# ACTA No. 1

**DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _BOGOTÁ_**

**FECHA: 03 DE JUNIO 2025** **HORA:** De **04:00 pm a 06:00 pm**

**LUGAR: VIRTUAL**

**DEPENDENCIA A CARGO: OFICINA DE OPERACIÓN DE TRANSFERENCIAS**

**OBJETIVO:**

Realizar el comité # 1 de seguimiento al contrato 342 FIP de 2025, en el marco del ciclo operativo 4 de 2025 del programa Colombia Mayor

**ASISTENTES:** Lista de Asistencia adjunta. _____ personas

**ORDEN DEL DÍA:**

| | TEMA | DEPENDENCIA |
|---|---|---|
| 1 | Estado general de la entrega de Colombia Mayor | BANCO AGRARIO |
| 2 | PQRS y temas de relacionamiento con el ciudadano | BANCO AGRARIO |
| 3 | Temas generales de bancarización | BANCO AGRARIO |
| 4 | Tema relacionado con suplantación en el ciclo | BANCO AGRARIO |
| 5 | Requerimientos y Novedades del ciclo | DPS |

**SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR:**

| | COMPROMISO | ESTADO |
|---|---|---|
| 1 | No aplica | |

**DESARROLLO Y CONCLUSIONES:**

**Compromisos acta anterior (si los hay)** Al ser el primer comité de seguimiento a pagos no hay compromisos previos**.** Inicia la reunión con una presentación general de la Operatividad de Convenios del CICLO 4 – 2025 por parte del Banco Agrario:

1. **Resumen acumulado y ejecución del ciclo**

Los pagos para el ciclo 4 - 2025 fueron de DOSCIENTOS SEIS MIL MILLONES ($206.000.000.000), lo que representa una efectividad del 92.8%

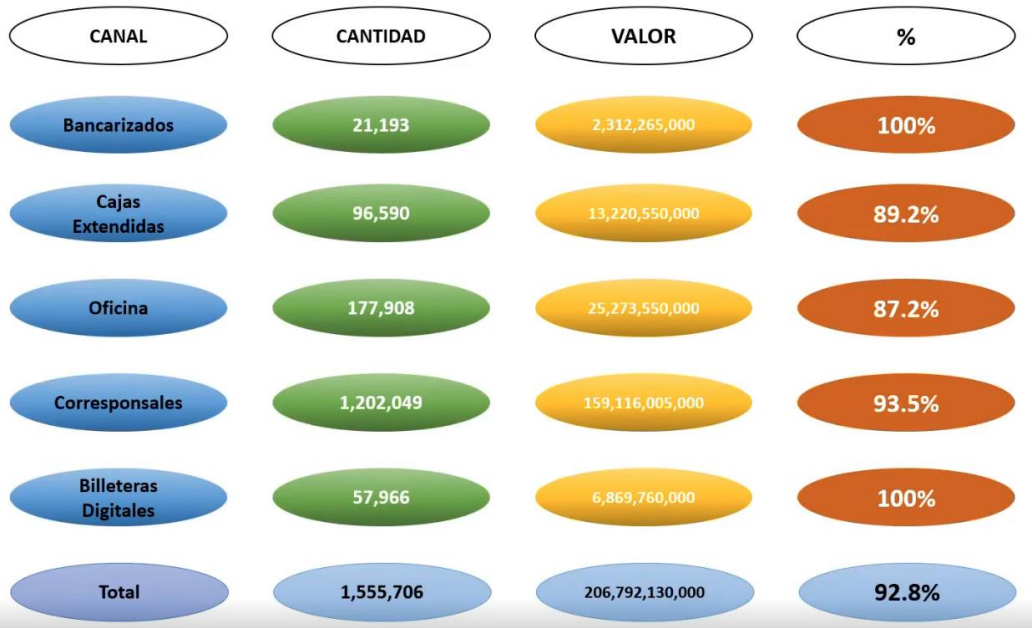
a. Periodo de pago: 02 de mayo al 20 de mayo de 2025

b. Ejecución del ciclo: Durante el ciclo 4 del 2025 la efectividad del programa fue del 92.8% de pagos realizados efectivamente.

