

**ANÁLISIS DE LAS DIFICULTADES QUE TIENEN LOS HABITANTES DEL  
MUNICIPIO DE EL CARMEN PARA INGRESAR AL PROGRAMA  
FAMILIAS EN ACCIÓN**

PRESENTADO POR  
CRISTIAN JOSE DUARTE  
2016220021

Trabajo de grado para optar el título profesional de economista

MERCEDES MARTÍNEZ ZABALETA  
Tutor de prácticas profesionales

YALIT GONZALEZ CONTRERAS  
Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS  
PROGRAMA DE ECONOMÍA  
SANTA MARTA D.T.C.H  
2021

## 1 Contenido

1	Contenido.....	2
2	Introducción.....	4
3	Generalidades de la Empresa.....	6
3.1	Aspectos Legales, Económicos Y Organizacionales .....	6
3.1.1	Aspectos legales .....	6
3.2	Aspectos Económicos, Culturales Y Turísticos .....	7
3.2.1	Económicos .....	7
3.2.2	Culturales .....	8
3.2.3	Turísticos.....	8
3.3	Aspectos Organizacionales .....	9
3.3.1	Organigrama.....	9
3.3.2	Número de trabajadores .....	10
3.4	Filosofía Institucional .....	10
4	Información Del Trabajo Realizado .....	14
4.1	Descripción Del Área De Trabajo.....	14
4.2	Descripción De Las Actividades Asignadas.....	14
5	Propuesta .....	16
5.1	Nombre De Le Propuesta.....	16
5.2	Diagnóstico .....	17
5.3	Planteamiento O Identificación Del Problema.....	17
6	Justificación .....	19
7	Objetivos.....	20
7.1	Objetivo General.....	20
7.2	Objetivos Específicos.....	20
8	Referentes Teóricos .....	21
9	Plan De Acción.....	24
10	Resultados Obtenidos .....	32
11	Autoevaluación .....	34
11.1	Ausencia de saberes.....	34
11.2	Logros alcanzados .....	34
11.3	Reconocimientos obtenidos.....	34
11.4	Análisis crítico de su experiencia en la practica.....	35
12	Recomendaciones Generales .....	36
13	Conclusiones .....	38

14 Bibliografía ..... 39

## 2 Introducción

Los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC) retoman fuerza a finales de los noventa en América Latina y en Colombia inicia a mediados del año 2000 como respuesta a los problemas económicos que se venían afrontando en el país. El objetivo de este programa era proteger y promover la formación del capital humano en las familias de extrema pobreza. (Departamento Nacional de Planeación, 2000). Luego, de unos años estos programas fueron la principal política social de diferentes países, incluyendo Colombia que es su principal herramienta para combatir la pobreza extrema.

El programa desde su creación ha tenido aciertos y desaciertos. Pero, no es el caso de este trabajo abordar estas situaciones. El presente trabajo de práctica tiene como finalidad abordar las problemáticas vistas y vividas por el practicante en su área de trabajo en la oficina de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander. En primer lugar, el practicante observó que los habitantes del municipio en mención presentan problemas al no estar en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programa Sociales (SISBÉN) que permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingreso. (SISBÉN, 2021). Así mismo, presentan problemas de información, pues muchas personas desconocen los beneficios del SISBÉN y la influencia directa que tiene este con los programas sociales, en este caso Familias en Acción.

Por otro lado, los habitantes del municipio poseen problemas para acceder al programa Familias en Acción como se nombró anteriormente por que no poseen SISBÉN o porque sus clasificaciones están por encima de las permitidas (A1- B4). La primera situación se deriva en que muchos habitantes no ven necesario e importante poseer SISBÉN. La segunda situación se deriva en la nueva actualización que tuvo el SISBÉN III

al SISBÉN IV, todavía está el proceso de actualización del nuevo SISBÉN, y se encuentran en proceso de actualización de información, ocasionando que muchas familias no fueran priorizadas, por ende, no podrían realizar el proceso de inscripción al programa. Sin embargo, Prosperidad Social estableció un nuevo proceso de inscripción para el próximo año, debido a las inconformidades presentadas por la actualización del SISBÉN.

Por último, una vez analizado, observado las problemáticas, el practicante realizó una serie de recomendaciones para que la oficina de Familias en Acción colocara en práctica. Además, estas recomendaciones van dirigidas a la oficina del SISBÉN, por ende, hacen referencia a la alcaldía municipal de El Carmen, Norte de Santander. A su vez, esta etapa le permitió al practicante aplicar conocimientos adquiridos en su etapa de formación como economista en temas socioeconómicos, pobreza y desigualdad. Además, le sirvió para afianzar nuevos conocimientos en áreas nuevas para el practicante.

### 3 Generalidades de la Empresa

#### 3.1 Aspectos Legales, Económicos Y Organizacionales

##### 3.1.1 Aspectos legales

**Nombre del municipio:** El Carmen.

**NIT:** 800099238-3

**Código DANE:** 54245

**Gentilicio:** Carmelitano.

**Otros nombres que ha recibido el municipio:** Estancia Vieja, Nuestra Señora del Carmen, La Patena del Norte, Tacita de Plata.

El municipio de El Carmen, Bien de Interés Cultural de carácter Nacional según Resolución 0929 de 25 julio de 2005, posee un conjunto de valores culturales y patrimoniales que lo identifican como uno de los municipios más valiosos y particulares del Departamento de Norte de Santander y nuestro país, gracias a la protección, conservación y rehabilitación que se ha llevado a cabo.

