PROSPERIDAD SOCIAL

GUÍA OPERATIVA

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN -FA

Departamento Administrativo Para la Prosperidad Social
Bogotá, octubre 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN **3**
1. OBJETIVO DE LA GUÍA **3**
2. ALCANCE DE LA GUÍA **3**
3. SIGLAS **3**
4. REFERENCIAS NORMATIVAS **4**
5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN **4**
5.1 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE SYE **4**
5.1.1 Objetivo del sistema de seguimiento y evaluación **5**
5.1.2 Alcance del sistema de seguimiento y evaluación **5**
5.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA 5
5.2.1 Cadena de valor de FA **5**
5.2.2 Procesos del SSyE **8**
5.2.2.1 Seguimiento 9
Seguimiento a nivel operativo 9
a. Seguimiento al componente de entrega de incentivos 9
b. Seguimiento al componente bienestar comunitario 15
c. Seguimiento a los convenios interadministrativos 16
d. Seguimiento a otras acciones 16
Seguimiento a nivel táctico 18
Procedimiento para realizar el seguimiento 20
Responsables del seguimiento 20
***5.2.2.2* Evaluación** 21
Evaluación de procesos operativos 21
Evaluación de impactos 22
Metodologías de evaluación 23
Procedimiento y responsables para realizar la evaluación 25
Anexo 1. Indicadores para el seguimiento y evaluación FA 26
Anexo 2. Indicadores componentes FA 28
Anexo 3. Ficha de seguimiento – nivel nacional 32
Anexo 4. Ficha de seguimiento – nivel regional 33
Anexo 5. Ficha de seguimiento – nivel municipal 34

INTRODUCCIÓN

El seguimiento y la evaluación como procesos integrantes de la gestión pública se orientan, junto con los procesos de planificación y ejecución, a la conformación de un sistema estratégico, articulado y transversal para la gestión del programa Familias en Acción -FA en función del cumplimiento de los productos, resultados e impactos.

1. OBJETIVO DE LA GUÍA

Desarrollar los procesos del sistema de seguimiento y evaluación-SSyE establecidos en el Manual Operativo-MO del programa FA, describiendo la metodología, especificando los mecanismos, procedimientos y responsables para realizar el seguimiento y la evaluación y su difusión a los diferentes actores participantes del programa.

2. ALCANCE DE LA GUÍA

La guía está dirigida a las entidades, actores y familias participantes del programa y en especial a los responsables directos de realizar los procesos de seguimiento y evaluación de FA.

3. SIGLAS

CCD	Control de Crecimiento y Desarrollo
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DTMC	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
DNP	Departamento Nacional de Planeación
ECV	Encuesta de Calidad de Vida
EPR	Evaluaciones Participativas Rápidas
FA	Familias en Acción
GEIH	Gran Encuesta Integrada de Hogares
GIT	Grupo Interno de Trabajo
IPM	Índice de Pobreza Multidimensional
MO	Manual Operativo
NN	Niños y Niñas
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes
PND	Plan Nacional de Desarrollo

POA	Plan Operativo Anual
PAABS	Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios
PQRyD	Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias
SIFA	Sistema de Información de Familias en Acción
SINERGIA	Sistema Nacional de Evaluación de Gestión y Resultados
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios para Programas Sociales
SISGESTIÓN	Sistema para la Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional
SGI	Sistema de Gestión Integral
SPI	Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión
SSyE	Sistema de Seguimiento y Evaluación
SyE	Seguimiento y Evaluación
TMC	Transferencias Monetarias Condicionadas

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- **Ley 1532 de 2012,** por medio de la cual se adoptan unas medidas de política y se regula el funcionamiento del programa Familias en Acción.
- **Decreto 2094 de 2016**, por la cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social.
- **Resolución 00401 de 2018,** por la cual se establecen los grupos internos de trabajo del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social.
- Manual Operativo del programa Familias en Acción vigente.

5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

5.1 PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE SYE

El seguimiento y la evaluación-SyE son procesos operativos por medio de los cuales se genera información permanente, pertinente, oportuna y veraz, para el fortalecimiento de la toma de decisiones, con el fin de garantizar que los procesos operativos, actividades, recursos y medios utilizados permitan obtener, de manera eficiente, los resultados e impactos esperados con la intervención del programa. Estos dos procesos operativos articulados entre sí conforman el sistema de seguimiento y evaluación de FA.

5.1.1 Objetivo del sistema de seguimiento y evaluación

Identificar sobre la marcha, mediante el seguimiento, las alarmas e inconsistencias referentes a los procesos operativos y a los productos alcanzados, señales que determinan la formulación de acciones correctivas y oportunas para su ejecución eficiente y efectiva. Por medio de la evaluación, medir la incidencia que tiene la entrega de los incentivos en la población objetivo, así como el logro de los resultados e impactos alcanzados con la ejecución del programa.

5.1.2 Alcance del sistema de seguimiento y evaluación

El programa FA desde su diseño ha incorporado la operación de un sistema de seguimiento y evaluación SSyE como parte integral de su gestión. Se entiende el SSyE como el conjunto de metodologías e instrumentos que permiten la captura de información para determinar sí el programa está cumpliendo con las metas trazadas y está logrando los resultados e impactos definidos. El sistema inicia con el seguimiento a los insumos y actividades, transformados en procesos operativos y termina con la evaluación de impacto del programa.

El sistema de seguimiento y evaluación de FA es un sistema transversal que permite identificar los avances en los componentes del programa, en sus respectivos procesos operativos, en las actividades y metas trazadas.

5.2 ESTRUCTURA DEL SISTEMA

El SSyE se soporta sobre la cadena de valor[1] de FA en sus tres niveles: estratégico, táctico y operativo. A su vez, el sistema se compone de dos procesos: el seguimiento y la evaluación.

5.2.1 Cadena de valor de FA

La cadena de valor permite realizar el seguimiento y la evaluación desde los insumos y actividades definidas para cada uno de los procesos operativos de los componentes de FA, hasta identificar los resultados e impactos del programa. Su formulación inicia con la

[1] *Cadena de valor: corresponde a un modelo teórico usado en el marco de la planeación estratégica que describe la relación de procesos de un programa para la generación de valor al cliente final. Su objetivo es maximizar la creación de valor minimizando los costos. Actualmente el DNP exige a las entidades la formulación de los proyectos de inversión pública nacional bajo este esquema.*

identificación del nivel estratégico, sigue con el nivel táctico y por último define el nivel operativo.

- **Nivel estratégico: ¿Para qué se lleva a cabo el programa?**
  Se refiere a la observación del cumplimiento de los objetivos estratégicos propuestos por el programa (se traducen en los **impactos** – fines últimos perseguidos por el programa).

  Objetivo FA: Contribuir a la superación y prevención de la pobreza y a la formación de capital humano.

- **Nivel táctico: ¿Qué lleva a cabo el programa?**
  Se refiere a la comprobación de la entrega de los **productos** y al logro de los **resultados**, constituyendo la razón de ser del programa (propósito general – medio para el alcance de los impactos).

  Productos de FA: apoyo monetario directo a la familia participante y la articulación con acciones complementarias que buscan impulsar la asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo-CCD de los niños y niñas-NN menores de 6 años e incentivar la asistencia y permanencia escolar de los niños, niñas y adolescentes-NNA entre 4 y 20 años. Así como, la participación de las familias en estrategias complementarias focalizadas y en los espacios promovidos por el programa, orientados a mejorar sus condiciones de vida.

- **Nivel operativo: ¿Cómo se alcanzan los productos del programa?**
  Se refiere a la revisión de la ejecución de las **actividades** y el uso de los **insumos** utilizados para el cumplimiento del propósito general. Estas actividades e insumos relacionados se convierten en las actividades por medio de los cuales se ejecutan los componentes de FA.

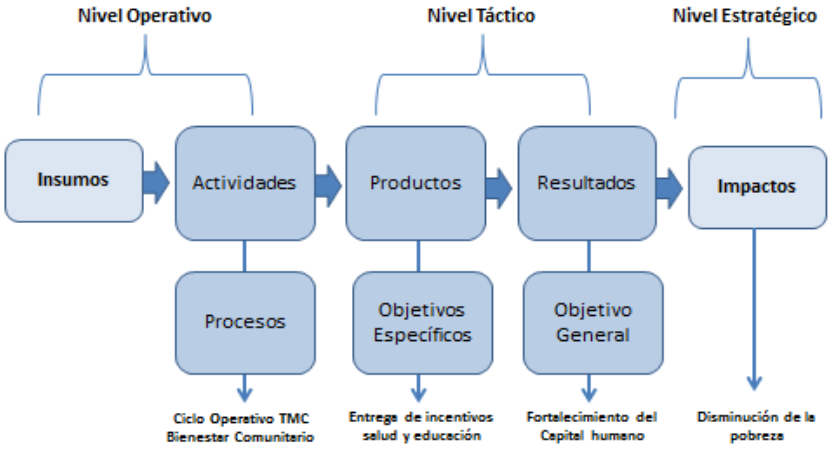
  Componente entrega de incentivos o TMC: mediante este componente se ejecuta el ciclo operativo del programa que incluye los **procesos operativos** de focalización, inscripciones, verificación de compromisos, novedades, liquidación y entrega de incentivos, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

  Componente de bienestar comunitario: por medio del cual se realizan acciones para:
  i) impulsar acciones que fortalezcan las capacidades individuales y colectivas de los participantes de FA

ii) promover el acceso y cobertura de la oferta educativa y de salud, así como la oferta complementaria que mejore las condiciones de vida de las familias participantes del programa

iii) estimular la participación ciudadana y el fortalecimiento de la comunidad.

