ACTA No. 03

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: Bogotá D.C.

FECHA: (12/10/2023) **HORA:** 2:00 – 5:00 p.m.

LUGAR: DPS - Departamento para la Prosperidad Social, Bogotá

DEPENDENCIA A CARGO: Subdirección Técnica de Transferencias Monetarias Condicionadas

OBJETIVO:

Comité Operativo Cierre de Ciclo 3-2023

ASISTENTES:

Por el Banco Agrario de Colombia:
Paul Andrés Rodríguez - gerencia Operativa de Convenios
Vilma Cristina Marín - gerente nacional de convenios
Luis Felipe Marulanda – gerencia banca oficial
Angie Viviana Salamanca-
Iván Bernal - gerencia de canales
Diana Marcela Pita G.-
Yenny Aguirre -

Por Prosperidad Social:

Yohanna Cubillos Santos – Directora Transferencias Monetarias
Jairo Fernando Contreras Gutiérrez – Contratista Dirección Transferencias Monetarias
Laura Marcela Pinilla Moreno – Coordinadora GIT Familias en Acción
Mónica Niño Peña – Profesional Especializada Dirección Transferencias Monetarias
Paola Erazo Melo - Profesional Especializado GIT Familias en Acción
Mauricio Gutiérrez Ortiz– Asesor Dirección de Transferencias Monetarias
Rubén Quiñones Tello- Contratista GIT Familias en Acción
Valentina Henao Delgado– Contratista Subdirección de Transferencias Monetarias Condicionadas
Rósa Elena Posso- Profesional Especializado GIT Familias en Acción Regional Valle del Cauca
Carlos Raúl Prado- Profesional Especializado GIT Familias en Acción Regional Cauca
Carlos Andrés Parra Guerrero- Profesional Especializado GIT Familias en Acción Regional Nariño
Cristian López Toribio- Profesional Especializado GIT Familias en Acción Regional Bolívar.
Luz Stela Mojica- Técnico administrativo Regional Cundinamarca.
Germán Alonso Corredor Chacón- Profesional Especializado GIT Familias en Acción Regional Cundinamarca.

Información pública

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	DEPENDENCIA
1	Saludo y presentación.	
2	Ejecución Ciclo 3-2023	Banco Agrario
3	Conclusiones y compromisos	DPS – Banco Agrario

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR (Si los hay)**:**

No.	COMPROMISO	ESTADO Y OBSERVACIONES
1	Documento de protocolos que incluya los establecidos por cada corresponsalía.	BAC -Pendiente
2	Bases de datos de las liquidaciones para las comunidades especiales, se deben enviar el mismo día que el archivo general de liquidación	Cumplido
3	Enviar informe detallado uno a uno del cierre de ciclo al mismo tiempo que la conciliación.	Cumplido
4	Revisión con tecnología lo referente a los campos vacíos en las casillas de la columna No. De Contacto con información actualizada.	Prosperidad Social-Programa Familias en Acción Fase IV
5	Reforzar las capacitaciones con los aliados en los diferentes canales de pagos (Definir metodologías, estrategias, fechas de inicio y terminación de ciclos)	BAC-Pendiente
6	Coordinar todo lo referente a mensajes informativos entre las oficinas de comunicaciones.	Prosperidad Social-Programa Familias en Acción Fase IV-BAC-Cumplido
7	Envío base de datos de titulares estáticos en los dos ciclos 2023 y con manifestación de que sea permanente, resultante de información obtenida en proceso de traslado.	BAC-Cumplido
8	Envío base de datos definitiva del cierre de ciclo con los titulares trasladados y efectivamente pagados.	BAC
9	No programar giros electrónicos a partir del ciclo 3-2023	BAC-Cumplido
10	Informe de usabilidad de los ciclos 1 y 2, esto en el marco de la obligación contractual 3.1.7 del contrato. Es decir, aquellas personas titulares que durante los dos ciclos consecutivos no han tenido usabilidad de su cuenta bancaria.	BAC-Cumplido
11	Presentar informe de la usabilidad de Movii en detalle con el contacto de los titulares que no	BAC-Cumplido

	han transado y una alternativa para el retiro de las transferencias de los titulares que no han podido usar. (8%)	
12	Priorizar para la bancarización a los titulares que solicitan traslado de giro y a los de Movii.	BAC-Pendiente
13	Hacer un llamado de atención a Super Giros frente a la denuncia de una cajera que está exigiendo sellar un chance para pagar la transferencia y junto con el área de comunicaciones publicar en redes sociales que esas prácticas no son permitidas y se deben denunciar. El BAC remitirá copia del llamado de atención que realizo Super Giros a sus puntos	BAC
14	Presentar informe de PQR y Atención al cliente con el tiempo promedio de respuesta por tipología.	BAC Pendiente
15	Presentar un protocolo de blindaje electoral que aplicará el Bac para socializar con aliados.	BAC- Pendiente Vencido

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

1. Saludo e Inicio de la Reunión.
Se inicia la reunión y presentación de los asistentes.

2. Ejecución del ciclo 3-2023 (Periodo del ciclo del 8 al 30 de septiembre de 2023).

La ejecución del ciclo 3-2023 en total, alcanzó un porcentaje de 96.4% de cobro. Para el caso de los pagos por giro, se alcanzó el 96,40% de cobro.

