ACTA No. 2

DEPARTAMENTO: _BOGOTÁ_

FECHA: 09 DE JULIO 2025 **HORA:** De **04:00 pm a 06:00 pm**

LUGAR: VIRTUAL

DEPENDENCIA A CARGO: OFICINA DE OPERACIÓN DE TRANSFERENCIA

OBJETIVO:

Realizar el comité # 2 de seguimiento al contrato 342 FIP de 2025, en el marco del ciclo operativo 5 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	Requerimientos y Novedades del ciclo	DPS

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR:

	COMPROMISO	ESTADO
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.	Cumplido
2	- Mecanismo de coordinación regional para resolución de problemáticas en territorio, desconcentrar toma de decisiones	En desarrollo
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	En desarrollo

ESTADO GENERAL DE LA ENTREGA DE COLOMBIA MAYOR

1. Inicia la reunión con una presentación general de la Operatividad de Convenios del CICLO 5 – 2025 por parte del Banco Agrario:

1.1. Resumen acumulado y ejecución del ciclo

Los pagos para el ciclo 5 - 2025 fueron de DOSCIENTOS CATORCE MIL MILLONES DE PESOS M/CTE ($214.000.000.000), lo que representa una efectividad del 93.2%

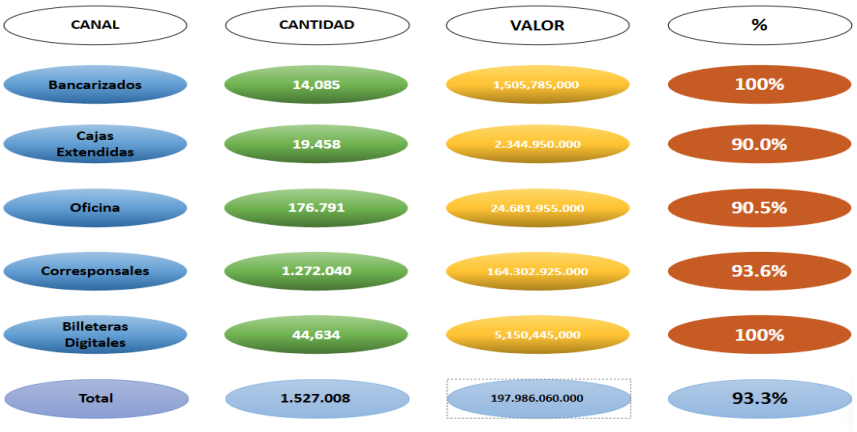
a. Periodo de pago: 05 de junio al 20 de junio de 2025

b. Ejecución del ciclo: Durante el ciclo 5 del 2025 la efectividad del programa fue del 93.2% de pagos realizados efectivamente.

CICLO 5	CANTIDAD	VALOR
PAGOS ORDENADOS	1.645.927	$214.952.700.000
PAGOS EFECTIVOS	1.527.008	$197.986.060.000
REGISTROS RETIRADOS	8.955	$2.001.500.000
REGISTROS REINTEGRADOS	109.964	$14.965.140.000

1.2. Cifras de pago por canal

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



CANAL	CANTIDAD	VALOR	%
Bancarizados	14,085	1,505,785,000	100%
Cajas Extendidas	19.458	2.344.950.000	90.0%
Oficina	176.791	24.681.955.000	90.5%
Corresponsales	1.272.040	164.302.925.000	93.6%
Billeteras Digitales	44,634	5,150,445,000	100%
Total	1.527.008	197.986.060.000	93.3%

1.3. Beneficiarios retirados

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

RETIRADOS	CANTIDAD	VALOR
ONP	8.945	$1.999.970.000
SARLAFT	10	$.1530.000
TOTAL	**8.955**	**$2.001.500.000**

1.4. Cajas extendidas BAC y aliados

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

0

Cajas extendidas BAC	Cantidad	Valor	%
	0	$ 0	**0%**

14

Cajas extendidas Aliados	Cantidad	Valor	%
	19.458	$2.344.950.000	**90.2%**

Total	Cantidad	Valor	%
	19.458	$ 2.344.950.000	**90.2%**

1.5. Traslado de Giros y novedades

El Banco Agrario expone la información relacionada con los traslados de giros

TOTAL REGISTROS	517	100%
REGISTROS REPETIDOS	0	0%
TRASLADOS EXITOSOS	517	100%
TRASLADOS NO COBRADOS	145	28%

TRASLADOS Y PAGADOS	**372**	**72%**

Novedades

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

CAJAS EXTENDIDAS:

- Pico y cédula afecta la operación en territorio.
- El tiempo para la caja extendida no es suficiente.
- No se realizaron jornadas de pagos masivos.
- El tiempo para el pago masivo no es suficiente.
- No se llevaron a cabo las cajas extendidas.
- El equipo de trabajo no fue informado sobre la jornada de entrega de subsidios económicos en territorio.

