ACTA No. 9

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO / VEREDA: _BOGOTÁ_

FECHA: 22 de enero de 2026 **HORA:** De **02:00 pm a 03:00 pm**

LUGAR: Microsoft Teams

DEPENDENCIA A CARGO: OFICINA DE OPERACIÓN DE TRANSFERENCIAS

OBJETIVO:

Realizar el comité No. 9 de seguimiento al contrato 342 FIP de 2025, en el marco del ciclo operativo 12 de 2025 del programa Colombia Mayor.

ASISTENTES: Lista de Asistencia adjunta. __X_ personas

Jairo Fernando Contreras Gutiérrez	Jefe Oficina Operación de Transferencias
Fabio Enrique Gómez Romero	Prosperidad Social /Despacho Oficina de Operación de Transferencias
Adriana Del Carmen Naranjo	Prosperidad Social /Despacho Oficina de Operación de Transferencias
Orlando Mendoza López	Prosperidad Social/ GIT Transferencias para la Vejez
Diana Carolina Ramirez Perez	Prosperidad Social/ GIT Transferencias Especiales
Jefferson Nicolas Acosta Santamaria	Banco Agrario
Jorge Eduardo Murcia Arias	Banco Agrario
Juan Mario Heredia Granados	Banco Agrario
Diego Alejandro Vargas Camacho	Banco Agrario
Angie Viviana Salamanca Arias	Banco Agrario

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	DEPENDENCIA
1	Estado general de la entrega a Beneficiarios del Programa Colombia Mayor	BANCO AGRARIO
1.1.	Resumen acumulado y ejecución del ciclo	
1.2.	Cifras de pago por canal	BANCO AGRARIO
1.3.	Beneficiarios retirados	BANCO AGRARIO
1.4.	Cajas extendidas BAC y aliados	BANCO AGRARIO
1.5.	Traslado de Giros y novedades	BANCO AGRARIO

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

1.6.	Novedades recurrentes por canal	BANCO AGRARIO
1.7.	Usabilidad Movii y BAC	BANCO AGRARIO
2.	Revisión estado PQRS y temas específicos de relacionamiento con el ciudadano	BANCO AGRARIO
2.1.	Gestión de requerimientos	BANCO AGRARIO
3.	Temas Generales de Bancarización	BANCO AGRARIO
4.	Resultados ciclo 12	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	Cerrado
2	Remisión consolidados denuncias por apertura de cuentas no solicitadas en el Choco	Cerrado

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

Inicia la reunión a las 14:00 con la presentación general del Ciclo 12 - 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 12 - 2025 tuvieron un total de beneficiarios de 2.463.052 por un valor total $573.000.000.000, lo que representa una efectividad del **92.6%**.

a. Periodo de pago: 23 de diciembre de 2025 al 14 de enero de 2026
b. Ejecución del ciclo: Durante el ciclo 12 del 2025 la efectividad del programa fue del 92.6% de pagos realizados efectivamente.

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

CICLO 12	CANTIDAD	VALOR
PAGOS ORDENADOS	2.663.747	$620.149.700.000
PAGOS EFECTIVOS	2.463.052	$573.058.430.000

REGISTROS RETIRADOS (ONP Y SARLAFT)	4.353	$1.303.510.000
REGISTROS REINTEGRADOS (GIROS NO COBRADOS)	196.342	$45.787.760.000

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	13.820	$3.269.735.000	100%
CAJAS EXTENDIDAS	31.132	$7.534.090.000	90.8%
OFICINA	150.999	$36.476.985.000	91.7%
CORRESPONSALES	2.225.568	$516.227.365.000	92.5%
BILLETERA DIGITAL	41.533	$9.550.225.000	100%

1.3. Beneficiarios retirados

El Banco Agrario presenta los beneficiarios retirados para el ciclo 12 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	2.480	$823.380.000
ONP – Durante el ciclo	1.836	$471.130.000
SARLAFT	37	$9.000.000
TOTAL	**4.353**	**$1.303.510.000**

