ACTA No. 6

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _BOGOTÁ_

FECHA: 19 NOVIEMBRE DE 2025 **HORA:** De **03:00 pm a 05:00 pm**

LUGAR: Microsoft Teams

DEPENDENCIA A CARGO: OFICINA DE OPERACIÓN DE TRANSFERENCIAS

OBJETIVO:

Realizar el comité No. 6 de seguimiento al contrato 342 FIP de 2025, en el marco del ciclo operativo 9 de 2025 del programa Colombia Mayor.

ASISTENTES: Lista de Asistencia adjunta. __X__ personas

Jefferson Nicolas Acosta Santamaria	Banco Agrario
Jorge Eduardo Murcia Arias	Banco Agrario
Juan Mario Heredia Granados	Banco Agrario
Jairo Fernando Contreras	Jefe Oficina operación de transferencias
Fabio Enrique Gómez Romero	Despacho Oficina de Operación de Transferencias - Prosperidad Social
Orlando Mendoza López	Prosperidad Social/ GIT Transferencias Especiales
Ricardo Jerónimo Valderrama Fonseca	Prosperidad Social/ GIT Transferencias Especiales
Biviana Liset Trujillo Ramírez	Prosperidad Social/ GIT Transferencias Especiales
Diego Alejandro Ochoa	Prosperidad Social/ GIT Transferencias Especiales
Claudia Delgado	Colombia Mayor DPS

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	DEPENDENCIA
1	Resumen acumulado y ejecución del ciclo	BANCO AGRARIO
2	Cifras de pago por canal	BANCO AGRARIO
3	Beneficiarios retirados	BANCO AGRARIO
4	Cajas extendidas BAC y aliados	BANCO AGRARIO
5	Traslado de Giros y novedades	BANCO AGRARIO
6	Novedades recurrentes por canal	BANCO AGRARIO

7	Usabilidad Movii y BAC	BANCO AGRARIO
8	Gestión de requerimientos	BANCO AGRARIO
9	Varios	PROSPERIDAD SOCIAL

SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR:

	COMPROMISO	ESTADO
1	Validación por parte del BAC de la posibilidad de contar con personal disponible para la bancarización dentro de las jornadas de cajas extendidas programadas por REVAL	En trámite
2	Remisión consolidados denuncias por apertura de cuentas no solicitadas en el Choco	En trámite

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

Inicia la reunión a las 03:00 p.m. con la presentación general del Ciclo 9 -2025 del Programa Colombia Mayor, en el marco del Convenio 342 FIP 2025, por parte del Banco Agrario:

1. Estado general de la entrega a los beneficiarios del Programa Colombia Mayor

1.1. Resumen acumulado y ejecución del ciclo

El Banco Agrario indica que los pagos para el ciclo 9- 2025 tuvieron un total de beneficiarios de 1.557.313 por un valor total $209.3 mil millones, lo que representa una efectividad del **94.7%**.

a. Periodo de pago: 30 de septiembre al 16 de octubre de 2025
b. Ejecución del ciclo: Durante el ciclo 9 del 2025 la efectividad del programa fue del 94.7% de pagos realizados efectivamente.

A continuación, se presenta la tabla con la información detallada del ciclo:

CICLO 9	CANTIDAD	VALOR
PAGOS ORDENADOS	1.652.510	$225.041.705.000
PAGOS EFECTIVOS	1.557.313	$209.326.650.000
REGISTROS RETIRADOS (ONP Y SARLAFT)	8.126	$1.944.865.000
REGISTROS REINTEGRADOS (GIROS NO COBRADOS)	87.071	$13.770.190.000

1.2. Cifras de pago por canal

El Banco Agrario presenta los porcentajes de efectividad de pagos de acuerdo con los diferentes canales de atención que dispuso para el ciclo:

CANAL	N°. BENEFICIARIOS	VALOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
BANCARIZADOS	12.320	$1.339.985.000	100%
CAJAS EXTENDIDAS	23.406	$2,974.455,000	92.6%
OFICINA	108.528	$17.508.180.000	90.8%
CORRESPONSALES	1.372.324	$ 182.668.285.000	94.9%
BILLETARA DIGITAL	40.735	$ 4.835.745.000	100%