##### **Geografía:**

**Descripción Física:** El municipio de El Carmen está ubicado sobre la cordillera Oriental en una región montañosa. Su cabecera municipal se encuentra en el piso térmico templado cuya temperatura oscila entre 17 y 24 grados centígrados con una precipitación media anual entre 1000 y 1250 msnm. En el municipio se encuentran 2 de las más grandes cuencas las cuales son la gran cuenca del Magdalena y la gran cuenca del Catatumbo; la gran cuenca

del Magdalena está presente con la cuenca de la quebrada El Carmen, la cual nace en jurisdicción del municipio de Ocaña en el corregimiento de Otare, donde recibe el nombre de Simañita y desemboca al río Magdalena y algunos de sus afluentes son: Zaragoza, el Salobre, el Salto, los Chancos, Viloría, Inane, Astilleros, Mariquita, San Francisco, San Vicente, el Tigre, entre otras. Mientras que la gran cuenca del Catatumbo está presente con la cuenca de la quebrada las Pitas, Las Minas, Las Pajitas, entre otras.

**Límites del municipio:**

Al Norte con Venezuela, al sur con el Departamento del Cesar y el municipio de Ocaña, al Oriente con el municipio de convención y al Occidente con el Departamento del Cesar.

**Extensión total:** 1723 Km<sup>2</sup>

**Extensión área urbana:** 28.61645 Km<sup>2</sup>

**Extensión área rural:** 1694.3835 Km<sup>2</sup>

**Altitud de la cabecera municipal (metros sobre el nivel del mar):** 761

**Temperatura media:** 21° C

**Distancia de referencia:** 313 Km a la Capital del Departamento

### ***3.2 Aspectos Económicos, Culturales Y Turísticos***

#### ***3.2.1 Económicos***

La base de la economía es la agricultura, se destaca el cultivo del Café, Fríjol, Cebolla, Tomate, entre otros. Además, el cultivo a gran escala de Aguacate, Mango Tommy y Limón Tahití están siendo una base fundamental de la agricultura carmelitana. Por otro

lado, la piscicultura en pequeñas proporciones se ha ido impulsando en el sector rural con criaderos de Cachamas y Boca Chico.

### **3.2.2 Culturales**

Fiestas patronales a la virgen del Carmen, tradicionalmente se celebran en el mes de Julio y tienen gran afluencia de público. (Alcaldía de El Carmen, 2021, párr. 1) Por lo general hijos de esta tierra que vienen a disfrutar con sus familiares y amigos de unos días en ambiente festivo y de esparcimiento. Además, están las fiestas al Santo Ángel Custodio, tradicionalmente celebradas en el mes de octubre en el corregimiento Guamalito (centro poblado que dista a 20 minutos de la cabecera municipal) y que es visitado en gran parte por los hijos Carmelitanos que vuelven a la ciudad.

### **3.2.3 Turísticos**

- El Carmen cuenta en su territorio con una reserva forestal que es definida en nuestro territorio por el paralelo  $73^{\circ} 30'$  longitud oeste y por la longitud norte  $8^{\circ} 30'$  (Según la ley 2 de 1959) limita por el norte con el río intermedio, límite con Venezuela.
- La cabecera municipal está rodeada por el Monte Sagrado que es uno de los tesoros ecológicos más preciados para el municipio.
- El parque nacional natural Catatumbo Barí es una de las 56 áreas protegidas del sistema de Parques Nacionales naturales de Colombia, reconocido a través de las Resoluciones N.º 102 del 26 de noviembre de 1988 y 105 de diciembre de 1988, se encuentra ubicado en la Cordillera Oriental en la Región Andina de Colombia.
- El municipio de El Carmen cuenta con un mirador, donde se puede apreciar la vista del municipio y es conocido como el filo de la virgen