| CICLO 5 | CANTIDAD | VALOR |
|---|---|---|
| **PAGOS ORDENADOS** | 1.687.735 | $226.222.520 |
| **PAGOS EFECTIVOS** | 1.555.706 | $206.792.130 |
| **REGISTROS RETIRADOS** | 10.511 | $2.348.355 |
| **REGISTROS REINTEGRADOS** | 121.518 | $17.082.035 |

2. **Cifras de pago por canal**

El Banco Agrario presenta porcentajes de efectividad de acuerdo con los diferentes canales de atención:




3. **Beneficiarios retirados**

El Banco Agrario presenta los beneficiarios retirados del programa por las dos modalidades:

| RETIRADOS | CANTIDAD | VALOR |
|---|---|---|
| **ONP** | 10.311 | $2.321.660.000 |
| **SARLAFT** | 200 | $26.695.000 |
| **TOTAL** | **10.511** | **$2.348.355.000** |

**4. Cajas extendidas BAC y aliados**

Se presenta por parte del Banco Agrario los resultados de las cajas extendidas:




**5. Traslado de Giros y novedades**

El Banco Agrario información de traslados de giros

| | | |
|---|---|---|
| **TOTAL REGISTROS** | 0 | 0% |
| **REGISTROS REPETIDOS** | 0 | 0% |
| **TRASLADOS EXITOSOS** | 0 | 0% |
| **TRASLADOS NO COBRADOS** | 0 | 0% |
| **TRASLADOS Y PAGADOS** | **0** | **0%** |

En cuanto a los temas de las novedades recurrentes en los diferentes canales se presenta:

**CAJAS EXTENDIDAS:**

- Aglomeraciones en ciertos puntos.
- Chaparral, Tolima, inicia con la novedad de baja asistencia, se reporta que las vías de acceso por el clima están en mal estado y este ha impedido que muchas personas logren llegar por su pago.
- Caparrapí, Cundinamarca, aglomeración de personas, lo cual ocasiono falta de efectivo para atender los pagos.
- Pasto, quejas por aglomeraciones los primeros días de pago con la CE_REVAL, convocatoria de Concejo Municipal con compromisos para el ciclo 5.
- Manizales, problemas con el sistema de CE_REVAL, inician operación sobre las 9 a.m.
- Medellín, dificultades con los puntos Éxito ofertados por Reval, generó una actualización integral de la oferta sobre la marcha.
- Cartagena, convergencia de otros programas de gobierno (UARIV) se solucionó el mismo día.
- Espinal, CE_REVAL con un punto masivo y otro punto adicional, con Concejo Municipal, se atenderán compromisos para el siguiente ciclo.
- Necoclí, Urabá: CE_REVAL agotamiento de recursos, se solventó el primer día de pagos sobre las 10 a.m.

**OFICINA:**

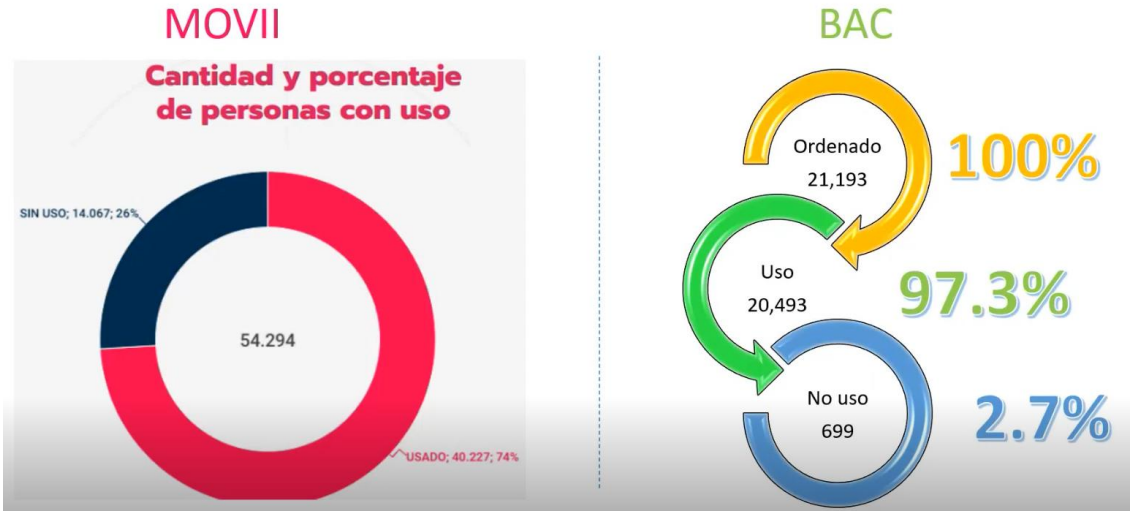
- Inquietudes generales con el poder notarial y especial en oficinas, cajas extendidas y autoridades locales de Prosperidad Social.
- Consulta pagos al iniciar el ciclo no estaba con botón por separado de Renta Ciudadana.
- Base de terceros suministrada por Prosperidad Social con inconsistencias (sin terceros, municipios si autorizador, nombres y apellidos de beneficiarios o autorizadores incompletos).