1.4. Cajas extendidas BAC y aliados

CAJAS EXTENDIDAS	CANTIDAD	GIROS	VALOR	% EFECTIVIDAD

CAJA EXTENDIDA REVAL	17	29.366	$7.129.065.000	90.8%%
CAJA EXTENDIDA PUNTO DE PAGO	6	1.766	$405.025.000	
TOTAL	23	31.132	$7.534.090.000	

1.5. Traslado de Giros y Novedades

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

TRASLADO DE GIROS CICLO 11	CANTIDAD
REGISTROS REPETIDOS	0
TRASLADOS EXITOSO	125
TRASLADOS PAGADOS	83
TRASLADOS NO COBRADOS	37
TOTAL REGISTROS	125

De igual forma, se presentan los resultados de los Giros correspondientes a la Ayuda Humanitaria Monetaria - Catatumbo:

CANAL	N°. BENEFICIARIOS	VALOR	PORCENTAJE DE EJECUCIÓN
BANCARIZADOS	27	$6.900.000	100%
OFICINA	4	$1.380.000	100%
CORRESPONSALES	958	$258.290.000	100%
BILLETERA DIGITAL	5	$1.150.000	100%

	CANTIDAD	VALOR
ORDENADOS	1.594	$575.230.000
ONP	568	$305.210.000
SARLAFT	5	$2.300.000

1.6. Novedades recurrentes por canal

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

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

OFICINA:

- Beneficiarios solicitan que se autorice que un tercero autorizado pueda cobras más de 5 giros, ya que en varios municipios el acceso y desplazamiento dificultan el cobro de varias personas.
- Por solicitud de Prosperidad Social se extiende la fecha de pagos hasta el 14 de enero de 2026 para mejorar la efectividad en los pagos.

CAJAS EXTENDIDAS REVAL

- Por situaciones en el departamento del Cauca y riesgo de seguridad, varios pagos fueron trasladados a otros municipios o Aliados.

1.7. Usabilidad MOVII y BAC

El Banco Agrario indica que el 99.4% de la población beneficiaria utilizaron la aplicación MOVII, y el 97% de la población beneficiaria utilizaron BICO, lo que evidencia un pequeño aumento respecto del ciclo anterior.

CANAL	ORDENADO	USADO	SIN USO	PORCENTAJE
MOVII	33.122	32.944	178	99.4%
BICO	13.820	13.408	412	97%

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 12	83
CORREOS CONTESTADOS	83
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**

  Se asignaron un total de **2.417.855** giros lo cual representa un valor correspondiente a $561.037.000.000, por lo que se evidencia un incremento general en giros asignados (65%), respecto del ciclo anterior, tal como se muestra a continuación:

RED ALIADA	CANTIDAD GIROS ASIGNADOS	VALOR DE GIROS	PORCENTAJE
SUPERGIROS	1.281.971	$297.114.980.000	53.03%
REVAL	647.101	$150.366.595.000	26.77%
SURED	458.887	$106.526.060.000	18.96%
P PAGO L FDL	17.758	$4.087.825.000	0.73%
EFECTY	6.641	$1.617.745.000	0.27%
EPAGOS	5.139	$1.242.710.000	0.21%
PUNTO DE PAGO L	358	$81.170.000	0.01%
TOTAL	**2.417.855**	**$561.037.085.000**	**100%**

- **Asignación de giros por modalidad**

MODALIDAD	CANTIDAD PROGRAMADA
FÍSICO – En ventanilla	2.393.573
TERCERO	17.413
DOMICILIADO	6.869

- **Pagos efectuados por los colaboradores**

RED ALIADA	GIROS ASIGNADOS	GIROS PAGOS	GIROS PENDIENTES	VALOR DE GIROS PAGADOS
SUPERGIROS	1.281.971	**1.199.296**	82.675	$277.813.375.000
REVAL	647.101	**589.018**	58.083	$136.922.125.000
SURED	458.887	**421.493**	37.394	$97.707.240.000
PUNTO DE PAGO L FDL	17.758	**16.154**	1.604	$3.694.920.000
EFECTY	6.641	**6.357**	284	$1.545.120.000
EPAGOS	5.139	**4.412**	727	$1.076.125.000