Gráfico 1. Cadena de valor FA



Fuente: elaboración propia

La definición y alcance de cada uno de los niveles de la cadena de valor de FA se presentan en el cuadro No.1.

Cuadro No. 1. Cadena de valor de FA

Nivel	SSyE	Definición y Alcance
Estratégico	Impactos	***Los impactos corresponden a los cambios de largo plazo*** producidos por el programa en la población. Pueden ser positivos o negativos, directos o indirectos. Para FA se relacionan con la contribución para la superación de la pobreza y el fortalecimiento del capital humano.
Táctico	Resultados	***Los resultados son cambios directos de corto y mediano plazo*** producidos en la población participante como efecto de la entrega de los productos. En FA se puntualizan en los logros educativos y el estado de salud de los NNA participantes del programa.

Nivel	SSyE	Definición y Alcance
Táctico	Productos	Corresponden a los ***bienes y servicios*** entregados a los participantes del programa, como medios para el alcance de los resultados e impactos perseguidos por el programa. En el caso de FA se concretan en la entrega de los incentivos o transferencias monetarias condicionadas.
Operativo	Actividades	Las acciones sobre las que recae el seguimiento y la evaluación, son aquellas que relacionadas entre sí aportan a la transformación de elementos de entrada en productos específicos. Se clasifican en: 1. Operativas: acciones desarrolladas para la generación de los productos entregados por el programa. Se concentran en los procesos operativos del componente de entrega de incentivo y las actividades de las líneas de bienestar comunitario de FA. 2. Otras acciones: actividades requeridos para el correcto funcionamiento de los componentes del programa y para el cumplimiento de los objetivos de FA en los cuales intervienen los grupos de trabajo transversales de la DTMC.
Operativo	Insumos	Recursos físicos, humanos, financieros e informativos requeridos para la implementación de las acciones operativas y las otras acciones.

Fuente: elaboración propia

Los productos de FA, obtenidos con la ejecución de los procesos operativos se convierten en el núcleo fundamental de la gestión del programa:

i) a nivel operativo de la cadena, se identifica sí se están llevando a cabo de la manera esperada o si por el contrario se requiere implementar acciones orientadas a su mejoramiento;

ii) a nivel estratégico de la cadena, se convierten en el medio a través de los cuales se espera alcanzar los resultados e impactos del programa. Los indicadores del SSyE del programa para cada uno de los niveles de la cadena de valor se relacionan en el anexo 1.

5.2.2 Procesos del SSyE

El sistema de seguimiento y evaluación se realiza mediante dos grandes procesos: el seguimiento y la evaluación.

5.2.2.1 Seguimiento

Es el proceso de recolección permanente y sistemática de información que centra su atención en los niveles operativo y táctico de la cadena de valor de FA, al identificar el nivel de cumplimiento con la ejecución de los procesos y entrega de los incentivos en comparación a las metas trazadas. El objetivo del seguimiento es identificar sobre la marcha las alarmas, desviaciones e inconsistencias referentes a los procesos operativos y a los productos alcanzados, señales que determinan la formulación de acciones correctivas para su ejecución oportuna, eficiente y eficaz.

Seguimiento a nivel operativo

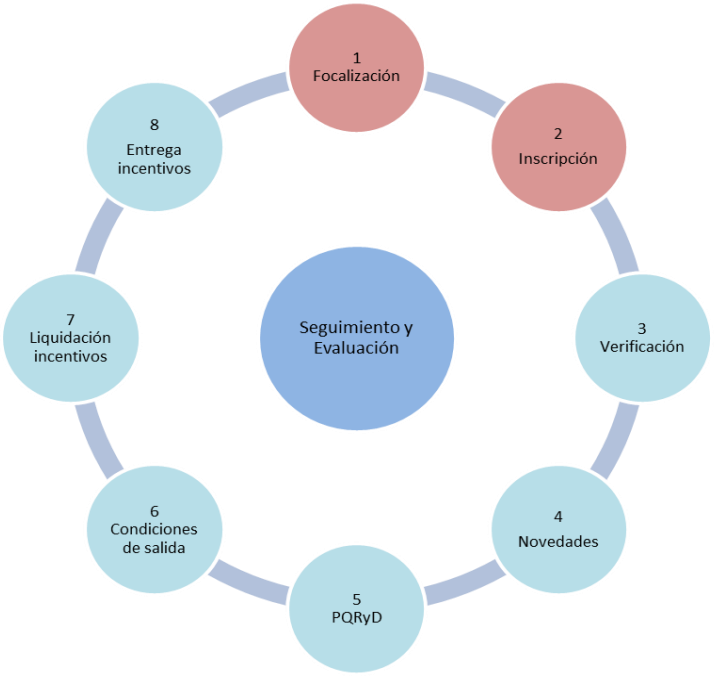
A nivel operativo, el seguimiento se realiza sobre tres tipos de acciones:

- **i)** las relacionadas con el ciclo operativo del componente de entrega de incentivos a las familias participantes;
- **ii)** los realizados en el marco del componente de bienestar comunitario;
- **iii)** las otras acciones esenciales para la operación de los dos componentes.

a. Seguimiento al componente de entrega de incentivos

Los procesos operativos de este componente conforman el ciclo operativo del programa: focalización, inscripciones, verificación de compromisos, novedades, liquidación de incentivos, entrega de incentivos y, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. A excepción de los procesos de focalización e inscripciones, los seis procesos restantes se realizan para cada periodo de entrega de incentivos, cada dos meses, es decir, seis veces al año.

Gráfico 2. Ciclo operativo FA



Fuente: elaboración propia

El seguimiento recoge información sobre la marcha de los procesos que le permita identificar posibles alarmas, desviaciones e inconsistencias y que conlleven a la formulación y puesta en marcha de acciones correctivas. La información recopilada y analizada en el marco del seguimiento para cada proceso se resume en el cuadro No. 2.

Cuadro No. 2. Información para el seguimiento - componente entrega de incentivos

Proceso operativo	Objetivo del proceso operativo	Información para el seguimiento
Focalización	Identificar y seleccionar a las familias pobres y vulnerables que cumplen los requisitos de inclusión a FA en cada uno de los municipios, distritos, corregimientos departamentales, resguardos y comunidades indígenas del país.	Familias potenciales de inscripción. Permite contar con una primera proyección sobre la cobertura de familias a inscribir en FA.
Inscripción	Vincular a las familias focalizadas al programa, por medio de la captura y/o actualización de la	Familias potenciales inscritas y no inscritas en el

Proceso operativo	Objetivo del proceso operativo	Información para el seguimiento
	información en el Sistema de Información de FA-SIFA. Mediante este proceso las familias realizan su vinculación voluntaria y se comprometen a cumplir con las corresponsabilidades definidas para el acceso a los incentivos otorgados por el programa.	programa. Permite analizar la cobertura de inscripción alcanzada frente al potencial de familias a vincular.
Verificación compromisos	Comprobar el cumplimiento de los compromisos de las familias inscritas en el programa para el acceso a los incentivos, específicamente los relacionados con la asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo-CCD y a la asistencia escolar.	Familias y NNA con cumplimiento de compromisos frente al potencial. Permite analizar el cumplimiento efectivo de las corresponsabilidades asumidas por las familias participantes.
Novedades	Atender los requerimientos e implementar los mecanismos técnicos para actualizar y/o corregir los datos o registros de las familias inscritas en FA, con el fin de contar con información actualizada y veraz sobre la cual se realicen los diferentes procesos del ciclo operativo del programa, en especial la liquidación y entrega de los incentivos.	Novedades presentadas, tipología y estado del trámite de las mismas. Permite determinar las dinámicas que con mayor frecuencia se presentan en las familias y medir el cumplimiento en tiempos de gestión.
Liquidación incentivos	Establecer el monto de los recursos a entregar, cada dos meses, a las familias participantes del programa que cumplen con los compromisos definidos por FA.	Familias y NNA que en cada periodo se les liquida incentivos de salud y/o educación, por cumplir con las condiciones. Permite establecer los productos del programa.
Entrega de incentivos	Trasferir los recursos a las familias participantes del programa, en forma eficiente, oportuna y transparente, con el fin de complementar el ingreso familias dirigido a mejorar la salud y educación de los NNA de las familias participantes del programa.	Familias a las cuales se les efectúo la transferencia de los incentivos, según modalidad (abono o giro bancario). Permite determinar aquellas cuentas que rechazan el

Proceso operativo	Objetivo del proceso operativo	Información para el seguimiento
		abono y las familias que no cobran los incentivos en cada periodo.
Peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Contar con instrumentos y mecanismos mediante los cuales el programa atiende y resuelve las solicitudes y manifestaciones de inconformidad sobre los procesos y servicios ofrecidos por FA, con el fin de garantizar un eficiente funcionamiento del programa y cumplir con los derechos establecidos en la normatividad respectiva.	PQRyD presentadas, tipología y estado de estas. Permite conocer las limitaciones de los procesos operativos y las fallas estructurales de la oferta de los servicios asociados a las condicionalidades, así como los tiempos de resolución de las PQRyD.
Condiciones de salida	Identificar a las familias y/o participantes que se encuentren incursos en una o varias causales de retiro del programa, con el fin de propender que los incentivos otorgados por FA sean efectivamente entregados a las familias que cumplan con los criterios de focalización y con las corresponsabilidades establecidas.	Registros y familias incursas en causales de suspensión y/o retiro. Permite identificar la magnitud de familias y NNA a quienes les fue aplicada la medida.

