ACTA No. 5

DEPARTAMENTO / MUNICIPIO: Bogotá D.C

FECHA: 14/01/2026 **HORA:** De 14:00 p.m. a 15.25 p.m.

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

DEPENDENCIA A CARGO: GIT Transferencias para Hogares

OBJETIVO:

Realizar el Comité operativo con el Banco Agrario de Colombia correspondiente al Ciclo 5 de los Programas Renta Ciudadana y Compensación del IVA, en el marco del Contrato Interadministrativo 342 FIP-2025.

1. ASISTENTES:

Banco Agrario de Colombia:

Juan Mario Heredia Granados – Jefe de negocios especiales
Jorge Eduardo Murcia Arias – Coordinador Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago
Diego Alejandro Vargas Camacho – Profesional Senior Gerencia de Experiencia de Servicio al Cliente
Angie Viviana Salamanca Arias – Profesional Gerencia de Operaciones - Corresponsalía
Rafael Fernando Lamar Puerto – Profesional Gerencia Operativa - Canales

Departamento administrativo para la Prosperidad Social:

Jairo Fernando Contreras Gutiérrez – Jefe Oficina de Operación de Transferencias
Paola Andrea Erazo - Coordinadora GIT Transferencias para Hogares
Fabio Enrique Gómez Romero - Profesional Especializado Oficina de Operación de Transferencias
Ana Milena Barreto Silva - Profesional Especializado GIT Transferencias para Hogares
Alexander Olarte - Profesional Especializado GIT Transferencias para Hogares

2. ORDEN DEL DÍA:

TEMA		DEPENDENCIA
GERENCIA OPERATIVA DE CONVENIOS		Banco Agrario – Área Operativa de Convenios de Pago
1	Resumen acumulado y ejecución del ciclo	
2	Cifras de pago por canal	
3	Beneficiarios retirados	
4	Cajas extendidas BAC y aliados	
5	Traslados de giros y novedades	
6	Novedades recurrentes por canal	
7	Usabilidad Movii y BAC	
8	Gestión requerimientos	
9	Asignación de giros	Banco Agrario - Gerencia Operativa de Canales
10	Pagos efectuados	
11	Novedades reportadas	
12	Resumen acumulado por canal	Banco Agrario – Gerencia de Experiencia de Servicio al Cliente
13	Canal corresponsales bancarios	
14	Requerimientos	
15	Comportamientos de pagos en municipios	

3. SEGUIMIENTO COMPROMISOS ACTA ANTERIOR:

	COMPROMISO	RESPONSABLE	TERMINA	ESTADO
1	Enviar presentaciones del presente comité actualizado.	BAC	20/11/2025	CUMPLIDO
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	19/12/2025	CUMPLIDO
3	Revisar las novedades recurrentes por canal, de acuerdo con las observaciones realizadas durante el comité.	BAC	19/12/2025	CUMPLIDO
4	Enviar la base de los mensajes de texto enviados.	BAC	19/12/2025	NO CUMPLIDO
5	Informe con reporte de las cuentas bancarias que durante dos periodos consecutivos no han tranzado (Bancarizados-BICO)	BAC	20/12/2025	NO CUMPLIDO

