

Bogotá D.C., 31 de mayo de 2021



Matrix Giros y Servicios S.A.S
N.I.T. 900.327.256-8

Señores

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
Ciudad

Asunto: OFERTA - Programa De Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor –
BLOQUE A

Para **MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S. (SU RED)**, es muy importante poder ofrecer su portafolio de productos y servicios, brindando así las mejores soluciones por lo que ponemos a su disposición la presente oferta de servicios, donde por medio de la red transaccional de bajo valor debidamente autorizada y habilitada por el **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MinTIC**, podemos facilitar el servicio de pago. En tal sentido, estamos atentos a coordinar con su equipo de trabajo las campañas y condiciones especiales para nuestros colaboradores.

Es muy destacable el compartirle que nuestra compañía pone a disposición la RED de mayor capilaridad de Colombia, con una atención en más de 25.000 puntos a nivel nacional en conjunto con nuestras redes colaboradoras y aliadas y un capital pertinente para desarrollar la operación requerida por ustedes, así como el acompañamiento en la auditoría de procesos por parte de **KPMG**.

Estamos atentos a resolver cualquier inquietud que se genere en nuestra propuesta o a dar los avances requeridos entorno a la misma.

Cordialmente,

LUISA FERNANDA CÁRDENAS SÁNCHEZ
Gerente General
Matrix Giros y Servicios S.A.S.

Introducción

MATRIX GRUPO EMPRESARIAL S.A.S. y sus empresas controladas, es el conjunto de iniciativas de empresarios que, con el ánimo de dar una mayor productividad a una red de más de 25.000 puntos de atención a nivel nacional, dieron paso a la creación del holding empresarial compuesto por las siguientes compañías:

- **MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S.** Tercer operador postal de pago por participación de mercado habilitado por el MinTIC para prestar el servicio de giros postales nacionales y cuya certificación en SGC - ISO 9001-24001-27001 y 45001 permite atender con altos estándares, servicios transaccionales como **pagos y recaudos** a través de más de 25.000 puntos a nivel nacional y contando con más de 10 millones de usuarios enrolados y grandes clientes corporativos.
- **MATRIX SEGUROS LTDA.** Agencia de seguros especializada en micro seguros masivos para población colombiana brindando pólizas empresariales y coberturas individuales de bajo costo para riesgo de tipo familiar, personal y otras pólizas como el SOAT con más de 150.000 clientes anuales.
- **MATRIX CRÉDITOS S.A.S.** Es una compañía con un patrimonio equivalente a los \$6.700 millones y cartera de créditos de libre inversión cerca de los \$15.000 millones, que atiende a más de 1.600 beneficiarios en proyectos propios o financiación mediante créditos de corto plazo.
- **MATRIX KASSIER S.A.S.** Compañía de innovación del Grupo, que a través de APP's en equipos móviles con sistema IOS o Android, facilita servicios a personas bancarizadas con productos como giros móviles, recaudo móvil y compras de bienes y servicios a través del celular con conexión a plan de datos.
- **MATRIX TECH S.A.S.** Es la compañía de tecnología que presta soporte tecnológico, de infraestructura, comunicaciones y desarrollo de software para más de 800 millones de transacciones realizadas por las empresas controladas del Grupo, así como de sus 11 Redes Aliadas.
- **MATIX REDES S.A.S.** Es la unidad estratégica de juegos de suerte y azar del grupo empresarial ubicada en los Departamentos de Nariño y Putumayo.

Contamos con una amplia experticia en la prestación de servicios como lo son:

- Pago del Programa Adulto Mayor.
- Pago del programa Familias en Acción del DPS.
- Pago del programa Ingreso Solidario.
- Pago del programa devolución del IVA.
- Por medio de la corresponsalía bancaria del Banco Agrario de Colombia, apoyamos los pagos de: Jóvenes en acción, Unidad para la reparación de víctimas (UARIV), Familias en su Tierra (FEST) y 15 Mil Agros.
- Corresponsalía bancaria de Powwi.
- Pagos de diferentes aliados comerciales del sector público y privado.

MATRIX GIROS Y SERVICIOS S.A.S., (SU RED) cuenta con un adecuado sistema de control interno y el desarrollo aplicado del Gobierno Corporativo, mediante el acompañamiento de:



KPMG. Una de las firmas más importantes de auditoría a nivel mundial, que ejerce las funciones de Auditoría Interna, en la revisión de todos los procesos y fortalece el Gobierno Corporativo.