Fuente: elaboración propia

La obtención y análisis de esta información se hace de manera interna a partir de la definición de indicadores operativos y reportes generados por el SIFA, los cuales son consolidados en las fichas de seguimiento generadas para cada período de entrega de incentivos. Cada proceso cuenta con indicadores para su seguimiento, relacionados en el anexo 2.

Fichas de seguimiento por periodo

En cada período de entrega de incentivos los resultados de los indicadores operativos son consolidados en fichas de seguimiento territorial. Estas fichas resumen los resultados obtenidos en los diferentes procesos del ciclo operativo a nivel municipal, regional y nacional, a partir de las cuales se busca medir la gestión realizada en cada proceso operativo y de acuerdo con estos resultados, promover el análisis integral por parte de los diferentes actores institucionales responsables y detectar los requerimientos de acciones de mejora. Ver modelos de las fichas por nivel territorial en los anexos 3, 4 y 5.

- ***Clasificación de indicadores de cumplimiento a nivel municipal***

La metodología para la medición de cada uno de los procesos operativos del programa en cada municipio consiste en la comparación de los indicadores de cumplimiento de cada municipio frente al indicador promedio de cumplimiento del respectivo grupo de intervención al cual pertenece el municipio.

Los municipios se clasifican en 4 grupos de intervención, según criterios urbano-rurales y de pobreza[2], los cuales se encuentran conformados por:

- **Grupo 1:** Bogotá.
- **Grupo 2:** conformado por **21 ciudades capitales** departamentales (no se incluyen Quibdó ni Riohacha).
- **Grupo 3:** conformado por **512 municipios** caracterizados por tener un IPM menor a 70%.
- **Grupo 4:** conformado por **568 municipios** con un IPM del 70% o superior. Este grupo incluye a los corregimientos departamentales.

Esta clasificación permite una comparación entre municipios relativamente homogéneos.[3]

La comparación del indicador de cumplimiento del municipio con el indicador promedio del Grupo al que pertenece se clasifica así:

Cuadro No. 3. Clasificación del indicador de cumplimiento del municipio

Clasificación	Descripción	Alerta
Por encima del promedio	Los indicadores que superen ½ desviación estándar por encima del promedio	N.A
Dentro del rango del promedio	Los indicadores que se encuentren entre ½ desviación estándar por encima del promedio y ½ desviación estándar por debajo del promedio	N.A

[2] Ver Guía de Focalización y Cobertura Territorial programa FA
[3] Para el proceso operativo de entrega de incentivos por modalidad de giro, los grupos de municipios se modifican y su clasificación se realiza según el número de giros a realizar. Grupo 1: municipios con menos de 500 giros; Grupo 3: municipios con más de 1500 giros.

Bajo	Los indicadores que se encuentren entre ½ y 1 desviación estándar por debajo del promedio	**Amarilla**
Muy bajo	Los indicadores que superen 1 desviación estándar por debajo del promedio	**Roja**
Muy bajo seleccionado para observación	Contempla dos criterios de identificación: i) tienen los porcentajes más bajos dentro del grupo de cada indicador, se encuentran clasificados como Muy Bajo y ii) tienen un alto número de familias que no cumplen con el criterio. Así: ▪ **Verificación en educación:** municipios con indicador Muy Bajo, con menos del 90% en el periodo. ▪ **Verificación en salud:** municipios con indicador Muy Bajo, con niveles de cumplimiento muy bajo en los exigibles del periodo y los exigibles por arrastre. ▪ **Cobros por giro:** municipios con indicador Muy Bajo, con más de 100 familias que no cobran el giro en el periodo. ▪ **Levantamiento de suspendidos:** municipios con indicador Muy Bajo y con más de 50 registros que mantuvieron la suspensión en el periodo.	**Rojo intenso**

Fuente: elaboración propia

Esta regla permite establecer puntos de corte claramente definidos para identificar los municipios en situación crítica en cuanto al cumplimiento de las metas de FA o en riesgo ante esta situación y de acuerdo con el comportamiento general de todos los municipios del respectivo Grupo. Se consideran en ***"alerta amarilla"*** los municipios calificados como **bajo**, mientras que los municipios que se encuentren **muy bajo** del parámetro son considerados en ***"alerta roja"*.**

- ***Clasificación de indicadores de cumplimiento a nivel regional y nacional***

En las fichas de seguimiento regional y nacional, se consolidan los resultados de los indicadores calculados en las fichas municipales y corresponden a la suma de municipios de acuerdo con la clasificación de cada uno de los indicadores, lo que permite evidenciar el nivel de cumplimiento de cada uno de los municipios a cargo de la regional.

Por medio de estos resultados consolidados el programa establece el grado de cumplimiento en las metas a nivel nacional y determina el comportamiento de la gestión de cada una de las regiones y municipios para cada proceso operativo, información básica para definir las acciones correctivas y desarrollar las estrategias de fortalecimiento institucional en aquellos municipios y departamentos que presentan deficiencias operativas. Los resultados de los indicadores para cada periodo o ciclo liquidado se resumen en la ficha de seguimiento.

Con base en esta información el GIT de Seguimiento y Monitoreo elabora informes cuantitativos y cualitativos acumulativos semestrales que identifican el comportamiento de los procesos en diferentes periodos para el análisis comparativo de las variables e indicadores. Información que permite evaluar la gestión realizada a nivel nacional.

b. Seguimiento al componente bienestar comunitario

El programa realiza el seguimiento a las actividades del componente de bienestar comunitario, para las dos líneas de acción:

i) participación de las familias en los espacios pedagógicos impulsados por el programa;

ii) la articulación institucional con entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Cuadro No. 4. Información para el seguimiento- componente bienestar comunitario

Línea	Objetivo	Información para el seguimiento
Participación Social	Estimular la participación ciudadana de las familias en acciones que fortalezcan sus capacidades individuales y colectivas.	Información sobre la participación de las familias en los espacios pedagógicos promovidos por el programa.
Articulación institucional con entidades nacionales	Focalizar acciones de acceso y cobertura de la oferta educativa y de salud y de oferta complementaria que incida en las condiciones de vida de las familias participantes.	Registra el avance en el cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales establecidos en términos de cobertura de atención y resultados esperados sobre la población participante.
Articulación Institucional de	Coordinar acciones, programas y proyectos dirigidos a los diferentes grupos poblacionales participantes	Registra el avance en el cumplimiento de los acuerdos interinstitucionales establecidos en términos de cobertura

Línea	Objetivo	Información para el seguimiento
las Entidades Territoriales	del programa, según dinámicas y problemáticas de cada territorio.	de atención y resultados esperados sobre la población participante.

Fuente: elaboración propia

c. Seguimiento a los convenios interadministrativos

El Plan Operativo Anual-POA, es un instrumento de planeación y seguimiento a las obligaciones pactadas en los convenios interadministrativos suscritos entre Prosperidad Social y las Entidades Territoriales, para garantizar la ejecución del programa FA en los territorios. Su correcto diligenciamiento y seguimiento les permite a los responsables tomar a tiempo los correctivos a que haya lugar en el transcurso de la vigencia, para lograr el cumplimiento de los objetivos y las metas. Además, brinda orientaciones sobre el procedimiento y el producto a cumplir y busca generar las alertas de las actividades que se encuentran rezagadas y sobre las cuales se deben plantear acciones preventivas o correctivas.

El POA se diligencia a través de un aplicativo accedido en el Sistema de Información del programa Familias en Acción-SIFA, por medio un enlace, denominado "Módulo de Gestión POA", en el cual se adelanta el registro de avances de cada una de las actividades, según los cortes de cumplimiento y el cargue de evidencias asociadas a las actividades. Cada actividad está vinculada a una obligación específica del ente territorial.

Este módulo consta de tres fases:

- Registro de avances de cumplimiento de cada una de las actividades, a cargo de los enlaces municipales.
- Seguimiento a los cumplimientos, a cargo de las Direcciones Regionales.
- Reportes a cargo del Nivel Nacional.

d. Seguimiento a otras acciones

Adicional a los componentes de FA, el programa realiza otras acciones con gran incidencia para la obtención de los productos y resultados, como son:

i) actividades de mantenimiento del Sistema Integrado de Gestión-SIG;
ii) seguimiento a actividades de soporte para la gestión;
iii) seguimiento a las responsabilidades establecidas en los convenios interadministrativos firmados con los municipios y departamentos para la operación del programa en el respectivo territorio.

