
113	71805	14	5	1	1
114	71972	19	2	1	
115	71987	17,21	2,2	1,1	2
116	72009	14,165,17,30	5,4,2,3	1,3,1,1	4
117	72021	14,15,17,21	5,4,2,2	1,3,1,1	4
118	72072	16	2	1	1
119	72098	16,21	2,2	1,1	2
120	72102	14,15,21	5,4,2	1,3,1	3
121	72103	14,15,17,21	5,4,2,2	1,3,2,1	4
122	72104	17,21	2,2	1,1	2
123	72107	14,15,17,21	5,4,2,2	1,3,1,1	4
124	72157	15	4	1	1
125	72427	14,15,16,17,18,19,20, 21	5,4,2,2,2,2,2,2	4,2,1,1,1,1,1,1	8
126	72450	14	5	1	1
127	72503	17	2	1	1

128	72516	14,15,17,20	5,4,2,2	1,3,1,1	4
129	72529	14,15	1,4	5,3	2
130	72563	43	2	1	1
131	72579	45	2	1	1
132	72582	17,2	2,2	1,1	2
133	72644	14,15,17,18,30,40	5,4,2,2,3,3	1,2,1,1,1,2	6
134	72645	14,15,17,18,21,30,35, 36,37,40	5,1,2,2,2,3,4,2/0,2/0,3	1,2,1,1,1,1,1,2/3,2/4,2	10
135	72706	17	2	1	1
136	72735	17	2	1	1
137	72759	14,17,21	5,2,2	1,1,1	3
138	72781	14,15,17,20,21	5,4,2,2,2	1,3,1,1,1	5
139	72787	14,15,17,20,21	5,4,2,2,2	1,2,1,1,1	5
140	72863	14,15,17,20,21,23,30	5,4,2,2,2,5,3	1,2,1,1,1,1,1,	7
141	72876	14,15	5,4	1,3	2
142	72909	14	5	1	1
143	73098	14,15,17,20,23,30	5,4,2,2,4,3	1,2,1,1,1,1	6
144	73163	14,17,18,24,28,29,40	5,2,2,0/2,0/2,0/1,3	1,1,1,4,4,3,2	7
145	73242	14,15,17,20,21,23,30, 35,36,37	5,4,2,2,2,4,3,9,2/0,2/0	1,3,1,1,1,1,1,1,2/4,2/6	10
146	73294	15,17,21	4,2,2	2,1,1	3
147	73392	16,17,20	2,2,2	1,1,1	3
148	73394	14,15	5,4	1,2	2
149	73559	17	2	1	1
150	73562	17	2	1	1

151	73583	17	2	1	1
152	73729	14,15	5,4	1,3	2
153	73954	17	2	1	1
154	74000	17	2	1	1
155	74004	17	2	1	1
156	74010	17	2	1	1
157	74016	17	2	1	1
158	74018	17	2	1	1
159	74019	17	2	1	1
160	74173	17	2	1	1
161	74376	14,15,16,19,21	5,5,2,2,2	1,1,1,1,1	5
162	74448	14,15	5,4	1,3	2
163	74634	14,21	5,2	4,1	2
164	74822	17	2	1	1
165	74833	20,21	2,2	1,1	2
166	74835	17	2	1	1
167	74851	43	2	1	1
168	74899	17,21	2,2	1,1	2
169	74907	14,15,21	5,4,2	1,2,1	3
170	74923	17,20,21	2,2,2	1,1,1	3
171	74925	14,15,17,21	5,4,2,2	4,3,1,1	4
172	74945	45	2	1	1
173	74949	14,15,17,20,21,30,35, 36,37	5,4,2,2,2,3,9,2/0,2/0	1,3,1,1,1,1,1,2/4,2/4	9
174	74976	17,20,21,30,35,36,37	2,2,2,3,4,2/0,2/0	1,1,1,1,1,2/3,2/4	6
175	75008	14,17,18,19,20,21	5,2,2,2,2,2	4,1,1,1,1,1,	6
176	75012	14,22	5,2	4,1	2
177	75106	17.23	1,1	2,5	2