1.3. Beneficiarios retirados

El Banco Agrario presenta los beneficiarios retirados para el ciclo 9 del programa, por las dos modalidades, como lo son Órdenes de No pago y listas de SARLAFT, de acuerdo con la siguiente tabla, donde se observa un incremento respecto del ciclo anterior:

RETIRADOS	CANTIDAD	VALOR
ONP- Inicial	4.066	$824.770.000
ONP – Durante el ciclo	4.037	$1,114.565,000
SARLAFT	23	$5.530.000
TOTAL	**8.126**	**$1.944.865.000**

1.4. Cajas extendidas BAC y aliados

CAJAS EXTENDIDAS	CANTIDAD	GIROS	VALOR	% EFECTIVIDAD
CAJA EXTENDIDA REVAL	24	23.406	$2.974.455.000	93.2%

El Banco Agrario presenta los resultados de los traslados de giros solicitados, así:

TRASLADO DE GIROS CICLO 8	CANTIDAD
REGISTROS REPETIDOS	0
TRASLADOS EXITOSO	975
TRASLADOS PAGADOS	763
TRASLADOS NO COBRADOS	212
TOTAL, REGISTROS	**981**

1.5. Giros Catatumbo

CANAL	N°. BENEFICIARIOS	VALOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
BANCARIZADOS	103	$24.840.000	100%
OFICINA	69	$22.080.000	72.7%
CORRESPONSALES	11.988	$3.189.640.000	70.5%
BILLETARA DIGITAL	53	$14.490.000	100%

	CANTIDAD	VALOR
ORDENADOS	17.275	$4.986.170.000
ONP	12	$4.140.000
SARLAFT	4	$1. 380..000

1.6. Novedades por canal

El Banco Agrario, indica lo siguiente frente a los temas relacionados con novedades recurrentes en los diferentes canales de pago:

OFICINA:

- Atención a beneficiarios con poder a terceros en plazas diferentes a las registradas en la base DPS, algunos sin número DANE.
- Solicitud de atención del programa que presenta errores en la base de terceros ya sea nombre o apellido, tanto como para el beneficiario como para el tercero autorizado, lo cual impide pagar y genera molestia de los beneficiarios en el punto de pago.

CAJAS EXTENDIDAS REVAL

- En el municipio de San Andrés de Tumaco con la llegada del presidente Gustavo Petro Urrego la policía se moviliza al sitio donde se encuentra el presidente, dejando el punto sin cobertura ni protección. El aliado se moviliza a la oficina para continuar con los pagos.

1.6. Usabilidad MOVII y BAC

El Banco Agrario indica que el 99% de la población beneficiaria utilizaron la aplicación MOVII, y el 97.5% de la población beneficiaria utilizaron BICO, lo que evidencia una pequeña disminución respecto del ciclo anterior.

CANAL	ORDENADO	USADO	SIN USO	PORCENTAJE
MOVII	33.934	33.591	353	99%
BICO	12.320	12.012	308	97.5%

2. Revisión estado PQRS y temas específicos de relacionamiento con el ciudadano

2.1. Gestión Requerimientos: El Banco Agrario presenta el resumen de la gestión de requerimientos en el ciclo del Programa así:

CORREOS RECIBIDOS CICLO 9	30
CORREOS CONTESTADOS	30
CORREOS PENDIENTES POR CONTESTAR AL CIERRE DELCICLO	0

3. Temas generales de bancarización

El Banco Agrario realiza la segunda presentación con respecto al tema de Corresponsales Bancarios para Gerencias de Canales y Oficinas del banco indicando lo siguiente:

- **Canales de Corresponsal Bancario**

  Tuvieron giros asignados de **1.446.358** lo cual representa un valor $194.339.000.000, se evidencia una disminución del -1.19% respecto del ciclo anterior, como se muestra a continuación:

RED ALIADA	CANTIDAD GIROS ASIGNADOS	VALOR DE GIROS	PORCENTAJE
SUPERGIROS	619.122	$83.706.316.000	42.81%
SURED	304.563	$40.838.970.000	21.06%
REVAL	369.136	$49.432.915.000	25.52%
EFECTY	140.002	$18.535.330.000	9.68%
P PAGO L FDL	10.523	$1.431.735.000	0.73%
EPAGOS	3.012	$393.900.000	0.21%
TOTAL	**1.446.358**	**$194.339.165.000**	**100%**

Asignación de giros por modalidad

MODALIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA
FÍSICO – En ventanilla	1.424.138
TERCERO	15.296
DOMICILIADO	6.924

Pagos efectuados por los colaboradores

RED ALIADA	GIROS ASIGNADOS	GIROS PAGOS	GIROS PENDIENTES	VALOR DE GIROS PAGADOS
SUPERGIROS	619.122	**588.773**	30.349	$78.415.130.000
SURED	304563	**288.094**	16.469	$38.421.700.000
REVAL	369.136	**348.994**	20.142	$46.510.345.000
EFECTY	140.002	**133.508**	6.494	$17.565.615.000
PUNTO DE PAGO L FDL	10.523	**9.947**	576	$1.341.720.000

EPAGOS	3.012	**2.870**	142	$370.885.000
TOTAL	**1.446.358**	**1.372.186**	**74.172**	**$182.625.395.000**

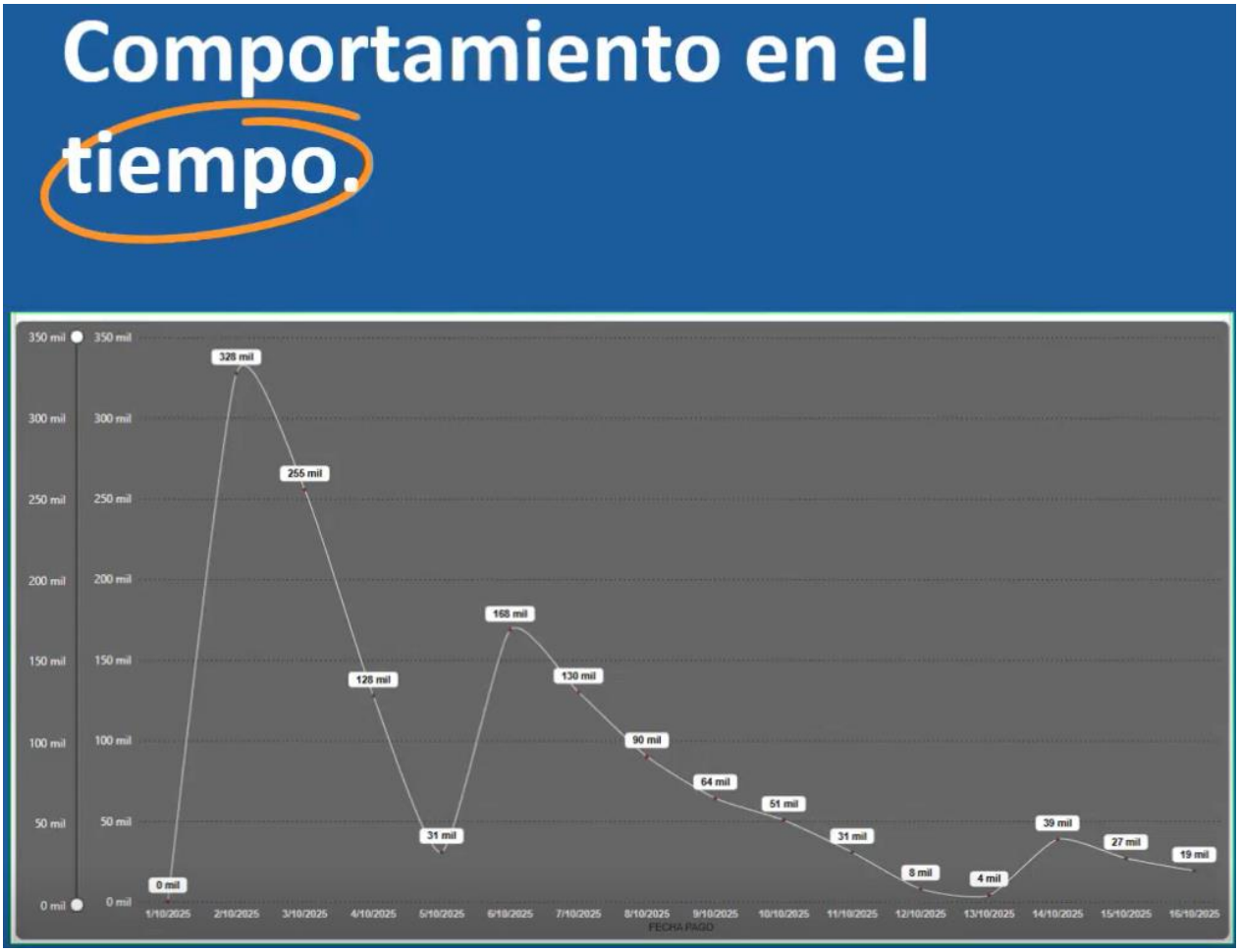
Así mismo, se observa para este ciclo un aumento en el número de cajas y puntos disponibles

