



La equidad
es de todos

Prosperidad
Social

INGRESO SOLIDARIO

Preguntas frecuentes

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué es el Programa Ingreso Solidario? | El Programa Ingreso Solidario es un apoyo económico del Gobierno Nacional a hogares en condición de pobreza, pobreza extrema y en condición de vulnerabilidad económica, cuyo fin es mitigar en esa población los impactos derivados de la emergencia causada por el COVID-19. |
| ¿A quién está dirigido el programa? | El programa busca apoyar a tres millones de hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad económica que no son beneficiarios de otros programas sociales como, Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Compensación del impuesto sobre las ventas - IVA o Protección al Adulto Mayor - Colombia Mayor |
| ¿Es necesario inscribirse en algún sitio? | El Programa Ingreso Solidario no maneja inscripciones ni sorteos de ningún tipo. La selección de potenciales beneficiarios se hace a través de la información registrada en el SISBÉN. |
| ¿Todavía puedo recibir bono si no fui incluido en la lista original del DNP? | Para acceder al Ingreso Solidario no es necesario participar de bonos, sorteos o hacer ninguna inscripción. La focalización de los tres millones de hogares que reciben el subsidio monetario se realizó al inicio del programa. Esto, teniendo en cuenta las condiciones de pobreza y vulnerabilidad de los hogares que se encontraban por fuera de los programas de subsidios estatales ya existentes, como lo son: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, compensación del IVA y el programa de protección al Adulto Mayor -Colombia Mayor. Estos hogares fueron identificados utilizando las diferentes bases de datos del Estado, como el Sisbén, las de Prosperidad Social, las del Ministerio de Trabajo, el Ministerio de Salud y el Ministerio de Hacienda y Crédito Público y, en caso de no haber sido incluido en la lista original del DNP, debe estar atento a través de la página de ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co si hay algún tipo de actualización en la información. En todo caso se recomienda verificar la información del hogar en el SISBÉN ya que esta es la fuente primordial de identificación de potenciales beneficiarios. |
| ¿Cómo se identificaron los beneficiarios? | La conformación de la Base Maestra de Potenciales Beneficiarios del Programa Ingreso Solidario fue definida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP) a partir de la información actualizada de hogares en las bases de datos del Sisbén, excluyendo los beneficiarios de otros programas de transferencias monetarias, y cruzando con otras bases de datos, como PILA y pensionados, identificó las familias en mayor estado de vulnerabilidad. |
| ¿Cómo se si soy beneficiario del programa ingreso solidario? | Para conocer si es beneficiario debe ingresar a la plataforma oficial del Departamento para la Prosperidad Social ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co . En la web podrá consultar si es beneficiario y si sus giros están en proceso. Cuando ingrese a la página es importante que tenga su documento de identidad a la mano. En la parte superior derecha encontrará un botón que lo lleva a un formulario en el que usted debe ingresar el número de identificación, nombre, apellido, fecha de expedición del documento y su teléfono celular. En la pantalla aparecerá si usted es beneficiario o no. |
| ¿Si soy beneficiario cuánto dinero me entregarán? | El beneficio de ingreso solidario mensual es de \$160.000 y su entrega está condicionada a que el hogar cumpla las condiciones de permanencia en el programa. Se establecieron dos modalidades. |
| ¿Cómo se entregará el dinero? | Para las personas que ya tienen una cuenta o depósito en el sistema financiero, y está activa, es decir, que la han utilizado en los últimos 6 meses, los recursos se los abonará la entidad financiera de donde es cliente. Esta entidad financiera, una vez haya realizado el abono, le notificará. Quienes no tienen producto financiero, recibirán un mensaje de texto donde se le informa que es beneficiario del Ingreso Solidario, para que desde su celular realice la apertura del producto bancario en una de las entidades financieras vinculadas al programa, siguiendo las instrucciones del mensaje. Una vez surta ese proceso, esa entidad financiera le informará en qué momento puede disponer de los recursos. Sin embargo, para mayor información, puede validar en la página de ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co . |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿En qué bancos cobrar el Ingreso Solidario?</p> | <p>Las entidades bancarias en las cuáles se puede cobrar el Ingreso Solidario son las siguientes, no obstante, para claridad de los hogares, cada entidad financiera le envía un SMS al titular de la cuenta o producto una vez se han consignado los recursos:</p> <p style="text-align: center;"> AV VILLAS BANCAMIA S.A. BANCO AGRARIO BANCO CAJA SOCIAL BANCO CORPBANCA - HELM BANCO FALABELLA S.A. BANCO FINANDINA S.A. BANCO PICHINCHA S.A. BANCO WWB S.A. BANCOLOMBIA BANCOLOMBIA – Ahorro a La Mano BANCOLOMBIA - NEQUI BANCOOMEVA S.A. BANCOOPCENTRAL BBVA COLOMBIA DAVIPLATA DAVIVIENDA BANCO DE BOGOTA BANCO DE OCCIDENTE GNB SUDAMERIS MOVII S.A. BANCO POPULAR SCOTIABANK COLPATRIA S.A. SERFINANSA- SERVICIOS FINANCIEROS S.A. </p> |