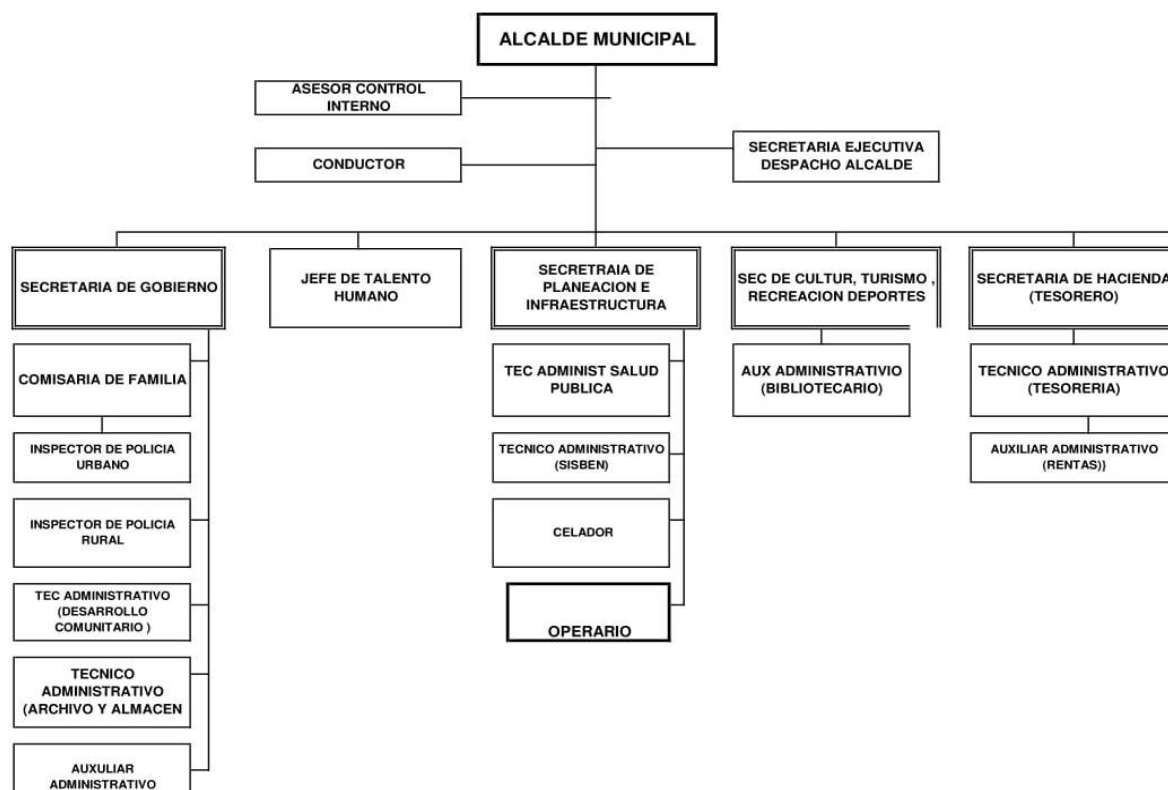


- El municipio de El Carmen también tiene otro mirador, donde se puede tener otra panorámica del municipio y es conocido como el filo de la cruz
- El Carmen cuenta con varios afluentes, pero la Quebrada el tigre es un atractivo para los turistas, pues se pueden encontrar varias cascadas naturales y un “tobogán” natural.

### 3.3 Aspectos Organizacionales

#### 3.3.1 Organigrama

Imagen 1



Fuente: Alcaldía Municipal de El Carmen, N. de S. (2021)

### **3.3.2 *Número de trabajadores***

La alcaldía municipal de El Carmen cuenta con un aproximado de ciento cincuenta (150) empleados; entre empleados de nómina y contratistas.

### **3.4 *Filosofía Institucional***

La ley de 1448 de 2011 representó para el país un avance en términos de reconocimiento y dignificación de las víctimas a través de la materialización de sus derechos constitucionales, para lo cual el Gobierno Nacional en un marco de justicia transicional establece un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas de la violencia.

Para lograr este objetivo y con el fin de evitar duplicidad de funciones y garantizar la continuidad en el servicio, sin que en ningún momento se afecte la atención a las víctimas, se decide transformar la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional – Acción Social- en un Departamento Administrativo encargado de fijar las políticas, planes generales, programas y proyectos para la asistencia, atención y reparación a víctimas de la violencia, la inclusión social, atención a grupos vulnerables y la reintegración social y económica.

En este sentido se efectúa la transformación de -Acción Social-, dando paso a la creación del Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, el cual tiene como reto principal avanzar en la superación de la pobreza, la inclusión de la población vulnerable y víctima de la violencia, y la consolidación de los territorios a través de la

garantía de la presencia del Estado en una senda de prosperidad y reconciliación (**Decreto 4155 del 3 noviembre de 2011**) Por el cual se transformó la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional, Acción Social, en Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, perteneciente al Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, y se fija su objetivo y estructura. (Prosperidad Social, 2021, párr. 4).

### **Misión**

Prosperidad Social es la Entidad responsable a nivel nacional de diseñar, coordinar e implementar las políticas públicas para la superación de la pobreza y la equidad social.

### **Visión**

Con el liderazgo de Prosperidad Social, para el año 2030 en Colombia se habrá erradicado la pobreza extrema y la pobreza multidimensional.

### **Políticas de la Empresa**

- Formular, dirigir, coordinar, ejecutar y articular las políticas, planes programas, estrategias y proyectos para la inclusión social y reconciliación en términos de la superación de la pobreza y pobreza extrema, la atención de grupos vulnerables, la gestión territorial y la atención y reparación a víctimas del conflicto armado a que se refiere el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011.
- Formular, dirigir, coordinar y articular las políticas, planes programas, estrategias y proyectos para la atención integrar a la primera infancia, infancia y adolescencia.

- Impartir directrices a las entidades del Orden Nacional para la intervención de las poblaciones focalizadas por el Departamento, en el ámbito de las competencias de cada una de éstas.
- Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para gestionar y focalizar la oferta social de las entidades del Orden Nacional del Territorio, con criterios de eficiencia y eficacia, para garantizar el mejoramiento de las condiciones de vida.
- Adoptar y ejecutar planes, programas, estrategias y proyectos para la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctimas de la violencia, a través del acompañamiento familiar y comunitario que contribuyan a la inclusión social y reconciliación.
- Establecer esquemas de seguimiento, monitoreo y evaluación a la ejecución de las políticas, planes y proyectos de competencia del sector de Inclusión Social y Reconciliación, en coordinación con las entidades responsables en la materia.
- Promover la innovación social a través de la identificación e implementación de iniciativas privadas y locales, entre otras, dirigidas a la inclusión social y productiva de la población en situación de pobreza y pobreza extrema, vulnerable y víctima de la violencia.
- Formular e implementar estrategias para articular y coordinar la intervención institucional para el desarrollo territorial y la sustitución de cultivos ilícitos.
- Coordinar con las demás entidades competentes, la Política Nacional el desarrollo territorial y sustitución de cultivos de uso ilícito.

- Definir las políticas de gestión de las tecnologías de información y las comunicaciones de Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación, que permitan el intercambio y disponibilidad de la información para el cumplimiento de las funciones del sector.
- Impartir directrices para la interoperabilidad de los Sistemas de Información de Beneficiarios a cargo de las diferentes entidades del Estado.
- Dirigir y orientar la planeación del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación para el cumplimiento de las funciones a cargo de éste.
- Gestionar y generar alianzas con el sector privado, organismos de carácter internacional y otros gobiernos que faciliten e impulsen el logro de los objetivos del Sector, en coordinación con las demás entidades competentes.
- Administrar el Fondo de Inversión para la Paz, FIP en los términos y condiciones establecidos en la Ley 487 de 1998 y demás normas que la reglamenten, modifiquen o sustituyan.
- Hacer parte del sistema Nacional de Bienestar Familiar establecido en la Ley 7ª de 1979.