4. DESARROLLO Y CONCLUSIONES:

4.1 TEMAS A CARGO DEL ÁREA OPERATIVA DE CONVENIOS DE RECAUDO Y PAGO

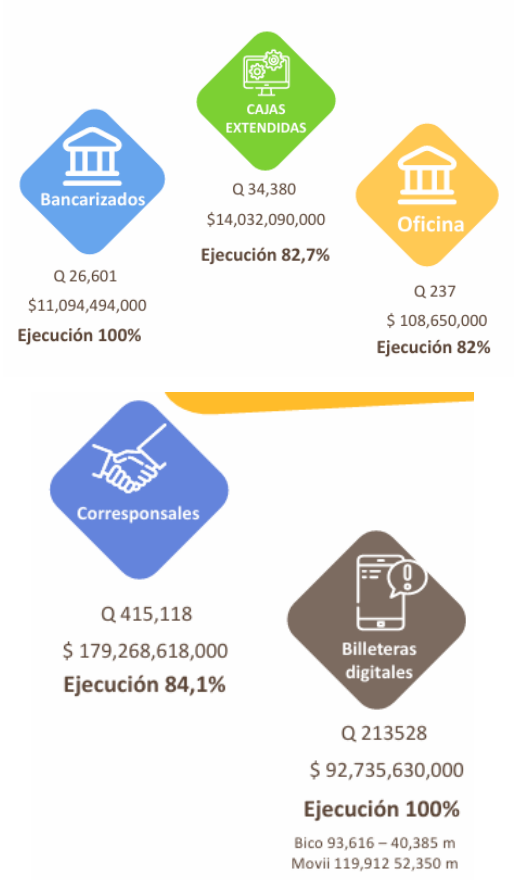
El Área Operativa de Convenios de Recaudo y Pago del Banco Agrario de Colombia, procede a presentar los siguientes datos relacionados con la ejecución del ciclo 5 de 2025 de entrega de transferencias monetarias para los programas Compensación del IVA y Renta Ciudadana. La citada área precisa que los temas a tratar serán el resumen acumulado y ejecución del ciclo, cifras de pago por canal, beneficiarios retirados, cajas extendidas, aliados, traslados de giros y novedades, las novedades recurrentes por canal, usabilidad de Movii, BAC y la gestión de requerimientos.

Resumen acumulado y ejecución del ciclo

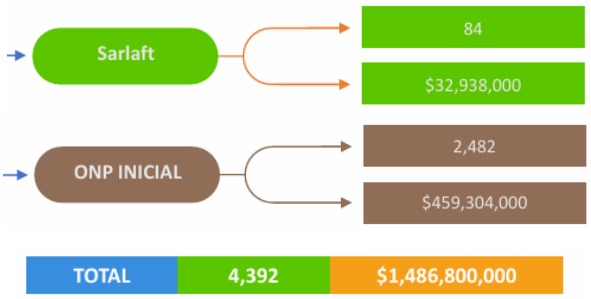




Cifras de pago por canal



Beneficiarios retirados



Cajas extendidas BAC y aliados



Se contó con la participación de 1 caja extendida BAC y 21 cajas extendidas aliados, las cuales presentaron una ejecución del **64.8%** y **83%** respectivamente, beneficiando a 34.380 hogares, por un valor total de **$14,032,090,000**.

Traslados de giros y novedades



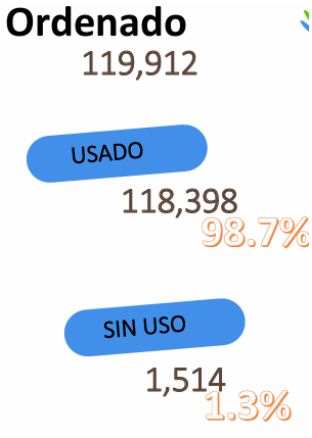
Novedades recurrentes por canal

No se presenta novedades por parte del aliado REVAL para este ciclo.

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

Usabilidad Movii



Usabilidad BAC



Gestión requerimientos



La ejecución del ciclo se realizó entre el 13 y 24 de noviembre de 2025, con un total de transferencias ordenadas para **778.408** hogares por **$ 324.061.222.000** con una efectividad de cobro del **89,5%** a **689.864** hogares por un valor de **$297.239.482.000.**

LIQUIDACIÓN

CANTIDAD LIQUIDADO	VALOR LIQUIDADO	CANTIDAD_ LIQUIDADO_ BANCARIZADOS	VALOR_LIQUIDADO_ BANCARIZADOS	CANTIDAD_ LIQUIDADO_ GIRO	VALOR_LIQUIDADO _GIRO
778.408	324.061.222.000	240.119	103.825.518.000	535.723	219.743.462.000

PAGOS

CANTIDAD_PAGADO_ BANCARIZADOS	VALOR_PAGADO_ BANCARIZADOS	CANTIDAD_ PAGADO_GIRO	VALOR_ PAGADO_GIRO	PORCENTAJE_ PAGADO_GIRO
240.119	103.825.518.000	449.745	193.413.964.000	88,9%

