INFORME DE SUPERVISIÓN
Fecha: 21 de diciembre de 2023 a 29 de febrero de 2024

CONTRATO O CONVENIO DE AGREGACIÓN A LA DEMANDA No. 329 FIP DE 2023

1. CONDICIONES DEL CONTRATO o CONVENIO

Número de Contrato o Convenio: Contrato Interadministrativo No. 329 FIP DE 2023
Objeto del Contrato o Convenio: Prestar los servicios financieros para la dispersión de transferencias monetarias generadas por el esquema del programa Familias en Acción Fase IV en todo el territorio nacional.
Fecha de inicio del Contrato o Convenio: abril 24 de 2023 (aprobación póliza de cumplimiento)
Fecha de terminación del Contrato o Convenio febrero 29 de 2024.
Nombre del Contratista o Asociado(s): BANCO AGRARIO DE COLOMBIA
Supervisor que presenta el informe: JAIRO FERNANDO CONTRERAS
Supervisores anteriores y periodos de supervisión: YOHANNA PILAR CUBILLOS SANTOS Fecha Inicio: abril 24 de 2023 hasta 01 junio de 2023
CESAR AUGUSTO TORRE LOPEZ Fecha Inicio: junio 2 de 2023 hasta 30 septiembre de 2023.

2. ACTIVIDADES EJECUTADAS Y/O OBLIGACIONES CUMPLIDAS.

OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	FUERON REALIZADAS EN EL TERMINO DE EJECUCION DEL CONTRATO (SI/NO)	DESCRIPCIÓN DE COMO SE REALIZÓ O EJECUTÓ EL CUMPLIMIENTO DE ESTA OBLIGACIÓN.	RECIBIDAS A SATISFACCION (SI/NO)
3.2. Obligaciones generales a cargo del Banco Agrario de Colombia:			
3.2.1 Entregar el incentivo a los participantes en términos de calidad, oportunidad y seguridad conforme a la programación aprobada para cada ciclo operativo.	SI	Dentro de los términos establecidos y propuestos por el Banco se desarrolló el proceso de pago y se solicitó reforzar puntos y oficinas para complementar el servicio.	SI
3.2.2 Realizar el proceso de activación del producto financiero de los beneficiarios.	SI	Para este ciclo la liquidación se generó por las modalidades de giros, bancarizados y se realizó una prueba piloto con el producto BICO.	SI

3.2.3 Elaborar y difundir el material de información y divulgación para el proceso de entrega de incentivos.	SI	Se coordinó todo lo pertinente entre las dos oficinas de Comunicaciones de cada Entidad para realizar la divulgación de la información del proceso de entrega de las transferencias.	SI
3.2.5 Garantizar la plena identidad del beneficiario en el momento de la entrega del incentivo, conforme la base de datos proporcionada por Prosperidad Social.	SI	De acuerdo con lo establecido contractualmente y a los parámetros del banco y sus aliados se realizó la identificación plena de los participantes al momento de la entrega de la transferencia.	SI
3.2.6 Garantizar la seguridad y la calidad para el manejo de la información según lo establecido en la normatividad vigente.	SI	De acuerdo con los documentos suscritos de confidencialidad se procesó la información acorde a la ley.	SI
3.2.7 Capacitar a los participantes, corresponsales bancarios y demás actores que participan en la entrega de los incentivos sobre las características, beneficios y seguridad del producto.	SI	El personal dispuesto por el banco y sus aliados conocen el detalle de la operación de entrega de las transferencias, utilizó los mecanismos tecnológicos para capacitar a los participantes en la forma de retiro de las transferencias.	SI
3.2.8 Dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y recursos conforme a la reglamentación vigente sobre la materia.	SI	Los requerimientos solicitados fueron resueltos durante el término de ejecución del ciclo y algunos radicados se encuentran dentro del término de ley para su respuesta.	SI
3.2.9 Asistir a reuniones con diferentes agentes que participan en el programa Familias en Acción para aclarar dudas y conocer el producto (funcionarios de nivel nacional, territorial de PROSPERIDAD SOCIAL y participantes). Las reuniones se llevarán a cabo usualmente en Bogotá, sin embargo, podrán ser en territorio según lo concertado entre las partes.	SI	Conforme a las indicaciones de la Dirección de Transferencias Monetarias y Coordinación del programa Familias en Acción se realizaron las reuniones preoperativas, operativas y de cierre con plena asistencia de los convocados	SI
3.1. Obligaciones especificas a cargo del Banco Agrario de Colombia:			

3.1.1 Realizar la totalidad de la dispersión de los incentivos del Programa Familias en Acción IV en ambas modalidades de entrega (bancarizados y giros) en un plazo de cuatro (4) días hábiles posterior al abono en la cuenta dispersora por parte de PROSPERIDAD SOCIAL. Lo anterior garantizando que se encuentre dispersado el 100% de los recursos en los puntos de pago	SI	La dispersión se realizó conforme a lo establecido y el pago se realizó conforme a la programación durante el ciclo.	SI
3.1.2 Cumplir a cabalidad con lo establecido en el anexo técnico operativo, el cual hace parte integral del presente contrato.	SI	De acuerdo con el Anexo Técnico Operativo y Oferta del Banco se realizó la entrega de las transferencias	SI
3.1.3 Garantizar durante el ciclo de pagos en cada municipio, la atención permanente y continua, mínimo de 8 horas diarias por 20 días y por lo menos un (1) canal por cada modalidad de entrega, que cuente con el efectivo requerido para entregar los incentivos cuando los beneficiarios del programa Familias en Acción así lo soliciten, estén o no bancarizados. Para pagos a través de caja extendida no aplica, toda vez que la programación se conviene entre las partes en el comité de operativo.	SI	El banco cumplió de acuerdo con lo establecido en el contrato. Se presentaron durante el ciclo desabastecimientos y puntos sin la cobertura para giros, lo cual fue comunicado al Banco, manifestando fallas técnicas en diferentes municipios, situación subsanada durante el ciclo.	SI
3.1.4 Suministrar la programación de entrega de transferencias monetarias a PROSPERIDAD SOCIAL, mínimo cuatro (4) días hábiles antes de iniciar el ciclo de entrega de los incentivos. (Cualquier cambio en la programación deberá ser autorizado previamente por la coordinación del programa Familias en Acción IV).	SI	De acuerdo con lo establecido se entregó con la antelación debida para realizar la convocatoria en territorio y compartir la información con los Enlaces Regionales y Municipales	SI

3.1.5 Proponer un modelo de gestión de la calidad del servicio a implementar en materia de atención a novedades, PQR´S, reclamos durante la vigencia del presente acuerdo de voluntades que especifique la dedicación y atención a la población del programa.	N.A.	En proceso de construcción por parte del Banco para presentarlo al Comité.	N.A.
3.1.6 Ajustar y proponer nuevas estrategias de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega de la transferencia monetaria, cuando los resultados no sean los esperados por las partes.	N/A	Esta obligación para el ciclo 5-2023 no aplica, ya que por tratarse del último ciclo del contrato no se consideró pertinente nuevas vinculaciones de bancarización y enrolamientos a titulares del programa.	N/A
3.1.7 Suministrar a PROSPERIDAD SOCIAL la información estadística de participantes bancarizados que NO presenten movimiento en el producto financiero durante dos (2) ciclos de entrega de incentivos continuos.	SI	Se recibió los titulares con cuentas sin movimientos en el ciclo 4 y solicitó al BAC implementar estrategia para invitar a los participantes a cobrar los incentivos	SI
3.1.8 Informar a PROSPERIDAD SOCIAL los nombres de los funcionarios destinados para apoyar las jornadas de enrolamiento y entrega de incentivos continuos.	SI	En reunión de comité se conocieron las personas y cuentas de correo electrónico para contacto	SI
3.1.9 Entregar a PROSPERIDAD SOCIAL la base de datos con los resultados de cada jornada de vinculación, enrolamiento, bancarización y entrega del incentivo, manteniendo la misma estructura de variables que entrega PROSPERIDAD SOCIAL al CONTRATISTA, incluyendo las novedades de	SI	Para este ciclo se tomó como referencia las cuentas bancarias que fueron cargadas dentro del proceso de conciliación al cierre del ciclo 4-2023.	SI

