ACTA No. 3

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO: Bogotá D.C

FECHA: 19/11/2025 **HORA:** De 16:00 p.m. a 17:00 p.m.

LUGAR: Departamento Administrativo para la Prosperidad Social, Bogotá (Microsoft Teams)

DEPENDENCIA A CARGO: GIT Transferencias para Hogares

OBJETIVO:

Realizar el Comité operativo del Banco Agrario correspondiente a los Ciclos 3 y 4 de los Programas Renta Ciudadana y Compensación del IVA, en el marco del Contrato Interadministrativo 342 FIP-2025.

ASISTENTES:

Banco Agrario de Colombia:

Jose Wilson Lopez Ramirez
Leidy Carolina Ramirez Olivera
Juan Mario Heredia Granados
Maria Luisa Corredor Rojas
Cesar Alfonso Herrera
Diego Alejandro Vargas Camacho

Departamento Administrativo para la Prosperidad Social:

Jairo Fernando Contreras Gutiérrez – Jefe Oficina de Operación de Transferencias.
Paola Andrea Erazo - Coordinadora GIT Transferencias para Hogares
Equipo de trabajo - GIT Transferencias para Hogares - Profesionales de la Oficina de Operación de Transferencias.

ORDEN DEL DÍA:

	TEMA	DEPENDENCIA
	RESULTADOS TERCER CICLO DE PAGO PROGRAMAS RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA	
1	Medios de comunicación utilizados por el banco	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
2	Interacciones Renta Ciudadana y Compensación del VIA	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
	GERENCIA OPERATIVA DE CONVENIOS	
3	Estadísticas Atención al Usuario	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
4	Estadística por Canal de Enlace	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
5	Gestion de Requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
6	Resumen acumulado y ejecución del ciclo	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
7	Cifras de pago por canal	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
8	Beneficiarios retirados	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
9	Cajas extendidas BAC y aliados	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
10	Traslados de giros y novedades	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
11	Novedades recurrentes por canal	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
12	Usabilidad Movii y BAC	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
13	Gestión requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
	GERENCIA OPERATIVA DE CANALES Y OFICINAS	
14	Resumen Acumulado	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
15	Efectividad del Canal de Corresponsales Bancarios	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
16	Requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
	RESULTADOS CUARTO CICLO DE PAGO PROGRAMAS RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA	
17	Medios de comunicación utilizados por el banco	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
18	Interacciones Renta Ciudadana y Compensación del IVA	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
	GERENCIA OPERATIVA DE CONVENIOS	
19	Estadísticas Atención al Usuario	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
20	Estadística por Canal de Enlace	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
21	Gestion de Requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
22	Resumen acumulado y ejecución del ciclo	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios

23	Cifras de pago por canal	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
24	Beneficiarios retirados	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
25	Cajas extendidas BAC y aliados	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
26	Traslados de giros y novedades	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
27	Novedades recurrentes por canal	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
28	Usabilidad Movii y BAC	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
29	Gestión requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
	GERENCIA OPERATIVA DE CANALES Y OFICINAS	
30	Resumen Acumulado	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
31	Efectividad del Canal de Corresponsales Bancarios	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios
32	Requerimientos	Banco Agrario – Gerencia Operativa de Convenios

DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

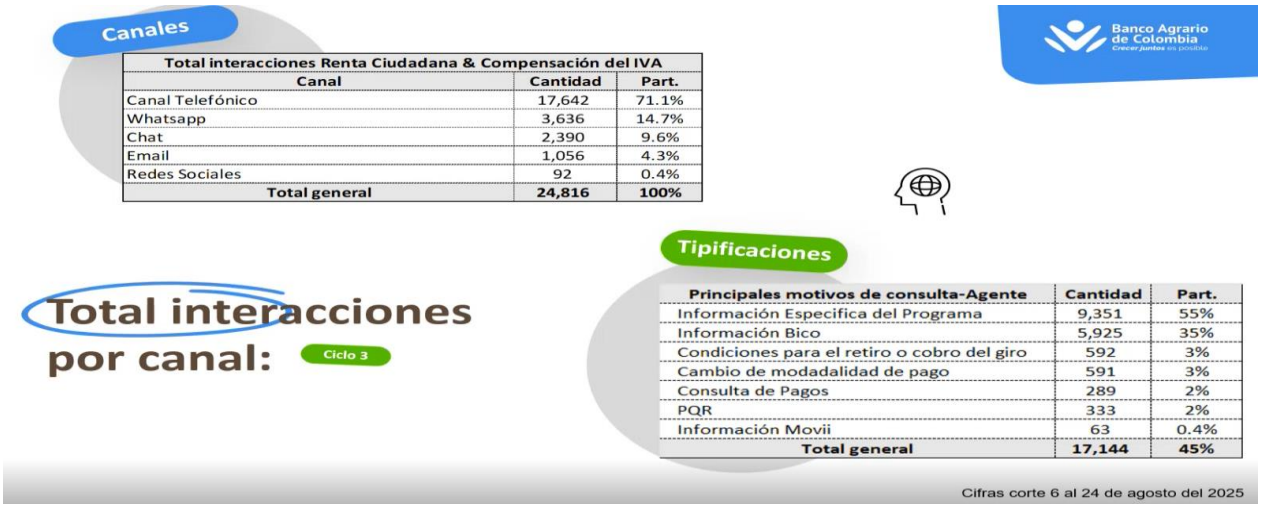
Saludo e inicio de la Reunión.

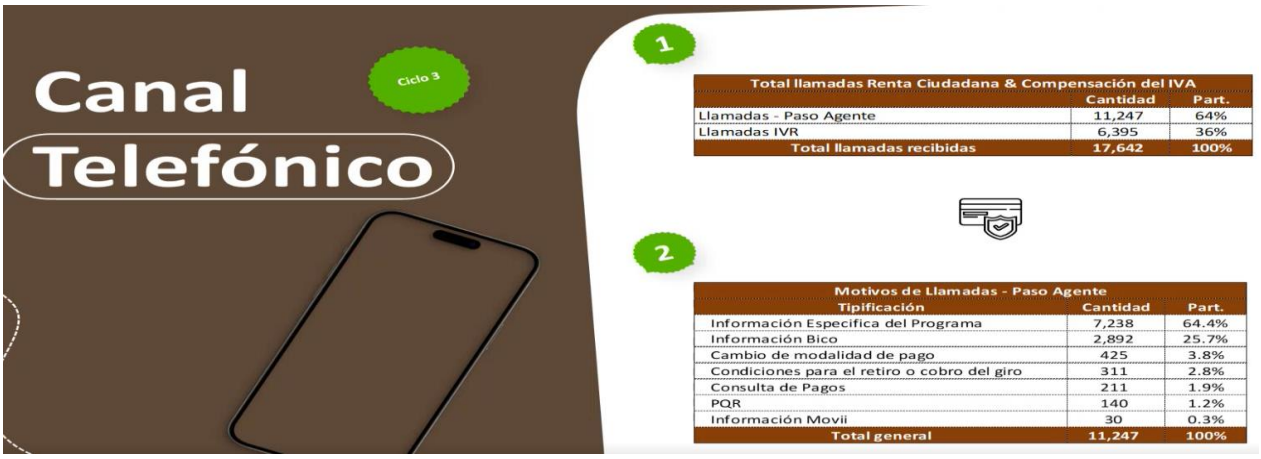
RESULTADOS TERCER CICLO DE PAGO PROGRAMAS RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA

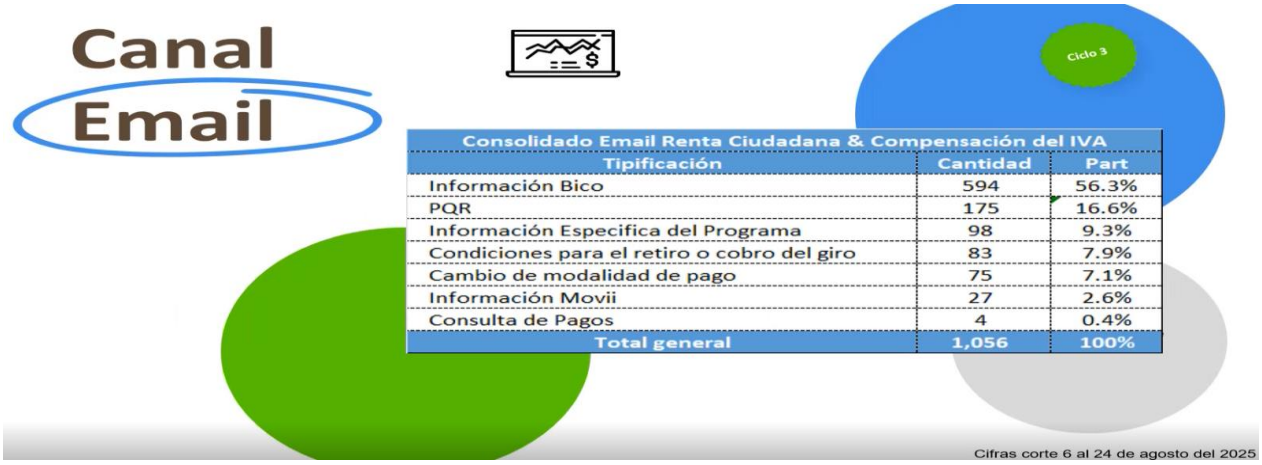
1. MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTLIZADOS POR EL BANCO



2. INTERACCIONES RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA







Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica



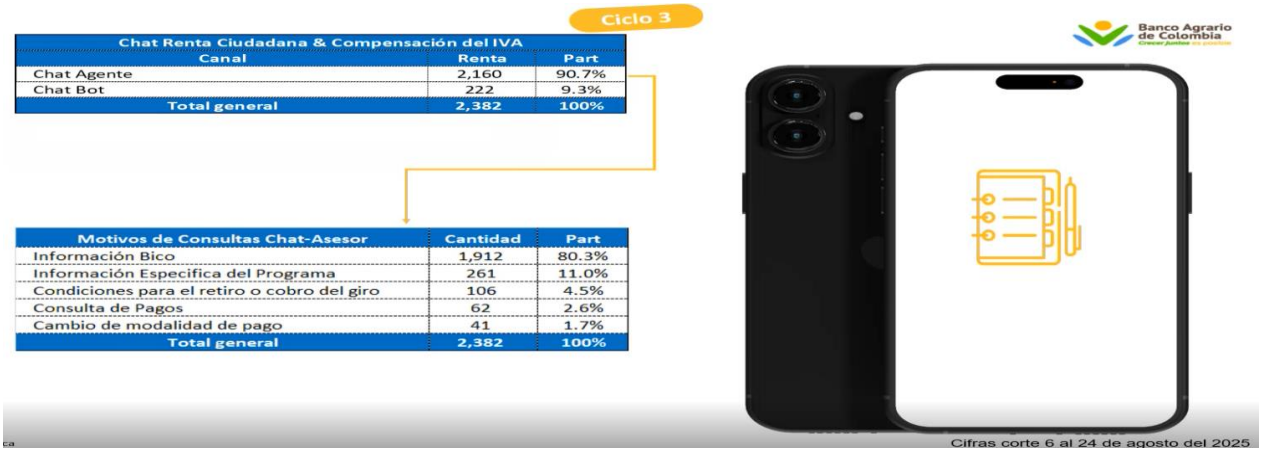
WhatsApp Renta Ciudadana & Compensación del IVA

Canal	Renta	Part
Whatsapp Agente	2,459	67.6%
Whatsapp Bot	1,177	32.4%
Total general	3,636	100%

Consolidado Chat y WhatsApp Renta Ciudadana & Compensación del IVA

Canal	Renta	Part
Chat Whatsapp	3,636	60.3%
Chat Web	2,390	39.7%
Total general	6,026	100%

Motivos de Consultas WhatsApp-Asesor	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	1,754	71.3%
Información Bico	527	21.4%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	92	3.7%
Cambio de modalidad de pago	50	2.0%
PQR	18	0.7%
Consulta de Pagos	12	0.5%
Información Movii	6	0.2%
Total general	2,459	100%



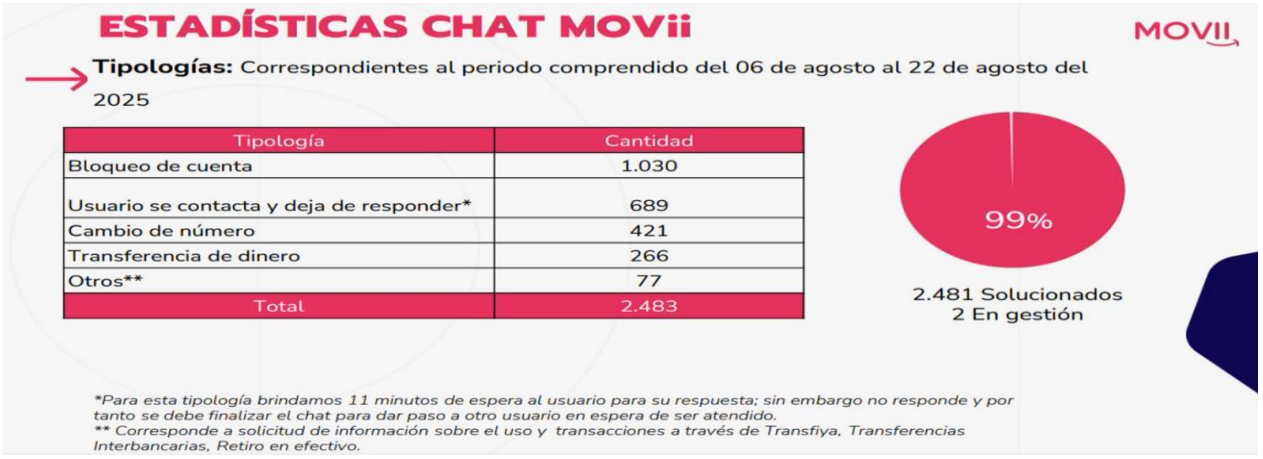
Chat Renta Ciudadana & Compensación del IVA

Canal	Renta	Part
Chat Agente	2,160	90.7%
Chat Bot	222	9.3%
Total general	2,382	100%

Motivos de Consultas Chat-Asesor	Cantidad	Part
Información Bico	1,912	80.3%
Información Especifica del Programa	261	11.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	106	4.5%
Consulta de Pagos	62	2.6%
Cambio de modalidad de pago	41	1.7%
Total general	2,382	100%

GERENCIA OPERATIVA DE CONVENIOS:

3. ESTADISTICAS ATENCIÓN AL USUARIO:

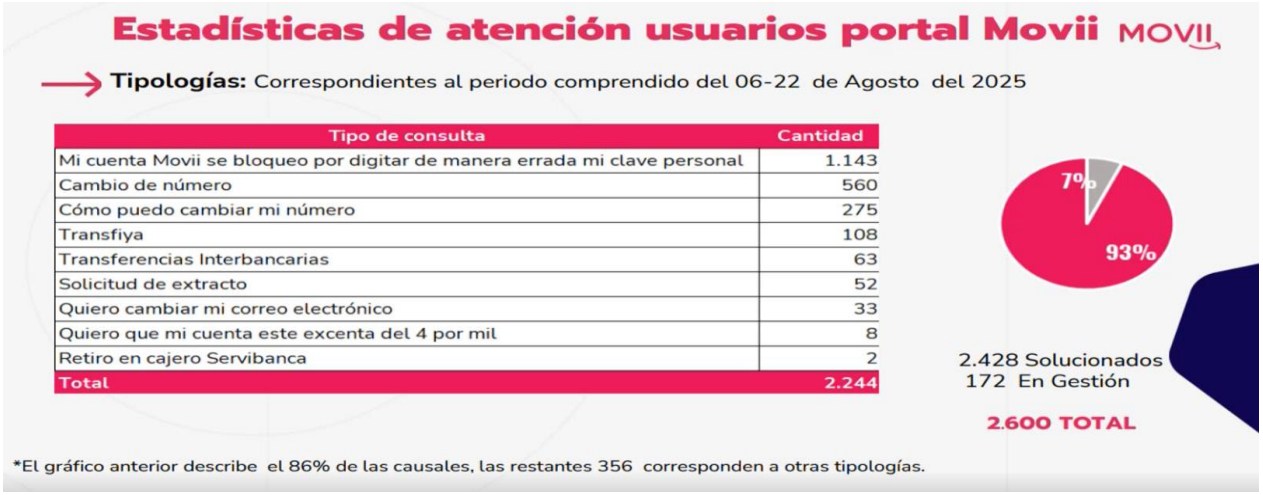


Tipología	Cantidad
Bloqueo de cuenta	1.030
Usuario se contacta y deja de responder*	689
Cambio de número	421
Transferencia de dinero	266
Otros**	77
Total	2.483

- Se presentaron un total de 2.483 consultas por el chat MOVii de las cuales 2.481 fueron solucionadas y 2 se presentan en gestión.