Cuadro No. 5. Información para el seguimiento – Otras acciones de FA

Actividad	Actor	Objetivo de la actividad	Información para el seguimiento
Mantenimiento y mejora del Sistema Integrado de Gestión-SIG	Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas-DTMC	Articular con la oficina asesora de planeación las actividades tendientes a la implementación y mantenimiento del SIG, participando del diseño de, procedimientos y métodos que permitan levantar acciones de mejora en los grupos de la DTMC	Datos e información registrada en las herramientas establecidas por el SIG, análisis de riesgos, evaluación de la satisfacción del ciudadano, reportes de producto y servicio no conforme, entre otras.
Actividades de soporte para la gestión	Dependencias del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social	Articular las acciones a nivel de la Entidad que se deben desarrollar para lograr la implementación del ciclo operativo, como la contratación, la interoperabilidad de sistemas de información, entre otros.	Avances de las actividades según plan de acción de la DTMC y de la herramienta de SISGESTIÓN, mediante la cual se controla el cumplimiento de las actividades y contrataciones planteadas. El seguimiento a las contrataciones se realiza mediante la herramienta del Plan Anual de Adquisición de Bienes y Servicios-PAABS
Articulación Institucional con Entidades Territoriales	Alcaldías Municipales y Gobernaciones	Cumplir con las obligaciones y actividades establecidas en los convenios interadministrativos en especial en garantizar la oferta en educación y salud para las familias participantes y responder por el funcionamiento del programa en el nivel municipal y/o corregimental.	Avances del cumplimiento de las obligaciones del convenio interadministrativo a través del Plan Operativo Anual–POA. A partir de estas obligaciones el programa realiza un seguimiento semestral, mediante la conformación de un Comité de Seguimiento al Convenio.

Fuente: elaboración propia

Seguimiento a nivel táctico

Los incentivos entregados a las familias participantes del programa son el medio a través del cual se esperan alcanzar los resultados e impactos del programa. Así, la entrega de estos incentivos se convierte en el ***producto*** directo del programa por medio del cual se busca que las familias, al cumplir las condicionalidades orientadas a la asistencia a los controles de crecimiento y desarrollo y a la asistencia escolar, contribuyan, en el mediano y largo plazo, a fortalecer su capital humano y mejorar sus condiciones de vida.

El seguimiento a los productos se realiza a través del Sistema Nacional de Evaluación de Gestión de Resultados-SINERGIA, administrado por el DNP, herramienta de trabajo interinstitucional y de información gerencial desarrollada en línea para la programación, gestión y seguimiento a las metas anuales y cuatrienales de gobierno incorporadas en el Plan Nacional de Desarrollo-PND.

Los indicadores a los cuales se les hace seguimiento a través de SINERGIA-Seguimiento son **indicadores de producto** que se actualizan bimestralmente, correspondiente a los períodos de entrega de incentivos del programa. Estos son los indicadores oficiales con los cuales se rinde cuentas a la ciudadanía y a la Presidencia de la República.

Cuadro No. 6. Indicadores de producto FA reportados a SINERGIA-Seguimiento

Frecuencia	Indicador de Producto	Descripción
Bimestral	Familias beneficiarias con transferencias condicionadas del programa FA	Promedio anual de familias con transferencias monetarias condicionadas. El indicador se calcula mediante un promedio ponderado, en el cual el numerador corresponde a la sumatoria de las familias con liquidación en cada periodo y el denominador son los números de periodos liquidados en el año. Se realizan 6 periodos de liquidación al año. En el segundo periodo de liquidación de cada año, se tiene una ponderación de 0,3, dado que en este periodo no se liquidan los incentivos para educación (calendario A, en donde se encuentran más del 99% de los NNA en edad escolar, participantes del programa); en los demás periodos la ponderación es 1.

		Fórmula de cálculo: **Primer periodo**: sumatoria de familias beneficiadas **Periodos dos a seis:** sumatoria de familias beneficiadas / n - 0,7 (donde n toma valores de 2 a 6)
Bimestral	Niños, niñas y adolescentes- NNA beneficiarios con transferencias condicionadas en educación del programa FA.	Promedio anual de menores con transferencias monetarias condicionadas en educación. Donde el numerador corresponde a la sumatoria de los NNA con liquidación en educación en cada periodo y el denominador es el número de ciclos liquidados en educación en el año (5 ciclos).
Bimestral	Niños y niñas- NN beneficiarios con transferencias condicionadas en salud del programa FA	Promedio anual de menores con transferencias monetarias condicionadas en salud. Donde el numerador es la sumatoria de los NN con liquidación en salud en cada periodo y el denominador es el número de ciclos liquidados en salud en el año (6 ciclos).

Fuente: elaboración propia

Adicionalmente, se realiza el seguimiento a la ejecución de recursos para la entrega de las transferencias a través del Sistema de Seguimiento a Proyectos de Inversión – SPI, el cual es administrado por el DNP. El SPI es una herramienta de análisis de gestión en materia de inversión pública mediante la cual se realiza el seguimiento al avance de las metas físicas y financieras de los proyectos de inversión. Es actualizado mensualmente y da cuenta del avance por período de entrega de incentivos de los siguientes **indicadores de producto**.

Cuadro No. 7. Indicadores de producto FA reportados a SPI

Frecuencia	Indicador de Producto	Descripción
Bimestral	Niños, niñas y adolescentes-NNA beneficiarios con transferencias condicionadas en educación del programa FA.	Número de NNA con transferencias condicionadas entregadas por el incentivo de educación.
Bimestral	Niños y niñas-NN beneficiarios con transferencias condicionadas en salud del programa FA.	Número de NN con transferencias condicionadas entregadas por el incentivo de salud.

Mensual	Eventos de bienestar comunitario para el fortalecimiento de prácticas para NNA.	Número de eventos de bienestar comunitario realizados.

Fuente: elaboración propia

A diferencia de los indicadores relacionados en el cuadro No. 6, los indicadores reportados en el SPI, corresponden a la información de cada ciclo de entrega de incentivos. Evidencian el avance en la entrega de los incentivos por parte de FA.

Procedimiento para realizar el seguimiento

En cada uno de los periodos de liquidación y entrega de incentivos se calculan los indicadores definidos para cada uno de los procesos operativos, así como los indicadores de producto relacionados con la entrega de los incentivos a las familias participantes. Estos indicadores son establecidos a partir de la información reportada por el sistema de información del programa-SIFA y consolidados en los diferentes instrumentos dispuestos para el seguimiento, entre ellos, las fichas de seguimiento.

Una vez se elaboran las fichas de seguimiento a nivel municipal, regional y departamental, son publicadas y socializadas por el GIT de Seguimiento y Monitoreo, a través de correo electrónico, a todos los GIT de la DTMC, así como a los equipos regionales del programa, las cuales sirven de insumo para realizar el seguimiento en territorio.

A partir de los insumos provenientes de las diversas fuentes de seguimiento como las fichas de seguimiento territorial, el avance de las matrices POA municipal y regional, así como los reportes de avance del plan de acción y de metas de gobierno, el GIT de Seguimiento y Monitoreo elabora semestralmente un informe de gestión en el cual incluye los avances y la información relevante para la toma de decisiones. Este grupo apoya a FA en la definición, documentación y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas que se requieran (no conformidades, mapa de riesgos y planes de acción).

Responsables del seguimiento

La responsabilidad del seguimiento recae en los diversos actores participantes del programa.

A nivel nacional:

- ***El Grupo Interno de Trabajo de Seguimiento y Monitoreo*:** define los lineamientos, instrumentos e indicadores para la medición permanente, oportuna y confiable

de los avances de los procesos del ciclo operativo del programa, del componente de bienestar comunitario y de las otras acciones del programa.

- ***Grupos Internos de Trabajo de la DTMC:*** realizan el seguimiento e implementan los diversos instrumentos diseñados y administrados por el GIT de Seguimiento y Monitoreo.

A nivel regional:

- ***Equipos de trabajo de FA*:** realizan el seguimiento de los procesos operativos de los componentes del programa en cada uno de los municipios de la región, de los indicadores consolidados a nivel regional y de las otras acciones de FA de su competencia.

- ***Comité de seguimiento al convenio interadministrativo*:** realiza la coordinación del seguimiento físico, técnico y administrativo al convenio con los entes territoriales cobertura de la regional.

A nivel departamental/municipal

Las administraciones departamentales y municipales, a través de los enlaces realizan el seguimiento operativo a los componentes del programa.

5.2.2.2 Evaluación

La evaluación tiene como propósito medir la incidencia de la entrega de los incentivos en los resultados e impactos esperados, buscando conocer los cambios producidos por la intervención del programa en la población participante. Centra principalmente su atención en los niveles táctico y estratégico de la cadena de valor.

No obstante, el programa puede desarrollar evaluaciones de los procesos operativos, orientados a determinar las limitaciones y potencialidades para alcanzar los productos, estas evaluaciones se dan generalmente en el marco de la implementación de nuevos esquemas, metodologías o procedimientos de atención.

Evaluación de procesos operativos

Esta evaluación busca identificar la dinámica del programa, sus instrumentos, mecanismos, procedimientos e insumos utilizados para la obtención de los productos

esperados. Para el caso de FA la evaluación se centra en los procesos del ciclo operativo.