178	75206	17,21	2,2	1,1	2
179	75223	15	4	3	1
180	75227	17	2	1	1
181	75424	14,15	5,4	1,2	2
182	75770	35	4	1	1
183	75782	35	4	1	1
184	75783	35	4	1	1
185	75810	14,15,17,20,21,30,36, 37,35	5,4,2,2,2,3,2/2,2/2,4	1,2,1,1,1,1,2/4,2/6,1	9
186	75887	16,23,35,40	2,5,4,0	1,1,1,2	4
187	75937	35	2	1	1
188	75953	14,15,17,21	5,4,2,2,	1,3,1,1	4
189	75974	35	4	1	1
190	75981	14	5	1	1
191	76028	23,4	5,3	1,2	2
192	76048	16,35	2,4	1,1	2
193	76064	35	4	1	1
194	76123	17	2	1	1
195	76156	14,15	5,4	1,3	2
196	76173	17	2	1	1
197	76206	14	5	4	1
198	98982	17,21	2,2	1,1	2
199	700919	14,15,17,20,23,30,35, 36,37,38,46	5,4,2,2,5,4,9,2/0,2/0,2,2	1,3,1,1,1,1,1,2/4,2/5,1,1	11
200	72783	14,15	5,4	1,3	2

Fuente: construcción del Autor

En éste estudio se propone la elaboración de un programa de Capacitación dirigido a los encuestadores que lleva por nombre APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA, con el fin de contrarrestar los errores en la aplicación de la encuesta por desconocimiento de la misma y así evitar el gran número de encuestas con inconsistencias.

9.2.6 Programa de Capacitación para encuestadores “APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA

CAPACITADOR: Delegado del Departamento Nacional de Planeación u Oficina del Sisbén.

CARÁCTER: Teórico - práctico.

INTENSIDAD: 16 horas.

CALIFICACIÓN: Numérica

OBJETIVO GENERAL

La capacitación está estructurada para que el Encuestador logre el conocimiento de la aplicación correcta de la encuesta de Clasificación Socioeconómica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las funciones del encuestador.
- Introducir al encuestador en el conocimiento de la estructura de la encuesta.
- Identificar cada pregunta y sus opciones de respuestas.
- Interpretar cada opción de respuesta que presenta cada pregunta.
- Identificar la importancia de realizar la encuesta de manera objetiva.

TEMAS A DESARROLLAR

1. EL ENCUESTADOR

- Funciones del encuestador

- Materiales para el encuestador

2. DEFINICIONES Y CONCEPTOS BÁSICOS

- Edificación
- Unidad de vivienda
- Tipologías de unidades de vivienda: casa o apartamento, cuarto, otro tipo de unidad de vivienda, casa indígena
- Legar especial de alojamiento (LEA)
- Hogar
- Jefe de hogar
- Residente habitual
- Informante calificado
- Cartografía

3. ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

- Identificación
- Datos de la unidad de vivienda
- Datos del Hogar
- Antecedentes Sociodemográficos
- Salud y fecundidad
- Educación
- Ocupación-ingresos
- Control de trabajo de campo
- Declaración del informante
- Observaciones

4. FORMAS DE DILIGENCIAMIENTO

- Preguntas de particular interés

5. DILIGENCIAMIENTO DE LA FICHA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA

- **Cara A**
- ✓ Identificación
- ✓ Datos de la unidad de vivienda

- ✓ Datos del Hogar
- ✓ Control de trabajo de campo
- **Cara B**
- ✓ Antecedentes Sociodemográficos
- ✓ Salud y fecundidad
- ✓ Educación
- ✓ Ocupación-ingresos
- ✓ Declaración del informante
- ✓ Observaciones

6. IMPORTANCIA DEL CORRECTO DILIGENCIAMIENTO DE LA FICHA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA

METODOLOGÍA

La metodología a implementar comprende:

- Talleres y discusión de temas
- Trabajo de campo, que permitan al Encuestador la participación activa en el proceso y así poner en práctica los conocimientos adquiridos.

FORMAS DE EVALUACIÓN

Se propone la aplicación de una evaluación en el campo de acción del Encuestador con el fin de verificar si se cumplió con el objetivo de la capacitación.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL DE LA CAPACITACIÓN

- Encuesta de Clasificación Socioeconómica
- Departamento Nacional de Planeación. Manual del encuestador.