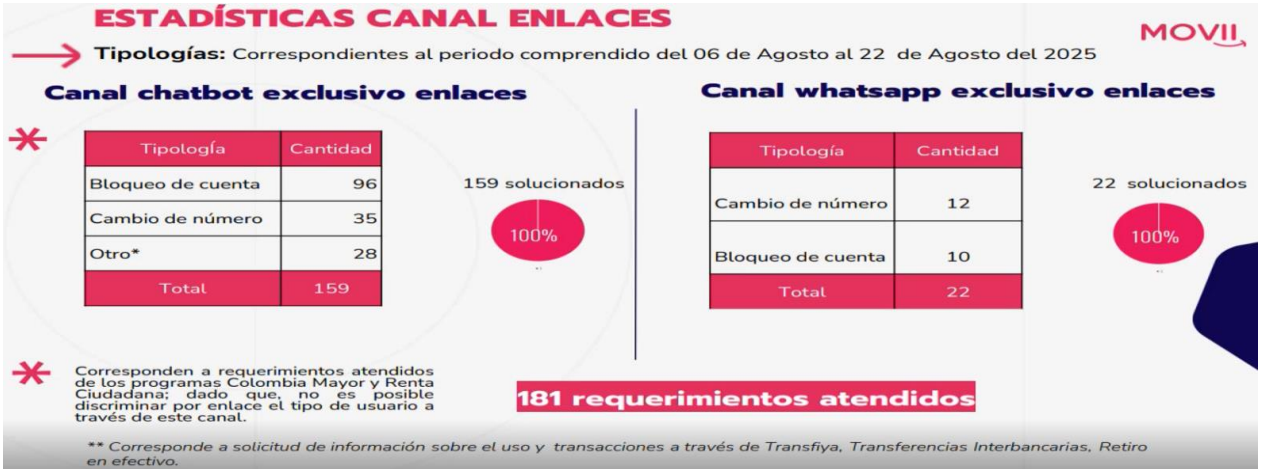
Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica



Se presentó un total de 2.600 consultas por el portal de atención Movii, de las cuales 2.428 fueron solucionadas y 172 se presentan en gestión.

4. ESTADISTICAS POR CANAL DE ENLACE:



Se presentaron un total de 181 requerimientos atendidos por los canales Chatbot y WhatsApp.

5. GESTION DE REQUERIMIENTOS



Tipología	Cuenta
Solicitud Cambio de número	24
Desbloqueo por olvido de clave	23
No es beneficiario a través de MOVii	7
Presunta suplantación	7
Cuenta no existe	5
Información Historial de transacciones	3
Total general	69

Estado	Cuenta
Cerrado	69
En trámite	0
Total	69

Se presentaron un total 69 requerimientos por el canal de atención del BAC, los cuales fueron respondidos al 100%.



Tipología	Cuenta
Solicitud Cambio de número	2
Total general	2

Estado	Cuenta
Cerrado	2
En trámite	0
Total	2

Por el canal de WhatsApp se atendieron 2 casos los cuales fueron respondidos.

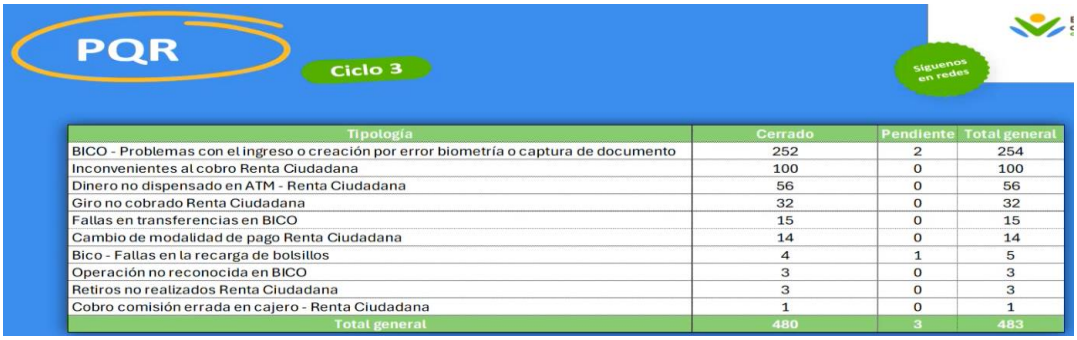


GESTIÓN ENLACES MUNICIPALES	
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	23
CAMBIO DE NÚMERO	91
DESBLOQUEO DE CUENTA	366
INFORMACIÓN MOVII	411
INFORMACIÓN SUBSIDIO	248
APERTURA DE CUENTA	8
Total Gestión	1139

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

En la atención a enlaces municipales se presentaron 1.139 requerimientos los cuales fueron atendidos y resueltos al 100%



Tipología	Cerrado	Pendiente	Total general
BICO - Problemas con el ingreso o creación por error biometría o captura de documento	252	2	254
Inconvenientes al cobro Renta Ciudadana	100	0	100
Dinero no dispensado en ATM - Renta Ciudadana	56	0	56
Giro no cobrado Renta Ciudadana	32	0	32
Fallas en transferencias en BICO	15	0	15
Cambio de modalidad de pago Renta Ciudadana	14	0	14
Bico - Fallas en la recarga de bolsillos	4	1	5
Operación no reconocida en BICO	3	0	3
Retiros no realizados Renta Ciudadana	3	0	3
Cobro comisión errada en cajero - Renta Ciudadana	1	0	1
Total general	480	3	483

En el caso de PQR se recibieron 483 casos que para el día del comité ya se encontraban cerrados al 100%, de acuerdo con la información suministrada por el banco.

6. RESUMEN ACUMULADO Y EJECUCIÓN DEL CICLO:



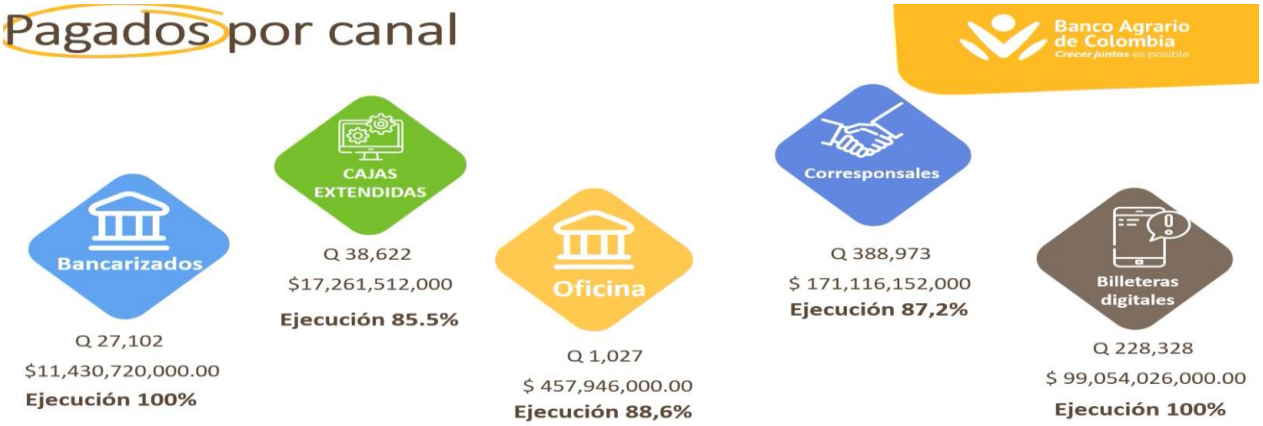
La ejecución del ciclo se realizó entre el 06 de agosto y el 24 de agosto de 2025, con un total de transferencias pagadas de aproximadamente de **299 mil millones**, beneficiando a **684.052** hogares con una ejecución de **90.5%.**



Los pagos ordenados fueron **759.618** por un valor de **$324.896.942** aproximadamente.

