

**INFORME DE GESTION  
PROGRAMA MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN  
ABRIL - JUNIO  
2015**

**CLAUDIA MARIA OROZCO YEPES**  
ENLACE MUNICIPAL MÁS FAMILIAS EN ACCIÓN  
ASESOR DESPACHO ALCALDE

**Bucaramanga, octubre 7 de 2015**

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| 1. GENERALIDADES .....   | 3  |
| 1.1. PROPÓSITO y OBJETIVOS DEL PROGRAMA.....                             | 3  |
| 1.1.1. Propósito: .....  | 3  |
| 1.1.2. Objetivos .....   | 3  |
| 2. GESTION DEL PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION EN NUESTRO MUNICIPIO..... | 4  |
| 2.1. PAPEL DE LAS TIC'S EN LA EJECUCION DEL PROGRAMA.....                | 4  |
| 2.1.1. REDES SOCIALES.....   | 4  |
| 2.1.2. PAGINA WEB.....   | 4  |
| 2.1.3. VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS .....                                 | 5  |
| 2.2. PROCESOS OPERATIVOS DEL PROGRAMA .....                              | 6  |
| 2.2.1. PAGOS DE INCENTIVOS .....   | 7  |
| 2.2.2. ATENCION A LOS BENEFICIARIOS .....                                | 9  |
| 2.2.3. REGISTRO DE NOVEDADES .....                                       | 9  |
| 2.2.4. ATENCION A LA POBLACION EN CONDICION DE DESPLAZAMIENTO.....       | 10 |
| 2.2.5. BIENESTAR COMUNITARIO.....  | 11 |
| 3. OTROS PROGRAMAS DEL DPS EN NUESTRO MUNICIPIO .....                    | 11 |
| 3.1. JOVENES EN ACCION.....  | 11 |

## 1. GENERALIDADES

Con el fin de continuar con la proyección establecida para el año 2.015 por el Gobierno Nacional, la Administración Municipal en unión con el Departamento para la Prosperidad Social (DPS) continúa dirigiendo, coordinando y ejecutando éste gran proyecto para la superación de la pobreza y la generación de condiciones de equidad focalizando a las familias con menos recursos económicos y más vulnerables (con niñas, niños y jóvenes menores de 18 años) a través del Programa Más Familias en Acción y motivándolos con un complemento a sus ingresos denominado **INCENTIVO**, para un mejor desarrollo educativo y de salud.

En éste segundo trimestre del año 2.015 el Enlace Municipal continuó con los objetivos del Programa, apoyado por la Administración Municipal en el cumplimiento del convenio interadministrativo N° 653 firmado el 25 de Julio de 2012 en referencia al personal de apoyo debidamente capacitado en los procesos que maneja el Programa.

A corte del **30 de Junio de 2015** contamos con **17.937** familias inscritas de acuerdo a los parámetros establecidos en la Ley 1532 de Junio de 2012.

### 1.1. PROPÓSITO y OBJETIVOS DEL PROGRAMA

#### 1.1.1. Propósito:

El Programa tiene como propósito aumentar y en algunos casos mantener la inversión que las familias en extrema pobreza hacen sobre el capital humano de sus hijos.

#### 1.1.2. **Objetivos**

Los objetivos del Programa son:

- (a) Reducir la inasistencia y deserción de los alumnos de educación primaria y secundaria.
- (b) Complementar el ingreso de las familias con niños menores de siete años en extrema pobreza para incrementar el gasto en alimentación.
- (c) Aumentar la atención de salud de los niños menores de siete años.
- (d) Mejorar prácticas de cuidado de niños en aspectos tales como salud, nutrición, estimulación temprana y prevención de la violencia intrafamiliar.

El instrumento a ser utilizado para lograr estos objetivos es el subsidio condicionado. Este subsidio consiste en otorgar a la madre de familia de la población objetivo un apoyo monetario directo a

cambio del cumplimiento de compromisos por parte de la familia<sup>1</sup>. El instrumento suele ser mucho más eficaz y eficiente que los programas de transferencias en especie.

## 2. GESTION DEL PROGRAMA MAS FAMILIAS EN ACCION EN NUESTRO MUNICIPIO

### 2.1. PAPEL DE LAS TIC'S EN LA EJECUCION DEL PROGRAMA

El enlace municipal del programa Más Familias en Acción del municipio de Bucaramanga, con el interés constante de brindar una mejor atención y tener una mayor cobertura con facilidades para los beneficiarios, cuenta con las redes sociales como Facebook y página WEB

#### 2.1.1. REDES SOCIALES

En el cuadro No 1, se reflejan las consultas que realizan los beneficiarios a través de Facebook, en donde permanentemente estamos en contacto a través del Chat, dando respuesta oportuna a todas las inquietudes que las titulares tengan con respecto a los procesos que el programa adelanta en cada periodo.