| <p>¿Qué pasa si salí como beneficiario, pero no tiene cuenta bancaria?</p> | <p>La entidad financiera a la cual le sea asignado se contactará con usted para darle las indicaciones de cómo recibir el giro del dinero o hacer la apertura de un producto financiero digital a través de su celular.</p> |
| <p>Como debo realizar el proceso de Bancarización cuando es a través de BILLETAS MÓVILES (Celular)</p> | <p>Si a usted le fue asignado Ahorro a la mano, Nequi, MOVII o Daviplata, debe descargar el producto financiero en su celular y allí recibirá el giro correspondiente. Si presenta problemas en la apertura, puede comunicarse a las líneas correspondientes a cada entidad, las cuales se encuentran relacionadas en la pestaña ENTIDADES BANCARIAS IS y solicitar asesoría del proceso que debe seguir. Si persiste el error lo invitamos a comunicarse con nuestros canales de atención par actualizar sus datos y reportar si cuenta con algún producto financiero para poder realizar la entrega del giro. En caso de no reasignarse otra entidad financiera, deberá estar atento a nuevas indicaciones a través de la página web de Ingreso Solidario.</p> |
| <p>¿Cómo se abre la cuenta digital para recibir el ingreso solidario?</p> | <p>El beneficiario recibirá en su número celular un mensaje de texto con la información para descargar el producto digital. Así mismo lo invitamos a ingresar a la página ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co y ubicar la sección "<i>Paso a paso proceso de bancarización digital</i>", cuando este instalada en el celular, el beneficiario debe ingresar su nombre y número de cédula para abrir la cuenta. Una vez surta ese proceso, esa entidad financiera le informará en qué momento puede disponer de los recursos.</p> <p>El proceso de apertura de este producto financiero no tiene ningún costo para el beneficiario.</p> |
| <p>¿Cómo se puede retirar el dinero?</p> | <p>Cada una de las entidades financieras se encargarán de informarle los distintos canales que tendrán disponibles para retirar el dinero, entre los cuales están las redes de cajeros electrónicos y de corresponsales.</p> <p>Sin embargo, lo mejor para su salud en este momento de emergencia por la pandemia causada por el COVID-19 es quedarse en casa y evitar las aglomeraciones, por eso podrá usar los canales digitales disponibles en estos productos para hacer pagos, compras y transacciones electrónicas.</p> |
| <p>¿Qué transacciones puedo hacer a través del celular?</p> | <p>Por ejemplo, pasar dinero a sus familiares, recargar su celular o pagar servicios. Depende de la entidad financiera que le haga el abono, la entidad le indicará las distintas transacciones que puede hacer con su cuenta.</p> |
| <p>¿El pago genera algún costo?</p> | <p>No. Los costos operativos para la entrega de las transferencias monetarias no condicionadas se asumirán con cargo a los recursos del Fondo de Mitigación de Emergencias (FOME), y los beneficiarios del programa Ingreso Solidario no pagarán ningún tipo de comisión, tasa o tarifa por el retiro o disposición del subsidio.</p> |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Genera impuestos?</p> | <p>No. Los traslados de los dineros entre cuentas del Tesoro Nacional-Ministerio de Hacienda y Crédito Público y las entidades financieras que realizan las entregas del subsidio a los beneficiarios del programa Ingreso Solidario están exentas del gravamen a los movimientos financieros (4x1.000).</p> |
| <p>Yo había salido como beneficiaria en la primera fase y ahora no aparezco en el listado de beneficiarios ¿Es decir, ya no recibiré el beneficio?</p> | <p>Le pedimos que consulte regularmente en la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co para conocer su estado actual en el programa. En estos casos le recomendamos radicar una solicitud escrita a Prosperidad Social adjuntando copia de su documento de identidad para verificar en profundidad el caso.</p> <p>Reiteramos que los trámites ante los programas de Prosperidad Social NO tienen costo ni requieren intermediarios.</p> |
| <p>¿Por qué no aparezco ahora en el listado de ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co?</p> | <p>La consulta en el buscador de la página web corresponde a los beneficiarios que ya recibieron el giro. Si usted encontró su nombre y cédula en la primera etapa le pedimos que consulte regularmente a la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co para conocer más información del programa. Reiteramos que los trámites ante los programas de Prosperidad Social NO tienen costo ni requieren intermediarios.</p> |
| <p>¿Qué debo hacer porque me llegó el mensaje de que soy beneficiario y no he recibido el pago?</p> | <p>Lo invitamos a consultar su estado actual en el programa, ingresando a la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co por la opción consulta giros y beneficiarios en proceso.</p> <p>Si usted fue informado de que es beneficiario del programa mediante un mensaje de texto enviado por la entidad financiera en la cual tiene una cuenta o depósito activo, por favor comuníquese con esa entidad financiera para averiguar cómo acceder a los recursos del Ingreso Solidario. Si usted no tiene una cuenta o depósito con el sistema financiero, y es un potencial beneficiario del programa Ingreso Solidario, pronto recibirá un mensaje con las instrucciones para hacer la apertura de un producto financiero o instrucciones para recibir el giro de los recursos.</p> |