DISTRIBUCIÓN CICLO 3-2023 PROGRAMA FAMILIAS EN ACCIÓN FASE IV-CONCILIACIÓN						
CONCEPTOS	**CANTIDADES LIQUIDACIÓN**	**VALORES LIQUIDACIÓN**	**% DISTRIBUCIÓN LIQUIDACIÓN**	**CANT. PAGOS**	**VALOR PAGADO**	**% EJECUTADO CANTIDADES**
BANCARIZADOS+ MOVII	698.121	254.801.960.000	30,8%	681.254	250.329.360.000	97,6,%
GIROS	1.567.814	691.860.740.000	69,2%	1.502.238	667.199.580.000	95,8%
TOTALES	**2.265.935**	**$ 946.662.700.000**	**100,00%**	**2.183.492**	**917.528.940.000**	**96,4%**

Cabe anotar que la ejecución de la liquidación presentó las siguientes afectaciones en no cobros por Ordenes de no pagos (ONP) generadas por GIT-Antifraudes - Prosperidad Social y Retiros por (Fallecidos, funcionarios y PEP-Personas Expuestas Políticamente) por validaciones internas del BAC, los cuales fueron reintegrados con la siguiente información:

REINTEGROS ONP/RETIRADOS				
CONCEPTOS	**CANTIDADES**	**VALORES**	**% NO COBROS**	**OBSERVACIONES**
ONP	283	$120.780.000	38%	GIT-ANTIFRAUDES PS
RETIRADOS PEP	450	$290.300.000	61%	BAC
TOTALES	**733**	**$ 411.080.000**	**100%**	

Traslados de giros:
Para el ciclo 3 se recibieron 16.916 solicitudes de traslados nuevos, de los cuales se trasladaron y pagaron efectivamente 13.992, que equivalen al 84% de traslados exitosos.

Cajas extendidas:

Para el ciclo 3 se programaron 2 tipos de cajas extendidas de la siguiente manera: 17 normales y 15 especiales.

- Las cajas extendidas normales se programaron por la necesidad de atender a los beneficiarios en 7 municipios donde no hay cobertura del BAC , 4 por orden público y los 6 restantes que se han venido programado desde el primer ciclo por razones técnicas y operativas.
- Las cajas extendidas especiales se programaron con el fin de prevenir aglomeraciones en el proceso de pagos y al mismo tiempo bancarizar a beneficiarios previamente identificados por el BAC en cada uno de los 15 municipios programados.

CAJAS EXTENDIDAS			
TIPO	CANTIDAD	PAGOS EFECTUADOS	VALOR DE LOS PAGOS
ESPECIALES	15	75.196	$ 23.844.240.000
NORMALES	17	22.158	$ 14.024.060.000

Oficinas:

Desde el DPS se realizan las siguientes observaciones frente al canal oficinas:

- En algunas oficinas del BAC solicitaron a los beneficiarios
- Algunos bancarizados del ciclo 2 y 3 no han podido realizar los cobros por dificultad en la obtención del OTP por Anita y ausencia de canales de pagos disponibles.

- La adopción del protocolo de comunicaciones permitió canalizar las diferentes tipologías de solicitudes de los canales dispuestos por el BAC en especial por el correo requerimientos_renta_ciudadana@bancoagrario.gov.co Igualmente, se indica que las respuestas emitidas por el BAC no son de fondo, por el contrario se entregan respuestas que no brindan orientación concreta y de fondo a los beneficiarios.

El Banco presenta las siguientes solicitudes:

Envío de la programación de pagos del ciclo 4 a la mayor brevedad posible una vez sea definida por Prosperidad Social.

Pago por giros:

Los giros programados por el BAC y colocados en los convenios de las Alianzas (Efecty, Punto de Pago, SuRed, Epago, Reval y Supergiros) equivalen a 1.404.114 los cuales se pagaron para un 94.17% de efectividad en pagos de canales. Los demás giros colocados por el programa en los archivos de liquidación, que fueron distribuidos por el BAC en (Cajas extendidas, Giros electrónicos, pagos en oficinas por comprobantes, 283 ONP y 450 Retiros por PEP), los cuales presentaron una efectividad en cobros de 97.744.

Pago por bancarizados:

Teniendo en cuenta la información suministrada en comité de cierre se evidencia que, de 681.634 transferencias colocadas para el pago por modalidad de bancarizados, el BAC, realizó 681.634 pagos en los canales establecidos para un porcentaje del 100%.