OFICINA:

- Inquietudes generales con el poder notarial y especial en oficinas, cajas extendidas y autoridades locales de Prosperidad Social.
- Base de terceros suministrada por Prosperidad Social con inconsistencias (sin terceros, municipios si autorizador, nombres y apellidos de beneficiarios o autorizaciones incompletos).

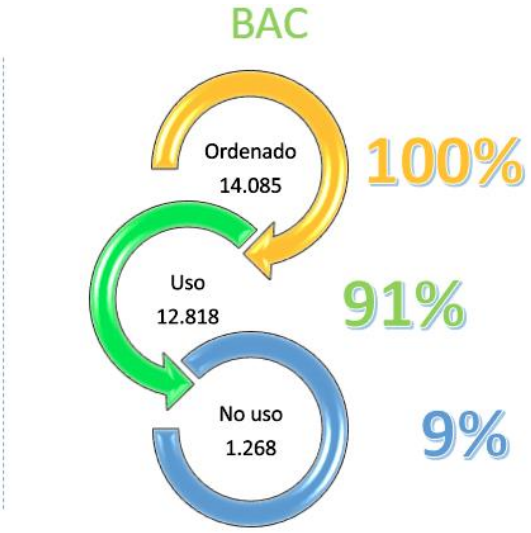
MOVII:

- Beneficiarios solicitaron realizar cambio de billetera, cambio de número o correo electrónico, también solicitaron el cambio o restear o desbloqueo de contraseña por olvido.
- 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).

1.6. Usabilidad MOVII y BAC

El 36.5% de la población beneficiaria utilizó la aplicación MOVII, y el 91% de la población beneficiaría utilizó Banco Agrario de Colombia (BAC).





PQRS Y TEMAS DE RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

1. **Gestión Requerimientos (PQRS)**

CORREOS RECIBIDOS CICLO 5	148
CORREOS CONTESTADOS	148
CORREOS PENDIENTES POR CONTESTAR AL CIERRE DELCICLO	0

Producto del pago se generaron 14.451 interacciones en los diferentes canales de comunicación, así:

Total interacciones Colombia Mayor		
	Cantidad	**Part.**
Canal Telefónico	10,374	71.8%
Email	2,169	15.0%
Whatsapp	979	6.8%
Chat	725	5.0%
Redes Sociales	204	1.4%
Total general	**14,451**	**100%**

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

Principales motivos de consulta	Cantidad	Part.
Información Bico	4,596	43%
PQR	2,358	22%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1,332	12%
Cambio de modadalidad de pago	1,092	10%
Información Especifica del Programa	968	9%
Consulta de Pagos	206	2%
Información Movii	247	2%
Total general	**10,799**	**100%**

De las 10.374 llamadas, el 63% fueron autogestionadas por los beneficiarios, y el 37% se hizo comunicación con agentes del banco.

Total llamadas Colombia Mayor		
	Cantidad	Part.
Llamadas IVR	6,532	63%
Llamadas - Paso Agente	3,842	37%
Total llamadas recibidas	**10,374**	**100%**

Llamadas - Paso Agente		
Tipificación	Cantidad	Part.
Información Bico	2,114	55.0%
Información Especifica del Programa	621	16.2%
PQR	450	11.7%
Cambio de modalidad de pago	309	8.0%
Información Movii	140	3.6%
Consulta de Pagos	117	3.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	91	2.4%
Total general	**3,842**	**100%**

Con respecto a canal de WhatsApp y el chat Web se da un total de 1.704 atenciones

Consolidado Colombia Mayor Chat y WhatsApp		
Canal	Renta	Part
Chat Whatsapp	979	57.5%
Chat Web	725	42.5%
Total general	1,704	100%

Tipificación WhatsApp	Cantidad	Part
Información Bico	837	85.5%
Información Especifica del Programa	88	9.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	41	4.2%
Consulta de Pagos	11	1.1%
Información Movii	2	0.2%
PQR	-	0.0%
Total general	979	100%

Tipificación Chat	Cantidad	Part
Información Bico	552	76.1%
Información Especifica del Programa	105	14.5%
Consulta de Pagos	44	6.1%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	24	3.3%
Total general	725	100%

Con respecto al Correo electrónico y Redes sociales:

Interacciones Redes Sociales Colombia Mayor		
Redes Sociales	Cantidad	Part
Base Facebook Comentarios	90	44.1%
Instagram	44	21.6%
Base General X	35	17.2%
Base Facebook Publicaciones	30	14.7%
Base Mensajes X Mensaje Interno	5	2.5%
Total general	204	34%

Consolidado correo electrónico Colombia Mayor		
Tipificación	Cantidad	Part
PQR	1,908	36.3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1,176	22.4%
Información Bico	1,093	20.8%
Cambio de modalidad de pago	783	14.9%
Información Especifica del Programa	154	2.9%
Información Movii	105	2.0%
Consulta de Pagos	34	0.6%
Total general	5,253	100%

PQR recibidos:

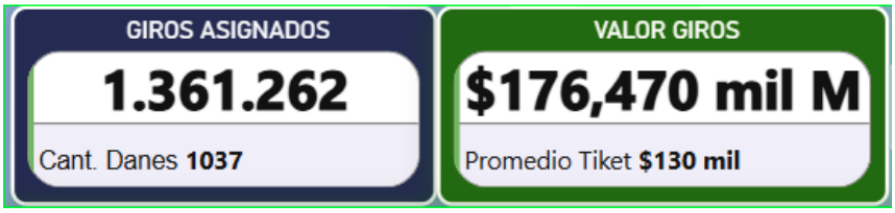
TIPOLOGÍA	CERRADO	PENDIENTE	TOTAL GENERAL
Inconvenientes al cobro Colombia Mayor	326	9	335
Cambio de modalidad de pago Colombia Mayor	77		77
Giro no cobrado Colombia Mayor	49	15	64
BICO - Problemas con el ingreso o creación por error biometría o captura de documento	44	6	50
Retiros no realizados Colombia Mayor	3		3
Dinero no dispensado en ATM - Colombia Mayor	2	1	3
Fallas en transferencias en BICO	1		1
Total general	502	31	533

TEMAS GENERALES DE BANCARIZACIÓN

El tercer tema de la agenda se aborda a través de la segunda presentación por parte del Banco Agrario de Colombia, en el cual se expone los relacionado con los Corresponsales Bancarios para Gerencias de Canales y Oficinas del ciclo – 2, de la siguiente manera:

Los canales de Corresponsal Bancario tuvieron giros asignados de 1.361.262 lo cual representa un valor de $176.470.000.000 de pesos.

Canal Corresponsal Bancario Asignado



RED_ALIADA	COD RED	Q GIROS	VALOR_GIROS	%
SUPERGIROS	9300	509.739	$67.394.255.000	37,45%
SURED	9901	369.926	$47.785.095.000	27,18%
REVAL	9601	323.518	$41.594.935.000	23,77%
EFECTY	9101	143.595	$17.822.935.000	10,55%
PUNTO DE PAGO_L_FDL	9700	11.540	$1.501.360.000	0,85%
EPAGOS_L	2	2.944	$371.270.000	0,22%
Total		1.361.262	$176.469.850.000	100,00%

Se informa además que se asignaron 5.6% de más, por lo que obtuvieron una cobertura poblacional mayor con el canal Corresponsal Bancario del ciclo 2 vs el ciclo 1.

Con respecto a la cobertura en territorio hubo una disminución, se informa que se pasó de 1.039 a 1.037, sin embargo, no representa una variación en términos significativos.

Se informa que hubo un incremento del 8.93% en comparación con el ciclo 4-2025 de cajas disponibles, lo cual implica un aumento también en la capacidad de atención de los giros diarios el cual tuvo un aumento del 40.5%.



RED_ALIADA	G ASIGNADOS	G PAGOS	VALOR_GIROS PAGOS	% Avance
SUPERGIROS	511.731	479.045	$62.848.685.000	93,6 %
SURED	371.428	345.264	$44.491.535.000	93,0 %
REVAL	324.746	300.591	$38.650.490.000	92,6 %
EFECTY	144.171	133.751	$16.595.810.000	92,8 %
PUNTO DE PAGO_L_FDL	11.574	10.715	$1.386.390.000	92,6 %
EPAGOS_L	2.944	2.743	$338.965.000	93,2 %
Total	**1.366.594**	**1.272.109**	**$164.311.875.000**	**93,1 %**