Por medio de la evaluación de procesos operativos se determina el encadenamiento entre ellos, sus limitaciones y potencialidades para el logro de los productos programados, la eficiencia, oportunidad y la capacidad institucional para su ejecución. Se realiza durante la ejecución y determina si éste realmente funciona según los parámetros diseñados o sí por el contrario se requiere de acciones correctivas para una mayor eficiencia y efectividad de las metas esperadas.

Evaluación de impactos

Por medio de esta evaluación se miden los resultados e impactos generados en la población participante de FA como efecto de la intervención y de los productos entregados por el programa. Los resultados corresponden a los cambios generados en el corto y mediano plazo y los impactos a los cambios en el largo plazo, buscando los efectos directamente atribuibles al programa.

En el corto y mediano plazo los resultados pueden responder a preguntas sobre el conocimiento, habilidades adquiridas o cambios de comportamiento que pueden ser medidos en un período de tiempo más reducido, como por ejemplo: prevalencia de desnutrición, aumento en el uso de servicios de salud, aumento de matrícula escolar, incremento de asistencia escolar, tasa de deserción, aumento de consumo total, entre otros. En el largo plazo los impactos responden a preguntas sobre cambios en valores, condiciones sociales y económicas de las familias.

Por su parte, como se señaló anteriormente, los impactos corresponden al nivel estratégico de la cadena de valor y apuntan a metas de mayor alcance, en el caso de FA el nivel estratégico está relacionado con la contribución que hace el programa para la superación de la pobreza, la reducción de la desigualdad y la formación de capital humano.

En Colombia se cuenta con diversos índices oficiales que miden la pobreza, por lo general todos ellos elaborados sobre 5 dimensiones: ingresos; vivienda y servicios públicos; educación; salud y ocupación. Estas dimensiones incluyen entre 5 y 16 variables a medir.

Los indicadores más utilizados en el país para la medición de la pobreza son: línea de ingresos-LI, índice de pobreza multidimensional-IPM, necesidades básicas insatisfechas-NBI, índice de calidad de vida-ICV, índice de desarrollo humano-IDH y SISBEN.

Por medio de todos estos índices se puede identificar el impacto del programa en el conjunto de la población del país.

Metodologías de evaluación

Son diversas las metodologías de evaluación que se pueden emplear para identificar los logros de los resultados e impactos generados por el programa.

Las evaluaciones de impacto buscan identificar los efectos positivos y negativos directamente atribuibles a la intervención del programa en el bienestar o superación de la pobreza en la población. Las metodologías utilizadas para estas evaluaciones son cuantitativas y cualitativas, por lo general se desarrollan las dos con el fin de complementar sus análisis y resultados.

Dentro de las metodologías cuantitativas de evaluación con técnicas sofisticadas y robustas de medición de impactos se tienen:

Cuadro No. 8. Metodologías cuantitativas de evaluación de impacto

Metodología	Descripción
Diseño experimental o Aleatorio	Se denomina así cuando el programa o política se ha asignado de manera aleatoria (rifa o lotería) a una población homogénea al separar un grupo poblacional, que recibe la intervención (tratamiento) de otro grupo que no la recibe (control). En este caso, los grupos poblacionales son diferenciados únicamente por el hecho de que el grupo de tratamiento tuvo acceso al programa. Es un diseño de evaluación robusto y convincente porque no se presentan sesgos de selección, aunque su principal debilidad es que se basa en el supuesto que las características de los grupos comparados son iguales o muy similares.
Diseño cuasi experimental	Se habla de métodos cuasi experimentales (no aleatorios) para realizar una evaluación de impacto, cuando la asignación de beneficiarios al programa no ha creado grupos de tratamiento y de comparación aleatoria. Esto es que la elección de ser participante o no en el programa ha sido tomada por el individuo o por alguna otra persona (el gobierno) sin seguir un procedimiento aleatorio. Cuando se usan estas herramientas, se emplean técnicas estadísticas para crear un grupo de control lo más similar posible al grupo de tratamiento. Los dos grupos se comparan como en el caso anterior, pero aquí el investigador no tiene control sobre variables que no se están observando y que pueden crear diferencias entre los grupos que no deben atribuirse al programa. Este sesgo se puede controlar mediante técnicas estadísticas como variables de comparación e instrumentales, pero es difícil de eliminar por completo.

Diseño no experimental	Es el diseño menos robusto de todos, se utiliza normalmente cuando no se pueden crear grupos de comparación. Algunas veces toma medidas antes y después de la intervención sobre un grupo de tratamiento. Otras veces, se crea un grupo de comparación, pero no se cuenta con información previa a la intervención del programa y se hace un análisis ex post una sola vez. Este tipo de diseño funciona muy bien cuando se quiere hacer un análisis descriptivo o de cambios, pero es menos exacto para responder a preguntas de impacto.

Fuente: elaboración propia

Las evaluaciones de impacto del programa se han realizado por medio de metodologías de diseño cuasi experimental. Sin embargo, la expansión del programa tanto en cobertura territorial como poblacional hace que cada vez sea más complicada la conformación de los dos grupos (tratamiento y control) por lo que se requiere acudir a nuevas alternativas metodológicas de evaluación. Adicionalmente, en los grupos poblacionales especiales como los étnicos, la comparación entre grupos tratamiento y control es más compleja de realizar y en el caso de las comunidades indígenas las características específicas de cada pueblo requieren de otras opciones de evaluación.

Las metodologías cualitativas se convierten en otro medio por el cual se pueden construir las relaciones causales de impacto del programa, las cuales se basan en las percepciones de los beneficiarios. Estas metodologías también se pueden utilizar para las evaluaciones de procesos operativos.

Dentro de las principales técnicas cualitativas se tienen:

Cuadro No. 9. Metodologías cualitativas de evaluación[4]

Metodología	Descripción
Evaluaciones participativas rápidas - EPR	Métodos con participación de los beneficiarios quienes proporcionan información sobre su situación, los problemas de la colectividad y los cambios que se producen con el tiempo.
Grupos Focales	Conjunto de personas que documentan informalmente un tema específico relacionado con el programa evaluado. Se desarrolla por medio de un guion de temas trabajado por un moderador, quien explora las razones sobre los puntos de vista expresados por los participantes.
Entrevistas a profundidad	Por medio de las cuales se obtiene información sobre el punto de vista y la experiencia de las personas, instituciones o grupos.

[4] Guía para la evaluación de políticas públicas. Guías metodológicas SINERGIA. DNP 2012

Metodología	Descripción
Estudios de caso	Método de análisis de una situación compleja. Se basa en el entendimiento de ésta (tomado como un conjunto y dentro de su contexto), el cual se obtiene a través de su descripción y análisis.
Paneles de expertos	Revisión por pares, o por un grupo de referencia, conformado por expertos externos quienes proporcionan insumos en temas técnicos o de otra índole cubiertos por el estudio de la evaluación.

Fuente: elaboración propia

Procedimiento y responsables para realizar la evaluación

Las evaluaciones de FA, como programa de la política pública para la superación de la pobreza en el país se rigen por medio de las directrices y orientaciones impartidas por la Dirección de Evaluaciones de Políticas Públicas del DNP.

Una vez se define el momento de realizar la evaluación de impacto, se conforma el grupo de trabajo interdisciplinario con participación de los funcionarios de las Direcciones Técnicas de Evaluación de Políticas Públicas y de la Dirección Social del DNP así como de la Oficina Asesora de Planeación y la DTMC del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social. Este grupo es el responsable de la elaboración de los términos de referencia y de la supervisión de los procesos de contratación y ejecución de la evaluación.

Estas evaluaciones son realizadas por firmas externas, organizaciones o Universidades que cumplan con los criterios técnicos y económicos definidos en los términos de referencia para la respectiva contratación.

Realizado el proceso operativo de evaluación, los resultados son difundidos por medios de documentos y reuniones de trabajo con participación de las partes involucradas y demás interesados en el tema y se convierten en información básica para la toma de decisiones y el redireccionamiento del programa o la inclusión de los ajustes requeridos para su orientación hacia la consecución de los resultados e impactos esperados con su intervención.