**MOVII:**

- Se realizó emisión de giro a billetera para beneficiarios que no contaban con dispositivos que les permitiera realizar el cobro.
- En varios puntos se solicita que los giros se realicen en efectivo y no por medio de la aplicación.
- Cúcuta y Bogotá: apoyo con personal de MOVII en puntos confirmados por Prosperidad Social (valor agregado).

## 6. Usabilidad MOVII y BAC

El 40.2% de la población beneficiaria utilizaron la aplicación MOVII, y el 97.3% de la población bonificaría utilizaron BAC.



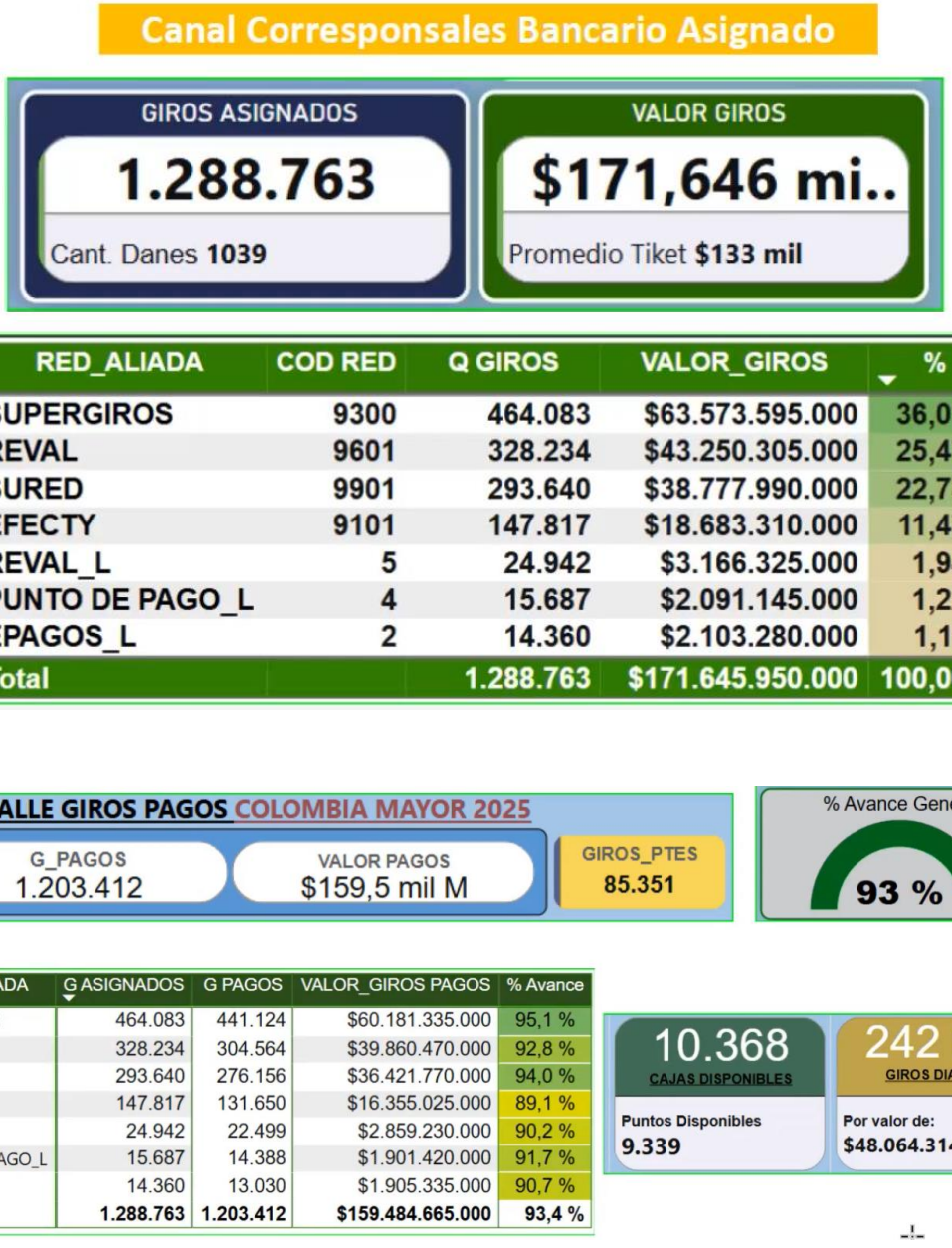

## 7. Gestión Requerimientos

| | |
|---|---|
| **CORREOS RECIBIDOS CICLO 4** | 24 |
| **CORREOS CONTESTADOS** | 24 |
| **CORREOS PENDIENTES POR CONTESTAR AL CIERRE DELCICLO** | 0 |

Con respecto a las conclusiones de la presentación, se pregunta al respecto de los pagos que debían hacer el cambio de punto de pago y que no están relacionados en la presentación, por parte del Banco Agrario manifiesta que de los 9.300 casos solo se pudieron realizar 1.250 debido a la planeación y logística que conlleva hacer un traslado, por lo que solo lograron realizar los de canales en línea.

**Se realiza la segunda presentación por parte del Banco Agrario con respecto al tema de Corresponsales Bancarios para Gerencias de Canales y Oficinas del ciclo, el banco presenta lo siguiente**:

Los canales de Corresponsal Bancario tuvieron giros asignados de 1.288.763 lo cual representa un valor de $171.646.000.000 de pesos.