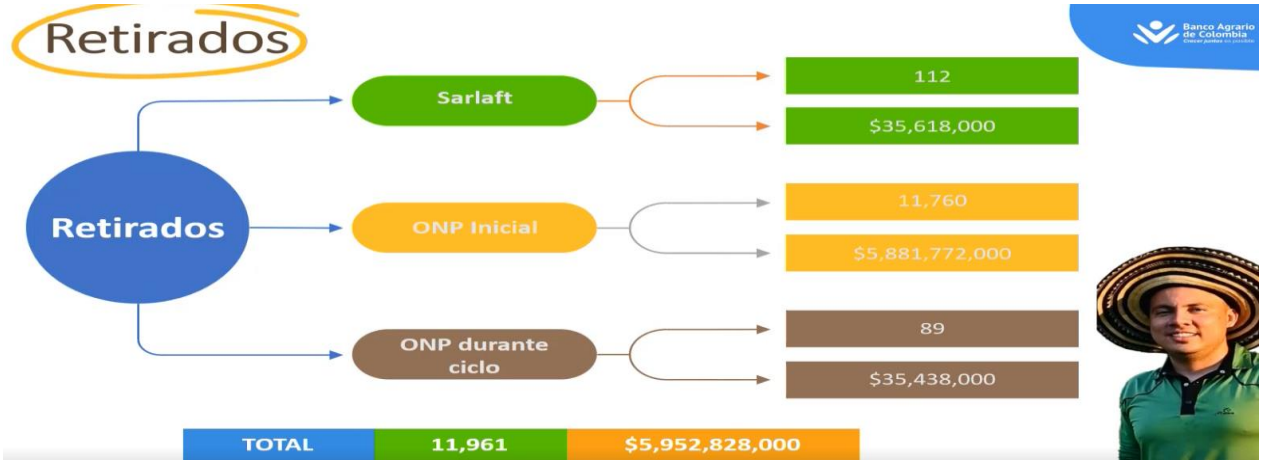
7. CIFRAS DE PAGO POR CANAL:

Se utilizaron distintos canales de pago: bancarizados con un **100%** de ejecución en pagos, cajas extendidas con el **85.5%**, oficinas del Banco Agrario con el **88.6%** de ejecución, corresponsales o aliados con el **87.2%** y billeteras digitales con el **100%** de ejecución de los pagos.



8. BENEFICIARIOS RETIRADOS:

Los retiros por órdenes de no pago corresponden a 89 y por Sarlaft 112 hogares.



9. CAJAS EXTENDIDAS BAC Y ALIADOS:

Se contó con la participación de 1 caja extendida BAC y 20 cajas extendidas aliados, beneficiando a 37.710 hogares, con un valor total de $16.553.270.000.



10. TRASLADOS DE GIROS Y NOVEDADES:

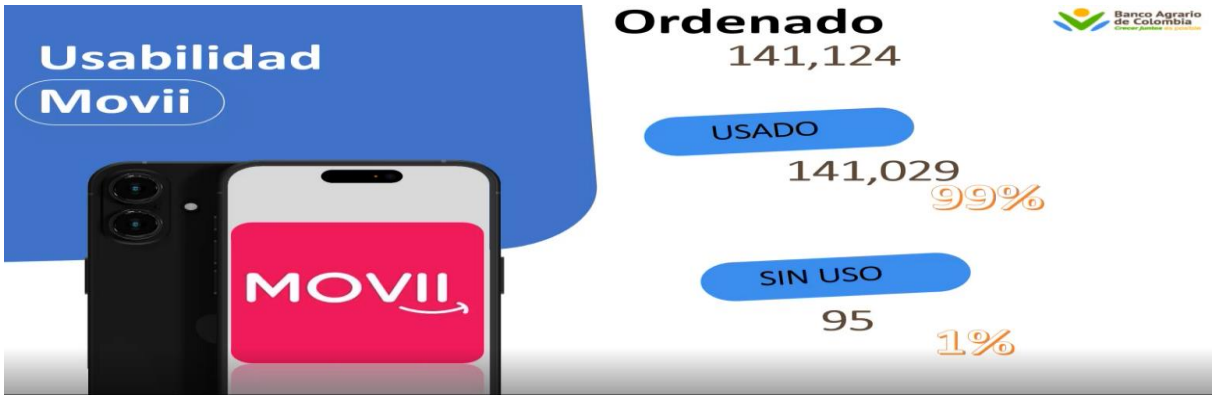
Se presentó un total de registros de 8 traslados y se logró un total de 8 traslados. De los traslados efectivamente realizados se pagaron 8 y 0 no se cobraron.



11. NOVEDADES RECURRENTES POR CANAL:



12. USABILIDAD MOVII Y BAC:



La usabilidad de la billetera Movii fue del 99%.



Para BAC (BICO y CAT) se presentó un uso del 96% y el 4% restante no la usó.

La anterior efectividad corresponde a la campaña del uso de billeteras digitales y uso de recursos por parte del BAC.

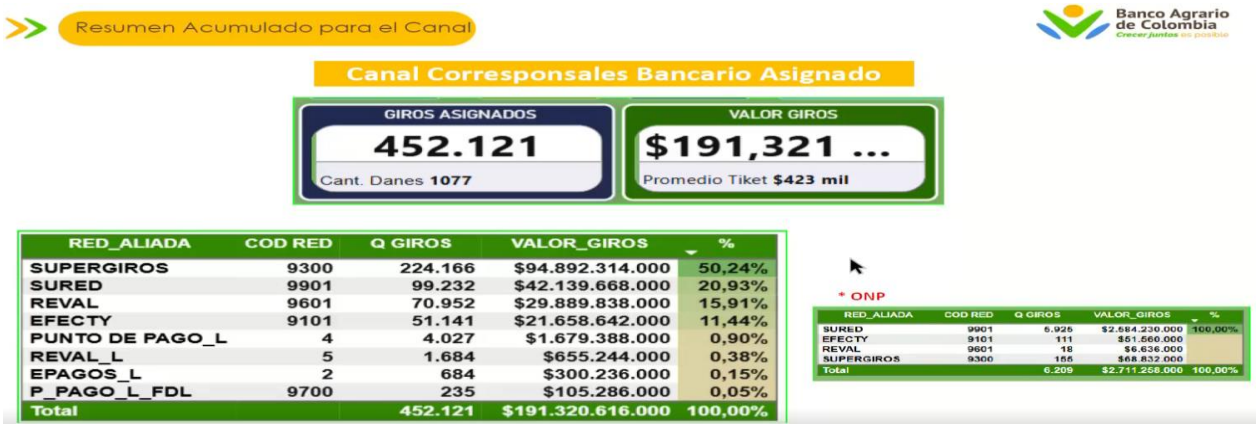
13. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS:



El BAC informa que en el ciclo recibieron 21 requerimientos que fueron respondidos en su totalidad.

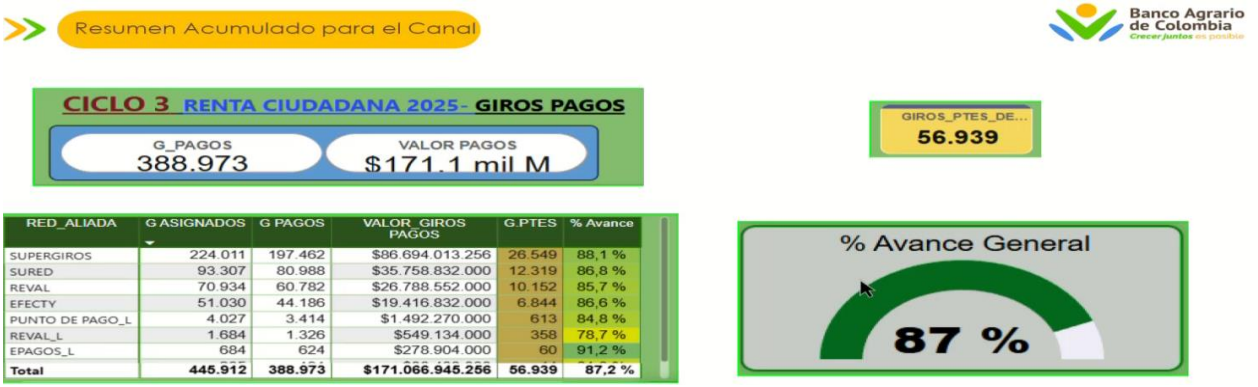
GERENCIA OPERATIVA DE CANALES Y OFICINAS:

14. RESUMEN ACUMULADO:



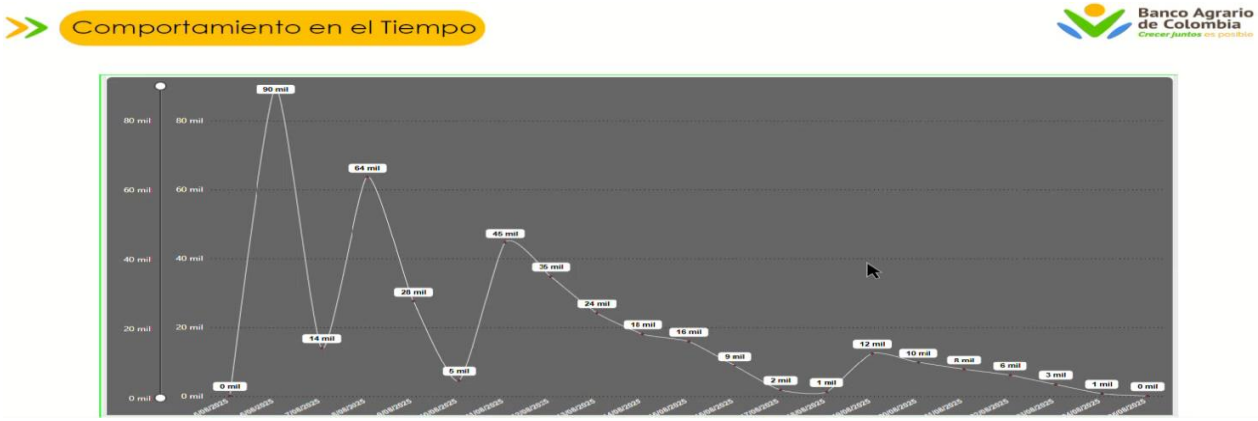
En el ciclo 3 de 2025 se asignaron **452.121** giros por corresponsales bancarios, por un valor de **$191.320.616.000**

15. EFECTIVIDAD DEL CANAL DE CORRESPONSALES BANCARIOS:



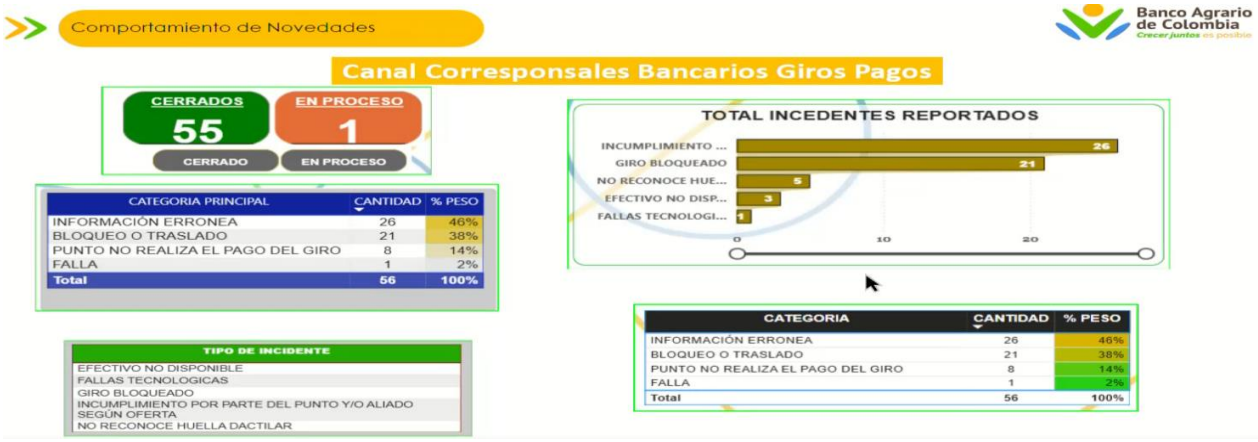
RED_ALIADA	G ASIGNADOS	G PAGOS	VALOR_GIROS PAGOS	G PTES	% Avance
SUPERGIROS	224.011	197.462	$86.694.013.256	26.549	88,1 %
SURED	93.307	80.988	$35.758.832.000	12.319	86,8 %
REVAL	70.934	60.782	$26.788.552.000	10.152	85,7 %
EFECTY	51.030	44.186	$19.416.832.000	6.844	86,6 %
PUNTO DE PAGO_L	4.027	3.414	$1.492.270.000	613	84,8 %
REVAL_L	1.684	1.326	$549.134.000	358	78,7 %
EPAGOS_L	684	624	$278.904.000	60	91,2 %
Total	**445.912**	**388.973**	**$171.066.945.256**	**56.939**	**87,2 %**

Durante la vigencia del ciclo se pagaron **388.973** por un valor total de **$171.066.945.256.000**, para un total de ejecución de **87.2%**, quedando pendientes para pago 56.939 giros. Cabe resaltar la participación del aliado Supergiros donde fueron asignados 224.011 giros de los cuales se pagaron 197.462 con una efectividad del 88.1%.



El comportamiento de pago fue creciente inicialmente, sin embargo, tuvo una caída rápida.

16. REQUERIMIENTOS:



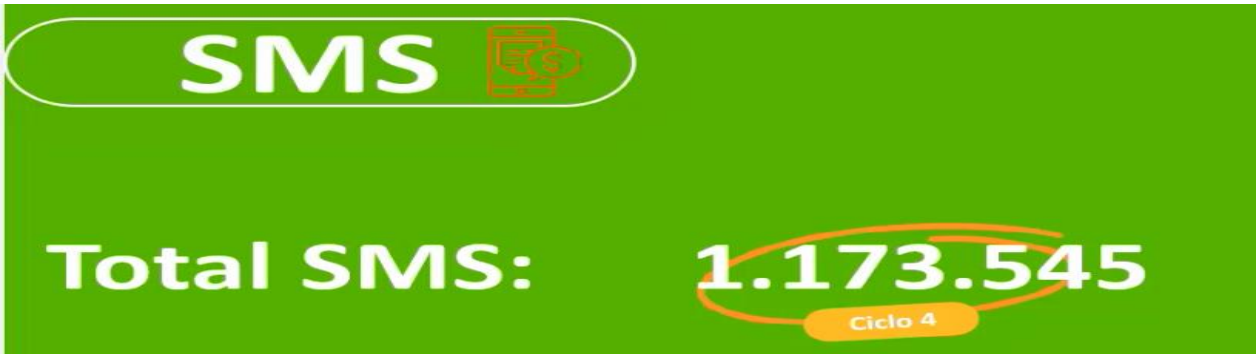
Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

Se reportaron 56 requerimientos del canal de corresponsales bancarios, de los cuales 26 corresponden a información errónea, 21 por bloqueo o traslado y 8 a que el punto no realiza el pago.

RESULTADOS CUARTO CICLO DE PAGO PROGRAMAS RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA

17. MEDIOS DE COMUNICACIÓN UTLIZADOS POR EL BANCO



18. INTERACCIONES RENTA CIUDADANA Y COMPENSACIÓN DEL IVA

Canales

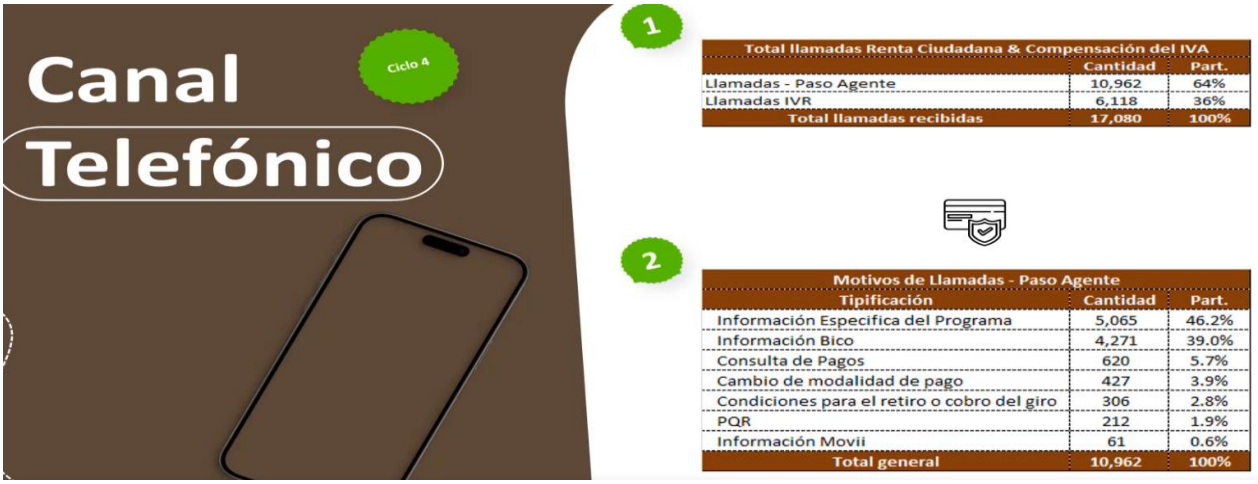
Total interacciones Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Cantidad	Part.
Canal Telefónico	17,080	70.5%
Whatsapp	3,917	16.2%
Chat	2,105	8.7%
Email	1,015	4.2%
Redes Sociales	109	0.4%
Total general	24,226	100%