Anexo 1. Indicadores para el seguimiento y evaluación FA

Nivel cadena de valor Descripción	Indicadores	Medios de Verificación
Estratégico – impacto Contribuir a la superación y prevención de la pobreza.	% de familias en pobreza y pobreza extrema por ingresos % de familias en pobreza y pobreza extrema por IPM	DANE – DNP GEIH - ECV
Táctico – resultados Fortalecer las aptitudes, capacidades y habilidades de los participantes del programa. Formación de capital humano	% de NN de 0-5 con desnutrición (crónica, aguda, global) % de NN menores de 6 meses con lactancia materna exclusiva % de NN entre 6 y 24 meses con lactancia materna complementaria % de NN con vacunación según norma PAI % de NN menores de 6 años con atención integral de primera infancia % de NNA de 4–18 años que asisten a las entidades educativas (transición, primaria, básica, media) Promedio de años de escolaridad % de NNA con extraedad escolar % de NNA que repiten año escolar Promedio de años de repitencia Deserción escolar Calidad de la educación (pruebas SABER) % de NNA entre 4 y 14 años que realizan trabajos laborales Consumo del hogar Consumo total y consumo de alimentos	Estudios de evaluación de impacto del programa
Táctico - productos Incentivos o TMC otorgados por el programa a las familias que cumplen con la asistencia a las citas de control de	**<u>TMC o incentivos de salud</u>** Relacionados en los cuadros No. 6 y No. 7	Seguimiento Sistema de Información - SIFA

crecimiento y desarrollo de los NN menores de 6 años. Incentivos o TMC otorgadas por el programa a las familias con NNA que cumplen con el 80% de asistencia a las clases escolares programadas.	**TMC o incentivos de educación** Relacionados en los cuadros No. 6 y No. 7	
Operativo - actividades Entrega TMC: definidos en el ciclo del programa: focalización, inscripciones, verificación de compromisos, liquidación de incentivos, entrega de incentivos, novedades, quejas y reclamos. Bienestar Comunitario: articulación institucional y participación social	**Procesos componente entrega incentivos** Ver anexo 2 **Componente de bienestar comunitario** Ver anexo 2	Seguimiento Sistema de Información - SIFA

Fuente: elaboración propia

Anexo 2. Indicadores componentes FA

Los indicadores de los componentes se pueden calcular por municipio, grupo poblacional, así como para cada período bimestral o acumulados.

1. Componente entrega de incentivos

Focalización poblacional

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias potenciales de ingreso al programa por municipio	%	Familias seleccionadas por municipio/total de familias del municipio

Fuente: elaboración propia

Inscripción

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias inscritas en el programa	%	Número de familias inscritas/número total de familias potenciales
Familias inscritas potenciales para el acceso a los incentivos salud	%	Número de familias inscritas con NN menores de 6 años/número total de familias inscritas
Familias inscritas potenciales para el acceso a los incentivos educativos	%	Número de familias inscritas con NNA entre 4 y 20 años/número total de familias inscritas
NN inscritos potenciales para el acceso a los incentivos de salud	%	Número de NN menores de 6 años inscritos al programa/número total de NN inscritos en el programa
NNA inscritos potenciales para el acceso a los incentivos escolares	%	Número de NNA entre 4 y 20 años inscritos en el programa/número total de NNA inscritos en el programa

Fuente: elaboración propia

Verificación escolar

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
NNA priorizados con actualización escolar	%	NNA priorizados con actualización escolar/NNA priorizados potenciales de actualización escolar
NNA priorizados con cumplimiento de compromisos en el periodo verificado	%	NNA priorizados con actualización escolar que cumplen compromisos/total de NNA priorizados potenciales de verificación de compromisos

Fuente: elaboración propia

Verificación en salud

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias exigibles de verificar compromisos en el periodo que cumplen	%	Número de familias con NN que finalizan rango de edad en el periodo y cumplen/número de familias NN exigibles de verificar compromisos en el periodo
Familias con cumplimiento de compromisos	%	Número de familias con NN que finalizan rango de edad en el periodo y cumplen + número de familias no exigibles en el periodo/número de familias NN exigibles y no exigibles de verificar compromisos en el periodo
Familias exigibles de verificar compromisos en el periodo por arrastre	%	Número de familias con NN que finalizaron rango de edad en periodos de verificación anteriores y no asistieron al CCD, pero que asisten a CCD en el periodo actual/ número de familias NN exigibles de verificar compromisos en el periodo por arrastre

Fuente: elaboración propia

Novedades

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Novedades presentadas al programa por categoría o tipo	%	Número de novedades presentadas al programa por categoría o tipo/número total de novedades presentadas
Estado de las novedades	%	Novedades aprobadas, en proceso de aprobación o rechazadas/ total novedades presentadas al programa
Tiempo promedio de aprobación o rechazo de la novedad	%	Fecha de aprobación o rechazo de la novedad – fecha de creación de la novedad. Sumatoria días de duración de respuesta/número de novedades resueltas

Fuente: elaboración propia

Liquidación de incentivos

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias con liquidación de incentivos en el periodo	%	Número de Familias con liquidación de incentivos en el periodo/Número de familias beneficiarias, elegible inscritas y suspendidas
Familias con liquidación de incentivos de salud en el periodo	%	Número de familias con liquidación de incentivos de salud en el periodo/número de familias potenciales para el acceso al incentivo de salud
Familias con liquidación de incentivos de educación en el periodo	%	Número de familias con liquidación de incentivos de educación en el periodo/número de familias potenciales para el acceso al incentivo escolar
NN con liquidación de incentivos de salud en el periodo	%	Número de NN con liquidación de incentivos de salud en el periodo/número de NN potenciales para el acceso al incentivo de salud

NNA con liquidación de incentivos de educación en el periodo	%	Número de NNA con liquidación de incentivos de educación en el periodo/número de NNA potenciales para el acceso al incentivo de educación
Valor total de la liquidación	$	∑ Valor total de los incentivos de educación + ∑ valor total de los incentivos de salud liquidados a las familias + ∑valor de re-cálculos + ∑ valor notas crédito
Valor promedio de los incentivos por familia	%	Valor total de los incentivos liquidados/número total de familias con liquidación de incentivos

Fuente: elaboración propia

Entrega de incentivos

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias bancarizadas	%	Número de Familias con cuenta activa/número de familias beneficiarias + número de familias elegible inscritas + número de familias suspendidas
Familias liquidadas con abono a cuenta	%	Número de familias liquidadas con abono a cuenta/ número de familias con liquidación
Familias liquidadas con abonos rechazados	%	Número de familias liquidadas con abonos rechazados/número de familias liquidadas con abono a cuenta
Familias con pago por giro bancario	%	Número de familias liquidadas con pago por giro bancario/ número de familias liquidadas
Familias con giro bancario que no cobran incentivos	%	Número de familias que no cobran incentivos entregados mediante giro bancario/número de familias con entrega de incentivos por giro bancario
Valor del total de abonos a cuenta rechazados	%	Valor de los abonos a cuenta rechazados/ valor total de los abonos a cuenta
Valor total de giros bancarios no cobrados	%	Valor de los giros bancarios no cobrados/ valor total de los giros bancarios

Fuente: elaboración propia

PQRyD

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
PQRyD presentadas al programa por tipología en cada periodo	%	Número de PQRyD presentadas al programa por tipología en el periodo/ número total de PQRyD presentadas en el periodo
Estado de las PQRyD	%	PQRyD tramitadas, en proceso de tramite o resueltas/total de PQRyD presentadas al programa
Tiempo promedio de resolución de las PQRyD por tipología	No. días	Sumatoria días de duración de la resolución de las PQRyD por tipología/número de PQRyD por tipología resueltas

Fuente: elaboración propia

Condiciones de salida

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Familias suspendidas (total y por tipo de suspensión)	%	Número de familias suspendidas en el periodo/ total de familias del programa
NNA suspendidos (total y por tipo de suspensión)	%	Número de NNA suspendidos/total de NNA inscritos en el programa
Familias con levantamiento de suspensión	%	Número de familias con levantamiento de suspensión/ número total de familias suspendidas
NNA con levantamiento de suspensión	%	Número de NNA con levantamiento de suspensión/ número total de NNA suspendidos
Familias retiradas	%	Número de familias retiradas en el periodo/número de familias inscritas en el programa
NNA retirados	%	Número de NNA retirados/ número de NNA inscritos en el programa

Fuente: elaboración propia

2. Componente de bienestar comunitario

Articulación institucional

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Estrategias de articulación interinstitucional a nivel nacional	No.	Número de estrategias de articulación interinstitucional nacional operando
Mesas temáticas departamentales y subregionales	%	Número de mesa temáticas departamentales y subregionales conformadas y operando/número de mesas departamentales y subregionales programadas

Fuente: elaboración propia

Participación social

Nombre del Indicador	Medida	Cálculo del Indicador
Asambleas de titulares realizadas	%.	Número de asambleas de titulares realizadas/número asambleas de titulares programadas
Comités de madres líderes realizados	%	Número de comités de madres líderes realizados/número de comités de madres líderes programados
Encuentros pedagógicos realizados	%	Número de encuentros pedagógicos realizados/ número de encuentros pedagógicos programados
Encuentros regionales de madres líderes	%	Número de encuentros regionales de madres líderes realizados/número de encuentros regionales de madres líderes programados

Fuente: elaboración propia

Anexo 3. Ficha de seguimiento – nivel nacional

FICHA DE SEGUIMIENTO NACIONAL No.028 – SEXTO PAGO DEL 2017

Resultados generales del ciclo operativo en los municipios a nivel nacional

Total Municipios: **1.105** | Total familias potenciales a inscribir: **3.965.629** | Total familias inscritas al 31/10/17: 3.358.574 | % inscripción: 84,69% | IPM Nacional: **21,8%**

Periodo de verificación EDUCACIÓN Y SALUD: AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2017

Resultados Verificación en Educación (NNA)

	Potenciales	Cumplieron	%
Sisben	1.716.953	1.651.413	96,18 %
Desplazados	1.077.332	1.028.973	95,51 %
Unidos	743.977	714.613	96,05 %
Indígenas	208.172	201.086	96,60 %
TOTAL	3.746.434	3.596.085	95,99 %

Resultados Verificación en salud (Familias)