PUNTOS DE PAGO L	358	**359**	-1	$81.170.000
TOTAL	**2.417.855**	**2.237.090**	**180.675**	**$518.840.305.000**

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

EFECTIVIDAD	93%	**VALOR**
CAJAS DISPONIBILES	10.393	
PUNTOS DISPONIBLES	9.765	**$66.212.707.876**
GIROS DIARIOS	283.000	

Respecto de los pagos por modalidad

MODALIDAD	PAGOS EFECTUADOS
FÍSICO – En ventanilla	2.393.573
PODER NOTARIAL	17.413
TERCERO	12.241
DOMICILIADO	6.869

Comportamiento en el tiempo: Durante el ciclo en el comportamiento diario de pagos se logra un avance en la primera semana con 1.311.054 giros con respecto al canal corresponsal bancario:



Corresponsal Bancario

Novedades reportadas a los aliados se recibieron un total de 25 novedades reportadas por Prosperidad Social, así:

ALIADO	NOVEDADES CICLO 9	NOVEDADES CICLO 10	NOVEDADES CICLO 11	NOVEDADES CICLO 12
REVAL	10	10	4	9
SURED	6	5	4	5
SUPERGIROS	6	12	7	7
EFECTY	4	11	1	3

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

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

CATEGORIA	CANTIDAD CICLO 12
PAGOS CON PODER	0%
INFORMACIÓN ERRÓNEA	52%
PAGOS A DOMICILIO	0%
PUNTO NO REALIZA EL PAGO DEL GIRO	16%
BLOQUEO O TRASLADO	24%
SOLICITUD SOPORTE	8%

4. Resultados ciclo 12

Se manifiesta que, como producto del pago se generaron 8.817 interacciones en los diferentes canales de comunicación:

CANAL	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
CANAL TELEFONICO	3.982	45.2%
EMAIL	3.196	36.2%
WHATSAPP	961	10.9%
CHAT	646	7.3%
REDES SOCIALES	32	0.4%
TOTAL	8.817	100%

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

PRINCIPALES MOTIVOS DE CONSULTA	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Información específica del programa	1.791	27%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1.903	28%
Cambio de modalidad de pago	760	11%
Información Bico	1.572	23%
Consulta de pagos	389	6%
PQR	215	3%
Información MOVII	70	1%
TOTAL	**6.700**	**100%**

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

De las 3.981 llamadas, el 41% fueron auto gestionadas por los beneficiarios, y el 59% se escaló a comunicación con agentes del banco.

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Información específica del programa	1.055	44.6%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	43	1.8%
Cambio de modalidad de pago	93	3.9%
Información Bico	920	38.9%
Consulta de pagos	217	9.2%
PQR	34	1.4%
Información MOVII	5	0.2%
TOTAL	**2.367**	**100%**

Con respecto al canal EMAIL de Colombia Mayor se presenta un total 3.196 interacciones

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Información específica del programa	148	3.3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	1.824	57.1%
Cambio de modalidad de pago	642	20.1%
Información Bico	259	8.1%
Consulta de pagos	104	4.6%
PQR	155	4.8%
Información MOVII	64	2.0%
TOTAL	**3.196**	**100%**

Con respecto a canal de WhatsApp y el chat Web se presenta un total de 961 interacciones:

CANAL	RENTA	PARTICIPACIÓN
WHATSAPP AGENTE	555	57.8%
WHATSAPP BOT	406	42.2%
TOTAL	**961**	**100%**

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

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Información específica del programa	202	36.4%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	23	4.1%
Cambio de modalidad de pago	21	3.8%
Información Bico	235	42.3%
Consulta de pagos	53	9.5%
PQR	20	3.6%
Información MOVII	1	0.2%
TOTAL	**555**	**100%**

Con respecto a canal de Chat se presenta un total de 646 interacciones:

CANAL	RENTA	PARTICIPACIÓN
CHAT AGENTE	582	90.1%
CHAT BOT	64	9.9%
TOTAL	**646**	**100%**

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

TIPIFICACIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Información específica del programa	386	66.3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	13	2.2%
Cambio de modalidad de pago	4	0.7%
Información Bico	158	27.1%
Consulta de pagos	15	2.6%
PQR	6	1.0%
Información MOVII	0	0.0%
Total	**582**	**100%**