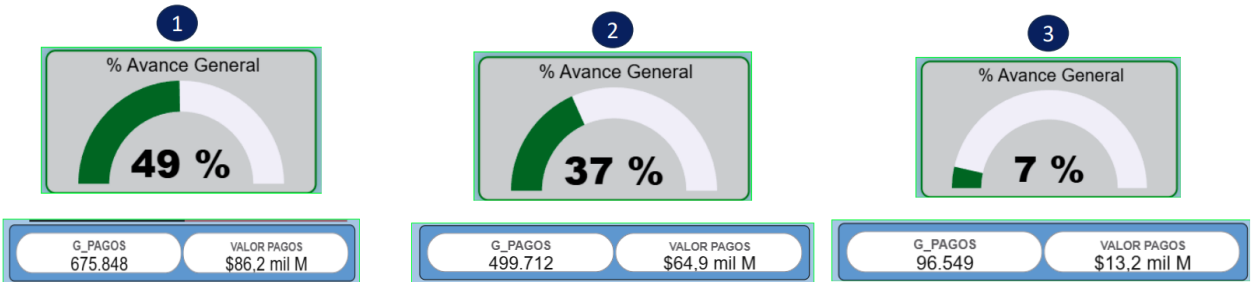
8,93% Aumento Puntos

40.5% Aumento Cantidad de Giros x Dia

Comportamiento en el tiempo

Para el ciclo 5 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	675.848
VALOR PAGADOS	$86.000.000.002



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

MODALIDAD	Q ASIGNADOS	Q PAGOS	VALOR PAGOS	% Avance	PTES
FISICO	1.295.948	1.211.825	$151.180.075.000	93,5 %	84.123
DOMICILIADO	51.777	47.852	$10.881.730.000	92,4 %	3.925
TERCERO	13.537	12.432	$2.250.070.000	91,8 %	1.105
Total	**1.361.262**	**1.272.109**	**$164.311.875.000**	**93,5 %**	**89.153**

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

RED_ALIADA	DOMICILIADO	FISICO	PODER NOTARIAL	TERCERO	Total
EFECTY		132.422	1.329		133.751
EPAGOS_L		2.743			2.743
PUNTO DE PAGO_L_FDL	347	10.338		30	10.715
REVAL	10.881	287.428		2.282	300.591
SUPERGIROS	23.197	448.592		7.256	479.045
SURED	13.134	329.359		2.771	345.264
Total	47.559	1.210.882	1.329	12.339	1.272.109

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

RED AFECTADA	CASOS REPORTADOS
EFECTY	9
SURED	4
SUPER GIROS	3
REVAL	2
TOTAL	**18**

De los cuales se encuentran en las siguientes categorías:

CATEGORIA	CANTIDAD	PORCENTAJE
INFORMACIÓN ERRÓNEA	8	44,44%
PAGOS CON PODER	6	33,33%
BLOQUEO O TRASLADO	2	11,11%
PAGOS A DOMICILIO	2	11,11%
TOTAL	**18**	**100%**

REQUERIMIENTOS Y NOVEDADES DEL CICLO

El GIT Transferencias para la Vejez solicita apoyo en los siguientes temas:

- Prosperidad Social solicita la exclusión de información del Catatumbo en las siguientes presentaciones de Colombia Mayor – se va a validar el tema con el jefe de la Oficina Operación de Transferencias en una próxima oportunidad, debido al proceso adicional que debe realizar el Banco.
- Prosperidad Social solicita información más detallada sobre los pagos a domicilios dado que no se tiene claridad la cantidad de pagos realmente realizados por esta modalidad – por parte del Banco

Agrario manifiesta que se está realizando ciertas gestiones con las redes aliadas para que al final del ciclo o a final de la semana, se entregue un informe consolidado de esos pagos 100% verificados o soportados.