Se evidencia un incremento mensual debido a procesos como la actualización escolar de 2015 que se ejecutó durante el periodo del informe.

| MES                             | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|---------------------------------|-------|------|-------|
| FAMILIAS ATENDIDAS POR FACEBOOK | 182   | 171  | 324   |

**Cuadro No 1**

#### 2.1.2. PAGINA WEB

Contamos con un dominio “[www.pfa-bucaramanga-santander.gov.co](http://www.pfa-bucaramanga-santander.gov.co)”, el cual fue gestionado con el programa gobierno en línea, sin ningún costo para el municipio, en la cual se publican todas las noticias fechas de pagos, novedades, fechas de apertura de verificación de compromisos, dirigidas a las madres titulares del programa y la comunidad en general.

A corte 30 de Junio del año en curso hemos recibido un total de **85.527** visitas. Número muy representativo ya que demuestra el interés permanente de los beneficiarios respecto al Programa.

Adicionalmente se reciben por este medio, derechos de petición y se publican edictos de interés de la población beneficiaria tal como lo muestra en cuadro No 2.

| SERVICIOS PRESTADOS EN LA WEB | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|-------------------------------|-------|------|-------|
| NOTICIAS                      | 10    | 8    | 11    |
| EDICTOS                       | 1     | 0    | 1     |
| DERECHOS DE PETICION          | 13    | 9    | 16    |

Cuadro No 2

### 2.1.3. VERIFICACIÓN DE COMPROMISOS

2.1.3.1. **Cumplimiento de compromisos salud.** El municipio a través del DPS REGIONAL SANTANDER, suministro a las Instituciones de Salud (IPS) una clave de acceso al SIFA (sistema de información de más familias en acción), para que ellos realicen el proceso de verificación de la asistencia a citas de control de crecimiento y desarrollo de los beneficiarios en edad de 0 a 7 años, a través del cruce de base de datos con los RIP'S (registros individuales de prestación de servicios de salud).

IPS QUE REPORTAN INFORMACION A MAS FAMILIAS EN ACCION DE BUCARAMANGA:

1. ISABU – todos los centros de salud de Bucaramanga
2. uba Coomeva
3. uba meseta - Coomeva
4. ips Comultrasan Bucaramanga
5. ips foscal (cañaveral) - afiliados de nuevas eps
6. ips clínica chicamocha (conucos) – afiliados de eps famisanar

2.1.3.2. **Cumplimiento de compromisos Educación.** Asimismo, las entidades de educación públicas y algunas privadas del municipio realizan el procedimiento de la misma manera que lo hacen la IPS, teniendo acceso al SIFA.

1. Todas las instituciones PUBLICAS DEL Municipio
2. Gimnasio popular comuneros
3. Colegio Acoandes
4. Fundacion Estructurar
5. Fundetec

6. Colegio Pedagógico Ellen Key
7. Colegio Fernando de Aragón.
8. Colegio Americano
9. Fundecol
10. Nuestra señora del perpetuo Socorro
11. Col Cristiano Camino Emaus
12. Col Cooperativo Comfenalco
13. Col Adventista Libertad.
14. Col San Vicente Ferrer
15. Colegio Nuevo Gandhi
16. Colegio Rey David
17. Colegio Suramericano Simón Bolívar
18. Colegio Militar General Santander
19. Colegio Colombo Venezolano CECOVE
20. Instituto educativo Líderes del futuro
21. Colegio integrado de capacitación de Santander
22. Colegio del sagrado corazón
23. Colegio cooperativo de Bucaramanga
24. Corporación educativa de Santander
25. Colegio maría auxiliadora
26. Colegio universal de la ciencia
27. Colegio reggio Amelia
28. Colegio san José de pignatelli
29. Fundación instituto educativo pentecostal

El uso de las TIC'S con las IPS e instituciones educativas del municipio, hace que a través de la tecnología, se eviten desplazamientos de la población (transporte, tiempo, etc.) y se optimicen los procesos en bien de la población objetivo.

Los funcionarios adscritos al programa hacen seguimiento y acompañamiento a las instituciones durante los periodos operativos para garantizar que ningún beneficiario se quede sin verificar.