## **4 Información Del Trabajo Realizado**

Apoyo en el proceso de inscripción de la IV Fase de Familias en Acción.

**Alcalde:** Wilfredo Gelves Prado

**Directora de Familias en Acción:** Yalí González Contreras

**Apoyos de la oficina:** Luis Carlos León López, Kelly Johana Palacios Coronel y Marly Tatiana Flórez.

### ***4.1 Descripción Del Área De Trabajo***

La oficina de Familias en Acción del municipio de El Carmen se encuentra en proceso de inscripción de nuevos usuarios, esta jornada se realiza a nivel nacional, pues se lanzó la IV fase de Familias en Acción. Las labores que se realizan en esta entidad es verificar que los posibles beneficiarios del municipio se encuentren en la base de datos que envió prosperidad social, a partir de ahí, verificar que cuenten con la documentación requerida para llevar a cabo el proceso de inscripción. Además, la entidad cuenta con otras labores, tales como: Verificar los beneficiarios de la devolución del IVA, manejo y asistencia del programa Jóvenes en Acción. Así mismo, se encargan de la realización y actualización de novedades de todos los usuarios inscritos en el programa Familias en Acción.

### ***4.2 Descripción De Las Actividades Asignadas***

- Realizar las inscripciones de las familias en la plataforma SIFA IV fase del programa familias en acción.

- Organizar agendamiento de las familias para la inscripción de la cuarta fase del programa con base en la nueva metodología del Sisbén IV.
- Recepción y revisión de documentos de las familias a inscribir en la cuarta fase del programa. Realizar el proceso de verificación de la base de datos enviada por prosperidad social de las personas potenciales a inscribir para la cuarta fase del programa.
- Atender oportunamente a las personas que llegan de la zona urbana rural del municipio.

## 5 Propuesta

Para el desarrollo de la propuesta se analizaron todos los factores que influyen para que la población del municipio de El Carmen, Norte de Santander, no puedan acceder a los programas sociales por parte del estado, en este caso familias en acción. El primer factor importante detectado es no estar en las bases de datos del SISBÉN. Pues, el SISBÉN es la forma que tiene el gobierno nacional de identificar a la población vulnerable del país. Por otra parte, existen problemas de información y conocimiento de los beneficios de estar registrados en el SISBÉN, lo cual dificulta como anteriormente se dijo, que estas personas puedan recibir cualquier tipo de ayuda económica. A partir de estos problemas se busca evitar que esta situación siga presentándose, es por eso por lo que se deben realizar actividades para que la comunidad vea la importancia de tener SISBÉN. Además, debe haber una gestión e inversión por parte de la alcaldía municipal para contribuir a que la población de este municipio logre obtener las diferentes ayudas que desde el gobierno nacional se expiden.

### 5.1 *Nombre De Le Propuesta*

Análisis de las dificultades que tienen los habitantes del municipio de El Carmen para ingresar al programa Familias en Acción.



## **5.2 Diagnóstico**

La dependencia de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander se encuentra en una etapa de inscripciones a la cuarta fase del programa en mención. Desde la etapa de prácticas iniciadas el primero (1) de Julio del año 2021 hasta el periodo de finalización de la práctica, se pudo evidenciar los problemas que tienen muchos habitantes del municipio en condición de vulnerabilidad, debido a que no pueden acceder a las diferentes ayudas por parte del Estado, en este caso Familias en Acción. Pero, el mayor problema es que no tienen actualizados los datos del SISBÉN y con la nueva actualización el SISBÉN IV muchos de esos usuarios se vieron afectados por una clasificación muy alta o porque no aparecen en la base de datos del SISBÉN. Así mismo, mucha población del sector rural se ve afectada por la dificultad de acceso al municipio, pues El Carmen, N. de S. es el segundo más grande en extensión del departamento y la conectividad de vías terciarias y las distancias hacen que la población no se interese o se vea motivada a realizar el proceso de actualización de datos. Por último, como se ha hablado la población del sector rural muchos son de escasos recursos y no ven necesario realizar el proceso, por los gastos que les incurre.

## **5.3 Planteamiento O Identificación Del Problema**

¿Es el SISBÉN la herramienta eficiente para poder identificar a los potenciales beneficiarios de programas sociales?

En el transcurso de la práctica se evidenciaron fallas en el proceso de inscripción. Estos problemas derivan en dos situaciones exógenas: El primer problema identificado es con la clasificación del SISBÉN IV. Es decir, con la nueva actualización del SISBÉN, muchos usuarios que con la antigua fase del SISBÉN III eran posibles beneficiarios, ahora no lo son en la nueva fase del SISBÉN IV, se supone que esta actualización buscaba corregir errores que se venían presentando con el SISBÉN III. Pero la historia es otra. Por otro lado, se puede ver un problema en la falta de información por parte de los habitantes del municipio de El Carmen, aunque los problemas se agravan con los habitantes del área rural, pues por falta de información y conocimiento no tienen actualizados sus datos del Sisbén y desconocen la importancia de estar ahí. A partir de las situaciones descritas se busca mejorar esta problemática.

Una de las condiciones para aplicar a cualquier ayuda por parte del Estado es estar con el SISBÉN. Además de cumplir unos criterios de clasificación como los son de **A1- A7** y **B1** hasta **B4** para Familias en Acción, siendo este último el límite máximo. Familias en Acción hace parte del programa de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) que se lleva a cabo en Colombia desde el año 2000, estas ayudas son el con el fin de mejorar la situación de vulnerabilidad, pobreza y pobreza extrema que viven algunos habitantes del país. Algunos estudios señalan que esta política social ha ayudado a mejorar la calidad de vida de los colombianos en las situaciones descritas anteriormente. Pero en este caso no se abordará este tema.