- Prosperidad Social reporta un caso en Bogotá donde 75 personas se quedaron sin recibir su pago a domicilio se manifiesta que se allegó el caso al Banco Agrario, frente a lo cual el 18 de julio dieron respuesta manifestando "*que dichas personas tienen la marcación de pago en domicilio"* sin embargo, no se da una respuesta de fondo.
- Prosperidad Social solicita que la fecha de finalización de pagos, tanto red propia como red aliada, sea el 21 de julio, para que se socialice con todas las redes – manifiesta el Banco Agrario que, pese a tener la claridad de fecha puede presentarse pagos adicionales al día siguiente, es decir, 22 de julio.
- Prosperidad Social solicita que mantenga entre ciclos la mayor cantidad de acuerdos locales que haga el Banco Agrario con las redes aliadas para mejorar el servicio, sobre todo con los puntos de pagos.
- Se solicita que se dé claridad con el tema de los poderes especiales y poderes notariales con las diferentes redes aliadas, pues persisten muchas quejas al respecto.
- Se tienen casos específicos como Nariño que dada las condiciones se solicita que se pueda manejar el tema de una forma más flexible con los poderes notariales, también, se presenta caso específico con la red aliada Efecty y Super Giros en cuanto a recibir poderes, o de recibir solo ciertos poderes, por lo que también se solicita se le dé una solución desde lo local – por parte del Banco Agrario pregunta que si los cambios que se dan en los municipios deben ser reportados a nivel central o dado que es tema de territorio y se le da manejo con el enlace municipal – por parte del DPS manifiesta que lo importante es que el Banco Agrario tenga el conocimiento y la autoricen, y que esa información no necesariamente deba ser reportada a nivel central para que desde ahí se socialice con las regionales y de ahí a los enlaces municipales, lo cual genera mucho desgaste.
- El Banco Agrario solicita que se establezca un número máximo de pagos autorizados por apoderado en poderes notariales para poder tener claridad – por parte del DPS se establece el tope de 100 pagos para que el Banco escale y desde a nivel central se hace la verificación y se proceda al pago – por parte del Banco propone que sean 50 – por lo que se llega al acuerdo de que sean máximo 50 pagos, sin correo autorizado de DPS.
- Prosperidad Social solicita una mayor socialización de la aplicación BICO, incentivando a la población la utilización de este método por parte del Banco Agrario.
- Prosperidad Social manifiesta el tema de las PQRS, donde se ha evidencia el aumento de estas solicitudes no solo por los beneficiarios y/o familiares sino ya también a mayor escala como Alcaldes, Personeros, Defensoría Pública, Congresistas entre otros; de los cuales el asunto con mayor recurrencia es el tema de los puntos de pagos, lo cual implica ya no una simple petición sino una acción en la jurisdicción ordinaria, por lo que se solicita en los próximos ciclos hacer mejorías sobre el tema en mención.
- De parte del DPS se manifiestan algunos casos que en el ciclo anterior se hizo la solicitud de que para el ciclo 5 no se realizara el pago a través de MOVII, pero que de igual manera para ciclo 6 los pagos le llegaron a la cuenta de MOVII, y en el caso contrario también, que se solicitó que el pago sea realizado a través de MOVII, pero no les llegó por este medio en el ciclo 6.. El BAC da respuesta indicando que esas solicitudes deben realizarse a través del correo PQR de programas de gobierno.
- Prosperidad Social solicita claridad sobre el pico y cédula que se está manejando en ciertos municipios, específicamente en la ciudad de Cartagena, dado que no hay una información clara en lo que respecta de que cédula debe tenerse en cuenta, si la del apoderado o la del beneficiario. – Se da respuesta y se manifiesta que el pico y cédula aplica para el beneficiario por lo que se va a escalar la solicitud a la oficina.
- Prosperidad Social solicita que el tema de los poderes notariales, donde le están exigiendo en ciertos puntos que las copias de estos poderes también vengan autenticadas, generando un costo

adicional para el beneficiario – por lo que se queda en enviar el caso puntual a través del correo para poder dar una solución y en caso tal hacer una retroalimentación.

- Prosperidad Social informa acerca de la novedad del enlace de consulta, dado que ha venido presentando problemas con el ingreso.
- Prosperidad Social se solicita la respuesta de los correos relacionados con 7 seguimientos al Banco, pero solo han dado 2 respuesta parciales – por parte del banco se solicita que sea enviado directamente a Yenny Aguirre quien se encargara de revisar los casos puntualmente.

COMPROMISOS (Si los hay):

	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Se recomienda que el BAC mantenga los acuerdos locales y las mejoras en la operación que se han dado como resultado de ciclos previos, con el propósito que no existan reprocesos en los siguientes ciclos	BAC		
2	Se ha buscado que se generen soluciones desde lo local a casos de fácil resolución evitando el escalamiento al nivel nacional de DPS y del Banco, lo cual aumenta los tiempos de respuesta	BAC		

FECHA DE PRÓXIMA REUNION: _____ <Si aplica>

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI __X_ NO ___ PARCIALMENTE ___

JAIRO FERNANDO CONTRERAS GUTIERREZ

Supervisor

LUIS FELIPE MARULANDA GRISALES
Gerente de Productos Especializados

ORLANDO MENDOZ ALÓPEZ
Coordinador Transferencias para la Vejez [1]

Anexos: _____ (__ hojas)
<<Nombre y primera letra del apellido de quien elaboró el acta. Ej. Mario R.)

1 Cuando se trata de reunión de Comité es quien realiza la Secretaría Técnica.

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.