## 2.2. PROCESOS OPERATIVOS DEL PROGRAMA



Carrera 27 No. 33-12  
Conmutador: 6347462

Web: [www.pfa-bucaramanga-santander.gov.co](http://www.pfa-bucaramanga-santander.gov.co)  
Email: [admin@pfa-bucaramanga-santander.gov.co](mailto:admin@pfa-bucaramanga-santander.gov.co)

### 2.2.1. PAGOS DE INCENTIVOS

El pago de los incentivos se realiza a las familias después de efectuar la respectiva verificación de compromisos de los beneficiarios en salud y educación.

Durante el periodo de este informe se realizaron el segundo y tercer pago del año 2015 así:

**2º PAGO:** El pago del incentivo se realizó en el período comprendido del 28 de Abril al 19 de Mayo. Correspondió a la liquidación de los periodos de verificación en Salud de Noviembre-Diciembre de 2014 únicamente. En educación no se realizó liquidación debido a que el periodo a verificar de los meses de Diciembre 2014 y Enero 2015, los beneficiarios no estudian, y no tienen derecho al incentivo tal y como lo estipula el manual operativo del departamento de la prosperidad social DPS. (Ver cuadro No 3.)

**3º PAGO:** El pago del incentivo se realizó del 7 al 27 de Julio. Correspondió a la liquidación de los periodos de verificación en Salud de Enero-Febrero 2015 y en Educación Febrero-Marzo 2015. (Ver cuadro No 3.)

| VARIABLES                       | FAMILIAS BENEFICIADAS | 2º PAGO        | FAMILIAS BENEFICIADAS | 3º PAGO          |
|---------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------------|------------------|
| <b>FAMILIAS BANCARIZADAS</b>    | 5.872                 | \$ 818.228.519 | 11.912                | \$ 1.476.981.331 |
| <b>FAMILIAS NO BANCARIZADAS</b> | 816                   | \$ 113.704.781 | 1.243                 | \$ 154.120.869   |
| <b>FAMILIAS CON INCENTIVO</b>   | 6.688                 | \$ 931.933.300 | 13.155                | \$ 1.631.102.200 |

**Cuadro No 3**

### 2.2.1.1. INDICADORES DE COBRO DE INCENTIVOS EN BUCARAMANGA

| Resultado cobros Segundo Pago 2015 |                        |                             |                  |   |                    |                    |                   |
|------------------------------------|------------------------|-----------------------------|------------------|---|--------------------|--------------------|-------------------|
| FAMILIAS LIQUIDADAS                | RESULTADO BANCARIZADAS |                             |                  | RESULTADO NO BANCARIZADAS - GIROS   |                    |                    | % TOTAL DE COBRO* |
|                                    | Total bancarizadas     | Abono exitoso               | Rechazos         | Total NO bancarizadas   | Giros cobrados     | Giros NO cobrados  |                   |
| Sisben.....                        | 2878                   | 2738 → 2736 - 99,9%         | 2 - 0,07%        | 140 →   | 82 - 44,2%         | 78 - 55,7%         | 97,2%             |
| Desplazados.....                   | 2573                   | 1943 → 1943 - 100%          | 0 - 0%           | 630 →   | 441 - 70%          | 189 - 30%          | 92,6%             |
| Unidos.....                        | 1237                   | 1191 → 1191 - 100%          | 0 - 0%           | 46 →  | 24 - 52,1%         | 22 - 47,8%         | 98,2%             |
| Indígenas.....                     | 0                      | 0 → 0 n.a %                 | 0 n.a %          | 0 →   | 0 - n.a %          | - %                | n.a %             |
| <b>TOTAL.....</b>                  | <b>6688</b>            | <b>5872 → 5870 - 99,96%</b> | <b>2 - 2,99%</b> | <b>816 →</b>  | <b>527 - 64,5%</b> | <b>289 - 35,4%</b> | <b>95,6%</b>      |
| Indicador de cobro por giro.....   | DR                     |                             |                  | *%Total del cobro: ((abono exitoso + giros cobrados) / familias liquidadas) * 100 |                    |                    |                   |