8.2.7 Errores en la digitación

Al momento de digitar la información en el programa Sisbennet III, la base de datos en la cual se registran todas las solicitudes que el usuario realice, pueden ocurrir que la digitadora cometa errores en cuanto a nombres, apellidos y/o documentos de identidad que aunque no afectan el puntaje del Sisbén, pueden ocasionar inconvenientes a las personas al momento de demandar un servicio como lo es el caso de Red Hospitalaria, en la cual el usuario no puede ser atendido porque el documento de identidad es errado y por lo tanto al consultarlo en la base de datos no aparece registrado, lo que puede poner en riesgo la vida de los ciudadanos por la no prestación del servicio, y por consiguiente en los demás programas sociales no será incluido por la misma situación.

En el Sisbén Distrital de Buenaventura se realizan 570 solicitudes de actualización por errores tanto en nombres y apellidos como en número de documentos de identidad.

Tabla 21. Promedio de actualizaciones al mes

MES	CANTIDAD
Mar-12	401
Abr-12	663
May-12	550
Jun-12	754
Jul-12	450
Ago-12	775
Sep-12	684
Oct-12	423
Nov-12	431
Dic-12	371
Ene-13	753
Feb-13	579
PROMEDIO	570

8.2.8 Programa de Capacitación para Digitadoras

CAPACITADOR: Delegado del Departamento Nacional de Planeación u Oficina del Sisbén.

CARÁCTER: Teórico - práctico.

INTENSIDAD: 20 horas.

CALIFICACIÓN: Numérica

OBJETIVO GENERAL

La capacitación está estructurada para que las Digitadoras logren el conocimiento de la correcta transcripción de la información en la base de datos del Sisbén III Distrital de Buenaventura.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Introducir a la digitadora en el conocimiento de la correcta postura frente al computador.
- Reconocer la estructura del teclado con el fin de facilitar la actividad de digitación.
- Realizar ejercicios prácticos para adquirir velocidad en la digitación.

TEMAS A DESARROLLAR

1. POSTURA CORRECTA FRENTE AL COMPUTADOR.

- Zona hombros y codos
- Zona antebrazos, muñecas y manos
- Zona columna vertebral y espalda
- Zona piernas, rodillas y pies
- Zona ocular
- Orientación del monitor:

2. RECONOCIMIENTO DEL TECLADO

- División del teclado.

- Combinación elemental de letras, con línea guía. (posicionamiento de los índices en las teclas de orientación "F" y "J")
- Escritura de oraciones con línea guía.
- Combinación elemental de letras, con línea superior.
- Escritura de oraciones con línea superior.
- Combinación elemental de letras, con línea inferior.
- Escritura de oraciones con línea inferior.
- Uso de letras mayúsculas.
- Transcripción de textos cortos.

3. LETRAS ACENTUADAS

- Palabras Cortas
- Frases largas, acentuadas mayúsculas y minúsculas

4. USO DEL TECLADO NUMÉRICO.

- Digitación de números sin mirar el teclado.
- Digitación de cifras numéricas.

5. PRÁCTICAS CRONOMETRADAS

- Ejercicios para adquirir velocidad
- Teclado Alfanumérico

METODOLOGÍA

La metodología a implementar comprende:

- Talleres y discusión de temas.
- Prácticas de campo, que permitan a la digitadora desarrollar habilidades y competencias para la digitación y así poner en práctica los conocimientos adquiridos.

FORMAS DE EVALUACIÓN

Se propone la aplicación de una evaluación en el campo de acción de la digitadora con el fin de verificar si se cumplió con el objetivo de la capacitación.

9.2.9 La Distribución de trabajo como Herramienta de mejoramiento

Proceso para determinar la mejor ordenación de los factores disponibles. Por tal motivo para las labores diarias del Sisbén se propone la siguiente distribución de trabajo específicamente para las digitadoras, en el momento que se adquieran los 4 computadores faltantes para el área de digitación, con el fin de que diariamente se digiten las encuestas y de manera simultánea se digite la información de los demás procesos de actualización, inclusión y retiro, disminuyendo así el tiempo que tarda cada proceso en la entidad y por ende la satisfacción del usuario.