DELOITTE. Otra de las firmas más importantes de auditoría a nivel mundial, que revisa y avala los resultados financieros y las adecuadas prácticas financieras y contables.



GOBIERNO CORPORATIVO. Estructura diseñada con los Comités de: I) Auditoría y Buen Gobierno, II) Riesgos y III) Tecnológico, que permite dar la madurez mediante el Código de Gobierno, para la toma de decisiones por parte de la Junta Directiva del Grupo.

1. SEGURIDAD

1.1 Mayor cantidad y nombre de canales actuales habilitados con autenticación biométrica para la entrega en efectivo a los beneficiarios

Matrix Giros y Servicios S.A.S. (SU RED) pone a disposición del **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL** los siguientes canales con un total de **5.920 puntos de pago ubicados en los 383 municipios** relacionados en el **BLOQUE A**:

TOTAL	CANALES	CANTIDAD
5.920	Puntos fijos de atención a los usuarios – Oficinas Principales	5.872
	Punto de prestación de servicio	
	Stand o módulos	
	Compumuebles	
	Punto de prestación de servicio en negocios	Según necesidad y coordinación con el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
	Cajas Extendidas a masivos	
	Domicilios	
	Puntos móviles de atención al usuario	7

Nuestros puntos de atención cuentan con facilidad de acceso para personas en situación de discapacidad.

1.2 Mayor cantidad y nombre de los dispositivos con autenticación de identidad diferentes a la autenticación biométrica para la entrega del efectivo a los beneficiarios

Matrix Giros y Servicios S.A.S
NIT 900.827.256-8

Matrix Giros y Servicios S.A.S. (SU RED) pone a disposición del **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL** los dispositivos con autenticación de identidad diferentes a la autenticación biométrica en los 383 municipios relacionados en el **BLOQUE A**:

TOTAL	CANALES DIFERENTES A BIOMETRIA
5.923	Dispositivos de pago con lectura del código de barras del documento de identidad
	Dispositivos de pago con captura de imagen del anverso y reverso de la cédula de ciudadanía
	Dispositivos con lectura integrada de datos biográficos y biométricos
	Llamada telefónicas
	Landing Page
	Mensaje de texto SMS

2. EFICIENCIA

2.1 Menor margen de días para dispersión total de los recursos a los beneficiarios posterior al abono en la cuenta dispersora de acuerdo con lo contemplado en el anexo técnico operativo (Máx 5 días calendario)

Matrix Giros y Servicios S.A.S. (SU RED) pone a disposición del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL **un (1) día** calendario para realizar la dispersión total de los recursos a los beneficiarios, contados a partir del día de abono en la cuenta dispersora.

3. CALIDAD

3.1 Mayor cantidad y tipo de estrategias de comunicación para las convocatorias de ciclo de pago con difusión de información relacionada con el programa, adecuadas para los beneficiarios

Matrix Giros y Servicios S.A.S. pone a disposición del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL lo siguientes canales de difusión de información relacionada con el programa.

	CANAL
1	Información en puntos de atención al usuario.
2	Información en la página web www.sured.com.co .
3	Información en las páginas web de las redes colaboradoras y aliadas.
4	Información en las redes sociales de SU RED como lo son (Facebook, Instagram y Twitter).
5	Información en las redes sociales de las redes colaboradoras y aliadas como lo son (Facebook, Instagram y Twitter).
6	Información en APP SU RED.
7	Pauta digital en navegadores.

8	Sitios WEB nacionales.	Matrix Giros y Servicios S.A.S
9	Difusión por SMS.	N.T.T. 900.327.256-8
10	Estrategias de comunicación en televisión nacional, regional y local.	
11	Estrategias de comunicación en radio nacional, regional y local.	
12	Pauta en portales noticiosos.	
13	Pauta en prensa impresa.	
14	Volanteo.	
15	Perifoneo.	
16	Carros vallas.	
17	Vallas fijas.	
18	Vallas Móviles.	
19	Material POP.	
20	Pantallas digitales en puntos de atención al usuario.	
21	Ruedas de prensa.	
22	Correos electrónicos.	
23	Chatboot.	
24	Pautas en zonas de alto tráfico con actividades BTL tropas y POPOMAN.	
25	Canal telefónico con agentes virtuales.	
26	Notificaciones Push.	
27	DOOH Pantallas digitales en zonas de afluencia como centros comerciales o en terminales de transporte.	
28	Comunicación directa con los representantes y enlaces regionales.	
29	Pasacalles	
30	Carteleras en puntos de atención.	
31	Campaña con influenciadores	
32	WhatsApp	
33	Campaña Outbund	
34	Campaña Inbund	
35	CallBack	

Matrix Giros y Servicios S.A.S - SURED cuenta con estrategias de comunicación basadas en los canales mencionados y acorde a las necesidades de nuestros aliados.