OTROS VALORES

CANTIDAD_ONP	VALOR_ONP	CANTIDAD_RETIRADOS	VALOR_RETIRADOS
2.482	459.304.000	84	32.938.000

CANTIDAD_PENDIENTES	VALOR_PENDIENTES	PORCENTAJE_PENDIENTES
85.978	26.329.498.000	11%

4.2 TEMAS A CARGO DE LA GERENCIA OPERATIVA DE CANALES

La Gerencia Operativa de Canales del Banco Agrario procede a presentar los siguientes datos relacionados con la ejecución del ciclo 5 de 2025 de entrega de transferencias monetarias para los programas Compensación del IVA y Renta Ciudadana:

Asignación de giros

Se asignaron **494.168** giros para el ciclo 5 de 2025 de pagos a través del canal de corresponsal bancario por un valor de **$203.575.462.000**. El corresponsal bancario con mayor número de giros fue Supergiros con el **49.70%** del total.

PARTICIPACION POR RED ALIADA

RED_ALIADA	COD RED	Q GIROS	VALOR_GIROS	%
SUPERGIROS	9300	245.507	$100.190.302.000	49,70%
SURED	9901	101.786	$42.554.778.000	20,56%
REVAL	9601	85.543	$35.693.778.000	17,32%
EFECTY	9101	55.742	$22.789.582.000	11,28%
PUNTO DE PAGO_L	4	4.352	$1.808.792.000	0,88%
EPAGOS_L	2	1.012	$437.050.000	0,20%
P_PAGO_L_FDL	9700	226	$101.180.000	0,05%
Total		494.168	$203.575.462.000	100,00%

Pagos efectuados

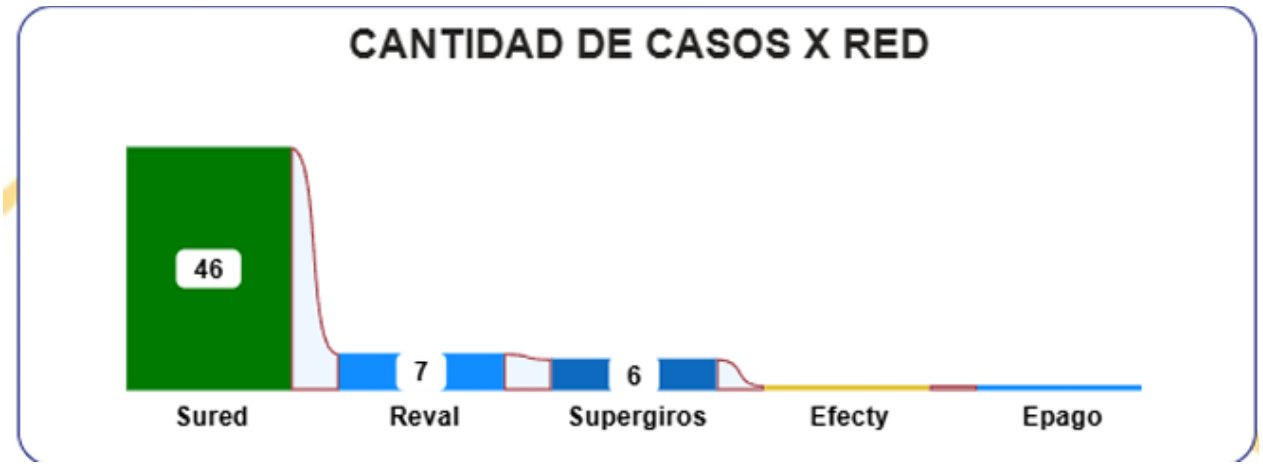
Durante la vigencia del ciclo se logró pagar **415.082** giros con un valor de **$179.257.756.000** para un total de ejecución del **84%** quedando pendientes para pago 78.814 giros.



RED_ALIADA	G ASIGNADOS	G PAGOS	VALOR_GIROS PAGOS	G.PTES	% Avance
SUPERGIROS	245.484	209.216	$89.442.152.000	36.268	85,2 %
SURED	101.559	84.308	$36.978.810.000	17.251	83,0 %
REVAL	85.543	70.513	$30.909.938.000	15.030	82,4 %
EFECTY	55.720	46.599	$19.963.108.000	9.121	83,6 %
PUNTO DE PAGO_L	4.352	3.408	$1.485.330.000	944	78,3 %
EPAGOS_L	1.012	820	$377.692.000	192	81,0 %
P_PAGO_L_FDL	226	162	$74.302.000	64	71,7 %
Total	**493.896**	**415.082**	**$179.257.756.000**	**78.814**	**84,0 %**

Novedades reportadas

Se reportaron 61 requerimientos en corresponsales bancarios, donde la red con mayor afectación fue Sured con 46 casos reportados.