Debido a la ausencia de distribución de trabajo en la oficina del Sisbén por parte de las digitadoras se propone lo siguiente:

Tabla 22 Distribución de trabajo

CANTIDAD DIGITADORAS	ACTIVIDAD
2	Digitación de encuesta nueva o primera vez.
2	Inclusión de personas, hogares.
2	Retiro de personas y/o hogares.
2	Actualizaciones de datos de los usuarios.
Total digitadoras: 8	

Fuente: Construcción del Autor

Esta distribución de trabajo se realizó de manera equitativa entre las digitadoras, con el fin de que cada una colaboradora se dedique a su proceso y se especialice en su labor

9. CONCLUSIONES

El Sistema de identificación de beneficiarios potenciales para los programas sociales (SISBEN), es el instrumento de focalización individual que identifica los hogares, las familias o los individuos más pobres y vulnerables potencial beneficiaria de programas sociales, que por la presencia de diversos factores, muchos ciudadanos quedan excluidos de los diferentes subsidios del gobierno.

No existe una cultura orientada a la satisfacción de las necesidades del usuario de manera efectiva, en donde a este se le tenga como prioridad en el desarrollo de los procesos de la organización.

No hay los implementos necesarios para realizar las labores diarias de manera efectiva.

Los problemas detectados en el Sisbén Distrital de Buenaventura se relacionan con la falta de:

- No se desarrollan las actividades basadas en un enfoque de procesos y un ciclo administrativo de manera consistente.
- Desconocimiento por parte del colaborador, ya que son contratados no por las habilidades y competencias que poseen, sino por recomendaciones e influencias.
- Ausencia de implementos necesarios para realizar las labores diarias de manera efectiva.
- No hay una documentación de procesos como herramienta para la toma de decisiones, con el fin de que aumente la satisfacción de los usuarios del servicio.
- Ausencia de Indicadores que permitan medir el tiempo que tarda cada subproceso, con el objetivo de tener control sobre las actividades ejecutadas.

10.RECOMENDACIONES

Es necesario mejorar la remuneración del personal de manera que fomente la lealtad y compromiso en la labor realizada, con el fin de eliminar el tráfico de influencias que afectan al usuario en la prestación del servicio.

Se debe elaborar el perfil para cada cargo, con el fin de identificar las competencias que debe tener cada postulante, ya que esto se ve reflejado en la calidad de sus labores.

También es necesario contar con programas de capacitación del personal, con el objetivo de contribuir al desarrollo personal y profesional de los colaboradores a la vez que mejorar la aplicación de los procesos en la entidad.

Llevar un control tanto del número de solicitudes que se llevan a diario, como de los tiempos que tarda cada subproceso, que permitan implementar medidas preventivas que mejoren el proceso y de manera consecuente el servicio.

Es necesario tomar acciones de manera regular para determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los diferentes procesos que se llevan a cabo en el Sisbén III Distrital de Buenaventura, se recomienda hacer encuestas y auditorías para detectar no conformidades.

Además se recomienda disponer de un archivo organizado para una correcta conservación de la documentación diaria y de las Fichas de Clasificación Socioeconómica de cada ciudadano.

11.BIBLIOGRAFÍA

CARDONA LONDOÑO, Natalia y SANZ, Juan Diego. “Proyecto Propuesta de mejora de Métodos Y determinación de los tiempos Estándar de Producción en la Empresa G&L Ingenieros Ltda”. Pereira 2007. 107 P. Trabajo de grado (Tecnología Industrial). Universidad tecnológica de Pereira. Programa de Tecnología Industrial. Pereira.

CARTWRIGHT, D., and Harary, F. (1956). *Structural balance: A generalization of Heider's theory*. Psychological Review. 63, 277-292. Fuente citada en en:Social balance theory, de la Wikipedia en inglés.

Censo General 2005. DNP. “Boletín Perfil Municipio de Buenaventura”. 2005. 6 P.

Estadística del distrito de Buenaventura. 2008. MERPD-DNP. Conpes 3410 “Política de Estado para mejorar las condiciones de vida de la población de Buenaventura”.

EVANS, James R. y LINDSAY, William M. Administración y control de la calidad. 7 ed. México: Editorial Cengage Learning, 2008. Págs. 329, 499

FLÓREZ, Carmen Elisa, ESPINOZA, Francisco y SÁNCHEZ, Lina María (2009). Diseño del Índice Sisbén en su tercera versión—Sisbén III. Documento del DNP.

FRANCO BERNAL, Gloria Tatiana. MODALIDAD SUBSIDIO A LA DEMANDA: ANÁLISIS CON ENFOQUE DE PROGRAMACIÓN DE DERECHOS. Estudio de caso: “Proyecto 7217: Atención para el bienestar de la persona mayor en pobreza en Bogotá”. Bogotá 2009. 117 P. Tesis de grado (Maestría en Política Social).Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá.