3.2 Mayor cantidad y tipo de canales de atención y servicio al cliente, los cuales podrán ser diferentes a los puntos de pago o estos mismos; habilitados en zonas urbanas y rurales disponibles para los beneficiarios

Matrix Giros y Servicios S.A.S- SURED pone a disposición los siguientes canales de atención donde los usuarios podrán realizar las consultas y solicitudes relacionadas con el servicio de pago y tendrán atención a través de agentes digitales y virtuales que brindarán solución a las consultas:

TOTAL	CANALES	CANTIDAD
5.949	Puntos fijos de atención a los usuarios – Oficinas Principales	5.872
	Punto de prestación de servicio	
	Stand o módulos	
	Compumuebles	
	Punto de prestación de servicio en negocios	
	Cajas Extendidas a masivos	Según necesidad y coordinación con el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL
	Domicilios	41
	Puntos móviles de atención al usuario	7
	Línea de atención telefónica nacional	1
	Línea de atención telefónica fija en Bogotá	1
	Correo electrónico	1
	Chat web	1
	Chat APP Su Red	1
	Consulta de giros disponibles en página web	1
	Formulario de PQR página web	1
	Preguntas frecuentes	1
	Mesa de servicio – Redes colaboradoras	14
	Mesa de servicio - Cliente corporativo o contratante	1
	Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) – Redes colaboradoras	3
	Redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) - Cliente corporativo o contratante	3

- **Línea de atención telefónica nacional:** Los clientes y usuarios de los servicios ofrecidos por SURED tienen a su disposición dos mecanismos de comunicación gratuita a nivel nacional: 018000 966999 y #596 para realizar el contacto desde celulares Claro, Movistar y Tigo. Los horarios de atención con agente son: lunes a

sábado de 06:30 am a 09:30 pm., domingos y festivos de 08:00 am a 08:00 pm. Adicionalmente, los usuarios podrán consultar a través del IVR si tienen giro disponible para pago con disponibilidad 7 x 24.

- **Línea de atención telefónica para Bogotá:** En la ciudad de Bogotá, los usuarios tienen acceso a NUESTRA línea local 7431414 donde podrán realizar las consultas relacionadas con los servicios de giros, pagos y recaudos. Los horarios de atención con agente son: lunes a sábado de 06:30 am a 09:30 pm., domingos y festivos de 08:00 am a 08:00 pm. Adicionalmente, los usuarios podrán consultar a través del IVR si tienen giro disponible para pago con disponibilidad 7 x 24.
- **Correo electrónico servicio.alcliente@sured.com.co:** Los usuarios podrán realizar el envío de las solicitudes, consultas o PQR de manera permanente, las cuales se atenderán de lunes a sábado de 08:00 am a 05:30 pm.
- **Chat web:** Chat disponible para realizar consultas a través de la página web www.sured.com.co. Cuenta con un chatboot donde el usuario podrá consultar de manera permanente los giros o pagos disponibles en nuestra red comercial y tendrán atención con asistencia personal de lunes a sábado de 06:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 08:00 am a 05:00 pm.
- **Chat APP Su Red:** Chat disponible para realizar consultas a través de la aplicación móvil SURED. Cuenta con un chatboot donde el usuario podrá consultar los giros o pagos disponibles en nuestra red comercial y con asistencia personal de lunes a sábado de 06:00 am a 10:00 pm y domingos y festivos de 08:00 am a 05:00 pm.
- **Consulta de giros disponibles en página web:** Los usuarios podrán consultar a través de nuestra página web www.sured.com.co si cuentan con giros o pagos disponibles para cobro en nuestra red comercial. El usuario podrá ingresar el tipo y número de identificación para consultar los giros disponibles y la oficina donde podrá realizar el cobro del giro.
- **Formulario de PQR página web:** Permite radicar una PQR a través de la página web www.sured.com.co con lo cual se dará atención a las solicitudes de los beneficiarios del programa.
- **Preguntas frecuentes:** A través de la página web www.sured.com.co los clientes y usuarios podrán acceder al catálogo de preguntas frecuentes para cada uno de los servicios de SURED y así resolver las principales inquietudes que presentan los usuarios.
- **Mesa de servicio – Redes colaboradoras:** Matrix Giros y Servicios S.A.S. cuenta las herramientas tecnológicas y humanas para brindar soporte a las redes colaboradoras quienes se encargan de recibir las solicitudes de los usuarios.