Banco Agrario de Colombia
Crecer juntos es posible

Total interacciones por canal: Ciclo 4

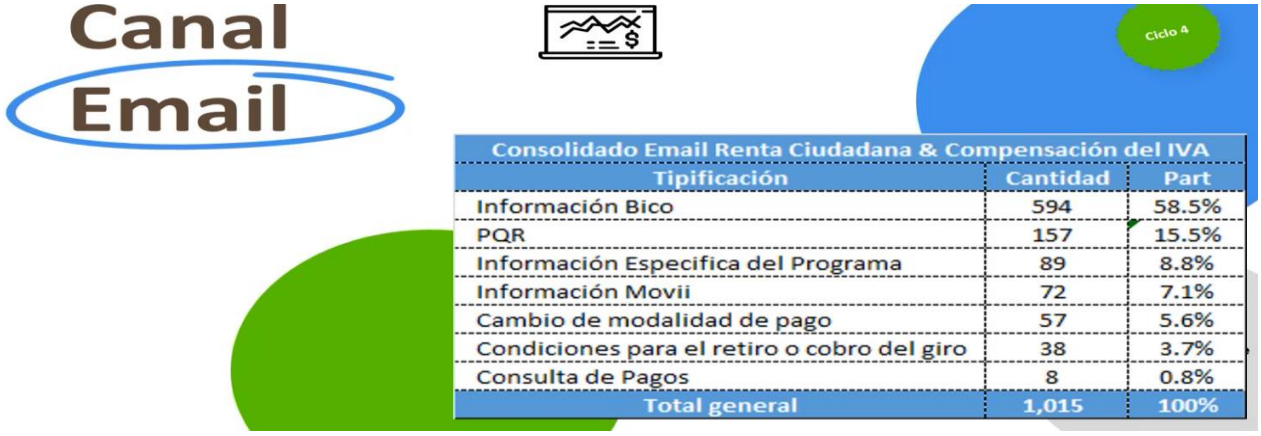
Tipificaciones

Principales motivos de consulta-Agente	Cantidad	Part.
Información Especifica del Programa	7,616	44%
Información Bico	6,900	40%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	912	5%
Cambio de modadalidad de pago	851	5%
Consulta de Pagos	443	3%
PQR	427	2%
Información Movil	111	0.6%
Total general	17,260	56%



Total llamadas Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
	Cantidad	Part.
Llamadas - Paso Agente	10,962	64%
Llamadas IVR	6,118	36%
Total llamadas recibidas	17,080	100%

Motivos de Llamadas - Paso Agente		
Tipificación	Cantidad	Part.
Información Especifica del Programa	5,065	46.2%
Información Bico	4,271	39.0%
Consulta de Pagos	620	5.7%
Cambio de modalidad de pago	427	3.9%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	306	2.8%
PQR	212	1.9%
Información Movii	61	0.6%
Total general	10,962	100%



Consolidado Email Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Tipificación	Cantidad	Part
Información Bico	594	58.5%
PQR	157	15.5%
Información Especifica del Programa	89	8.8%
Información Movii	72	7.1%
Cambio de modalidad de pago	57	5.6%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	38	3.7%
Consulta de Pagos	8	0.8%
Total general	1,015	100%



WhatsApp Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Renta	Part
Whatsapp Agente	3,208	81.9%
Whatsapp Bot	709	18.1%
Total general	3,917	100%

Consolidado Chat y WhatsApp Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Renta	Part
Chat Whatsapp	3,917	65.0%
Chat Web	2,105	35.0%
Total general	6,022	100%

Motivos de Consultas WhatsApp-Asesor	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	2,104	65.6%
Información Bico	586	18.3%
Consulta de Pagos	280	8.7%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	132	4.1%
PQR	58	1.8%
Cambio de modalidad de pago	36	1.1%
Información Movii	12	0.4%
Total general	3,208	100%

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

Ciclo 4

Chat Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Renta	Part
Chat Agente	1,956	92.9%
Chat Bot	149	7.1%
Total general	2,105	100%

Motivos de Consultas Chat-Asesor	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	1,449	68.8%
Información Bico	358	17.0%
PQR	133	6.3%
Consulta de Pagos	93	4.4%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	42	2.0%
Cambio de modalidad de pago	30	1.4%
Total general	2,105	100%

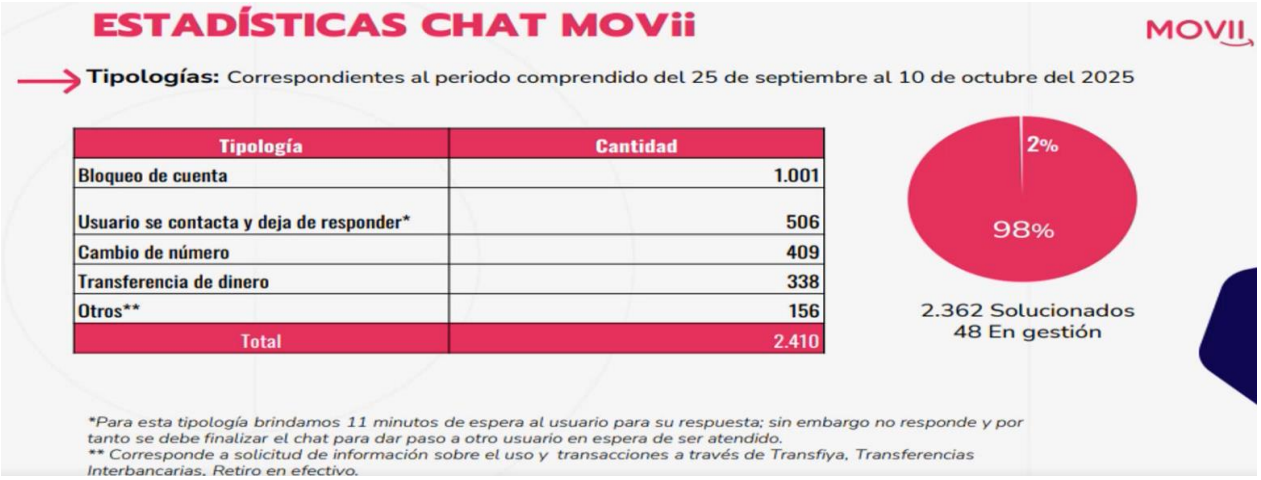


Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

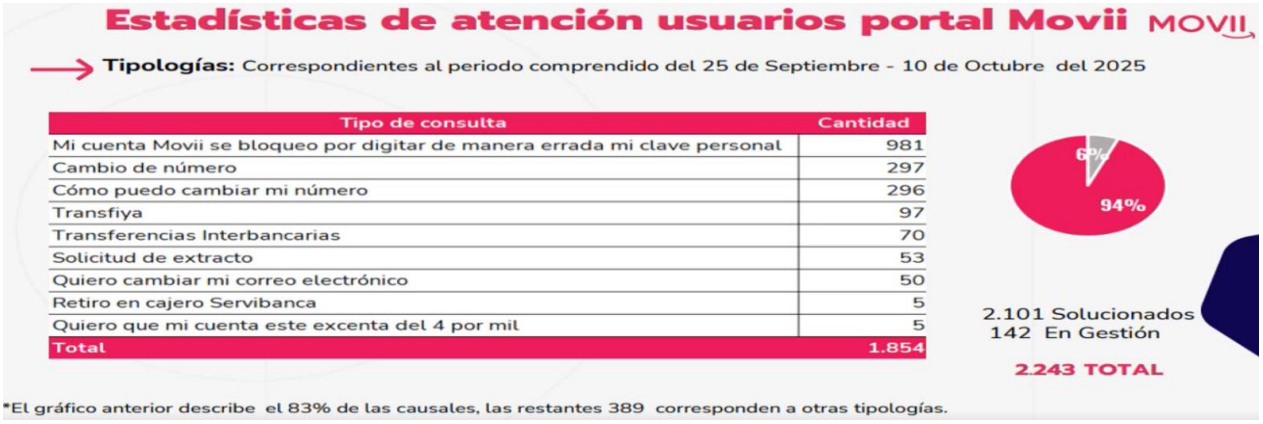
Información Publica

GERENCIA OPERATIVA DE CONVENIOS:

19. ESTADISTICAS ATENCIÓN AL USUARIO:

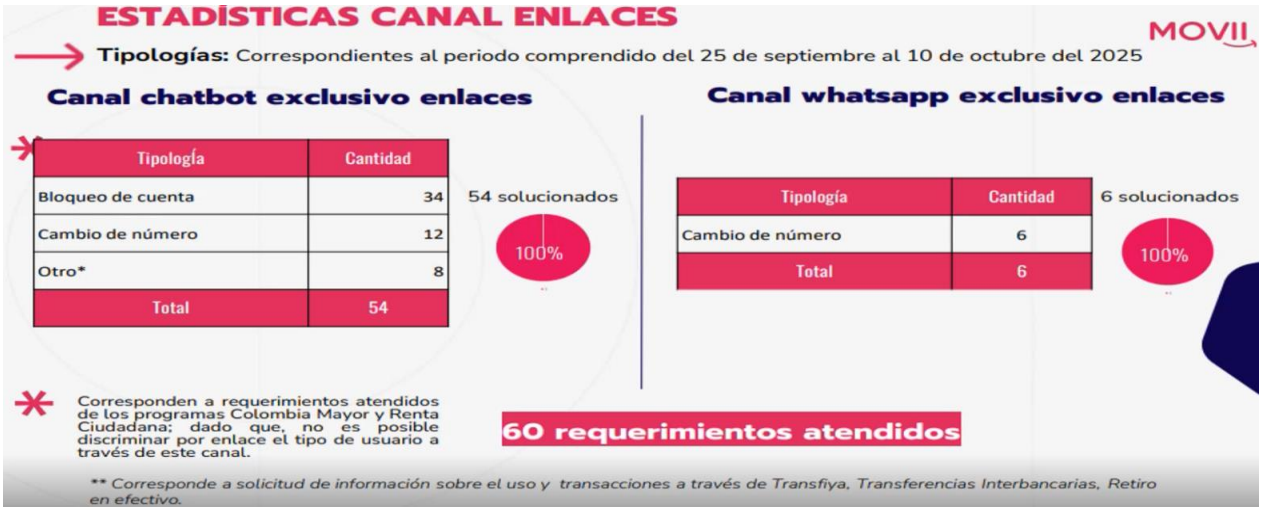


Se presentaron un total de 2.410 consultas por el chat MOVii de las cuales 2.362 fueron solucionadas y 48 se encuentran en gestión.



Se presentaron un total de 2.243 consultas por el portal de atención Movii, de las cuales 2.101 fueron solucionadas y 142 se encuentran en gestión.

20. ESTADISTICAS POR CANAL DE ENLACE:



Se presentaron un total de 60 requerimientos atendidos por los canales Chatbot y WhatsApp.

21. GESTION DE REQUERIMIENTOS



Se presentaron un total de 80 requerimientos por el canal de atención del BAC, los cuales fueron respondidos al 100%.



Por el canal de WhatsApp se atendieron 4 casos los cuales fueron respondidos.



Tipología	Cerrado	Pendiente	Total general
Inconvenientes al cobro Renta Ciudadana	57	1	58
Dinero no dispensado en ATM - Renta Ciudadana	44	0	44
Cambio de modalidad de pago Renta Ciudadana	33	2	35
Giro no cobrado Renta Ciudadana	28	0	28
Retiros no realizados Renta Ciudadana	2	0	2
Total general	**164**	**3**	**167**

En el caso de PQR se recibieron 167 casos de los cuales 164 ya fueron atendidos y 3 se encuentran pendientes.

22. RESUMEN ACUMULADO Y EJECUCIÓN DEL CICLO:



La ejecución del ciclo se realizó entre el 25 de septiembre y 13 de octubre de 2025, con un total de **236 mil millones** de transferencias pagadas de aproximadamente, beneficiando **676.892** hogares con una ejecución de **87.9%.**

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

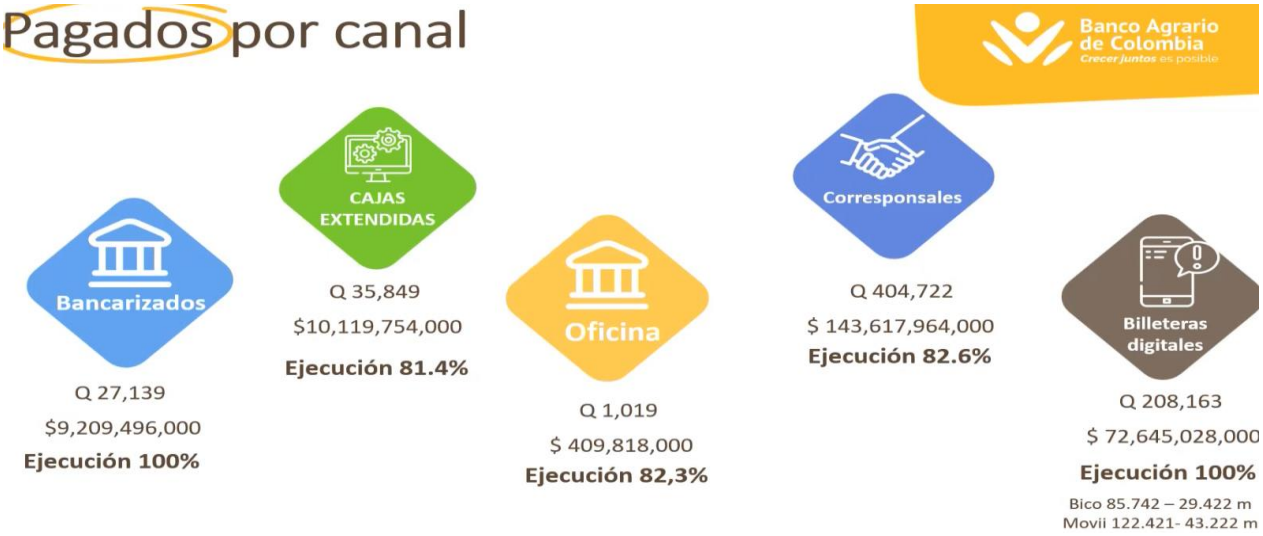
Información Publica



Los pagos ordenados fueron **774.823** por un valor de **$260.680.612** aproximadamente.

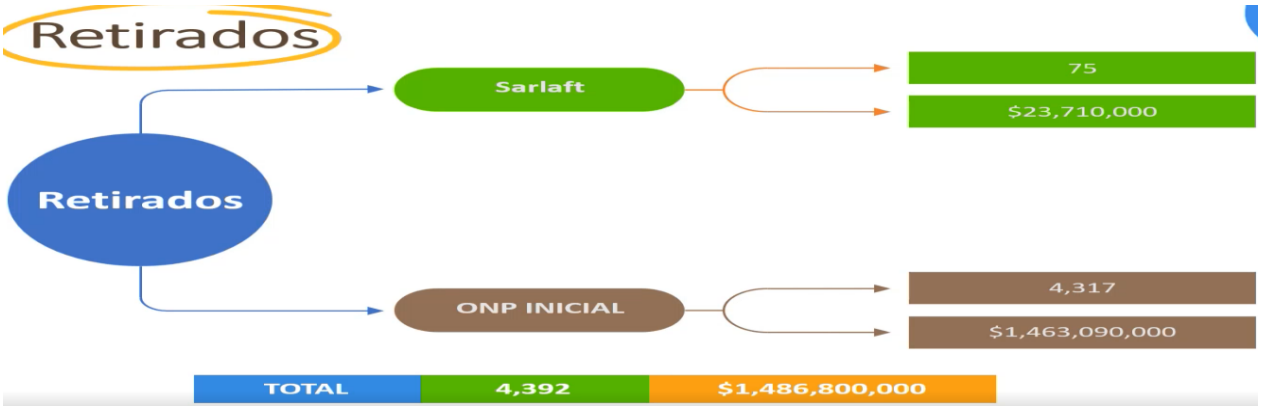
23. CIFRAS DE PAGO POR CANAL:

Se utilizaron distintos canales de pago: bancarizados con un **100%** de ejecución en pagos, cajas extendidas con el **81.4%**, oficinas del Banco Agrario con el **82.3%** de ejecución, corresponsales o aliados con el **82.6%** y billeteras digitales con el **100%** de ejecución de los pagos.