GONZÁLEZ NEIRA, Eliana María. “Propuesta Para El Mejoramiento De Procesos Productivos De La Empresa Servioptica Ltda”. Bogotá, 2004. 116 P. Trabajo de grado (Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ingeniería. Bogotá.

Guía para el uso del Sisbén III. Versión 2.0. Bogotá, junio de 2011.Departamento Nacional de Planeación. Subdirección de Promoción Social y Calidad de Vida. 21P

Información consultada en www.aulafacil.com/administracionempresas/Lecc-8.htm. El enfoque de sistemas en Administración.

Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2009.

OSORIO MARÍN, Olga. Gestión de Trámites del Sisbeén, Universidad San Buenaventura. 2011.

SUMMER, Donna CS. Administración de la calidad. México: Pearson Educación, 2006. Págs. 202-2012. ISBN 970-26-0813-9.

YÁNEZ PEÑAFIEL, Tatiana Verónica. "Propuesta De Mejora Del Proceso Administrativo Financiero De Una Institución De Asistencia Privada-CORE I.AP. México D.F, 2004. 164 P. Tesis (Administración de empresas). Instituto Politécnico Nacional. Unidad profesional interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. México, D.F.

Anexo A. Formato de Solicitud de encuesta nueva

Formato solicitud encuesta nueva 

**SOLICITUD DE ENCUESTA NUEVA
SISBÉN III**

FEN No _____

Fecha: DD / MM / AAAA
 Municipio Departamento

yo _____ con CC _____

Por medio de la presente solicito la realización de la encuesta del Sisbén III.

Motivo de la solicitud:

Primera vez ☐ Cambio de Domicilio ☐ Inclusión de Hogar ☐
 Inconformidad ☐ Traslado de municipio ☐

Dirección

Barrio

Teléfono Celular

Mi hogar está compuesto por las siguientes personas:

Nombres y Apellidos	Tipo Documento	Número de Documento	Parentesco

****Tenga en cuenta que quien firme esta solicitud debe:**

- Ser mayor de edad y anexar fotocopia de la cedula de ciudadanía
- Anexar copia del documento de quien solicita la encuesta
- Anexar documentos al día de todos los miembros del hogar que quieran ingresar. Cedula de ciudadanía o contraseña (mayores de 18 años), tarjeta de identidad (mayores de 7 años) registro civil de nacimiento (menores de 7 años).

Cordialmente,

CC _____ de _____

OBSERVACIONES

No de Ficha Asignada

Fuente: Oficina del Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

Anexo B. Solicitud de Inclusión de personas

Formato inclusión de personas 

**SOLICITUD DE INCLUSIÓN PERSONAS
SISBÉN III**

FIP No. _____

Fecha: DD / MM / AAAA
 Municipio Departamento

yo _____ con CC _____
 Por medio de la presente solicito muy comedidamente la *INCLUSION de la persona(s) relacionada(s) a continuación:*

No. De Ficha No del Hogar No de orden del solicitante

DATOS DE LA PERSONA(S) A INCLUIR

Nombres y Apellidos	Tipo Documento	Número de Documento	Sexo	Parentesco

****Tenga en cuenta que quien firme esta solicitud debe:**

- Ser mayor de edad y anexar fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Estar registrado en la misma encuesta con la persona que solicita incluir.
- Debe incluir fotocopia del documento de la persona(s) que va a incluir.

Cordialmente,

_____ de _____

CC _____ de _____

OBSERVACIONES

Recuerde que cualquier modificación realizada a la ficha puede afectar su puntaje actual

Fuente: Oficina del Sisbén Distrital de Buenaventura año 2013

Fuente: Oficina del Sisbén año 2013

125

Anexo D. Formato de retiro de hogares

Formato de retiro de hogares

Sisbén

**SOLICITUD DE RETIRO DE UN HOGAR
SISBÉN III**

FRH No. _____

Municipio: _____ Departamento: _____ Fecha: DD / MM / AAAA

yo _____ con CC _____

Por medio de la presente solicito muy comedidamente el **RETIRO** de de todo mi HOGAR de su base de datos.