	Familias potenciales	Familias con cumplimiento*		Exigibles en el período	Exigibles que cumplieron		Exigibles por arrastre	Exigib.arrastre cumplieron	
Sisben	334.207	277.118	82,92 %	105.609	81.875	[77,53 %]	46.320	13.382	[28,89 %]
Desplazados	372.708	314.886	84,49 %	106.768	84.397	[79,05 %]	51.984	16.909	[32,53 %]
Unidos	125.612	107.289	85,41 %	40.421	32.021	[79,22 %]	14.614	4.834	[33,08 %]
Indígenas	49.025	40.296	82,19 %	14.715	10.974	[74,58 %]	6.795	1.922	[28,29 %]
TOTAL	881.552	739.589	83,90 %	267.513	209.267	[78,23 %]	119.713	37.047	[30,95 %]

Resultados Levantamiento suspendidos

Histórico de Suspensiones por tres causales*.....	418.313
Registros que permanecen suspendidos.....	66.204
% de levantamiento.....	84,17 %

*Causales: a) Documento de identidad inconsistente, b) Fecha de nacimiento inconsistente, c) Fecha de expedición inconsistente

Resultados liquidación Sexto Pago 2017

Total Liquidación $ **348.888.762.300**

FAMILIAS LIQUIDADAS		BANCARIZADAS		NO BANCARIZADAS	
Sisben.....	1.086.104	969.017	89,22 %	117.087	10,78 %
Desplazados....	812.395	660.712	81,33 %	151.683	18,67 %
Unidos.....	480.212	436.146	90,82 %	44.066	9,18 %
Indígenas.....	124.921	57.860	46,32 %	67.061	53,68 %
TOTAL	2.503.632	2.123.735	84,83 %	379.897	15,17 %

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LIQUIDADOS	
Salud.....	830.522
Educación 7-18	3.240.174
Educación rezago.....	27.587
Grado cero	285.050

Resultado cobros Quinto Pago 2017

FAMILIAS LIQUIDADAS		RESULTADO COBRO BANCARIZADAS: Total bancarizadas	Abono exitoso		Rechazos		RESULTADO COBRO POR GIRO: T. No bancarizadas	Giros cobrados		Giros NO cobrados		% TOTAL DE COBRO*
Sisben.....	1.087.747	975.674	975.315	99,96 %	359	0,04 %	112.073	60.429	53,92 %	51.644	46,1 %	95,22 %
Desplazados...	804.431	663.751	663.286	99,93 %	465	0,07 %	140.680	101.099	71,86 %	39.581	28,1 %	95,02 %
Unidos.....	482.348	440.381	440.263	99,97 %	118	0,03 %	41.967	23.610	56,26 %	18.357	43,7 %	96,17 %
Indígenas.....	124.445	54.561	54.554	99,99 %	7	0,01 %	69.884	59.572	85,24 %	10.312	14,8 %	91,71 %
TOTAL	2.498.971	2.134.367	2.133.418	99,96 %	949	0,04 %	364.604	244.710	67,12 %	119.894	32,88 %	95,16 %

* %Total del cobro: ((abono exitoso + giros cobrados) / familias liquidadas) * 100

Novedades (diferentes a las de verificación) aplicadas para el ciclo 29 de liquidación –29/09/2017 al 19/11//2017

TOTAL NOVEDADES APLICADAS EN EL CICLO.....299.770

Por categoría - % sobre el total aplicadas

Cambio datos generales	60.175	20,07 %	Retiro familia	11.091	3,70 %
Cambio grupo poblacional	2.022	0,67 %	Entrada de beneficiario	32.961	11,00 %
Cambio de documento de identidad	67.248	22,43 %	Retiro Beneficiario	50.876	16,97 %
Traslado municipio	6.012	2,01 %	Suspensión Familia	5.683	1,90 %
Otras	63.702	21,25 %			

POR ESTADO
Al cierre del proceso
% sobre novedades aplicadas

Aprobadas	291.121	97,11 %
Rechazadas	8.612	2,87 %
Por aprobar	37	0,01 %

TIEMPOS DE APROBACIÓN O RECHAZO POR LA REGIONAL
Cantidades al cierre del proceso
% sobre novedades aprobadas + rechazadas

Menos de 15 días.....	295.478	98,57 %
Más de 15 días.....	4.292	1,43 %

RESULTADOS POR MUNICIPIO

Indicador	Total municipios con resultados: PP		DR		B		MB		MB - SPO		NO APLICA	Relación municipios con resultados Muy Bajos – Seleccionados Para Observación:
Levantamiento suspendidos (Sólo tres causales)	390	35,3 %	424	38,4 %	131	11,9 %	85	7,7 %	74	6,7 %	1	Antioquia (5), Caldas (3), Casanare (1), Cauca (10), Cesar (2), Chocó (6), Córdoba (2), Cundinamarca (2), Guaviare (1), Huila (1), La Guajira (2), Magdalena (1), Magdalena Medio (1), Meta (4), Nariño (10), Norte de Santander (1), Putumayo (4), Quindío (1), Risaralda (1), Santander (3), Sucre (1), Tolima (1), Urabá (3), Valle del Cauca (7) y Vichada (1).
Menores con cumplimiento en educación - TOTAL	395	35,8 %	423	38,3 %	124	11,2 %	150	13,6 %	12	1,1 %	1	Antioquia (2), Chocó (3), Cundinamarca (2), Meta (1), Nariño (2), Quindío (1), Tolima (1) y Valle del Cauca (1).
Menores con cumplimiento en educación – INDIGENAS	22	2,0 %	150	13,8 %	9	0,8 %	0	0,0 %	10	0,9 %	914	Antioquia (1), Arauca (1), Caldas (2), Chocó (2), Cundinamarca (2), Huila (1) y Valle del Cauca (1)

Fuente: elaboración propia

Anexo 4. Ficha de seguimiento – nivel regional

FICHA DE SEGUIMIENTO REGIONAL No.028 – SEXTO PAGO DEL 2017

Resultados generales del ciclo operativo en los municipios a cargo de la Regional Norte de Santander

Total Municipios a cargo de la Regional: **40** | Total familias potenciales a inscribir: **161.544** | Total familias inscritas al 31/10/17: **128.906** | % inscripción: **79,8 %** | IPM Departamental: **58,8%**

Periodo de verificación EDUCACIÓN Y SALUD: Agosto y Septiembre de 2017

Resultados Verificación en Educación (NNA)

	Potenciales	Cumplieron	%
Sisben	90.984	87.735	96,43 %
Desplazados	33.531	32.107	95,75 %
Unidos	21.645	20.862	96,38 %
Indígenas	84	84	100,00 %
TOTAL	**146.244**	**140.788**	**96,27 %**

Resultados Verificación en salud (Familias)

	Familias potenciales	Familias con cumplimiento*		Exigibles en el período	Exigibles que cumplieron		Exigibles por arrastre	Exigib arrastre cumplieron	
Sisben	17.973	14.902	82,91 %	5.542	4.195	75,69 %	2.504	808	32,27 %
Desplazados	12.973	11.431	88,11 %	3.783	3.154	83,37 %	1.508	606	40,19 %
Unidos	4.043	3.524	87,16 %	1.243	989	79,57 %	413	155	37,53 %
Indígenas	19	15	78,95 %	9	5	55,56 %			N.A.
TOTAL	**35.008**	**29.872**	**85,33 %**	**10.577**	**8.343**	**78,88 %**	**4.425**	**1.569**	**35,46 %**

Resultados Levantamiento suspendidos

Histórico de Suspensiones por tres causales*	13.724
Registros que permanecen suspendidos	2.696
% de levantamiento	**80,36 %**

*Causales: a) Documento de identidad inconsistente, b) Fecha de nacimiento inconsistente, c) Fecha de expedición inconsistente

Resultados liquidación Sexto Pago 2017

Total Liquidación $ **13.182.044.900**

FAMILIAS LIQUIDADAS		BANCARIZADAS		NO BANCARIZADAS	
Sisben	57.410	52.200	90,92 %	5.210	9,08 %
Desplazados	25.935	22.644	87,31 %	3.291	12,69 %
Unidos	14.150	12.753	90,13 %	1.397	9,87 %
Indígenas	39	39	100,00 %		0,00 %
TOTAL	**97.534**	**87.636**	**89,85 %**	**9.898**	**10,15 %**

NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES LIQUIDADOS	
Salud	33.428
Educación 7-18	126.666
Educación rezago	915
Grado cero	10.986

Resultado cobros Quinto Pago 2017

FAMILIAS LIQUIDADAS		RESULTADO COBRO BANCARIZADAS				Rechazos		RESULTADO COBRO POR GIRO					% TOTAL DE COBRO*
		Total bancarizadas		Abono exitoso				T. No bancarizadas	Giros cobrados		Giros NO cobrados		
Sisben	57.266	52.093	→	52.065	99,95 %	28	5,00 %	5.173	→ 2.615	50,55 %	2.558	49,5 %	95,48 %
Desplazados	25.817	22.329	→	22.302	99,88 %	27	0,12%	3.488	→ 2.188	62,73 %	1.300	37,3 %	94,86 %
Unidos	14.161	12.667	→	12.664	99,98 %	3	0,02%	1.494	→ 803	53,75 %	691	46,3 %	95,10 %
Indígenas	39	39	→	39	100,00 %	0	%		→	N.A.		N.A.	100,00 %
TOTAL	**97.283**	**87.128**	→	**87.070**	**99,93 %**	**0,07 %**		**10.155**	→ **5.606**	**55,20 %**	**4.549**	**44,80 %**	**95,26 %**