Con respecto a las PQRSFD se presenta un total de 214 interacciones:

TIPIFICACIÓN	ESTADO CASO		TOTAL, GENERAL
	CERRADO	PENDIENTE	
Inconvenientes al Cobro Colombia Mayor	80	8	· 88
Giro no cobrado Colombia Mayor	40	53	93
Cambio de modalidad de pago	12		12
BICO- problemas con el ingreso o creación por error biometría o captura de documento	12	3	15
Retiros no realizados Colombia Mayor	1		1
Dinero no dispensado en ATM – Colombia Mayor	1		1
Inconsistencia en saldo o estado de cuentas de Colombia Mayor	1		1
Operación no reconocida en BICO		2	2
BICO – Fallas en la recarga de bolsillos	1		1
TOTAL	**148**	**66**	**214**

Con respeto a las redes sociales (Facebook, X, Instagram) se presenta un total de 32 interacciones, siendo Facebook la red social con la mayor cantidad de interacciones.

Con respecto al portal **MOVII** se presenta un total de 408 interacciones de las cuales 379 son solucionadas quedando 29 en gestión, correspondientes al período comprendido del 02 al 16 de diciembre de 2025.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD
Mi cuenta Movii se bloqueó por digitar de manera errada mi clave personal	106
Cambio de número	61
Cómo puedo cambiar mi número	31
Bre-B	6
Transferencias interbancarias	6
Solicitud de extracto	8
Quiero cambiar mi correo electrónico	14
TOTAL	**232**

Con respecto a canal de Chat MOVii se presenta un total de 769 interacciones de las cuales 764 son solucionadas quedando 4 en gestión, correspondientes al período comprendido del 23 de diciembre de 2025 al 16 de enero del 2026.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD
Bloqueo de cuenta	400
Usuario se contacta y deja de responder	240
Cambio de número	85
Otros	23
Bre-B	3
Transferencia de dinero	18
TOTAL	**769**

Con respecto a canal de Call Back se presenta un total de 1 interacción la cual fue solucionada, correspondiente al período comprendido del 23 de diciembre de 2025 al 16 de enero del 2026.

TIPO DE CONSULTA	CANTIDAD
Desbloqueo de cuenta	1
TOTAL	1

5. Varios

Prosperidad social, solicita el seguimiento en los siguientes casos:

Prosperidad Social solicita que se continúe brindando la atención a los fallos judiciales que involucraron la operación del contrato interadministrativo, a pesar de que la fecha de terminación sea el 16 de enero de 2026. Así mismo, se requiere que se sigan aportando las tirillas de pagos solicitadas que permiten dar respuesta de fondo a las PQRSFD.

Por otra parte, también se solicita al BAC que se continúen atendiendo casos de bloqueo de producto BICO y que impiden que los beneficiarios puedan realizar el retiro efectivo de la transferencia.

Finalmente, se solicita al BAC la entrega de las facturas y soportes pendientes para los pagos de servicios financieros de los ciclos 10, 11 y 12 y los soportes de pago solicitados para auditoría financiera de la Contraloría.

COMPROMISOS (Si los hay):

	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Entrega de las facturas y soportes pendientes para los pagos de servicios financieros de los ciclos 10, 11 y 12	BAC	22 enero	31 enero

2	Entrega de soportes de pago solicitados para auditoría financiera de la Contraloría	BAC	22 enero	31 enero

FECHA DE PRÓXIMA REUNION: Por definir

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI _X_ NO ___ PARCIALMENTE ___

JAIRO FERNANDO CONTRERAS GUTIERREZ
Jefe de Oficina de Operación de Transferencias

ORLANDO MENDOZA LÓPEZ
Coord. GIT Transferencias para la Vejez

JUAN MARIO HEREDIA GRANADOS
Jefe de Productos Especializados

Anexos:

- Informes CM 12 AH 5 CORRESPONSALES
- Informe CM 12 AH 5 Convenios
- Informe CM 12 AH 5 Servicio al cliente

Elaboró: Yuliana G.
Revisó: Orlando M.
Revisó: Diana H. / Fabio G. – Despacho Oficina de Operación de Transferencias