| RED_ALIADA | COD RED | Q GIROS | VALOR_GIROS | % |
|---|---|---|---|---|
| SUPERGIROS | 9300 | 464.083 | $63.573.595.000 | 36,01% |
| REVAL | 9601 | 328.234 | $43.250.305.000 | 25,47% |
| SURED | 9901 | 293.640 | $38.777.990.000 | 22,78% |
| EFECTY | 9101 | 147.817 | $18.683.310.000 | 11,47% |
| REVAL_L | 5 | 24.942 | $3.166.325.000 | 1,94% |
| PUNTO DE PAGO_L | 4 | 15.687 | $2.091.145.000 | 1,22% |
| EPAGOS_L | 2 | 14.360 | $2.103.280.000 | 1,11% |
| Total | | 1.288.763 | $171.645.950.000 | 100,00% |

| RED_ALIADA | G ASIGNADOS | G PAGOS | VALOR_GIROS PAGOS | % Avance |
|---|---|---|---|---|
| SUPERGIROS | 464.083 | 441.124 | $60.181.335.000 | 95,1 % |
| REVAL | 328.234 | 304.564 | $39.860.470.000 | 92,8 % |
| SURED | 293.640 | 276.156 | $36.421.770.000 | 94,0 % |
| EFECTY | 147.817 | 131.650 | $16.355.025.000 | 89,1 % |
| REVAL_L | 24.942 | 22.499 | $2.859.230.000 | 90,2 % |
| PUNTO DE PAGO_L | 15.687 | 14.388 | $1.901.420.000 | 91,7 % |
| EPAGOS_L | 14.360 | 13.030 | $1.905.335.000 | 90,7 % |
| **Total** | **1.288.763** | **1.203.412** | **$159.484.665.000** | **93,4 %** |

**Comportamiento en el tiempo**

Para el ciclo en el comportamiento diario de pagos se logra un avance del 49% de efectividad en la primera semana con respecto al canal corresponsal bancario.