Atención al cliente, novedades y Pqrs:

Se presentaron 310 incidentes atendidos en los diferentes canales de la siguiente manera:

INCIDENTES CICLO 2-2023 CANALES (EFECTY-EPAGO-PUNTO DE PAGO-REVAL-SUPERGIROS-SURED	
CONCEPTOS	**CANTIDADES**
Efectivo no Disponible	214
Incumplimiento de horarios	63
Giro bloqueado	57
Inconsistencias datos	6
Solicitud soporte	4
No reconoce huella	3
Fallas tecnológicas	2
Punto cobra comisión.	2
Suplantación	2
TOTALES	**353**

Conclusiones de la reunión:

1. Se deben garantizar canales de atención para los bancarizados en todos los municipios para los ciclos 4-2023 y subsiguientes.
2. Se debe organizar una estrategia para mejorar el cobro en Bogotá para los ciclos 4-2023 y subsiguientes.
3. Se debe hacer análisis de los registros de titulares bancarizados que no han movido la cuenta.

Fechas previstas para el pago del ciclo 4-2023:

Por parte de la coordinación del programa se informan las siguientes fechas, las cuales son susceptibles de modificación:

Envío de archivo: 24 de Noviembre
Colocación de recursos al banco: 8 de noviembre
Inicio del pago 4-2023: 14 de noviembre
Entrega de programación: entre el 1 y 5 de noviembre
Entrega de ONP: 6 de noviembre

Observación:

Las presentaciones realizadas por el BAC en el comité de cierre 3-2023 no se pueden confrontar con la información suministrada en liquidaciones y archivos de conciliación, teniendo en cuenta las cantidades y valores por modalidades de pagos (Bancarizados y Giros).

Lo anterior se presenta ya que el BAC, no genera un informe consolidado y se remite a presentaciones por sus grupos internos de trabajos (Canales de corresponsalías, pagos bancarizados) de manera independientes con cálculos y porcentajes según ejecución por grupo.

Teniendo en cuenta lo anterior se requiere una presentación consolidada, que coincida con los datos de la conciliación.

COMPROMISOS (Si los hay)**:**

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Documento de protocolos que incluya los establecidos por cada corresponsalía.	BAC	CICLO ANTERIOR	INMEDIATO
2	Reforzar las capacitaciones con los aliados en los diferentes canales de pagos (Definir metodologías, estrategias, fechas de inicio y terminación de ciclos)	BAC	CICLO ANTERIOR	INMEDIATO
3	Presentar informe de PQR y Atención al cliente con el tiempo promedio de respuesta por tipología.	BAC	CICLO ANTERIOR	INMEDIATO
4	Estadísticas de uso bancarizados y Movii	BAC	12-10-2023	28-NOV-2023
5	Listado de casos de suplantación y gestión realizada por el BAC respecto a las PQRD	BAC	12-10-2023	18-10-2023
6	Programación de pagos: Propuesta cajas especiales, incluyendo Bogotá	BAC	12- 10-2023	12- 10-2023
7	Municipios donde se puede fortalecer el uso de oficina.	Prosperidad Social- Programa	12-10-2023	24-10-2023

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

		Familias en Acción Fase IV		
8	Reportar semanalmente informe de PQRS durante la ejecución del ciclo de pago	BAC	8-11-2023	30-11-2023
9	Propuesta de estrategia de uso para no bancarizados (Envío lista blanca)	Prosperidad Social	23-10-2023	27-NOV-2023
10	Tener en cuenta en el ciclo 4-2023 y subsiguientes únicamente las cuentas de Movii las que presentaron movimientos sin inconvenientes	BAC	CICLO 4-2023	Terminación Orden de Compra Ciclo 5-2023.
11	Se deben garantizar canales de atención para los bancarizados en todos los municipios para los ciclos 4-2023 y subsiguientes	BAC	CICLO 4-2023	Terminación Orden de Compra Ciclo 5-2023
12	Se debe hacer análisis de los registros de titulares bancarizados que no han movido la cuenta.	BAC-PROGRAMA	CICLO 4-2023	Terminación Orden de Compra Ciclo 5-2023
13	Presentar informe de PQR y Atención al cliente con el tiempo promedio de respuesta por tipología.	BAC	Pendiente del Acta 2	Semanalmente después del inicio del ciclo

FECHA DE PRÓXIMA REUNIÓN: **por definir**

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI _X_ NO ___ PARCIALMENTE ___

Yohanna Pilar Cubillos Santos
Directora Transferencias Monetarias
Supervisora

LUIS FELIPE MARULANDA GRISALES
Jefe- Gerencia de Productos Especializados
Vicepresidencia Banca Empresarial y Oficial
Banco Agrario de Colombia