## 6 Justificación

El presente informe tiene la finalidad de analizar los problemas que tienen los habitantes del municipio de El Carmen para poder acceder a los programas sociales por parte del Gobierno Nacional. Al realizar este trabajo se busca ayudar a la población para que tenga mayor conocimiento de las dificultades que se pueden enfrentar al no estar registrados en las bases de datos del SISBÉN, y así no presentar dificultades para acceder a las diferentes ayudas económicas que el Gobierno Nacional otorga a la población vulnerable y en situación de pobreza.

Dicho trabajo permite que los gobernantes locales, departamentales o nacionales puedan prever este tipo de situaciones y corregir a tiempo esta problemática, pues, aunque se describa solo el municipio de El Carmen, dichas problemáticas se ven en todo el territorio nacional. Además, este informe ayuda para que más investigadores del campo de la economía u otras carreras afines se puedan interesar a investigar y dar solución sobre problemas socioeconómicos como lo es el tema de los programas sociales. También, se puede dar paso a otras investigaciones como; las afectaciones que tienen las familias vulnerables que no acceden a estas ayudas, las ayudas económicas que terminan en manos de familias que no las necesitan, porque logran engañar al sistema. Y, entre otro tipo de investigaciones pueden surgir de este trabajo.

## 7 Objetivos

### 7.1 *Objetivo General*

Identificar los problemas que presentan los habitantes del municipio de El Carmen para pertenecer a programas sociales, tales como: Familias en Acción.

### 7.2 *Objetivos Específicos*

- Identificar y determinar las causas que ocasionan que los habitantes del municipio de El Carmen no posean SISBÉN.
- Describir las causas por las que los habitantes del municipio de El Carmen presentan dificultades para acceder al programa Familias en Acción.
- Plantear estrategias para que los habitantes del municipio de El Carmen conozcan los beneficios de poseer SISBÉN.

## 8 Referentes Teóricos

Familias en Acción hace parte de los Programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (PTMC) del gobierno colombiano, fue puesto en marcha en el año 2000 bajo el gobierno de Andrés Pastrana y actualmente sigue activo bajo el periodo de Iván Duque.

Inicialmente se aborda el concepto de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) por parte de El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) donde la define como “Programas sociales que utilizan los países de América Latina y el Caribe para apoyar a las familias que viven en situación de pobreza. Además de apoyar el consumo, incentivan la acumulación de capital humano” (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021, párr. 1) En el caso de Colombia el gobierno tiene como condición para los menores de cinco (5) años y 10 meses llevarlos a controles de crecimiento y desarrollo. Luego, a partir de los 6 años tienen otras condiciones; la principal es estar matriculado en una institución educativa y asistir mínimo al 80% de las clases programadas por la institución.

Por otra parte, existen diferentes definiciones para los programas de transferencias monetarias, independiente del nombre del programa, el objetivo es el mismo. Según Cecchini & Madariaga (2011):

Los programas de transferencias condicionadas consisten en la entrega de recursos monetarios y no monetarios a familias en situación de pobreza o pobreza extrema que tienen uno o más hijos menores de edad, con la condición de que estas cumplan con ciertas conductas asociadas al mejoramiento de sus capacidades humanas. (p. 13)

En Colombia este programa se conoce como Familias en Acción, consiste en la entrega de un recurso monetario periódicamente, y busca mejorar la salud y educación de sus beneficiarios.

Con respecto a las personas en condiciones de pobreza y pobreza extrema, cuyo programa está dirigido, presentan dificultades para acceder a estas ayudas por no estar registrados en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBÉN). “Permite clasificar a la población de acuerdo con sus condiciones de vida e ingresos. Esta clasificación se utiliza para focalizar la inversión social y garantizar que sea asignada a quienes más lo necesitan” (Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales, 2021, párr. 4). Así mismo, una clasificación errónea por parte del Sisbén, derivada de un mal manejo por parte de los encuestadores y su falta de capacitación en el área de trabajo, ocasionan que las personas no puedan acceder, por no estar en los grupos permitidos (A1-A4 y B1-B4) y tener clasificaciones por encima de las aceptadas (B5-B7, C1-C18 Y D1-D21).

Además, se presenta otra situación como describe el economista Vivas (2016) docente e investigador del Centro de Investigaciones Socioeconómicas (CIDSE) de la Universidad del Valle.

Esta complejidad creciente ha traído mayores costos en la auditoria de las operaciones y en el seguimiento e investigaciones de los procedimientos fraudulentos de los operadores locales, las familias y los `políticos clientelistas que intentan vulnerar el blindaje del Sistema de Información Familias en Acción (SIFA). (párr. 9)

Acá se explica las complicaciones que acarrea un mal manejo por parte de los funcionarios que puede ayudar o perjudicar según sea el caso, para que personas queden o no en el programa. Así mismo, lo explica Hernández, (2016) “El problema reside en la mala utilización de un instrumento que hace que mucha gente se cuele en el sistema, que se identifiquen como pobres cuando realmente no lo son y que son errores de inclusión y exclusión”. (párr. 4) Entonces, vemos problemas de un mal manejo por parte de los funcionarios del SISBÉN.