| | |
|---|---|
| **GIROS PAGADOS** | 789.513 |
| **VALOR PAGADOS** | $103.000.100.000 |




Con respecto a la modalidad de pago: físico, domiciliado y terceros:

| MODALIDAD | Q ASIGNADOS | Q PAGOS | VALOR PAGOS | % Avance |
|---|---|---|---|---|
| FISICO | 1.232.224 | 1.152.663 | $148.287.975.000 | 93,5 % |
| DOMICILIADO | 42.757 | 38.007 | $8.858.640.000 | 88,9 % |
| TERCERO | 13.782 | 12.742 | $2.338.050.000 | 92,5 % |
| **Total** | **1.288.763** | **1.203.412** | **$159.484.665.000** | **93,4 %** |

En cuanto a las diferentes redes aliadas se presenta la siguiente información:

| MODALIDAD DE PAGO | DOMICILIADO | | FISICO | | TERCERO | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| RED_ALIADA | ASIGNADOS | PAGOS | ASIGNADOS | PAGOS | ASIGNADOS | PAGOS | ASIGNADOS | PAGOS |
| SUPERGIROS | 19.658 | 17.868 | 437.455 | 416.671 | 6.970 | 6.585 | 464.083 | 441.124 |
| REVAL | 10.971 | 9.444 | 313.666 | 291.790 | 3.597 | 3.330 | 328.234 | 304.564 |
| SURED | 10.292 | 9.362 | 281.793 | 265.360 | 1.555 | 1.434 | 293.640 | 276.156 |
| EFECTY | 996 | 590 | 146.821 | 131.060 | | | 147.817 | 131.650 |
| REVAL_L | 710 | 632 | 22.709 | 20.587 | 1.523 | 1.280 | 24.942 | 22.499 |
| PUNTO DE PAGO_L | 32 | 29 | 15.655 | 14.359 | | | 15.687 | 14.388 |
| EPAGOS_L | 98 | 82 | 14.125 | 12.835 | 137 | 113 | 14.360 | 13.030 |
| Total | 42.757 | 38.007 | 1.232.224 | 1.152.663 | 13.782 | 12.742 | 1.288.763 | 1.203.412 |

Se presenta además las novedades reportadas directamente por Prosperidad Social en cada una de las redes aliadas, de las cuales a todas se le dio respuesta

| RED AFECTADA | CASOS REPORTADOS |
|---|---|
| **EFECTY** | 2 |
| **SURED** | 3 |
| **SUPER GIROS** | 3 |
| **REVAL** | 9 |
| **EPAGO** | 1 |
| **TOTAL** | **18** |

De los anteriores, se encuentran en las siguientes categorías:

| CATEGORIA | CANTIDAD | PORCENTAJE |
|---|---|---|
| **INFORMACIÓN ERRÓNEA** | 9 | 50% |
| **PUNTO NO REALIZA EL PAGO DEL GIRO** | 8 | 44% |
| **BLOQUEO O TRASLADO** | 1 | 6% |
| **TOTAL** | **18** | **100%** |

Como conclusiones de la presentación, se pregunta por parte del DPS si lo referenciado en la modalidad de pagos por domicilio están incluidos los realizados en la casa del adulto o si también tiene presente los pagos que se le hicieron a los adultos mayores en punto físico de pago, de lo cual se vuelve a recalcar la importancia de realizar los pagos a domicilios los primeros días de pago, para evitar que el adulto mayor se traslade hasta el punto físico de pago, - con respecto al tema manifiesta el Banco Agrario, que se están trabajando en el desglose de esta información presentada con el fin de establecer que pagos se hicieron por domicilio y cuales por punto de pago.

Y otro tema es el de pico y cédula y el tema de pares e impares en plazas compartidas, las cuales están afectados a los adultos mayores, y también, específicamente a los indígenas que no pueden estar desplazándose a la zona para cobrar, además de los gastos en transporte que esto representa – con respecto al tema el Banco Agrario manifiesta que con los aliados, ellos han planteado que se mantenga una flexibilidad para que se pueda realizar los pagos a las personas que no puedan ir dos veces.

Con respecto a las relaciones de las PQR, para que sean tenidas en cuenta, se recomienda por parte del Banco Agrario realizar el escalamiento a través de los correos pqr.transferencias.dps@bancoagrario.gov.co, corresponsales.bancarios@bancoagrario.gov.co, requerimientos.convenios@bancoagrario.gov.co, como compromiso se enviará un por parte del banco un correo electrónico con la información para retroalimentación. Además, se va a evaluar la posibilidad de asignar un solo correo para que el DPS se pueda comunicar de manera mas efectiva.