| Resultado cobros Tercer Pago 2015 |                        |                               |                  |   |                    |                    |                   |
|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|------------------|---|--------------------|--------------------|-------------------|
| FAMILIAS LIQUIDADAS               | RESULTADO BANCARIZADAS |                               |                  | RESULTADO NO BANCARIZADAS - GIROS   |                    |                    | % TOTAL DE COBRO* |
|                                   | Total bancarizadas     | Abono exitoso                 | Rechazos         | Total NO bancarizadas   | Giros cobrados     | Giros NO cobrados  |                   |
| Sisben.....                       | 5238                   | 5074 → 5072 - 99,9%           | 2 - 0,04%        | 164 →   | 82 - 50%           | 82 - 50%           | 98,4%             |
| Desplazados.....                  | 5106                   | 4075 → 4072 - 99,9%           | 3 - 0,07%        | 1031 →  | 805 - 78,0%        | 226 - 21,9%        | 95,5%             |
| Unidos.....                       | 2811                   | 2763 → 2761 - 99,9%           | 2 - 0,07%        | 48 →  | 25 - 52,0%         | 23 - 47,9%         | 99,1%             |
| Indígenas.....                    | 0                      | 0 → 0 n.a %                   | 0 n.a %          | 0 →   | 0 - n.a %          | - %                | n.a %             |
| <b>TOTAL.....</b>                 | <b>13155</b>           | <b>11912 → 11905 - 99,94%</b> | <b>7 - 0,06%</b> | <b>1243 →</b>   | <b>912 - 73,3%</b> | <b>331 - 26,6%</b> | <b>97,4%</b>      |
| Indicador de cobro por giro.....  | DR                     |                               |                  | *%Total del cobro: ((abono exitoso + giros cobrados) / familias liquidadas) * 100 |                    |                    |                   |

### 2.2.2. ATENCION A LOS BENEFICIARIOS

El Programa atiende a sus beneficiarios de manera presencial en la cra 27 No 33-12 donde se recibe de manera personalizada para la entrega de los documentos relacionada con pagos, novedades, verificaciones y reclamos. Adicionalmente se atiende telefónicamente a través del Pbx 6347462 (Ver cuadro No 4).

| ATENCION TELEFONICA Y PRESENCIAL SEGUNDO TRIMESTRE 2015 |              |                     |
|---|--------------|---------------------|
| MES   | CALL CENTER  | ATENCION PRESENCIAL |
| ABRIL   | 1.222        | 1.355               |
| MAYO  | 981          | 1.444               |
| JUNIO   | 1.301        | 832                 |
| <b>TOTALES</b>  | <b>3.504</b> | <b>3.631</b>        |

Cuadro No 4

Se evidencia mayor afluencia en los meses de Abril y Junio debido a que son fechas de pago de incentivos.

### 2.2.3. REGISTRO DE NOVEDADES

De igual manera en el segundo trimestre se realizaron **3.396** novedades a los beneficiarios en referencia (cambio de datos generales, traslado de municipio, entrada de beneficiarios, retiro de familia, suspensión de la familia, cambio de grupo poblacional, cambio documento de identidad, suspensión miembro de la familia y otras). (Ver cuadro No 5).

| NOVEDAD                       | 2º PAGO | %    | 3º PAGO | %     |
|-------------------------------|---------|------|---------|-------|
| Cambio de datos generales     | 513     | 54.6 | 424     | 17.2  |
| Cambio documento de identidad | 139     | 14.7 | 248     | 10.0  |
| Traslado de municipio         | 37      | 3.93 | 40      | 1.62  |
| Entrada de beneficiarios      | 125     | 13.3 | 98      | 3.98  |
| Retiro de familia             | 4       | 0.42 | 2       | -     |
| Retiro de beneficiario        | -       | -    | 1.388   | 56.15 |

