



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



Informe preliminar 6 ciclo pago Devolución de IVA y 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



>> Interacciones Renta Ciudadana

Total interacciones Devolución de IVA		
	Cantidad	Part.
Canal Telefónico	19,640	61.6%
Email	9,088	28.5%
Whatsapp	2,010	6.3%
Chat	968	3.0%
Redes Sociales	201	0.6%
Total general	31,907	100%

Motivos de consulta	Cantidad	Part.
Información Bico	9,066	57.7%
Información Especifica del Programa	8,617	55%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	4,029	26%
Consulta de Pagos	1,756	11%
Cambio de modalidad de pago	934	5.9%
PQR	377	2.4%
Total general	15,713	100%

Cifras corte 13 de febrero del 2025 al 11 de marzo del 2025

>> Línea de Contacto Banagrario



Total llamadas Devolución de IVA		
	Cantidad	Part.
Llamadas IVR	6,927	35%
Llamadas - Paso Agente	12,713	65%
Total llamadas recibidas	19,640	100%

Llamadas - Paso Agente		
Tipificación	Cantidad	Part.
Información Bico	7,789	61%
Información Especifica del Programa	2,506	20%
Consulta de Pagos	825	6%
Cambio de modalidad de pago	767	6.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	728	5.7%
PQR	98	0.8%
Total general	12,713	100%

Cifras corte 13 de febrero del 2025 al 11 de marzo del 2025

>> Canal de WhatsApp



Consolidado Devolución de IVA Chat y WhatsApp		
Canal	Renta	Part
Chat Whatsapp	2,010	67%
Chat Web	968	33%
Total general	2,978	100%



Tipificación WhatsApp	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	1,374	68.4%
Consulta de Pagos	599	29.8%
Información Bico	24	1.2%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	13	0.6%
PQR	-	0.0%
Total general	2,010	100%

Tipificación Chat	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	485	50.1%
Información Bico	328	33.9%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	147	15.2%
Consulta de Pagos	8	0.8%
PQR	-	0.0%
Total general	968	100%

>> Correo electrónico y Redes Sociales:

Consolidado correo electrónico Devolución de IVA		
Tipificación	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	4,252	46.8%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	3,141	34.6%
Información Bico	925	10.2%
Consulta de Pagos	324	3.6%
PQR	279	3.1%
Cambio de modalidad de pago	167	1.8%
Total general	9,088	100%

Interacciones Redes Sociales Devolución de IVA		
Redes Sociales	Cantidad	Part
Base Facebook Comentarios	107	53%
Base General X	44	22%
Instagram	25	12%
Base Facebook Publicaciones	17	8%
Base Mensajes X Mensaje Interno	8	4%
Total general	201	100%

Cifras corte 13 de febrero del 2025 al 11 de marzo del 2025



PQR recibidos

Tipología	Cerrado	% Part
Giro no cobrado Renta Ciudadana	127	28%
BICO - Cambio de datos por registro err neo	92	20%
BICO - Problemas con el ingreso o creaci n por error biometr a o captura de documento	75	17%
Dinero no dispensado en ATM - Renta Ciudadana	61	14%
Inconvenientes al cobro Renta Ciudadana	36	8%
Operaci n no reconocida en BICO	25	6%
Fallas en transferencias en BICO	14	3%
Retiros no realizados Renta Ciudadana	10	2%
Bico - Fallas en la recarga de bolsillos	5	1%
BICO - Cliente no recibe c digo OTP	3	1%
Cobro comisi n errada en cajero - Renta Ciudadana	2	0%
Inconsistencia en saldo o estado de cuentas de Renta Ciudadana	1	0.2%
Total general	451	100%

>> ¡GRACIAS!