**Como tercer tema, se realiza la presentación medios de comunicación utilizados por el BAC ciclo 4 pago Colombia Mayor"**

Se manifiesta que como productos del pago se generaron 50.988 interacciones en los diferentes canales de comunicación:

| Total interacciones Colombia Mayor | | |
|---|---|---|
| | Cantidad | Part. |
| Canal Telefónico | 36,087 | 70.8% |
| Whatsapp | 7,056 | 13.8% |
| Email | 5,435 | 10.7% |
| Chat | 1,776 | 3.5% |
| Redes Sociales | 634 | 1.2% |
| Total general | 50,988 | 100% |

De las cuales las consultas mas frecuentas fueron relacionadas con los siguientes temas:

| Principale Motivos de consulta | Cantidad | Part. |
|---|---|---|
| Información Bico | 10,796 | 62% |
| Condiciones para el retiro o cobro del giro | 1,958 | 11% |
| PQR | 1,731 | 10% |
| Consulta de Pagos | 1,440 | 8% |
| Información Especifica del Programa | 808 | 5% |
| Cambio de modadalidad de pago | 470 | 3% |
| Información Movii | 280 | 2% |
| **Total general** | **17,483** | **100%** |

De las 36.087 llamadas, el 71% fueron autogestionadas por los beneficiarios, y el 29% se hizo comunicación con agentes del banco.

| Total llamadas Colombia Mayor | | |
|---|---|---|
| | Cantidad | Part. |
| Llamadas IVR | 25,786 | 71% |
| Llamadas - Paso Agente | 10,301 | 29% |
| **Total llamadas recibidas** | **36,087** | **100%** |

| Llamadas - Paso Agente | | |
|---|---|---|
| Tipificación | Cantidad | Part. |
| Información Bico | 7,430 | 72% |
| Consulta de Pagos | 1,140 | 11% |
| Información Especifica del Programa | 518 | 5% |
| Condiciones para el retiro o cobro del giro | 507 | 5% |
| Cambio de modalidad de pago | 323 | 3% |
| PQR | 252 | 2% |
| Información Movii | 131 | 1% |
| **Total general** | **10,301** | **100%** |

| Llamadas IVR | |
|---|---|
| Canal | Cantidad |
| Beneficiario Colombia Mayor | 19,497 |
| No beneficiario Colombia Mayor | 6,289 |
| **Total general** | **25,786** |

Con respecto a canal de WhatsApp y el chat Web se da un total de 8.832 interacciones

| Consolidado Colombia Mayor Chat y WhatsApp | | |
|---|---|---|
| Canal | Renta | Part |
| Chat Whatsapp | 7,056 | 80% |
| Chat Web | 1,776 | 20% |
| Total general | 8,832 | 100% |

| Tipificación WhatsApp | Cantidad | Part |
|---|---|---|
| Información Bico | 1,035 | 69.5% |
| Condiciones para el retiro o cobro del giro | 206 | 13.8% |
| Información Especifica del Programa | 114 | 7.7% |
| Consulta de Pagos | 114 | 7.7% |
| PQR | 13 | 0.9% |
| Información Movii | 8 | 0.5% |
| Total general | 1,490 | 100% |

| Tipificación Chat | Cantidad | Part |
|---|---|---|
| Información Bico | 175 | 68.1% |
| Condiciones para el retiro o cobro del giro | 29 | 11.3% |
| Consulta de Pagos | 29 | 11.3% |
| Información Especifica del Programa | 24 | 9.3% |
| Total general | 257 | 100% |

Con respecto al Correo electrónico y Redes sociales se da un total de 5.435 interacciones

| Consolidado correo electrónico Colombia Mayor | | |
|---|---|---|
| Tipificación | Cantidad | Part |
| Información Bico | 2,156 | 39.7% |
| Información Especifica del Programa | 152 | 2.8% |
| PQR | 1,466 | 27.0% |
| Condiciones para el retiro o cobro del giro | 1,216 | 22.4% |
| Cambio de modalidad de pago | 147 | 2.7% |
| Consulta de Pagos | 157 | 2.9% |
| Información Movii | 141 | 2.6% |
| Total general | 5,435 | 100% |

| Interacciones Redes Sociales Colombia Mayor | | |
|---|---|---|
| Redes Sociales | Cantidad | Part |
| Base General X | 243 | 38% |
| Instagram | 209 | 33% |
| Base Facebook Comentarios | 101 | 16% |
| Base Facebook Publicaciones | 75 | 12% |
| Base Mensajes X Mensaje Interno | 6 | 1% |
| Total general | 634 | 100% |