**9 Plan De Acción**

OBJETIVO	ACTIVIDAD	Mes 1				Mes 2				Mes 3				Mes 4				Mes 5			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificar y determinar las causas que ocasionan que los habitantes del municipio de El Carmen no posean SISBÉN.	Organizar la base de datos enviada por prosperidad social con los potenciales beneficiarios.																				
	Dirigirse a la oficina del SISBÉN, corroborar los beneficiarios antiguos con los enviados por prosperidad social.																				
	Las principales causas encontradas para que los antiguos beneficiarios no																				





<p>Utilizar las redes sociales como medio de información para brindar conocimiento de la importancia de poseer SISBÉN.</p> <p>Realizar campañas con la ayuda de las juntas de acción comunal de cada vereda para poder brindar información sobre la importancia del SISBÉN.</p> <p>Capacitación adecuada de los funcionarios del SISBÉN para evitar errores en la clasificación, por ende, mitigar los errores derivados de esta.</p>																			
ACCIÓN PROPUESTA																			
ACCIÓN REALIZADA																			

### **¿Por qué no poseen SISBÉN los habitantes del municipio de El Carmen, Norte de Santander?**

La principal causa de que los habitantes del municipio de El Carmen no posean SISBÉN es la falta de conocimiento de su importancia. Es decir, no ven la necesidad de estar registrados en las bases de datos, pues algunos asocian SISBÉN con salud. Por lo tanto, desconocen que es el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales.

Por otro lado, se evidencio otra problemática, debido a que el municipio es el segundo más grande del departamento, existen habitantes que viven muy lejos del área urbana, ocasionando dificultades para trasladarse al municipio en mención, por ende, no pueden arreglar o actualizar la documentación del SISBÉN. A su vez, existen problemas monetarios por parte de los habitantes. Es decir, es muy costoso trasladarse al municipio, no es necesario resaltar que estas personas carecen de recursos económicos.

El objetivo de las primeras semanas de práctica por parte del estudiante permitió identificar y analizar las situaciones descritas anteriormente. Todo esto ayudo a plantear mejoras para afrontar esta situación de la manera más eficaz. Por lo que se plantea: trasladar personal a las áreas más remotas del municipio para poder realizarle las respectivas encuestas, logrando obtener los datos para la respectiva clasificación por parte del SISBÉN. Si se logra hacer un barrido de las personas que no tienen SISBÉN o no tienen actualizados sus datos, se puede reducir el margen de usuarios que no posean SISBÉN, por lo tanto, se garantiza que un número mayor de habitantes del municipio tengan la posibilidad de obtener beneficios por parte de programas sociales, en este caso Familias en Acción.

**¿Por qué algunos habitantes del municipio de El Carmen no fueron priorizados para la nueva fase de Familias en Acción?**

Prosperidad Social es la entidad del Estado encargada de los programas sociales en Colombia. Para el municipio de El Carmen se envió por parte de la entidad en mención una base de datos de las familias focalizadas. Es decir, aquellas familias aptas o que cumplen los requisitos mínimos para poder pertenecer al programa Familias en Acción. Estos requisitos son: I. Poseer SISBÉN. II. Encontrarse en una clasificación de A1 hasta B4. III. Tener niños en etapa de crecimiento y desarrollo (menores de 5 años) o en etapa educativa (mayores de 6 años). El no cumplir con alguno de estos requisitos es motivo para no ser priorizado, por lo tanto, no se podría realizar el proceso de inscripción para la nueva fase del programa.

El practicante se encontró que muchas familias preguntaban porque no habían sido focalizados para esta nueva fase, si ellos venían recibiendo el incentivo. Así mismo, justificaban que ellos no tenían los recursos económicos y necesitan este tipo de ayudas monetarias para poder solventar gastos del hogar. El practicante le ayudó a cada usuario que se acercaba a la oficina de Familias en Acción en aclarar los motivos por los cuales no habían sido focalizados. Se encontró que muchos habitantes tenían clasificaciones por encima de las permitidas, por lo tanto, no iban a ser focalizados, para eso tendrían que ir a la oficina del SISBÉN y realizar nuevamente un ajuste de información o en su defecto una nueva encuesta. Toda esta información se le brindaba de la mejor manera, asesorándolos y explicándoles la importancia del SISBÉN y de Familias en Acción.

Por otra parte, había habitantes que cumplían con los requisitos de clasificación. Pero, tenían problemas porque sus hijos no se encontraban estudiando, por lo tanto, no podrían acceder a Familias en Acción, debido a que las transferencias están condicionadas a que los beneficiarios deben estar estudiando para los niños mayores de 5 años y diez meses, y para los menores de 5 años y diez meses deben estar en control de crecimiento y desarrollo. También se encontraron problemas del pasado, es decir, prosperidad social aplicó sanciones por incumplimiento de los requisitos para acceder al programa. Es decir, dejaron de asistir al ochenta (80%) por cientos de las clases, o no llevaron el control de vacunas de los menores de cinco (5) años.

Por último, el otro agravante para que muchas familias no salieran priorizadas para esta fase fue la actualización del SISBÉN III al nuevo SISBÉN IV, desde esta entidad se justifican cambios derivados de dicha actualización, y que se espera que con el transcurrir de los meses este tipo de problemas se vayan solucionando, por el momento el proceso es lento. Está situación produjo que las familias no pudieran hacer el proceso de inscripción para la nueva fase de Familias en Acción, por lo tanto, hasta el próximo año tendrán el incentivo los que venían recibiendo y los que no recibían no tendrán por el momento oportunidad de inscribirse, cabe resaltar que en el año 2022 hay otra fase de inscripción para el programa, y con la ayuda brindada por parte del practicante, así como la de los funcionarios de la oficina de Familias en Acción de El Carmen, muchas familias que no salieron para esta etapa, podrán realizarla, pues ya se identificaron cada uno de sus problemas, y se les brindó la respectiva asesoría de que hacer para corregirlos.