* %Total del cobro: ((abono exitoso + giros cobrados) / familias liquidadas) * 100

Novedades (diferentes a las de verificación) aplicadas para el ciclo 29 de liquidación – 29/09/2017 al 19/11/2017

TOTAL NOVEDADES APLICADAS EN EL CICLO.....9.018

Por categoría - % sobre el total aplicadas

Cambio datos generales	1.688	18,72 %	Retiro familia	317	3,52 %	Cambio de documento de identidad	2.177 - 24,14 %
Cambio grupo poblacional	66	0,73 %	Entrada de beneficiario	1.090	12,09 %	Traslado municipio	153 - 1,70 %
			Retiro Beneficiario	1.235	13,69 %	Otras	2.079 - 23,05 %
			Suspensión Familia	213	2,36 %		

POR ESTADO
Al cierre del proceso
% sobre novedades aplicadas

Aprobadas	8.753	- 97,06 %
Rechazadas	265	- 2,94 %
Por aprobar	0	- 0,00 %

TIEMPOS DE APROBACIÓN O RECHAZO POR LA REGIONAL
Cantidades al cierre del proceso
% sobre novedades aprobadas + rechazadas

Menos de 15 días	9.017	- 99,99 %
Más de 15 días	1	- 0,01 %

RESULTADOS POR MUNICIPIO

Indicador	Total municipios con resultados: PP		DR		B		MB		MB - SPO		NO APLICA	Relación municipios con resultados Muy Bajos – Seleccionados Para Observación:
Levantamiento suspendidos (Sólo tres causales)	22	55,0 %	13	32,5 %	3	7,5 %	1	2,5 %	1	2,5 %	0	Cúcuta
Menores con cumplimiento en educación - TOTAL	20	50,0 %	18	45,0 %	0	0 %	2	5,0 %	0	0,0 %	0	
Menores con cumplimiento en educación – INDIGENAS	1	100%	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	0	0,0 %	39	

Fuente: elaboración propia

Anexo 5. Ficha de seguimiento – nivel municipal

Ficha de seguimiento Municipal
SEXTO PAGO DEL 2017
Dirección Regional Bolívar

Resultados generales del ciclo operativo en
San Juan Nepomuceno- Bolívar

Clasificación del municipio: Grupo 4
IPM 83,22 %
Banco Pagador: BANCO AGRARIO
Periodo de verificación de compromisos: Salud y Educación: Agosto y Septiembre de 2017

Total familias potenciales a inscribir: **5.963** | Total familias inscritas al 31/10/2017: **6.171** | Porcentaje de inscripción: **103, %**

Resultados Verificación en Educación (NNA)

	Potenciales	Cumplieron	%
Sisben	2.794	2695	96,5 %
Desplazados	2458	2360	96,0 %
Unidos	1356	1302	96,0 %
Indígenas	0	0	N.A.
TOTAL	**6.608**	**6.357**	**96,2 %**

Indicador verificación – TOTAL..... DR
Indicador verificación – Indígenas...N.A.

Resultados Verificación en salud (Familias)

	Familias Potenciales	Familias con Cumplimiento**		Exigibles en el periodo	Exigibles que cumplieron	Exigibles por arrastre	Exigib. Arrastre cumplieron
Sisben	525	487	93,0 %	181	155 [85,6%]	21	10 [47,6 %]
Desplazados	1158	1105	95,0 %	316	292 [92,4%]	49	22 [44,89%]
Unidos	225	214	95,0 %	77	72 [93,5%]	17	11 [64,7 %]
Indígenas	0	0	N.A.	0	0 [N.A.%]	0	0 [N.A.%]
TOTAL	**1.908**	**1.806**	**94,65 %**	**574**	**519 [90,4%]**	**87**	**43 [49,4%]**

Indicador familias con verificación.....**PP**
Indicador familias con verificación – Solo indígenas.....**N.A.**

**Familias con cumplimiento = Familias no exigibles + Familias exigibles del periodo que cumplieron + Familias exigibles por arrastre que cumplieron

Resultados liquidación Sexto Pago 2017

Total Liquidación $ **$749.133.300**

FAMILIAS LIQUIDADAS		BANCARIZADAS	NO BANCARIZADAS
Sisben	1814	1635 - 90,1 %	179 - 9,86 %
Desplazados	2263	2009 - 88,7 %	254 - 11,2 %
Unidos	916	845 - 92,2 %	71 - 7,75 %
Indígenas	0	0 - N.A. %	0 - N.A. %
TOTAL	**4.993**	**4.489 - 89,91 %**	**504 - 10,09 %**

Menores Liquidados	
Salud	1929
Educación 7-18	5716
Educación rezago	42
Grado cero	557

Resultados Levantamiento suspendidos

Histórico de suspensiones por 3 causales[1]	633
Registros que permanecen suspendidos	65
% de levantamiento	**89,73 %**

Indicador Levantamiento.....**DR**

Novedades (diferentes a las de verificación) aplicadas para el ciclo 29 de liquidación – 29/09/2017 al 19/11/2017

Total novedades aplicadas.....911

Por categoría - % sobre total de novedades aplicadas

Cambio datos generales	78 - 8,59 %	Entrada de beneficiario	44 - 4,79 %	Suspensión Familia	1 - 0,10 %
Cambio grupo poblacional	1 - 0,1 %	Retiro familia	26 - 2,9 %	Traslado municipio	4 - 0,40 %
Cambio de documento de identidad	558 - 61,2 %	Retiro Beneficiario	64 - 7,00 %	Otras	135 - 14,7 %

POR ESTADO
Al cierre del proceso
% sobre novedades aplicadas

Aprobadas	900	98,7 %
Rechazadas	11	1,2 %
Por aprobar	0	0 %

Resultado cobros Quinto Pago 2017

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	1824	1636 →	1636 - 100 %	0 - 0,00 %	188 →	106 - 56,3 %	82 - 43,6 %	95,50 %
Desplazados	2197	1997 →	1995 - 99,9 %	2 - 0,10 %	200 →	132 - 66 %	68 - 34 %	96,81 %
Unidos	911	832 →	832 - 100 %	0 - 0,00 %	79 →	49 - 62,0 %	30 - 37,9 %	96,71 %
Indígenas	0	0 →	0 N.A.	0 - N.A.	0 →	0 - N.A. %	0 - N.A. %	N.A.
TOTAL	**4.932**	**4.465** →	**4.463 - 100,0 %**	**2 0,04 %**	**467** →	**287 - 61,5 %**	**180 - 38,54 %**	**96,31 %**

Indicador de cobro por giro.....**BAJO**

* %Total del cobro: ((abono exitoso + giros cobrados) / familias liquidadas) * 100

Fuente: elaboración propia

CONTROL DE CAMBIOS Y VERSIONES

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	15/12/2015	Creación del documento
2	10/02/2016	Cambio de código y proceso
3	23/12/2016	Ajustes: según Decreto 2094 de 2016 y Resolución 03901 de 2016; ajustes a indicadores de procesos.
4	Octubre 2018	Ajustes a gráfico de la cadena de valor y gráfico del ciclo operativo del programa; la información para el seguimiento; la descripción de los indicadores reportados a SINERGIA; indicadores del SPI; las responsabilidades de los EM/EI; y a las fichas de seguimiento. Inclusión tema seguimiento al convenio interadministrativo Cambio de la denominación del programa, pasa de "Más Familias en Acción -MFA" a "Familias en Acción - FA"
5	Liberación en KAWAK	Se realiza ajuste de codificación y nombre del proceso como consecuencia de la entrada en vigencia del nuevo mapa de procesos aprobado mediante acta número 04 del 2020 por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en reunión realizada el 24 de noviembre de 2020, el cual crea el proceso Implementación de Políticas, Programas y Proyectos. La nueva codificación del documento es G-IP-55 que reemplaza al código G-GI-TM-15, aprobado en la versión 4 de fecha 30 de octubre de 2018 la cual fue aprobada por Julian Torres Jimenez. Teniendo en cuenta que para publicar los documentos en el aplicativo del Sistema de Gestión se debe surtir un proceso de aprobación en dicha herramienta, Pierre Eugenio Garcia Jarquier Subdirector General de Programas y Proyectos actual responsable del proceso Implementación de Políticas, Programas y Proyectos, realizará la aprobación atendiendo la contingencia y dejando claridad que su aprobación corresponde

		únicamente a la nueva codificación y el nuevo nombre del proceso.

REVISÓ:	**APROBÓ:**
Nombre: Oriana Nathaly Salazar Beltran **Cargo:** Profesional Especializada Coordinadora GIT. Seguimiento y Monitoreo **Nombre:** Nohora Susana Garzón Marta Contratista	**Nombre:** Julián Torres Jiménez **Cargo:** Director Dirección de Transferencias Monetarias Condicionadas