Carrera 27 No. 33-12

Conmutador: 6347462

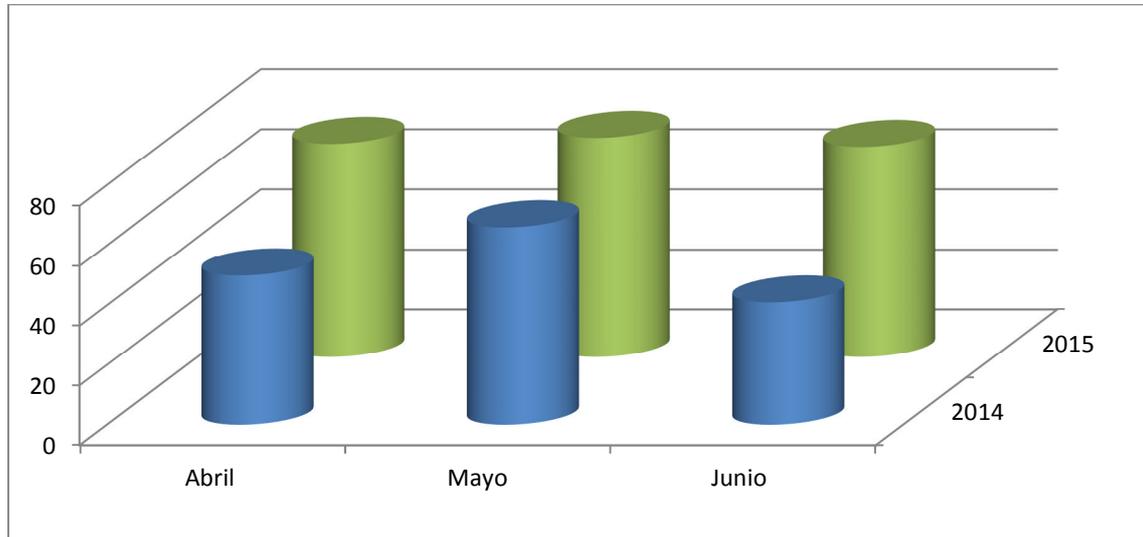
|                                  |            |               |              |                |
|----------------------------------|------------|---------------|--------------|----------------|
| Suspensión de la familia         | -          | -             | -            | -              |
| Cambio de grupo poblacional      | 29         | 3.08          | 19           | 0.77           |
| Suspensión miembro de la familia | -          | -             | -            | -              |
| Otras                            | 92         | 9.75          | 238          | 9.68           |
| Rechazadas                       | 2          | 0.20          | 13           | 0.53           |
| <b>TOTAL DE NOVEDADES</b>        | <b>939</b> | <b>99.98%</b> | <b>2.457</b> | <b>99.93 %</b> |

Cuadro No 5

#### 2.2.4. ATENCION A LA POBLACION EN CONDICION DE DESPLAZAMIENTO

Durante este segundo semestre se han recibido un total de **214** inscripciones de población en situación de desplazamiento, los cuales tienen prioridad según el manual operativo del programa ya que esta población puede ser inscrita en cualquier momento.

A continuación se presenta un comparativo de los años 2014 y 2015 donde se evidencia el comportamiento de inscripciones durante los mismos meses. (Ver Grafica 1)



Grafica No 1

El fenómeno del desplazamiento hace que Bucaramanga no sea la excepción en comparación con otras ciudades. Se observa un aumento de **25%** de las inscripciones.

### 2.2.5. BIENESTAR COMUNITARIO

Durante los días 13 y 15 de Mayo se realizó el primer Encuentro de Bienestar con madres líderes del programa. El lugar fue la Biblioteca Gabriel Turbay, allí se lanzó la campaña de blindaje electoral propiciada por el departamento de prosperidad social DPS.

A partir de esta fecha se suspendieron todo tipo de encuentros de bienestar comunitario para dar transparencia a los comicios electorales del país.

## 3. OTROS PROGRAMAS DEL DPS EN NUESTRO MUNICIPIO

El departamento de la prosperidad social ejecuta en el municipio otros programas como lo es JOVENES EN ACCION

Este componente involucra al municipio a dar apoyo logístico a las actividades que se realizan, puesto que la parte operativa es ejecutada directamente por la regional Santander

### 3.1. JOVENES EN ACCION



Tomando como base la información suministrada por la Coordinación Nacional del Programa Jóvenes en Acción, respecto a los consolidados con corte a 30 de Junio 2015 (ver Cuadro No 6)

| MUNICIPIO   | REGISTRO<br>2014 | REGISTRO<br>2015 | MATRICULADOS<br>SENA | META DE MATRICULADOS<br>AL FINALIZAR 2015 |
|-------------|------------------|------------------|----------------------|---|
| BUCARAMANGA | 11.204           | 14.612           | 2.195                | 2.200                                     |

Cuadro No 6

Durante el periodo de este informe, la Dirección de Ingreso Social del Departamento para la Prosperidad Social firmó convenio interadministrativo con la Universidad Industrial de Santander UIS, para implementar el Programa Jóvenes en Acción con los estudiantes activos que estén matriculados en los primeros cuatro periodos de formación académica en las sedes de Bucaramanga, Málaga y Barrancabermeja. Proceso que aumento los beneficiarios del municipio en un total de 3.408 inscripciones.

El programa jóvenes en acción ha realizados trasferencia de recursos a sus beneficiarios por valor de \$ 2.278.400.000.