### **¿Qué estrategias se deberían aplicar para que los habitantes del municipio conozcan los beneficios del SISBÉN?**

Frente a la situación mencionada en párrafos anteriores de que el municipio es muy grande, se plantea que se usen medios de comunicación locales. Es decir, con la ayuda de la emisora Voltaje Estéreo, realizar campañas publicitarias invitando a la población del sector rural a realizar el proceso de actualización de datos o de inscripción al SISBÉN según sea el caso de cada familia. Así mismo, se pueden realizar charlas vía emisora para mostrar los beneficios del SISBÉN y de su importancia.

Por otro lado, el tema de la globalización, y la era del internet han permitido que las zonas más alejadas puedan conectarse por medio las redes sociales, tales como: WhatsApp y Facebook, siendo estas las más comunes y usadas por la población del municipio. Por lo que se plantea realizar campañas publicitarias por medio de estas redes sociales, por ejemplo: las denominadas cadenas de WhatsApp, donde la información se transmite a medida que a cada usuario le llega la información. Por otro lado, crear canales en Facebook para difundir información en material audiovisual explicando la importancia del SISBÉN. Además, cabe resaltar que el municipio cuenta con una Fanpage, por ende, este canal puede ser usado para publicar información sobre el SISBÉN, y sus beneficios.

Finalmente se plantea que exista una capacitación adecuada del personal que se dirige a las zonas a realizar las encuestas para el SISBÉN, esto con el fin de que hagan bien su trabajo. En otras partes de Colombia existen casos que las personas encargadas para realizar las encuestas no acceden a ir a los lugares asignados por pereza, y alegan por medio de mentiras que los habitantes no quieren realizar dichas encuestas, esto ocasiona que los habitantes de estas zonas se vean afectadas por este tipo de

irregularidades. Así mismo, el clientelismo y favores políticos ocasionan que personas tengan una clasificación que no es. Pues, se han visto situaciones de habitantes que son empleados públicos o que cuentan con los recursos económicos suficientes para llevar su día a día y se cuelan al sistema con puntajes inferiores, muy lejos de su realidad, perjudicando a personas que de verdad necesitan este tipo de ayudas.

## 10 Resultados Obtenidos

Al realizar el proceso de prácticas profesionales en la dependencia de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander, se pudo identificar problemas que vienen presentando los habitantes para acceder a programas sociales, en este caso, Familias en Acción. El problema principal recae en no poseer el SISBÉN. Luego, lo presiden la distancia, desconocimiento de la importancia de poseer Sisbén y los malos manejos por parte de los funcionarios del SISBÉN. Tras realizar e identificar estas situaciones se plantearon mejoras para poder contribuir a mitigar los diferentes problemas encontrados.

Tras realizar una visita a la oficina del SISBÉN y con la ayuda de sus funcionarios se pudo identificar el mayor problema descrito anteriormente, de ahí se realizó una asesoría con cada usuario que llegaba a la oficina a solicitar información de porque no salió en el listado enviado por prosperidad social. En cada asesoría se hacía énfasis en la importancia de poseer SISBÉN. Además, de tener los datos personales actualizados. Por otro lado, se le explicó cómo funcionaba el SISBÉN IV y los diferentes problemas que pudieron ocurrir para que no fuese un potencial beneficiario. Como resultado de todas las asesorías se le pudo ofrecer a una gran cantidad de familias la oportunidad de conocer los beneficios e importancia del SISBÉN, por ende, realizaron su respectivo registro.

Por otra parte, se realizó una campaña por medio de la red social WhatsApp, de ahí se brindó información sobre la importancia del SISBÉN, esto ayudó a que las personas tuvieran conocimiento de la documentación requerida para poder realizar la inscripción. Así mismo, se les explicó cómo funciona el programa Familias en Acción.



También, se les brindó información a diferentes presidentes de junta de acción comunal de algunas veredas la importancia de tener el SISBÉN, esto con el fin de que transmitiera la información con los diferentes habitantes de esas veredas. Además, cuando se realizó la visita para llevar a cabo el proceso de inscripción de las comunidades indígenas del municipio se les explicó a los diferentes líderes de esas comunidades la importancia del SISBÉN. Así mismo, el funcionamiento del programa Familias en Acción y porque algunos de sus integrantes no pudieron llevar a cabo el proceso de inscripción. Para las comunidades indígenas se dificulta el acceso de los encuestadores a sus territorios, problemas de conflicto armado y de distancia son las principales causas.

Por último, se plantearon nuevas ideas para evitar que la problemática persista. Por ejemplo; realizar campañas de información vereda por vereda, esto con la ayuda económica de la alcaldía municipal, así mismo llevar a los encuestadores para que lleven a cabo el proceso de inscripción. Otra propuesta planteada es poseer capital humano idóneo para realizar de manera objetiva cada encuesta, y así evitar errores humanos.

## **11 Autoevaluación**

### ***11.1 Ausencia de saberes***

El estudiante durante la practica adquirió conocimientos nuevos en el ámbito administrativo. Así mismo, aprendió a manejar atención al público. Por otra parte, se aprendió a manejar la plataforma SIFA del programa Familias en Acción, con esta plataforma se llevó a cabo el proceso de inscripción para la IV fase del programa. Además, la plataforma permite realizar actualizaciones de datos de los beneficiarios, verificar los pagos y validar los estados de cada usuario.

### ***11.2 Logros alcanzados***

El practicante pudo desempeñarse de una manera eficiente en las tareas asignadas debido al conocimiento adquirido durante su etapa educativa como economista, así mismo los conocimientos en ofimática garantizaron un gran desempeño del practicante en la oficina de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander.

### ***11.3 Reconocimientos obtenidos***

El practicante realizó con éxito más del 43% del total de las inscripciones, esto se logró gracias a la facilidad del practicante para desempeñarse en atención al público y manejo adecuado de la plataforma SIFA. Además, como reconocimiento experiencia personal el practicante tuvo la oportunidad de ir al municipio de Tibú, Norte de Santander, para llevar a cabo el proceso de inscripciones de las comunidades indígenas Barí.