EFECTIVIDAD	95%	VALOR
CAJAS DISPONIBILES	15.939	
PUNTOS DISPONIBLES	14.534	$58.378.550.866
GIROS DIARIOS	310.OOO	

Respecto de los pagos por modalidad

MODALIDAD	PAGOS EFECTUADOS
FÍSICO – En ventanilla	1.351.288
PODER NOTARIAL	31.896
TERCERO	14.415
DOMICILIADO	6.438

Comportamiento en el tiempo: Durante el ciclo en el comportamiento diario de pagos se logra un avance en la primera semana del 51% de efectividad con respecto al canal corresponsal bancario:



Corresponsal Bancario

Novedades reportadas a los aliados

Se recibieron un total de 26 novedades reportadas por Prosperidad Social, así:

ALIADO	NOVEDADES CICLO 9
REVAL	10
SURED	6
SUPERGIROS	6
EFECTY	4

Las categorías en las cuales se encuentran las novedades se tipificaron así:

CATEGORIA	CANTIDAD CICLO 9
PAGOS CON PODER	3
INFORMACIÓN ERRÓNEA	8
PAGOS A DOMICILIO	2
PUNTO NO REALIZA EL PAGO DEL GIRO	3
BLOQUEO TRASLADO	4
SOLICITUD SOPORTE	6
TOTAL	**26**

3. Resultado ciclo 9

Se manifiesta que como productos del pago se generaron 3.766 interacciones en los diferentes canales de comunicación:

CANAL	CANTIDAD	PART.
CANAL TELEFONICO	**1.463**	**38.8%**
EMAIL	**1.964**	**52.2%**
WHATSAPP	**167**	**4.4%**
CHAT	**132**	**3.5%**
REDES SOCIALES	**40**	**1.1%**
TOTAL	**3.766**	**100%**

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA	CANTIDAD	PART.
Información específica del programa	1.317	36%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1.033	28%
Cambio de modalidad de pago	696	19%
Información Bico	438	12%
Consulta de pagos	98	3%
PQR	103	3%

Información MOVII	11	0%
Total	**3.696**	**100%**

De las 1.463 llamadas, el 1% fueron auto gestionadas por los beneficiarios, y el 99% se hizo comunicación con agentes del banco.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PART.
Información específica del programa	1.048	72.3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	11	0.8%
Cambio de modalidad de pago	167	11.5%
Información Bico	166	11.5%
Consulta de pagos	47	3.2%
PQR	8	0.6%
Información MOVII	2	0.1%
Total	**1.449**	**100%**

Con respecto al canal EMAIL de Colombia Mayor se da un total de 1.964 interacciones

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PART.
Información específica del programa	94	4.8%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1.010	51.4%
Cambio de modalidad de pago	513	26.1%
Información Bico	219	11.2%
Consulta de pagos	40	2.0%
PQR	79	4.0%
Información MOVII	9	0.5%
Total	**1.964**	**100%**

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

CANAL	RENTA	PART.
WHATSAPP AGENTE	103	61.7%
WHATSAPP BOT	64	38.3%

TOTAL	**167**	**100%**

Los temas para tratar fueron:

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PART.
Información específica del programa	113	67.7%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	7	4.2%
Cambio de modalidad de pago	6	3.6%
Información Bico	28	16.8%
Consulta de pagos	4	2.4%
PQR	9	5.4%
Información MOVII	0	0.0%
Total	**167**	**100%**

Con respecto a canal de Chat se da un total de 132 interacciones:

CANAL	RENTA	PART.
CHAT AGENTE	116	87.9%
CHAT BOT	16	12.1%
TOTAL	**132**	**100%**

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PART.
Información específica del programa	62	53.4%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	5	4.3%
Cambio de modalidad de pago	10	8.6%
Información Bico	25	21.6
Consulta de pagos	7	6.0%
PQR	7	6.0%
Información MOVII	0	0.0%
Total	**116**	**100%**

Con respeto a las redes sociales (Facebook, X, Instagram) se da un total de 40 interacciones, siendo Facebook la red social con la mayor cantidad de interacciones.

Con respecto al portal **MOVII** se da un total de 329 interacciones de las cuales 320 son solucionadas y hay 9 en gestión, correspondientes al periodo comprendido del 30 de septiembre al 16 de octubre del 2025.

Prosperidad social, solicita el seguimiento en los siguientes casos:

- Prosperidad social, expone su preocupación con respecto al tema de bancarización porque sigue siendo muy bajo, se sigue muy dependiente de otros operadores, como Supergiros el cual tiene la mayoría de la ejecución, y dado que el fin de la contratación con Banco Agrario es bancarizar.

  El banco Agrario manifiesta que se ha venido mejorando y trabajando para poder llegar a ese fin, que es bancarizar.

- Prosperidad social manifiesta que se sigue presentando la situación donde en los puntos Super giros le da el dinero a un tramitador y finaliza el ciclo reportado como pagado, pero después se reporta que hubo algún fallecido y que se reintegra el valor con diferencia muy grande en el tiempo.

  El banco agrario manifiesta que toca evaluar el caso específico, dado que la reunión anterior se había comprometido con no enviar ningún reintegro por parte de Supergiros por lo que se solicita información para saber de qué ciclo sería el reintegro en cuestión.

- Por parte del funcionario Diego Ochoa del Departamento para la Prosperidad Social se da una presentación con el fin de determinar el nivel de satisfacción y/o percepción sobre el uso de las billeteras móviles por las personas mayores a cargo del GIT Transferencias para la Vejez, llegando a la conclusión que las personas mayores que participaron en el ejercicio evidenciaron una facilidad de entendimiento frente al manejo de la aplicabilidad de la billetera Bico y Movii, sin embargo hay un porcentaje alto de personas mayores que no tienen clara la información de Movii o Bico o le ven desde una perspectiva negativa. Esto fue emitido de manera Online, con un muestreo donde hubo 2.886 participantes, pero solo el 32%, es decir, 935 personas son pertenecientes al programa Colombia Mayor.

- Por pate de la funcionaria Biviana Trujillo del Departamento para la Prosperidad Social se da una presentación sobre el acompañamiento en los puntos de pago del ciclo 9-2025 (solicitudes y aspectos a mejorar), el cual generó las siguientes conclusiones:

  REVAL: inconsistencias en los registros de la base reportada al BAC (B/bermeja), un solo punto en cabeceras municipales, algunos similar a cajas extendidas, no hay biometría, toma foto al beneficiario y a la cédula, dificultad cuando es plaza compartida (pares e impares), en las veredas, los puntos pagos finaliza la caja extendida (Tolima), escasez del disponible para pagos en el primer día (Tolima).

  SUPERGIROS: no tiene sillas para la espera de las personas mayores durante el periodo de pago, si no lee la huella, solicita desenrolamiento, lo que demora entre 4 a 48 horas. Siguen denuncias por venta "obligada" de chance al beneficiario.