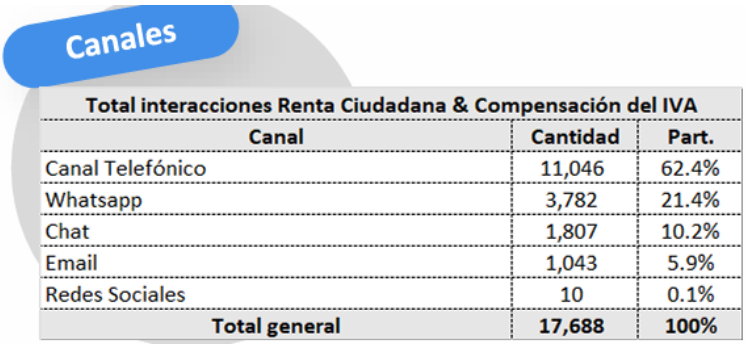


Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

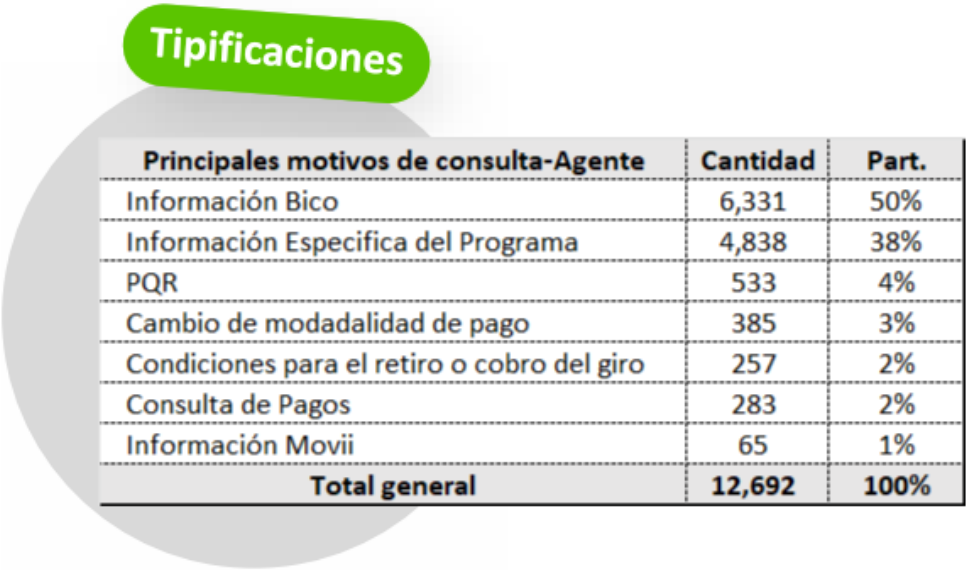
4.2 TEMAS A CARGO DE LA GERENCIA DE EXPERIENCIA DE SERVICIO AL CLIENTE

La Gerencia de Experiencia de Servicio al Cliente del Banco Agrario procede a presentar los siguientes datos relacionados con la ejecución del ciclo 5 de 2025 de entrega de transferencias monetarias para los programas Compensación del IVA y Renta Ciudadana.



Total interacciones Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	**Cantidad**	**Part.**
Canal Telefónico	11,046	62.4%
Whatsapp	3,782	21.4%
Chat	1,807	10.2%
Email	1,043	5.9%
Redes Sociales	10	0.1%
Total general	**17,688**	**100%**

Se remitieron un total de mensajes de texto enviados de 1.168.064 registros donde se le informaba al beneficiario en qué canal y desde qué fecha podrá iniciar el cobro de su transferencia. En el tema de interacciones por canal estuvimos en total de 17.688 interacciones. El canal que tuvo la mayor participación fue el canal telefónico con un 62.4%, seguido de WhatsApp con el 21.4% y chat con el 10.2%.