Las redes colaboradoras encargadas de realizar los pagos a los beneficiarios del programa administrado por el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL cuentan con gran capilaridad y cobertura para la atención y tiene una infraestructura física, administrativa, operativa y logística que permite brindar atención oportuna y ágil a los usuarios.

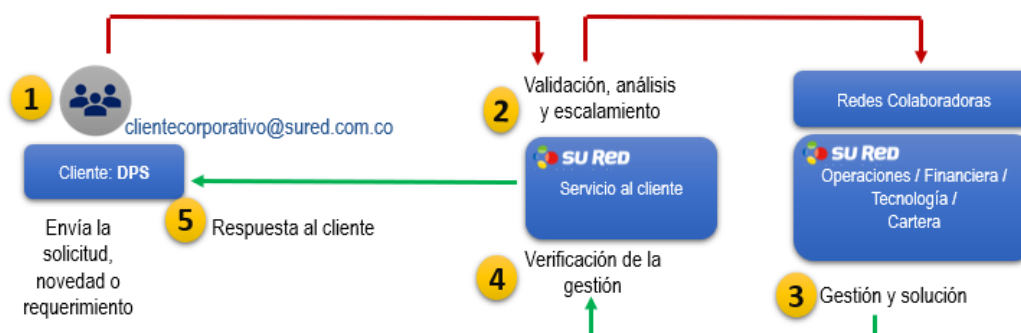
El proceso de pago está soportado por los centros de servicio y soporte de cada red colaboradora que maneja horarios extendidos de 06:30 am a 09:30 pm, domingos y festivos de 08:00 am a 08:00 pm, brindando atención de primer nivel a lo puntos. Dentro del esquema de atención para la operación de pagos, SURED cuenta con los procesos, la plataforma tecnológica, los procedimientos y acuerdos de niveles de servicio para garantizar la gestión y respuesta a las solicitudes e incidentes que se presentan durante el proceso de pago.

A continuación, se resume el esquema de atención implementado en SURED para soportar a las redes colaboradoras que se encargan del pago directo a los beneficiarios:



- **Mesa de servicio - Cliente corporativo o contratante**

Para la atención de todas las consultas, incidentes y novedades que se puedan presentar en la ejecución del contrato y/o durante los procesos de pago a los beneficiarios del programa, SURED pone a disposición el canal de atención **clientecorporativo@sured.com.co** donde se recibirán todas las solicitudes para ser canalizadas a los respectivos procesos encargados de su resolución final (Operaciones, Servicio al cliente, Tecnología, Financiera, entre otros). De esta manera, el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL tendrá un analista de convenio atendiendo el respectivo contrato garantizando la correcta prestación del servicio de pago.



Matriz de escalamiento.

Dentro del marco contractual de cada negocio se definen los canales de comunicación y los niveles de escalabilidad de las solicitudes y requerimiento con el fin de brindar un servicio oportuno y eficaz tanto a los clientes corporativos como a los usuarios. A continuación, se presenta la matriz de escalamiento disponible por SURED:

SERVICIO AL CLIENTE -SURED					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico
Primer Nivel	Analista / Auxiliar de Servicio al Cliente	Relativo (por los turnos asignados)	Encargados de atender los incidentes, requerimientos y PQR de los clientes (internos y externos) relacionados con el servicio contratado	#596, 018000966999	servicio.alcliente@sured.com.co
Segundo Nivel	Supervisores	Relativo (por los turnos asignados)	Encargados de verificar los incidentes y requerimientos de los clientes relacionados con el servicio contratado o aquellos que no hayan sido atendidos por las personas del 1er nivel.	314 3468502 3115205701	supervisoresmgys@sured.com.co , monica.acosta@sured.com.co , geraldine.ozuna@sured.com.co
Tercer Nivel	Coordinación de Servicio al Cliente	Diana Huerfano	Encargados de atender los incidentes operativos y tecnológicos, requerimientos, PQR's que no hayan sido atendidos en los niveles 1 y 2	310 2862055	diana.huerfano@sured.com.co
Cuarto Nivel	Directora de Servicio al cliente	Ivonne Porras	Encargado de atender las diferentes situaciones que se presenten en caso de no obtener respuesta de los niveles anteriores	321 4764229	ivonne.porras@sured.com.co
OPERACIONES SURED					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico
Primer Nivel	Analista / Auxiliar de Operaciones	Relativo (por los turnos asignados)	Encargados de atender los incidentes, requerimientos relacionados con el servicio contratado	321 3011644	luis.berdugo@sured.com.co
Segundo Nivel	Coordinación de Operaciones	Claudia Mendez	Encargados de atender los incidentes operativos y tecnológicos, requerimientos que no hayan sido atendidos en el anterior nivel.	320 3254885	claudia.mendez@sured.com.co
Tercer Nivel	Director de Operaciones	Gustavo Soto	Encargado de atender las diferentes situaciones que se presenten en caso de no obtener respuesta de los niveles anteriores	321 4748551	gustavo.soto@sured.com.co
CONCILIACION Y CARTERA					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico
Primer Nivel	Analista de Cartera	Según tipo de recaudo	Encargado de realizar el proceso de conciliación diario, ajustes y reporte para transferencia de recursos	321 8915001	cesar.cabeza@sured.com.co
Segundo Nivel	Director Financiero	Jorge Abella	Encargado de atender las diferentes situaciones que se presenten en caso de no obtener respuesta en el nivel anterior	317 8878546	jorge.abella@sured.com.co
TECNOLOGÍA SURED					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico
Primer Nivel	Mesa de Servicio	Relativo (por los turnos asignados)	Atención de incidentes	314 6175368 – 314 8464817	mesadeservicio@sured.com.co
Segundo Nivel	Coordinador de Gestión de Operaciones	Jose Acevedo	Gestión de incidentes que sobre pasan los tiempos de atención.	310 3610666	jose.acevedo@sured.com.co
RIESGOS SURED					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico

Primer Nivel	Coordinador de Riesgos	Yenny Molina	Encargado de asegurar el registro de los eventos de riesgo operativo, que se materialicen en los servicios prestados por Matrix.	3148459707	Matrix Giros y Servicios S.A.S N.I.T. 900327256-8 yenny.molina@sured.com.co
Segundo Nivel	Director de Riesgos	Angel María Osorio	Encargado de coordinar todas las actividades correctivas y preventivas que sean necesarias para asegurar la operación.	3148459707	angel.osorio@sured.com.co
COMERCIAL SURED					
Escalamiento	Cargo/Área	Nombre	Actividad	Teléfono Fijo / Celular	Correo Electrónico
Primer Nivel	Directora Comercial	Liliana Florez	Encargado comercial.	314 3470989	liliana.florez@sured.com.co

4. COBERTURA

4.1 Mayor cantidad de municipios de acuerdo con el presente anexo con cobertura en zonas urbanas y rurales para la prestación del servicio de entrega de efectivo

Matrix Giros y Servicios S.A.S.- SURED pone a disposición del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL una cobertura del **100% de los 383 municipios del país del BLOQUE A** por medio de los canales actuales habilitados. En el documento “SIMULADOR_BLOQUE_A_(ajuste_evento)” se detalla la información correspondiente.

Se relacionan en el documento denominado **SIMULADOR_BLOQUE_A_(ajuste_evento)**

383 TOTAL MUNICIPIOS **BLOQUE A**

4.2 Mayor cantidad de puntos disponibles permanentes (días sábado, domingo y festivos) para la prestación del servicio de entrega de efectivo en zonas urbanas y rurales.

Matrix Giros y Servicios S.A.S.- SURED pone a disposición del DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL una cobertura del 100% de los municipios del país los días sábado, domingo y festivos para la prestación del servicio de entrega de efectivo en zonas urbanas y rurales.

Se relacionan en el documento denominado **SIMULADOR_BLOQUE_A_(ajuste_evento)**

TOTAL	CANALES	CANTIDAD	DISPONIBILIDAD
5.920	Puntos fijos de atención a los usuarios – Oficinas Principales	5.872	LUNES A SABADO, DOMINGOS Y FESTIVOS
	Punto de prestación de servicio		
	Stand o módulos		
	Compumuebles		
	Punto de prestación de servicio en negocios		
	Cajas Extendidas a masivos	Según necesidad y coordinación con el DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL	
	Domicilios	41	
	Puntos móviles de atención al usuario	7	

5. COSTO

5.1 Tarifa más baja por giro, la cual debe presentarse como un valor unificado aplicable a todos los giros por realizar en el lugar de ejecución indicado para este contrato.

PRODUCTO	SERVICIO	TARIFA FIJA
	Entrega de efectivo Programa de Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor –Bloque A	\$ 2.300