#### *11.4 Análisis crítico de su experiencia en la practica*

Durante el desarrollo de las prácticas profesionales se presentaron varias fallas por parte de las oficinas, pues existe una deficiencia de equipos tecnológicos, y no se contaba con las herramientas necesarias para llevar a cabo una labor eficiente. Sin embargo, se pudo lograr con el objetivo que era llevarle el proceso de inscripción a alrededor de 1300 familias, que en realidad fueron 1100 aproximadamente. El restante de familias que no se pudieron inscribir al programa fue porque sus hijos no estaban estudiando, se encontraban cursando undécimo grado o no tenían actualizados sus datos de contacto. Por otro lado, el desarrollo fue de gran ayuda para el crecimiento personal, humano y profesional del practicante, pues pudo entablar nuevas amistades, llevar a cabo trabajo en equipo y conocer muchas personas de diferentes veredas del municipio. Así mismo, tener la experiencia de compartir unos días con las comunidades indígenas Barí.

## 12 Recomendaciones Generales

La oficina de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander, cuenta con un gran personal profesional, garantizando que puedan llevar a cabo cualquier tarea asignada y ofreciendo a los usuarios una grata experiencia. Teniendo en cuenta las negligencias e ineficiencias de los mandatarios anteriores y a pesar de los esfuerzos del mandatario actual Wilfredo Gelvez falta más inversión en equipos tecnológicos:

- Computadores modernos con buenos procesadores.
- Escáner, pues la impresora retrasa los procesos.
- Tener una buena conexión a internet.
- Se recomienda fibra óptica, pues el wifi es de poca velocidad y no es simétrica.

Por otra parte, se debe mejorar los problemas encontrados por el practicante, por ende, se recomienda:

- Inversión en capital humano para los empleados de la oficina de SISBÉN.
- Contratar personal que no sea residente u oriundo del municipio, pues con esto se evita que personas con los recursos económicos se cuelen en el SISBÉN, por tanto, se evitan muchos problemas y así se puede hacer una clasificación más objetiva, acorde a la realidad de los habitantes del municipio.
- Realizar campañas para que la población del municipio tenga el conocimiento de las funciones del SISBÉN.
- Aumentar el presupuesto para que el personal encargado de realizar las encuestas pueda acercarse a los lugares más remotos del municipio. Así mismo, se debe asignar personal

para que pueda realizar procesos de inscripción, actualización de datos y de novedades en los lugares más remotos, pues los habitantes por temas económicos no pueden desplazarse a la zona urbana.

### 13 Conclusiones

Finalmente se puede ver que los objetivos propuestos en este trabajo fueron alcanzados con éxito, generando que las causas y problemas fueran encontrados, explicados y se planteara una posible solución. El practicante se enfrentó a situaciones nuevas, alejadas del área de estudio, lo que ayudo a adquirir nuevos conocimientos y conceptos para laborar en áreas administrativas que vayan de la mano con la atención al público y donde existan situaciones de problemas socioeconómicas.

El practicante evidenció y detecto las debilidades de la oficina de Familias en Acción del municipio de El Carmen, Norte de Santander, logrando que se plantearan posibles soluciones a la problemática evidenciadas. Así mismo, se encontraron las debilidades en la oficina del SISBÉN, y es ahí donde recaen las problemáticas de mayor impacto para que los habitantes del municipio no puedan acceder a Familias en Acción. Cabe resaltar y expresar que las debilidades de cada una de las oficinas descritas anteriormente pueden corregirse, y que el practicante solo plantea una propuesta para mejorar y poder dar solución a muchas familias de escasos recursos del municipio para que puedan acceder a las ayudas monetarias que desde el gobierno nacional se expiden a cargo de prosperidad social.

Por último, durante el desarrollo de la práctica no se presentaron problemas de convivencia laboral, se puede resaltar el trabajo en equipo y el apoyo por parte de los funcionarios de la oficina de Familias en Acción. Así mismo, se le agradece a alcaldía municipal por darme la oportunidad de poder realizar las prácticas profesionales.

## 14 Bibliografía

- Alcaldía de El Carmen. (13 de Octubre de 2021). *El Carmen, Norte de Santander*. Obtenido de <https://www.elcarmen-nortedesantander.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Fiestas-y-Celebraciones.aspx>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (15 de Octubre de 2021). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Obtenido de <https://www.iadb.org/es/toolkit/programas-de-transferencias-condicionadas/inicio>
- Cecchini, S., & Madariaga, A. (2011). *PROGRAMAS DE TRANSFERENCIAS CONDICIONADAS, Balance de la experiencia reciente en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Departamento Nacional de Planeación. (2000). *PLAN COLOMBIA RED DE APOYO SOCIAL: PROGRAMAS DE SUBSIDIOS CONDICIONADOS Y CAPACITACIÓN LABORAL DE JÓVENES DESEMPLEADOS DE BAJOS RECURSOS*. Bogotá D.C.: Departamento Nacional de Planeación.
- Hernández, A. (2016). El debate del Sisbén más allá de las inconsistencias palpables. *Instituto de Estudios Urbanos*, 4.
- Prosperidad Social. (22 de Septiembre de 2021). *Prosperidad Social*. Obtenido de <https://prosperidadsocial.gov.co/la-entidad/>
- Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales. (22 de Septiembre de 2021). *Sisben*. Obtenido de <https://www.sisben.gov.co/Paginas/que-es-sisben.aspx>

Vivas Pacheco, H. (18 de Abril de 2016). *Razon Publica*. Obtenido de

<https://razonpublica.com/ventajas-y-desventajas-de-tener-mas-familias-en-accion-mfa/>