24. BENEFICIARIOS RETIRADOS:

Los retiros por órdenes de no pago corresponden a **4.317** y por Sarlaft a **75** hogares.



25. CAJAS EXTENDIDAS BAC Y ALIADOS:

Se contó con la participación de 1 caja extendida BAC y 23 cajas extendidas aliados, beneficiando a 35.319 hogares, con un valor total de $9.965.862.000



26. TRASLADOS DE GIROS Y NOVEDADES:

Se presentaron un total de registros de 7 traslados y se logró un total de 7 traslados. De los traslados efectivamente realizados no se pagó ninguno y 7 no se cobraron.



27. NOVEDADES RECURRENTES POR CANAL:



28. USABILIDAD MOVII Y BAC:



La usabilidad de la billetera Movii fue del 99%



Para BAC (BICO y CAT) presentó un uso del 92.3% y el 7.7% restante no la usó.

La anterior efectividad corresponde a la campaña del uso de billeteras digitales y uso de recursos por parte del BAC.

29. GESTIÓN DE REQUERIMIENTOS:



El BAC informa que en el ciclo recibieron 10 requerimientos que fueron respondidos en su totalidad.

GERENCIA OPERATIVA DE CANALES Y OFICINAS:

30. RESUMEN ACUMULADO:



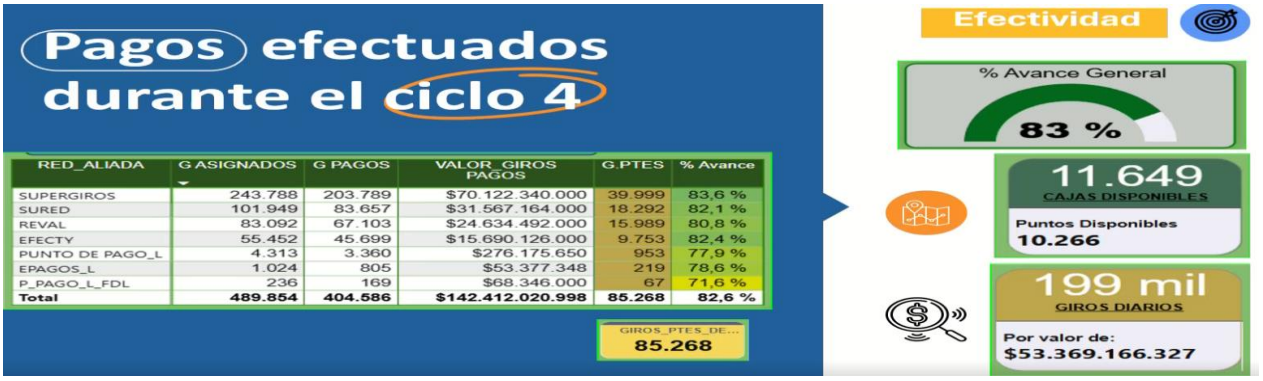
En el ciclo 4 de 2025 se asignaron **489.958** giros por corresponsales bancarios, por un valor de **$165.065.162.000**



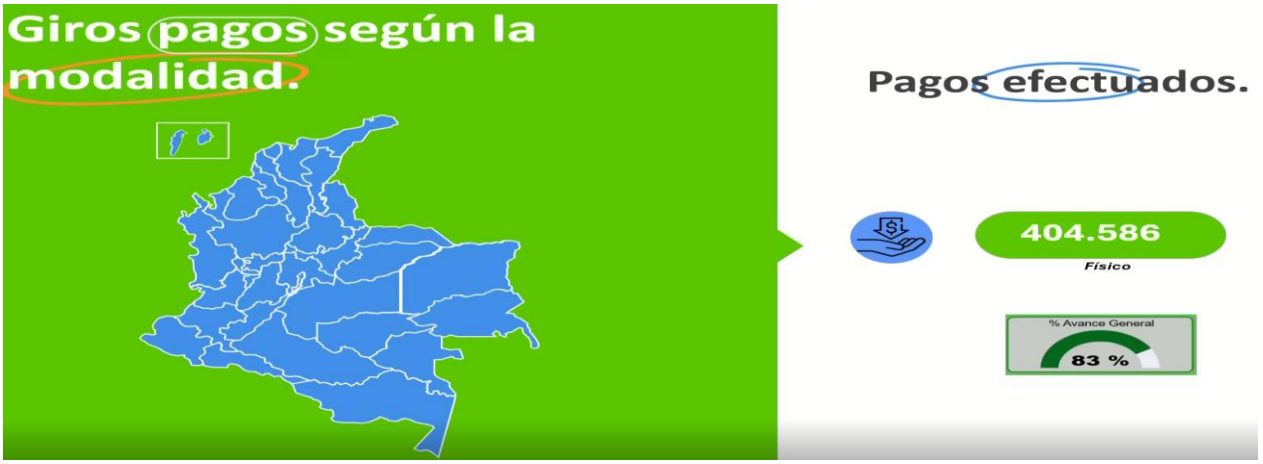
Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

31. EFECTIVIDAD DEL CANAL DE CORRESPONSALES BANCARIOS:



Durante la vigencia del ciclo se pagaron **404.586** por un valor total de **$142.212.020.998.000**, para un total de ejecución de **83%**, quedando pendientes para pago 85.268 giros. Cabe resaltar la participación del aliado Supergiros donde fueron asignados 243.789 giros de los cuales se pagaron 203.789 con una efectividad del 83.6%.



Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

32. REQUERIMIENTOS:



Se reportaron 45 requerimientos del canal de corresponsales bancarios, de los cuales 32 corresponden a Sured, 6 por Supergiros, 3 por Efecty, 3 por Reval y 1 por Epago.

15. REVISIÓN DE LOS CASOS NO RESUELTOS POR EL BANCO

Se evidenció por parte del GIT Transferencias para Hogares los casos que fueron escalados al Banco Agrario de Colombia y que a la fecha aún no tienen respuesta.

COMPROMISOS

	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Enviar presentaciones del presente comité actualizado.	BAC	19/11/2025	20/11/2025
2	Realizar la revisión de los casos que fueron escalados y no tienen respuesta por parte del Banco, especialmente los casos que no fueron resueltos (Casos reportados por falta de pago).	BAC	19/11/2025	19/12/2025
3	Revisar las novedades recurrentes por canal, de acuerdo con las observaciones realizadas durante el comité.	BAC	19/11/2025	19/12/2025

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

4	Enviar la base de los mensajes de texto enviados.	BAC	19/11/2025	19/12/2025
5	Informe con reporte de las cuentas bancarias que durante dos periodos consecutivos no han tranzado (Bancarizados-BICO)	BAC	19/11/2025	20/12/2025

FECHA DE PRÓXIMA REUNION: _____

SE CUMPLIÓ EL OBJETIVO: SI X NO ___ PARCIALMENTE ___

JAIRO FERNANDO CONTRERAS GUTIERREZ
Jefe Oficina de Operación de Transferencias

PAOLA ANDREA ERAZO MELO
Coordinadora GIT Transferencias para Hogares

JUAN MARIO HEREDIA GRANADOS
Jefe Negocios Especiales
Banco Agrario de Colombia

Anexos: No
Elaboró: GIT Transferencias para Hogares
Revisó: Diana H./Fabio G. Despacho Oficina de Operación de Transferencias

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica