ACTA No. 05

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: Bogotá D.C.

FECHA: (12//02/2024) **HORA:** 3 -5:30 pm

LUGAR: DPS - Departamento para la Prosperidad Social, Bogotá

DEPENDENCIA A CARGO: Subdirección Técnica de Transferencias Monetarias Condicionadas

OBJETIVO: Revisar la ejecución de la última entrega de transferencias del programa Transito a Renta Ciudadana contratado con el Banco Agrario mediante contrato 329 FIP de 2023 desarrollado entre el 27 de diciembre y el 23 de enero en 1.108 municipios y corregimientos.

Comité Operativo Cierre de Ciclo 5-2024

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- Canales
Iván Bernal - Gerencia de canales
Yenny Aguirre Gerencia Experiencia y Servicio al Cliente
Wilson Lopez – Gerencia de canales

Por Prosperidad Social:

Jairo Fernando Contreras – subdirector de Transferencias Monetarias Condicionadas.
Laura Marcela Pinilla – Coordinadora GIT Familias en Acción
Paola Erazo - Profesional Especializado (Equipo entrega de Incentivos FA)
Paola Herrera - Profesional Especializado (Equipo entrega de Incentivos FA)
Mauricio Gutiérrez – Asesor (Equipo entrega de Incentivos FA)
Rubén Quiñones- Asesor Subdirección
Valentina Henao – Asesor Subdirección

Información Clasificada

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	DEPENDENCIA
1	Saludo y presentación.	DPS
2	Revisión de Compromisos comité anterior	DPS – Banco Agrario
3	Presentación de Conclusiones y compromisos	Banco Agrario
4	Presentación Corresponsales	Banco Agrario
5	Presentación desarrollo de PQR	Banco Agrario
6	Proposiciones y varios	DPS – Banco Agrario

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

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	ESTADO	OBSERVACION
1	Remitir a Prosperidad Social presentaciones en PDF y texto previo a la celebración de cada comité operativo, para preparar un borrador de cada acta a celebrar.	BAC	parcialmente	Se allegaron solo dos PPT 2 horas antes del comité
2	Firmar y entregar las actas pendientes de ciclos anteriores.	BAC	cumplido	
3	Entregar a Prosperidad Social un detallado de pagos por plaza y puntos de corresponsales bancarios, para identificar cuáles de ellos pagan efectivamente en los municipios.	BAC	Pendiente de revisión con BAC	En ejecución. Programar sesión para revisar con BAC
4	Tener en cuenta para ciclo 5 las sugerencias de priorización de canales de pago por municipio, remitidas al BAC previo ciclo al inicio del ciclo 4 2023.	BAC	cumplido	
5	Remitir al BAC reporte consolidado por puntos donde los Corresponsales bancarios han presentado quejas por mala comunicación, mal trato,	PS-BAC	cumplido	No se presentaron reportes en el ciclo 5

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

	falta de atención o mala calidad en el servicio brindado a titulares y/ o enlaces. El BAC revisará el reporte con sus aliados.			
6	Revalidar con los aliados protocolo de huellas ya que se ha informado en territorio sobre exigencias adicionales a los participantes, no expresadas en dichos protocolos. Se solicita capacitar a los puntos de pago sobre su cumplimiento mediante piezas comunicativas.	BAC	Parcialmente	Se explica desde el BAC que por protección de datos no se enrola a menores, pero los casos reportados se solucionaron y pagaron
7	Revisar las razones por las que se presenta bajo nivel de cobro de los titulares con TI con respecto al porcentaje cobrado por los demás titulares. Lo anterior debido a que se presentan frecuentes quejas sobre dificultades para el cobro de menores de edad, y se requiere validar las causas del inferior % de cobro.	BAC	No cumplido	No se presentó informe alguno
8	Revisar la capacidad y avance de pago en corresponsales durante los primeros cinco días, en todos los municipios. Lo anterior ya que si bien es cierto al final se logra un alto % de pago, hay desabastecimientos reportados durante el ciclo que se superan sólo hasta el final. Se mencionaron casos de (Cumbal Nariño con más de 400 titulares sin cobro, municipios de Santander, Cesar, Magdalena, Huila y en general 22 departamentos según reporte de incidencias ciclo 4.).	BAC	Cumplido	

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

9	Remitir al Programa nueva relación de casos detallados de PQRD.	BAC	Cumplido	
10	Armonizar tipos de respuesta sobre casos de SARLAFT o procesos de auditoría del Banco VRS respuestas del Prosperidad Social. El Programa enviará plantilla para revisión y ajuste por parte del Banco.	PS/BAC	Cumplido	
11	Indagar con titulares causas de no uso de incentivos en municipios con ningún o bajo nivel de retiros (30% o menos), según informe de usabilidad de Banco Agrario corte diciembre 4 2023.	BAC	Cumplido	
12	Convocar mesa de trabajo para la revisión jurídica y contractual entre las partes, sobre los asuntos relacionados con el piloto de Billetera Electrónica Bicco. Como resultado de dicha mesa, generar acta o documento pertinente con las decisiones acordadas previo a la inclusión del mecanismo de pago.	PS/ BAC	Cumplido	
13	Reformular mensaje de texto que está enviando el BAC a titulares sobre pago ciclo 5 con billetera Bicco. Se sugiere invitar a descargar APP y/o enfocar mensajes en generar expectativa. Y retirar las referencias al Programa de Renta Ciudadana.	BAC	Cumplido	
14	Realizar nueva gestión con Movii para que realice llamadas a titulares que no han retirado sus recursos desde ciclo 1. Crear estrategias como el cierre de cuentas, para	BAC	Cumplido	

	entregar saldos a titulares con inconvenientes para hacer uso de las transferencias.			
15	Publicación de archivos diarios antes de medio día, informes bisemanales antes de 3pm y conciliación bancaria el 25 d enero antes de 3pm	BAC	Parcialmente	Conciliación correcta 1 de febrero informes finales 3 de febrero
16	Priorizar la caja extendida de Nazareth y remitir programación de cajas extendidas de la forma más precisa posible, para minimizar ajustes que afectan la convocatoria y divulgación en diferentes canales de la entidad.	PS	Cumplido	
17	Organizar un acompañamiento conjunto entre BAC y PS a alguno de los municipios donde se pagará renta Wayuu el ciclo 5 2023. (Municipio probable, Manaure La Guajira)	PS/BAC	Cumplido	
18	Enviar ONP y Resultados de auditoria BAC el día 21 de diciembre, colocar recursos al banco el 21 de diciembre (PS) y retirar hasta el 22 de diciembre (BAC).	PS/BAC	Cumplido	

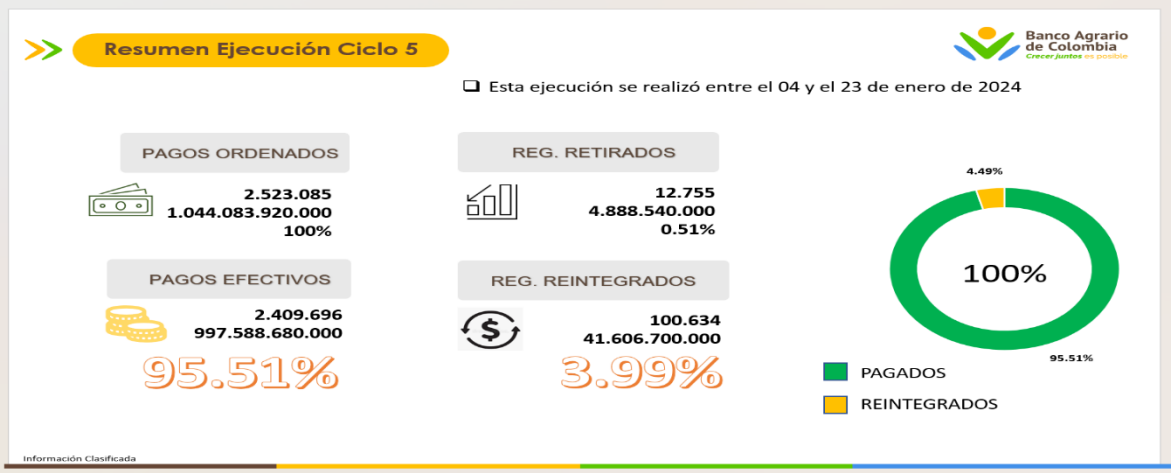
DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

1. **Saludo** e inicio de la reunión por parte del subdirector de Transferencias Monetarias Condicionadas Sr. Jairo Fernando Contreras Gutiérrez,

2. **Ejecución del ciclo 5-2023** (Periodo del ciclo del 27 de diciembre finalizó 23 de enero 2024)

Presentación de desarrollo desde Oficinas y cajas extendidas:

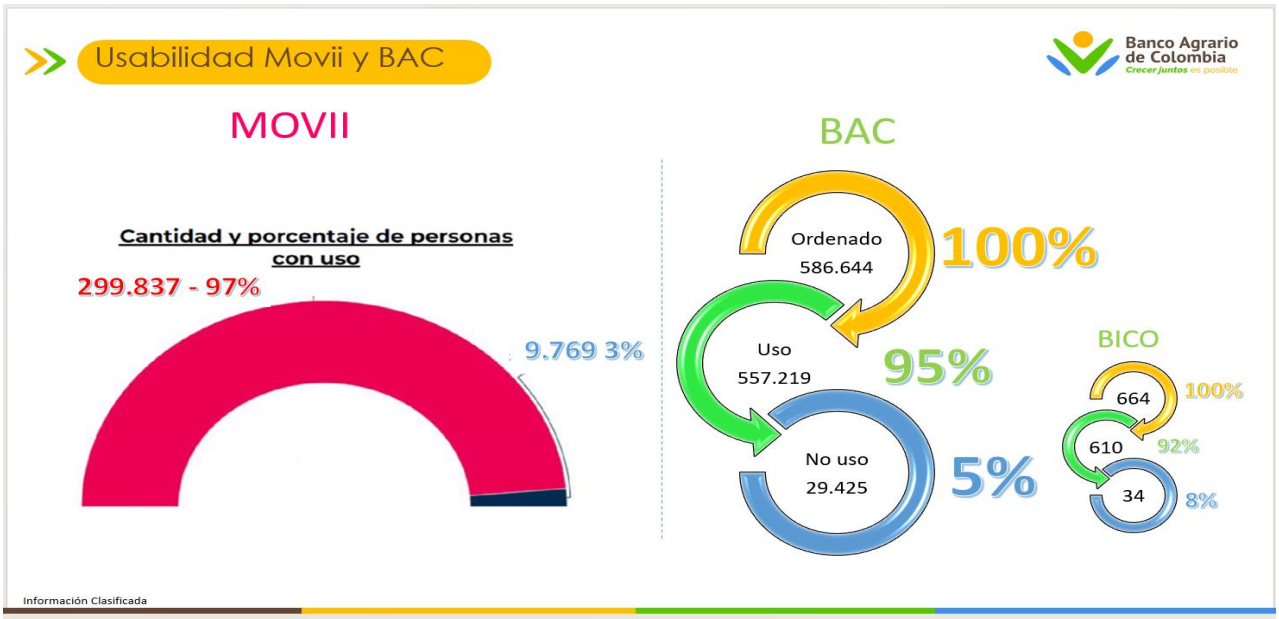
- Programado liquidación ciclo 5 TRC 2´523.085 transferencias por $1.044.083.920.000
- NP y bloqueos (Sarlaft –listas inhibitorias) 12.755 $4.888.540.000
- Cobrado: 2.409.696. (96%) $997.588.680.000
- Reintegro (26 enero) $41.606.700.000
- No Cobrado 4% 113.000 transferencias por $ 46.495´240.000





Distribución de transferencias por canal de cobro

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.



Se realizaron 41 cajas extendidas en Antioquia, Bolívar, Cauca, Cesar, Córdoba, Chocó, Guajira, Magdalena, Meta, Nariño y Santander (Presentación BAC anexa)

Se realizaron 59 solicitudes extraordinarias de traslados de giro por fuerza mayor o caso fortuito, 28 cobrados.

Novedades recurrentes presentadas:

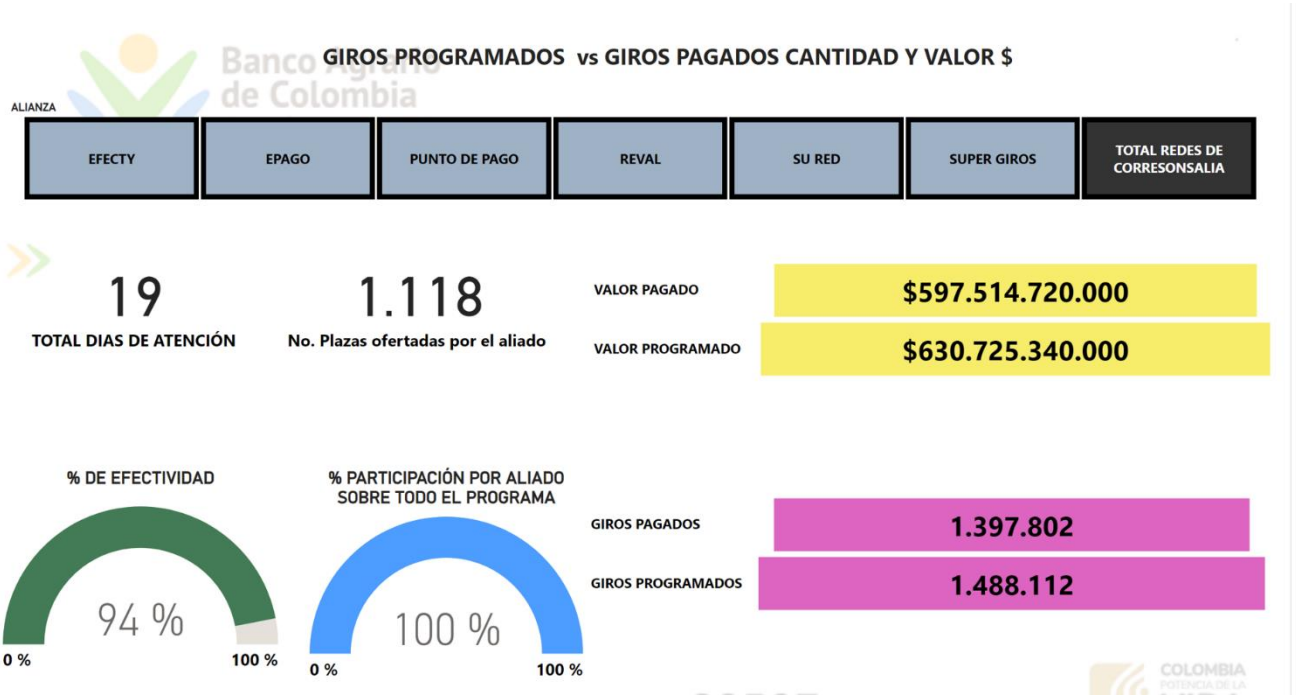
- Baja convocatoria en algunas cajas extendidas en medio del ciclo y al final y excesiva asistencia los primeros días.
- Alta asistencia a los corresponsales los tres primeros días del pago que desborda la capacidad de pago del punto.

Usabilidad cuentas BAC y Movii

3. **Presentación de Corresponsales**

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

En el ciclo 5 se programaron 1.626.835 (64%) giros de los que 1´488.112 se dispersaron a través de corresponsales aliados del BAC. 1´398.802 si fueron cobrados resultando el 94% de efectividad de cobro.



4. **Presentación Atención al Ciudadano**
A lo largo del ciclo 5 el BAC realizo diferentes campañas de informacion invitando a cobrar, informando puntos de pago y fechas de inicio y cierre, Se usaron redes sociales como Instagram (26 publicaciones); Facebook (35 publicaciones) X (15 trinos).

Por otra parte, el IVR de BAC recibió 55.435 llamadas consultando por el Programa con la siguiente tipificación:

Tipificación	Cantidad	Part.
Información Especifica del Programa	36,174	65%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	5,507	10%
Consulta de Pagos	12,899	23%
Traslado de giros	814	1.5%
Cuenta CAE	32	0.1%
PQR	57	0.1%
Total Llamadas Recibidas	**55,483**	**100%**

Llamadas IVR	
Canal	**Cantidad**
Renta Ciudadana	55,435

A través del canal de Whatsapp Anita, se recibieron 1´147.919 interacciones donde el 99.8% solicitan información específica del programa. Además, generaron 228.847 OTP exitosamente Y 137.798 solicitudes de OTP declinadas.

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Canal de WhatsApp

Banco Agrario de Colombia
Crecer juntos es posible

Tipificación	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	1,145,454	99.8%
Traslado de giros	55	0.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1,656	0.1%
Consulta de Pagos	738	0.1%
Cuenta CAE	16	0.0%
Total general	**1,147,919**	**100%**

Tipificación	Cantidad	% Part
Otp generadas	228,847	62.4%
Otp no generadas	137,798	37.6%
Total General	**366,645**	**100%**

Causas no generación OTP	Cantidad	% Part
No pasa validación de identidad	71,049	51.6%
Abandono de la conversación	33,519	24.3%
No pasa validación monto a retirar	33,230	24.1%
Total General	**137,798**	**100%**

A través de canales escritos:
PQR de tránsito a renta ciudadana 5.482 peticiones

Canales escritos

Banco Agrario de Colombia
Crecer juntos es posible

Tipificación	Cantidad	% Part.
Solicitud de información del programa	8,352	58.9%
Radicacion de PQR	5,482	38.6%
Consulta de saldo	212	1.5%
Modalidad de pago	66	0.5%
Activacion de cuenta	47	0.3%
Valor del incentivo	30	0.2%
Reexpediccion de tarjeta débito	3	0.0%
TOTAL CORREOS RECIBIDOS	**14,192**	**100%**

Tipificación	Cantidad	Part.
Información Especifica del Programa	7,146	99.6%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	23	0.3%
Consulta de Pagos	7	0.1%
Traslado de giros	1	0.0%
TOTAL CHATS RECIBIDOS	**7,177**	**100%**

Redes Sociales	Cantidad	Part.
Base Facebook Comentarios	544	58%
Instagram	336	36%
Base Facebook Publicaciones	35	4%
Base Mensajes Twitter Chat	13	1%
Base General Tweets	10	1%
TOTAL INTERACCIONES	**938**	**100%**

Movii

En cuanto a la atención de Movii se presentaron los siguientes registros a través del chat de Movii:
- 18.470 interacciones donde las tres principales tipologías son:
- Bloqueo de cuenta: 10.688
- Abandono de llamada: 5.544
- Cambio de número 915

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

USUARIOS CHAT

TIPOLOGIA	CANTIDAD
Bloqueo de cuenta	10668
Usuario se contacta y deja de responder	5544
Cambio de numero	915
Transifya	305
Informacion renta ciudadana	255
Transferencia Interbancaria	187
Retiro en efectivo	162
Suspension de cuenta	134
Envio de dinero a cuentas movii	108
Solicitud de extracto de cuenta	85
Solicitud cambio de correo	70
Compra PSE	37
Total	18470



Por el portal de la App se reportaron 24.647 solicitudes. La principal tipología es por bloqueo de cuenta 18.503, y 1.335 de cambio de número.

Además de los anteriores, por el canal de WhatsApp exclusivo para los enlaces municipales se registraron 390 solicitudes de las cuales 135 interacciones no eran enlaces municipales, 98 por desbloqueo de cuenta, 52 cambio de número.

5. **Proposiciones y varios**

Se revisa la solicitud de prórroga al contrato para pago de cierre de del Programa.
Se explica en forma verbal las dudas planteadas mediante correo electrónico por parte del BAC, esta información se deja por escrito en correo de respuesta remitida por el subdirector de Transferencias Monetarias Condicionadas el 13 de febrero de 2024.

Revisar manejo a posibles errores ortográficos en no cobros de población Wayuu, se hará una vez se apruebe la prórroga del contrato.

Revisar el cumplimiento de las metas de bancarización.

COMPROMISOS:

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Presentar informe de usabilidad BAC y Movii con corte actualizado a la fecha.	BAC	12 febrero	16 de febrero
2	Entregar informe de OTP no generadas frente a usabilidad de cuentas BAC.	BAC	12 febrero	23 febrero
3	Remitir listado de PQR radicadas a fecha actualizada indicando la tipología de cada tema	BAC	12 febrero	23 febrero

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

4	Remitir infografía de las características, costos y condiciones de las cuentas del BAC de los titulares una vez concluido el contrato FIP 329 de 2023.	BAC	12 febrero	23 febrero
5	Revisar estrategias de comunicación para el cobro de ciclo de cierre en caso de otorgarse la prórroga.	BAC	Con la aprobación de la prorroga	Preparación de pago de cierre de ciclo

FECHA DE PRÓXIMA REUNIÓN: por definir
SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI _X_ NO ___ PARCIALMENTE ___

Jairo Fernando Contreras Gutiérrez
Subdirector de Transferencias Monetarias
Prosperidad Social

Vilma Marín Nosa
Gerente de Productos Especiales
Banco Agrario

Proyectó: Paola Erazo

Revisó: Paola Herrera
Laura Pinilla
Valentina Henao
Rubén Quiñonez
Mauricio Gutiérrez

Anexos:
Presentación Gerencia Operativa
Presentaciones de Canales
Presentación atención al ciudadano

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.