Se da un total de 641 PQR recibidas

| TIPOLOGÍA | CERRADO | PENDIENTE | TOTAL GENERAL |
|---|---|---|---|
| BICO - Problemas con el ingreso o creación por error biometría o captura de documento | 137 | 177 | 314 |
| Inconvenientes al cobro Colombia Mayor | 247 | 4 | 251 |
| Giro no cobrado Colombia Mayor | 24 | 12 | 36 |
| Fallas en transferencias en BICO | 17 | 1 | 18 |
| Operación no reconocida en BICO | 12 | 1 | 13 |
| Bico - Fallas en la recarga de bolsillos | 3 | 6 | 9 |
| Total general | 440 | 201 | 641 |

Manifiesta el Banco Agrario que se evidencian envíos de solicitudes, quejas o reclamos al correo de pqr.transferecnias.dps@bancoagrario.gov.co por parte del DPS sin información completa, como nombre, cédula, dirección, teléfono o correo electrónico, lo cual no les permite la gestión y envío de respuesta a los

beneficiarios de forma correcta. – por parte del DPS se informa que ya se ha recalcado la importancia con los enlaces regionales de llenar la información de manera completa para que se pueda dar una respuesta oportuna y eficaz.

Por parte del DPS manifiesta la importancia de la competencia de las respuestas de las PQR, dado que han llegado peticiones a Prosperidad Social, cuando realmente la competencia la tiene el Banco Agrario para que por favor se tenga claridad de estas y así se le brinde al peticionario una respuesta oportuna.

El GIT Transferencias para la vejez solicita apoyo en los siguientes temas para el ciclo 5:

- El DPS solicita la habilitación del link para los siguientes ciclos, con anterioridad a la fecha de pago para que los adultos mayores puedan prepararse y saber el lugar de cobro con anticipación. – El Banco Agrario informa que diariamente esta cargado
- El DPS solicita el detallado de los puntos de pago y los mecanismos de pago de manera detallada.
- El DPS advierte que el operador Efecty NO va a recibir poderes notariales y que no hay manera de hacer el enrolamiento, dado que no tiene la capacidad técnica para hacer la verificación biométrica.
- Por parte del DPS saber si hubo una mejora con la biometría en los puntos de Efecty para con los pagos.

**COMPROMISOS** (Si los hay):

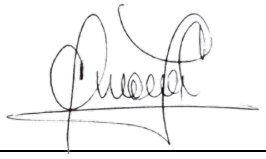
| | COMPROMISO | RESPONSABLE | INICIA | TERMINA |
|---|---|---|---|---|
| 1 | - Se recomienda no utilizar abono a billeteras digitales Movii – Bico, salvo que se confirme el retiro del recurso del ciclo 4 o se verifique su apertura en los últimos 30 días. | BAC | 4 jun | 8 jul |
| 2 | - Mecanismo de coordinación regional para resolución de problemáticas en territorio, desconcentrar toma de decisiones | BAC | 4 jun | 8 jul |
| 3 | Realizar jornadas de atención integral a los adultos mayores en municipios con presencia de oficinas de BAC para promover la bancarización para la zona rural, donde la ET garantizará la presencia de los adultos mayores de la zona rural, la ET entrega oferta en salud y recreación y el BAC brindará información sobre los canales de atención | BAC | 4 jun | 8 jul |

**FECHA DE PRÓXIMA REUNION: _____**

**SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO:** SI ___ NO ___ PARCIALMENTE ___



**JAIRO CONTRERAS GUTIERREZ**
Jefe de oficina de Operación de Transferencias



**DIANA DUARTE JARAMILLO**
GIT Transferencias para la vejez



**LUIS FELIPE MARULANDA**
Gerente de productos especializados Banco Agrario de Colombia

Anexos: _____ (__ hojas)
Elaboró: Yuliana G.