activaciones.			
3.1.10 Informar a PROSPERIDAD SOCIAL las características, beneficios, seguridad y usos de los productos financieros ofrecidos, para que el programa difunda la información	SI	Desde la presentación de la oferta el Banco Agrario de Colombia informa lo pertinente.	SI
3.1.11 Fomentar la activación del producto financiero de los participantes a través de los esquemas de bancarización presenciales, no presenciales y permanentes.	SI	A través de mecanismos tecnológicos ofrecidos por el Banco se ha informado a los participantes y presencialmente a Prosperidad Social el proceso de apertura y activación del producto financiero.	SI
3.1.12 Capacitar, cada vez que se requiera previo acuerdo de las partes, al Centro de Contacto de Atención Ciudadano (CAT) y/o funcionarios de PROSPERIDAD SOCIAL en los temas relacionados con la ejecución del contrato.	SI	En reunión de preparación se ha convocado al coordinador GIT Participación Ciudadana de DPS para que conozca los detalles de la operación y programación de entregas.	SI
3.1.13 Gestionar y dar respuesta a las situaciones, novedades y casos asociados al producto financiero y por giro, presentadas en la jornada de entrega de incentivos, remitidas por el programa dentro del mismo ciclo, que permita dar solución a los participantes para la entrega de los incentivos, en los términos concertados por las partes en el comité operativo.	SI	Durante la entrega de las transferencias se realizaron las atenciones de novedades y demás situaciones presentadas durante el ciclo.	SI
3.1.14 Cuando la modalidad para el retiro del incentivo sea por giro, el banco deberá dejar en su custodia una copia del recibo de incentivo con la huella del beneficiarlo y la firma será opcional dependiente del canal de pago; cuando la modalidad corresponda a abono en	SI	Cuando fue necesario la comprobación de la entrega de la transferencia por alguna situación o requerimiento se solicitó el documento de evidencia al Banco siendo suministrado en los tiempos establecidos de respuesta.	SI

cuenta o producto financiero, el soporte o comprobante de entrega corresponderá a los que genera el aplicativo o sistema ofrecido por la entidad financiera. Lo anterior será el soporte ante cualquier reclamación.			
3.1.15 Retirar y remplazar lo más pronto posible sin exceder siete (7) días hábiles los canales que presenten incumplimiento en las condiciones establecidas en la programación y el proceso de pago de manera que se reestablezca el servicio.	SI	No fue necesario realizar durante el ciclo un reemplazo del punto, se solicitó verificación de oferta y ajuste de esta	SI
3.1.16 Realizar jornadas fuera del periodo de entrega de incentivos dentro de los diez (10) días siguientes a la finalización del ciclo de pagos en los municipios donde haya ocurrido los eventos de fuerza mayor o caso fortuito comprobado por el CONTRATISTA, que hayan impedido la normal entrega de las transferencias monetarias a la población bancarizada, sin costos adicionales para PROSPERIDAD SOCIAL. En dichos casos, el banco, en conjunto con Prosperidad Social acordaran los mecanismos de difusión de información conforme las nuevas fechas establecidas.	N.A.	No fue necesario durante el ciclo	N.A.
3.1.17 Remitir oportunamente los informes y reportes que solicite el supervisor del contrato y/o el comité operativo.	SI	Toda vez que el contrato continúa en ejecución y hubo muchos cambios a la estructura por diversos motivos ajustes de parte tanto del programa como mala interpretación a lo requerido por parte del Banco.	SI

3.1.18 Excluir definitivamente de la programación de fechas y puntos, aquellos corresponsales o aliados que durante alguno de los ciclos de entrega de incentivos, haya incurrido en malas prácticas, como cobros no autorizados, maltrato a los titulares, exigir a los titulares requisitos no contemplados por el programa para la entrega de los incentivos, funcionamiento irregular, incumplimiento de horarios de atención, no contar con la infraestructura adecuada para su operación y registro de cobro de incentivos no entregados.	SI	Las notificaciones de estas situaciones fueron informadas al Banco y de inmediato se tomaron las medidas pertinentes con los aliados y corresponsales ofertados que aisladamente presentaron esta situación.	SI
3.1.19 Asumir directamente las actividades requeridas para garantizar la custodia y cuidado de los recursos girados en cada ciclo por PROSPERIDAD SOCIAL para la entrega de los incentivos liquidados por el programa, sin que ello implique disponibilidad o responsabilidad en esta materia por parte de las alcaldías u otras entidades lo que no será excusa para no realizar la entrega de incentivos.	SI	No fue necesario realizar actividades adicionales puesto que el Banco garantizó la custodia del efectivo durante el proceso de entregas.	SI
3.1.20 Enviar conciliación bancaria en un plazo no mayor a tres (3) días al finalizar la jornada de dispersión de incentivos.	SI	Conforme al plazo estipulado se remitió la conciliación para revisión y cargue en el sistema del programa.	SI
3.1.21 Garantizar las medidas de bioseguridad que requieran las autoridades gubernamentales y/o PROSPERIDAD SOCIAL, durante el proceso de entrega de los incentivos.	SI	Conforme a disposiciones sobre la materia, no se presentaron situaciones que generaran alerta.	SI
3.1.22 Efectuar la validación biométrica de cada uno de los	SI	Directamente en sus oficinas y a través de los aliados se realizó	SI

beneficiarios mayores de edad en los canales habilitados por el banco que cuente con el sistema biométrico ubicados en los municipios y áreas objeto del servicio de pago contratado para lo cual deberá disponer de una infraestructura de sistemas adecuada (hardware y software), para garantizar que el sistema del operador al momento de la entrega de los incentivos al participante, pueda identificarlo a través de la medición de su huella dactilar. Contar con los medios y mecanismos alternos, seguros y adecuados para la entrega de incentivos a participantes que, por falta de alguna de sus falanges o huellas borradas, no puedan realizar el proceso de validación biométrica, los cuales siempre deberán garantizar la efectiva identificación del beneficiario conforme a los protocolos establecidos por el banco para estos efectos.		la verificación de la identidad conforme al requerimiento contractual.	
3.1.23 Abstenerse de enrolar a personas que no se encuentren dentro del listado de beneficiarios enviados por PROSPERIDAD SOCIAL. En el evento de encontrar diferencias entre el documento de identificación original y los datos incluidos en el listado entregado por la PROSPERIDAD SOCIAL, el CONTRATISTA deberá informarlo y solicitar al programa la respectiva aclaración.	SI	Cumplido de acuerdo con oferta y requerimiento del programa se enrola y realiza proceso de bancarización exclusivamente al personal del programa reportado en municipios con mayor cantidad de titulares definidos por el banco de	SI

3.1.24 En caso de presentarse un ilícito por suplantación, el banco procederá a abonar los Recursos al usuario correspondiente previa realización del estudio de seguridad y validación de la responsabilidad en el pago efectuado de acuerdo a los procedimientos internos del banco	SI	El banco ha venido atendiendo las solicitudes de acuerdo con el protocolo de quejas establecido para tal fin.	SI
3.1.25 Garantizar el pago nacional en los canales y plazas determinados por el Banco que cuentan con este servicio. Así mismo deberá contar con los medios o mecanismos idóneos para recibir, gestionar y responder, las solicitudes de cambio de municipio de cobro para los titulares de municipios que presenten riesgo de presuntas suplantaciones.	SI	Conforme a oferta se realizaron las entregas en todo el territorio nacional y procedieron los traslados de pago en otros municipios si la oferta de canales contemplaba la operación.	SI
3.1.26 Para los corregimientos y resguardos, alejados de los cascos urbanos de sus respectivos municipios, y que no cuentan con punto cercano para la entrega de los incentivos, el CONTRATISTA, previo requerimiento de PROSPERIDAD SOCIAL, deberá gestionar la logística necesaria para realizar la respectiva caja extendida o masivo con el fin de garantizar el cobro de los incentivos por parte de los beneficiarios del programa.	SI	Conforme a oferta se programaron las Cajas Extendidas y en algunos municipios fue necesario operar con el mismo esquema para garantizar la entrega de la transferencia	SI
3.1.27 Remitir para aprobación de PROSPERIDAD SOCIAL, las pólizas correspondientes dentro de los tres (3) días siguientes a la suscripción del contrato.	SI	Remitidas en término y procesadas en la Subdirección de Contratación para aprobación	SI
3.1.28 Enviar documento equivalente a la factura de las entregas efectivas relacionadas en la conciliación bancaria.	SI	Recibida y procesada internamente en la Subdirección Financiera para pago	SI

3.1.29 Suscribir el acuerdo de intercambio de información de la información una vez firmado el contrato interadministrativo.	SI	Suscrito acuerdo de confidencialidad	SI

3. OBSERVACIONES A LAS ACTIVIDADES EJECUTADAS Y/O A LAS OBLIGACIONES CUMPLIDAS.

1. Recepción de la base definitiva por parte del DPS a través del canal seguro de información para iniciar la programación el 14 de diciembre de 2023.
2. Retirar registros con orden de no pago enviados por DPS y validaciones internas realizadas por el banco rechazos: 21 de diciembre 2023, en total 12.755 registros por valor de $4.888.540.000.
3. Alistamiento y preparación de archivos para realizar la dispersión de los pagos y el débito de los recursos a la cuenta del DPS: 26 de diciembre de 2023.
4. Inicio de pagos 27 de diciembre para entregas de transferencias modalidad de pago Bancarizados 27 de diciembre, modalidad de giro el 4 de enero de 2024 y culminó el 23 de enero de 2024.
5. Con fecha 26 de diciembre, se reintegró a la cuenta del DPS los valores producto de los registros retirados y de los rechazos (12.755).
6. Diariamente conforme a lo solicitado por el programa, publicamos en el Intercambio Seguro, los archivos detallados y consolidados por municipio con el respectivo avance de pagos de manera diaria hasta finalizar el ciclo de pagos.
7. De acuerdo con lo establecido en el contrato, la programación de pagos finalizó el 23 de enero y el reintegro de recursos por no cobros se materializó el 26 de enero 2024.
8. La actividad 3.2.2; presentó el siguiente resultado:

CICLO 5-2023 TRANSITO RENTA CIUDADANA-PAGOS PRODUCTO BICO				
No.	**DEPARTAMENTOS**	**MUNICIPIOS**	**CANT. PAGOS BICO**	**ESTADOS**
1	ANTIOQUIA	MEDELLIN	87	PAGADOS
2	ATLANTICO	BARRANQUILLA	135	
3	BOGOTA	BOGOTA	130	
4	BOLIVAR	CARTAGENA DE INDIAS	177	
5	BOYACA	PAEZ	1	
6	CESAR	EL COPEY	1	
7	MAGDALENA	CIENAGA	1	
8	RISARALDA	SANTA ROSA DE CABAL	1	
9	VALLE DEL CAUCA	CALI	131	
TOTALES			**664**	

9. La actividad 3.1.3. El Banco Agrario presentó este inconveniente en municipios de Cundinamarca (Cáqueza, Gutierrez, Carmen de Carupa, Caparrapí y Chipaque), en los cuales manifestaron problemas técnicos en la entrega del efectivo por los carros de valores; y que en los primeros días se realizaron pagos por arriba de la capacidad de pagos establecidas en el cronograma; de igual manera se comprometen a subsanar y buscar estrategias con los aliados para que esa situación no se vuelva a presentar.

Al cierre del ciclo se alcanzó una entrega efectiva 2.409.696 de pagos de los 2.523.085 liquidados, alcanzando un porcentaje del 95.51% de efectividad en el proceso de entrega de transferencias.

La operación y entrega de los incentivos se realizó conforme a las fechas programadas.

4. BALANCE ECONÓMICO DEL CONTRATO O CONVENIO.

CONCEPTO	VALOR
Valor inicial del Contrato o Convenio	**$ 54.080.000.000**
Valor Reducción del Contrato o Convenio	**$ 13.010.812.800**
Valor Total del Contrato o Convenio	**$ 41.069.187.200**
Total, Ejecutado	**$ 34.637.286.400**
Total, Pagado y/o Desembolsado	**$ 26.926.182.400**
Saldo a la fecha	**$ 14.143.004.800**

JAIRO FERNANDO CONTRERAS GUTIERREZ
C.C. No.
Subdirector Técnico
Supervisor Contrato Interadministrativo