Principales motivos de consulta-Agente	Cantidad	Part.
Información Bico	6,331	50%
Información Especifica del Programa	4,838	38%
PQR	533	4%
Cambio de modadalidad de pago	385	3%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	257	2%
Consulta de Pagos	283	2%
Información Movii	65	1%
Total general	**12,692**	**100%**

Con respecto a las tipificaciones de las interacciones tenemos como mayor motivo de consulta lo que corresponde a información de Bico con el 50%, seguido de información específica del programa con el 38%, PQR con el 4% y cambio de modalidad de pago al 3%.

El comportamiento de las cifras por canal, respecto a llamadas por IVR y llamadas que pasaron al agente, así como su tipificación, son las siguientes:

Canal telefónico

Total llamadas Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
	Cantidad	Part.
Llamadas - Paso Agente	7,580	69%
Llamadas IVR	3,466	31%
Total llamadas recibidas	11,046	100%

Motivos de Llamadas - Paso Agente		
Tipificación	Cantidad	Part.
Información Bico	3,909	55.9%
Información Especifica del Programa	2,273	32.5%
Cambio de modalidad de pago	249	3.6%
Consulta de Pagos	220	3.1%
PQR	197	2.8%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	106	1.5%
Información Movii	35	0.5%
Total general	6,989	100%

Canal de email

Consolidado Email Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Tipificación	Cantidad	Part
Información Bico	495	47.5%
PQR	247	23.7%
Información Especifica del Programa	98	9.4%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	83	8.0%
Cambio de modalidad de pago	75	7.2%
Información Movii	27	2.6%
Consulta de Pagos	18	1.7%
Total general	1,043	100%

Canal Chat & WhatsApp

WhatsApp Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Renta	Part
Whatsapp Agente	2,998	79.3%
Whatsapp Bot	784	20.7%
Total general	3,782	100%

Motivos de Consultas WhatsApp-Asesor	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	1,475	49.2%
Información Bico	1,302	43.4%
PQR	89	3.0%
Cambio de modalidad de pago	61	2.0%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	50	1.7%
Consulta de Pagos	18	0.6%
Información Movii	3	0.1%
Total general	2,998	100%

Canal Chat Agente y Bot

Chat Renta Ciudadana & Compensación del IVA		
Canal	Renta	Part
Chat Agente	1,696	93.9%
Chat Bot	111	6.1%
Total general	1,807	100%

Motivos de Consultas Chat-Asesor	Cantidad	Part
Información Especifica del Programa	992	58.5%
Información Bico	625	36.9%
PQR	32	1.9%
Consulta de Pagos	27	1.6%
Condiciones para el retiro o cobro del giro	18	1.1%
Error Movii	2	0.1%
Total general	1,696	100%

Datos Movii

Con relación al aliado Movii, se presentaron 3.008 interacciones, correspondientes al canal de chat donde la tipificación que presentó la mayor participación fue Bloqueo de Cuenta con 883, seguida de la relacionada con el usuario que se contacta, pero no responde con 676 interacciones, transferencia de dinero con 703, cambio número con 381 y otros con 258.

Tipología	Cantidad
Bloqueo de cuenta	883
Usuario se contacta y deja de responder*	676
Transferencia de dinero	703
Cambio de número	381
Otros**	258
Bre-b***	107
Total	3.008

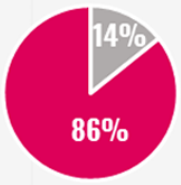


2.835 Solucionados
173 En gestión

En este caso, pues el 94% de las solicitudes ya están siendo atendidas y el 6% que corresponde a 173 casos estaban en gestión.

Para el tema de usabilidad en el portal de Movii, se evidenciaron 2238 interacciones, de las cuales el 86% fue solucionado, donde la mayor participación está relacionada con el bloqueo de la clave en móvil con 954 interacciones y transferencias interbancarias con 524 interacciones.