EFECTY: dificultades relacionadas con la biometría, no pagan, hacen regresar al beneficiario. Reciben poderes notariales, los envían al supervisor en espera de la aprobación del pago, demora de más de dos días para llamar a la persona e informales que ya puede reclamar su subsidio. No son suficientes los puntos para la atención.
Con respecto a los **mecanismos de pagos**:

PODERES:

- **Efecty:** escanea y envía al supervisor para pagos que autorice el pago (demora más de dos días).
- **Supergiros:** además de la firma del beneficiario y el apoderado, deben tener la firma de un testigo y autentican la firma del testigo y el beneficiario (Magangué, Bolívar).
- El periodo de valides del documento es variable.
- No están aplicando el protocolo de atención.

DOMICILIOS:

- Mejorar la gestión del pago a domicilio, garantizando la cobertura y efectividad en la entrega oportuna a los adultos mayores beneficiario.
- Solicitan colaboración para la gasolina (Pte. Nacional).

Algunas recomendaciones por parte de Prosperidad social al BAC

- El enlace de consulta pagos del BAC es abierto, los aliados pueden orientar a los beneficiarios para evitar desplazamientos a la Alcaldía o a las Regionales del DPS.
- En las oficinas BAC, son muy pocos las programas para el pago del subsidio de Colombia Mayor.
- Poderes, aplicar el protocolo de atención, el cual deben ser válidos para 4 ciclos.
- Domicilios, deberían tener la programación para que el adulto mayor espere en su residencia su pago con información confiable.

Solicitudes por parte de Prosperidad Social al Banco Agrario:

- En San Marcos, Sucre: evaluar la viabilidad de habilitar el canal SuperGiros como principal medio de pago, priorizando la cercanía de puntos de pagos para los beneficiarios. No continuar con Efecty.
- Santander: que todo el departamento sea atendido por REVAL.
- Riohacha, La Guajira: No hay accesibilidad para personas con limitación de movilidad en punto REVAL.
- Contactos efectivos de los aliados y el BAC que respondan de manera asertiva en los municipios.
- Flexibilidad en la aplicación del pico cédula.
- Buen trato con las personas mayores en el municipio de Mutatá, Urabá en punto de caja extendida y en el punto de Efecty en Quibdó.

A continuación, el programa Colombia mayor, expone casos reportados en Bogotá

Por parte de Bogotá, se expone el caso de la señora ANA ISABEL ARIAS, quien para el ciclo 9 y 10 no ha podido realizar el cobro, dado que en la base que tiene el Banco Agrario los apellidos de la beneficiara no concuerda con los registrados en el sistema de información. Por lo que se envió un correo electrónico, entonces para que se ha tenido en cuenta y se pueda revisar y corregir este caso.

El segundo tema es con respecto al punto de pago del barrio Restrepo, PAGATODO donde le exigen la fotocopia de la cédula de ciudadanía para poder acceder al cobro, por lo que solicita que se tenga comunicación con el aliado para evitar este requisito el cual no es necesario.

Y, por último, había 83 pagos pendientes por pago a domicilios por condición médica y 30 casos pendientes por adulto mayor de 90 años, el cual llegó un correo de parte del BAC donde manifiestan que realizaron el pago de la totalidad de pagos a domicilios, sin embargo, no se tiene claridad si es solo de SURED o en total.

COMPROMISOS (Si los hay):

	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Generar estrategia para evitar los casos de reembolso extemporáneo con implementación para el ciclo 10	Equipo BAC	17 NOV- 25	17-ENE- 25
2	Envío base de domicilios no efectivos en Bogotá	Claudia Delgado	17 NOV- 25	17-ENE- 25

FECHA DE PRÓXIMA REUNION: Por definir

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI _X_ NO ___ PARCIALMENTE ___

JAIRO CONTRERAS GUTIERREZ
Jefe de Oficina de Operación de Transferencias

ORLANDO MENDOZA LÓPEZ
Coordinador GIT Transferencias para la vejez

JUAN MARIO HEREDIA GRANADOS
Jefe de Relacionamiento y Estrategia – Banco Agrario

Anexos: 4

- Informes CM 9 AH 5 CORRESPONSALES
- Informe CM 9 AH 5 Convenios
- Informe CM 9 AH 5 Experiencia y Servicio al Cliente
- Listado asistencia

Elaboró: Yuliana G.

Revisó: Yubely C.

Revisó: Diana H. – Despacho Oficina de Operación de Transferencias.