Motivo de la solicitud del Retiro:

Cambio de residencia ☐

Traslado de municipio ☐

No. De Ficha _____ No del Hogar _____ No de orden de la persona _____

****Tenga en cuenta que quien firme esta solicitud debe:**

- Ser mayor de edad y anexas fotocopia de la cédula de ciudadanía.
- Ser el jefe del Hogar que solicita el retiro

Cordialmente,

CC _____ de _____

OBSERVACIONES

****Recuerde que si se elimina el único hogar de la ficha, se debe eliminar la ficha completa.**

Recuerde que cualquier modificación realizada a la ficha puede afectar su puntaje actual

Fuente: Oficina del Sisbén año 2013

Anexo E. Formato de Actualización

Formato Actualización de datos de identificación



SOLICITUD DE ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL SISBÉN III

FAD No _____

Municipio

Departamento

Fecha:

DD / MM / AAAA

yo _____ con CC _____

Por medio de la presente solicito muy comedidamente la actualización de datos de identificación personal de las siguientes personas de mi hogar:

No. De Ficha

No del Hogar

No de orden del solicitante

Nombres y Apellidos	Tipo Documento	Número de Documento

****Tenga en cuenta que quien firme esta solicitud debe:**

- Ser mayor de edad y anexar fotocopia de la cedula de ciudadanía.
- Anexar copia de los documentos de identidad de las personas que se van a actualizar.

Cordialmente,

CC

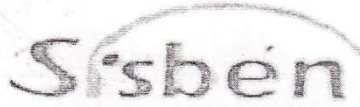
de

OBSERVACIONES

Recuerde que cualquier modificación realizada a la ficha puede afectar su puntaje actual

Fuente: Oficina del Sisbén año 2013

Anexo F. Ficha con puntaje


CODIGO:
PUNTAJE:



Anexo G. Ficha de Clasificación Socioeconómica "encuesta" Cara A



DNP
Departamento Nacional de Planeación

DDS - Grupo Calidad de Vida

SISBÉN - COLOMBIA
SISTEMA DE IDENTIFICACIÓN DE POTENCIALES BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES

FICHA DE CLASIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA

Sisbén

Formulario No. _____ de _____

1 No. de lista _____

2 Departamento _____

3 Municipio _____

4 Zona _____

5 Sector _____

6 Sección _____

7 Vereda _____

8 Manzana _____

9 Barrio o corregimiento _____

10 Dirección _____

11 Teléfono fijo _____

12 El servicio telefónico es:
1 De uso exclusivo del hogar
2 Compartido con otros hogares
3 No tiene

13 Tipo de unidad de vivienda:
1 Casa independiente
2 Casa en condominio
3 Otro tipo de unidad de vivienda
4 Casa indígena

14 Material predominante de las paredes exteriores:
1 Tapel de plástico, adobe
2 Bloques de concreto
3 Madera
4 Madera, cemento, ladrillo
5 Madera, cemento, ladrillo
6 Guadua, caña, estera, otro vegetal
7 Zorra, tela, cartón, lona, desechos, plásticos
8 Otro

15 Material predominante de las paredes interiores:
1 Algodón o tapete, napa, papel
2 Baldosa, vidrio, ladrillo o ladrillo
3 Madera
4 Madera, cemento, ladrillo o ladrillo
5 Tierra o arena
6 Otro

16 La unidad de vivienda cuenta con servicios públicos de:
1 Agua corriente
2 No
3 Energía eléctrica
4 Alcantarillado
5 Gas natural domiciliario
6 Teléfono
7 Internet
8 Acueducto

17 Estado:
1 Acueducto
2 Pozo con bomba
3 Pozo sin bomba
4 No tiene
5 No tiene
6 No tiene
7 No tiene
8 No tiene
9 Donación

18 El agua para consumo la obtiene principalmente de:
1 Acueducto
2 Pozo con bomba
3 Pozo sin bomba
4 No tiene
5 No tiene
6 No tiene
7 No tiene
8 No tiene
9 Donación

19 Cuantos cuartos incluye sala-comedor tiene esta unidad de vivienda:
1 1
2 2
3 3
4 4
5 5
6 6
7 7
8 8
9 9
10 10
11 11
12 12
13 13
14 14
15 15
16 16
17 17
18 18
19 19
20 20
21 21
22 22
23 23
24 24
25 25
26 26
27 27
28 28
29 29
30 30
31 31
32 32
33 33
34 34
35 35
36 36
37 37
38 38
39 39
40 40
41 41
42 42
43 43
44 44
45 45
46 46
47 47
48 48
49 49
50 50
51 51
52 52
53 53
54 54
55 55
56 56
57 57
58 58
59 59
60 60
61 61
62 62
63 63
64 64
65 65
66 66
67 67
68 68
69 69
70 70
71 71
72 72
73 73
74 74
75 75
76 76
77 77
78 78
79 79
80 80
81 81
82 82
83 83
84 84
85 85
86 86
87 87
88 88
89 89
90 90
91 91
92 92
93 93
94 94
95 95
96 96
97 97
98 98
99 99
100 100

III. DATOS DE HOGAR

39 En donde preparan los alimentos las personas de este hogar:
1 En un espacio exclusivo para cocinar
2 En un espacio no exclusivo para cocinar
3 En un espacio para no ser cocina
4 No tiene

40 El tipo de combustible o fuente de energía utilizada principalmente:
1 Gas natural
2 Gas natural domiciliario
3 Gas propano en cilindro o pipera
4 Kerosene, petróleo, gasolina, alcohol, acetón
5 Madera, carbón, leña, caña, otros
6 Material de desecho, leña, caña, otros
7 Ninguno

41 ¿Cuál tipo de alumbrado utilizan principalmente?
1 Luz natural
2 Luz eléctrica
3 Luz de vela
4 Luz de vela
5 Luz de vela
6 Luz de vela
7 Luz de vela
8 Luz de vela
9 Luz de vela
10 Luz de vela
11 Luz de vela
12 Luz de vela
13 Luz de vela
14 Luz de vela
15 Luz de vela
16 Luz de vela
17 Luz de vela
18 Luz de vela
19 Luz de vela
20 Luz de vela
21 Luz de vela
22 Luz de vela
23 Luz de vela
24 Luz de vela
25 Luz de vela
26 Luz de vela
27 Luz de vela
28 Luz de vela
29 Luz de vela
30 Luz de vela
31 Luz de vela
32 Luz de vela
33 Luz de vela
34 Luz de vela
35 Luz de vela
36 Luz de vela
37 Luz de vela
38 Luz de vela
39 Luz de vela
40 Luz de vela
41 Luz de vela
42 Luz de vela
43 Luz de vela
44 Luz de vela
45 Luz de vela
46 Luz de vela
47 Luz de vela
48 Luz de vela
49 Luz de vela
50 Luz de vela
51 Luz de vela
52 Luz de vela
53 Luz de vela
54 Luz de vela
55 Luz de vela
56 Luz de vela
57 Luz de vela
58 Luz de vela
59 Luz de vela
60 Luz de vela
61 Luz de vela
62 Luz de vela
63 Luz de vela
64 Luz de vela
65 Luz de vela
66 Luz de vela
67 Luz de vela
68 Luz de vela
69 Luz de vela
70 Luz de vela
71 Luz de vela
72 Luz de vela
73 Luz de vela
74 Luz de vela
75 Luz de vela
76 Luz de vela
77 Luz de vela
78 Luz de vela
79 Luz de vela
80 Luz de vela
81 Luz de vela
82 Luz de vela
83 Luz de vela
84 Luz de vela
85 Luz de vela
86 Luz de vela
87 Luz de vela
88 Luz de vela
89 Luz de vela
90 Luz de vela
91 Luz de vela
92 Luz de vela
93 Luz de vela
94 Luz de vela
95 Luz de vela
96 Luz de vela
97 Luz de vela
98 Luz de vela
99 Luz de vela
100 Luz de vela

IV. DECLARACIÓN DEL INFORMANTE

69 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

70 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

71 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

72 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

73 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

74 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

75 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

76 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

77 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

78 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

79 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

80 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

81 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

82 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

83 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

84 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

85 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

86 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

87 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

88 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

89 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

90 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

91 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

92 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

93 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

94 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

95 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

96 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

97 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

98 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

99 ¿Si la encuesta no es completa marque el resultado de la visita:
1 Incompleta
2 Rechazo
3 Persona ausente

100 Fecha de la encuesta completa:
1 Si
2 No

Fuente: Administrador del Sisbén Distrital de Buenaventura el Señor Ricardo Bonilla Castro año 2013

[illegible]

130