Tipo de consulta	Cantidad
Mi cuenta Movii se bloqueo por digitar de manera errada mi clave personal	954
Transferencias Interbancarias	524
Cambio de número	492
Solicitud de extracto	117
Bre-B	74
Cómo puedo cambiar mi número	66
Quiero que mi cuenta este excenta del 4 por mil	6
Retiro en cajero Servibanca	5
Total	2.238

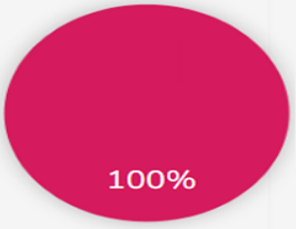


2.442 Solucionados
406 En Gestión

2.848 TOTAL

Los requerimientos escalados desde banco a Movii fueron 51 casos, los cuales fueron atendidos en un 100%, donde la mayor participación está en desbloqueo por olvido clave con 15 casos, no es beneficiario a través de Movii con 11 casos y solicitud cambio número con 12 casos.

Tipología	Cuenta
Desbloqueo por olvido de clave	15
No es beneficiario a través de MOVii	11
Solicitud Cambio de número	12
Información Historial de transacciones	6
Cuenta no existe	3
Novedad con BreB	2
Novedades con retiros desde la app en punto aliado	1
Novedades con retiros en cajeros Servibanca	1
Total general	51



Estado	Cuenta
Cerrado	51
En trámite	0
Total	51

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica

En el tema de atención de enlaces municipales, en lo correspondiente al equipo de inclusión financiera, se atendieron el 100% de las solicitudes recibidas, donde mayormente se presentaron por el tema de desbloqueo de cuenta con 232 casos, información de móvil 203, información de subsidio 133, cambio número 44 y actualización de datos 25 casos, para un total de 637.

GESTIÓN ENLACES MUNICIPALES	
ACTUALIZACIÓN DE DATOS	25
CAMBIO DE NÚMERO	44
DESBLOQUEO DE CUENTA	232
INFORMACIÓN MOVII	203
INFORMACIÓN SUBSIDIO	133
APERTURA DE CUENTA	0
Total Gestión	**637**



Datos PQRS

Respecto al tema de PQRS se presentó un total 673 casos de los cuales la mayor participación estuvo relacionado con BICO y problemas en la creación de la billetera con 454 casos de los cuales 417 ya están cerrados 37 continúan en gestión. Los datos de las demás tipologías, así como el estado de cada una de ellas se muestran a continuación:

Tipologia	Cerrado	Pendiente	Total general
BICO - Problemas con el ingreso o creación por error biometría o captura de documento	417	37	454
Dinero no dispensado en ATM - Renta Ciudadana	58	3	61
Inconvenientes al cobro Renta Ciudadana	49	4	53
Giro no cobrado Renta Ciudadana	22	9	31
BICO - Pago por contingencia	25	4	29
Cambio de modalidad de pago Renta Ciudadana	20		20
Operación no reconocida en BICO	7	1	8
Retiros no realizados Renta Ciudadana	7	1	8
Bico - Fallas en la recarga de bolsillos	2	2	4
Fallas en transferencias en BICO	3		3
Inconsistencia en saldo o estado de cuentas de Renta Ciudadana	2		2
Total general	**612**	**61**	**673**

5. COMPROMISOS

No.	COMPROMISO	RESPONSABLE	INICIA	TERMINA
1	Remisión de las respuestas dadas por el Banco Agrario de Colombia a los casos que el GIT de Transferencias para Hogares informó que, a pesar de su remisión al citado operador, no se dio respuesta de fondo a las problemáticas informadas. *Nota:* A pesar de que en el Comité de Cierre del Ciclo 5 de 2025, se informó que eran 2 casos solamente, al realizar una revisión más exhaustiva se verificó que en realidad eran 14 los casos que no tenían respuesta de fondo por parte del BAC. Ver Anexo 1 de la presente acta.	BAC	14-01-2026	31-01-2026

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:

Anexo 1 - Casos escalados al BAC sin respuesta C5 2025

Elaboró: Alexander Olarte, Profesional Especializado GIT Transferencias para Hogares
Revisó: Paola Andrea Erazo Melo, Coordinadora GIT Transferencias para Hogares
Revisó: Fabio G. / Diana H. Despacho Oficina de Operación de Transferencias

Nota: Imprimir el presente formato a doble cara.

Información Publica