



**Banco Agrario
de Colombia**
*Crece**er** juntos es posible*



Informe preliminar 5 ciclo pago Renta Ciudadana

Vicepresidencia Ejecutiva

Gerencia de Experiencia y Servicio al Cliente

Abril de 2025



www.bancoagrario.gov.co



>> Medios de comunicación utilizados por el Banco



SMS – 860.077

>> Interacciones Renta Ciudadana

Total interacciones Renta Ciudadana		
	Cantidad	Part.
Canal Telefónico	19,367	55.7%
Email	13,580	39.1%
Whatsapp	848	2.4%
Chat	449	1.3%
Redes Sociales	496	1.4%
Total general	34,740	100%

Motivos de consulta	Cantidad	Part.
Información Especifica del Programa	11,380	44%
Información Bico	9,168	35.3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	2,298	9%
Cambio de modadalidad de pago	1,418	5.5%
PQR	982	3.8%
Consulta de Pagos	732	3%
Total general	25,978	100%

Cifras corte 27 de diciembre del 2024 al 30 de enero del 2025

>> Línea de Contacto Banagrario



Total llamadas Renta Ciudadana		
	Cantidad	Part.
Llamadas IVR	8,266	43%
Llamadas - Paso Agente	11,101	57%
Total llamadas recibidas	19,367	100%

Llamadas - Paso Agente		
Tipificación	Cantidad	Part.
Información Bico	5,420	49%
Información Especifica del Programa	3,732	34%
Cambio de modalidad de pago	795	7%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	573	5.2%
Consulta de Pagos	531	4.8%
PQR	50	0.5%
Total general	11,101	100%

Cifras corte 27 de diciembre del 2024 al 30 de enero del 2025



Consolidado Renta Ciudadana Chat y WhatsApp		
Canal	Renta	Part
Chat Whatsapp	848	65%
Chat Web	449	35%
Total general	1,297	100%

Tipificación WhatsApp	Cantidad	Part
Información Bico	488	57.5%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	191	22.5%
Información Especifica del Programa	149	17.6%
Consulta de Pagos	18	2.1%
PQR	2	0.2%
Total general	848	100%

Tipificación Chat	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	225	50.1%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	80	17.8%
Consulta de Pagos	94	20.9%
Información Bico	50	11.1%
Total general	449	100%

>> Correo electrónico y Redes Sociales:

Consolidado correo electrónico Devolución de IVA		
Tipificación	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	7,274	53.6%
Información Bico	3,210	23.6%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1,454	10.7%
PQR	930	6.8%
Cambio de modalidad de pago	623	4.6%
Consulta de Pagos	89	0.7%
Total general	13,580	100%

Interacciones Redes Sociales Devolución de IVA		
Redes Sociales	Cantidad	Part
Base Facebook Comentarios	271	55%
Base Facebook Publicaciones	158	32%
Base General X	29	6%
Instagram	22	4%
Base Mensajes X Mensaje Interno	16	3%
Total general	496	100%

Cifras corte 27 de diciembre del 2024 al 30 de enero del 2025



PQR recibidos

Tipología	Cerrado	% Part
BICO - Cambio de datos por registro err neo	205	35%
Giro no cobrado Renta Ciudadana	88	15%
BICO - Problemas con el ingreso o creaci n por error biometr a o captura de documento	76	13%
Solicitud Soporte BICO Primer Nivel	49	8%
Dinero no dispensado en ATM - Renta Ciudadana	46	8%
Inconvenientes al cobro Renta Ciudadana	41	7%
BICO - Cliente no recibe c digo OTP	40	7%
BICO - Problemas de Conexi n	11	2%
Retiros no realizados Renta Ciudadana	10	2%
Operaci n no reconocida en BICO	8	1%
Fallas en transferencias en BICO	5	1%
Inconsistencia en saldo o estado de cuentas de Renta Ciudadana	3	0.5%
Total general	582	100%

Cifras corte 27 de diciembre del 2024 al 30 de enero del 2025

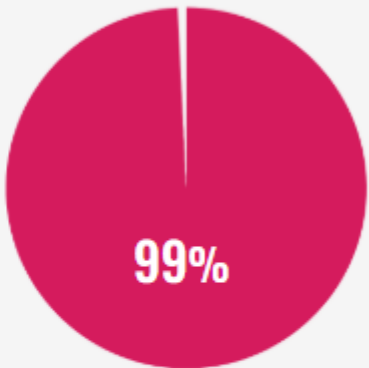


Estadísticas de Atención usuarios chat MOVii



Tipología: Correspondiente al periodo comprendido del 27 de Diciembre al 03 de Febrero de 2025

Tipología	Cantidad
Bloqueo de cuenta	741
Usuario se contacta y deja de responder*	419
Transferencia de dinero	280
Cambio de <u>numero</u>	291
Otros**	134
Total	1.865



1.858 Solucionados
7 En gestión

TOTAL: 1.865

**Para esta tipología brindamos 11 minutos de espera al usuario para su respuesta; sin embargo no responde y por tanto se debe finalizar el chat para dar paso a otro usuario en espera de ser atendido.*

***Corresponde a solicitud de información sobre el uso y transacciones a través de Transfiya, Transferencias Interbancarias, Retiro en efectivo.*

MOVII S.A. SEDPE
TRANSFIYA
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA



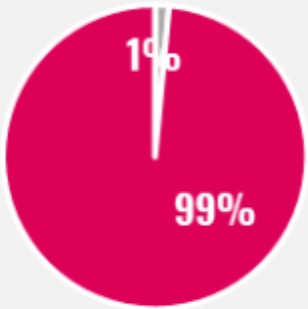


Estadísticas de atención usuarios portal MOVii

Tipología: Correspondiente al periodo comprendido del 27 de Diciembre de 2024 al 03 de Febrero del 2025



Tipo de consulta	Cantidad
Mi cuenta Movii se bloqueo por digitar de manera errada mi clave personal	944
Cambio de número	367
Cómo puedo cambiar mi número	159
Transferencias Interbancarias	97
Transfiya	72
Solicitud de extracto	63
Quiero cambiar mi correo electrónico	35
Retiro de cuenta en punto aliado	22
Retiro en cajero Servibanca	10
Quiero que mi cuenta este excenta del 4 por mil	7
Total	1.776



1.997 Solucionados
27 En Gestión

TOTAL 2.024

MOVII S.A. SEDPE
FIDELIAO
INTERBANCARIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

*El gráfico anterior describe el 88% de las causales, las restantes 248 corresponden a otras tipologías.



>> ¡GRACIAS!