| <p>Consulté en la página web y soy beneficiario, pero aún no me han llamado ni he recibido mensaje de texto ¿Qué debo hacer?</p> | <p>Lo invitamos a consultar su estado actual en el programa, ingresando a la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co por la opción consulta giros y beneficiarios en proceso.</p> <p>Si usted encontró su nombre y cédula en la base de beneficiarios y no ha recibido un mensaje de texto, significa que podría hacer parte de un ciclo posterior de pagos. Durante esta etapa, las entidades financieras se contactarán con usted para darle las indicaciones de cómo recibir el giro o hacer la apertura de un depósito simplificado a través de su celular; de esa forma puede obtener la ayuda.</p> |
| <p>¿Qué debemos hacer los que somos beneficiarios, pero no tenemos celular o cambiamos de número?</p> | <p>Prosperidad Social está trabajando con diferentes organizaciones y fuentes de datos para ubicarlo y contactarlo. Lo invitamos a consultar periódicamente la página, adicional podrá comunicarse con nuestros diferentes canales de atención para actualizar la información.</p> |
| <p>Cuántas entregas se realizarán</p> | <p>Se tiene previsto realizar los pagos hasta junio de 2021, cada uno por \$160.000</p> |
| <p>Devoluciones voluntarias de los pagos de Ingreso Solidario</p> | <p>Si usted recibió el Ingreso Solidario, y no necesita la ayuda, puede devolver el dinero a la entidad bancaria que realizó el depósito.</p> <p>Una vez la persona identifique que ha recibido los recursos y no cumple los requisitos para ser beneficiarios, es decir, no se encuentra en situación de pobreza y vulnerabilidad o actualmente es beneficiario de otro programa social como, Familias en Acción, Protección Social al Adulto Mayor - Colombia Mayor, Jóvenes en Acción o de la compensación del impuesto sobre las ventas – IVA, la personas están en la obligación de informar a la entidad financiera con la que tienen el producto de depósito en el cual fue abonado el subsidio y autorizar la devolución correspondiente.</p> |
| <p>Dificultades con los pagos, solicitudes de cambio de modalidad o lugar para cobro, rechazos en los pagos.</p> | <p>Lo invitamos a consultar su estado actual en el programa, ingresando a la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co por la opción consulta giros y beneficiarios en proceso, de igual forma se podrá comunicar con nuestros canales de atención, para obtener mayor información.</p> |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>¿Qué deben hacer los beneficiarios que no tienen celular o cambiaron de número?</p> | <p>Prosperidad Social está trabajando con diferentes organizaciones a nivel nacional, las entidades territoriales, las juntas de acción comunal y nuestras 35 Direcciones Regionales para actualizar la información de contacto de los hogares que son potenciales beneficiarios del programa y aún no han recibido el subsidio. Lo invitamos a consultar periódicamente la página ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co y a contactarnos en caso de dudas sobre su subsidio o solicitud de actualización de los datos de contacto de su hogar.</p> |
| <p>¿Se pueden cobrar giros acumulados de Ingreso Solidario en un solo pago?</p> | <p>Sí. Cuando un hogar que es potencial beneficiario no ha recibido alguno de los giros que ya sean realizados del programa Ingreso Solidario, los recursos de los giros no cobrados se acumulan. El Gobierno nacional es consciente de que hay beneficiarios que aún no han podido reclamar ninguno de los giros, por lo que se podrán recibir acumulados. Sin embargo, desde enero de 2021 solo se podrán acumular hasta tres pagos del programa. Los beneficiarios que no hagan cobro de tres pagos consecutivos serán suspendidos del programa y no se les programará pagos en los meses sucesivos.</p> |
| <p>Estados en Bancos</p> | <p>Ver siguiente hoja</p> |
| <p>Si el número de identificación aparece con dos nombres /Si desea actualizar documento en el Sisbén</p> | <p>Si después de validar la información en la página consultaingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co encuentra que el documento de identificación arroja dos resultados (puede ser la misma persona pero con error en la digitación de sus nombres y apellidos o ciudadanos diferentes), puede enviar un correo a la dirección electrónica apoyosisben@dnpp.gov.co para realizar la corrección de la información y en el asunto del correo debe colocar "Documento no válido". Adicional debe anexar fotocopia de la cédula de ciudadanía escaneada y el certificado de vigencia de la cédula, el cual puede ser expedido en la página web de la Registraduría Nacional del Estado Civil http://www.registraduria.gov.co/. Para el caso de las tarjetas de identidad y los registros civiles solamente se debe escanear la fotocopia del respectivo documento; teniendo en cuenta que la Registraduría Nacional del Estado Civil no emite certificado de vigencia para estos tipos de documentos. Este trámite también puede ser adelantado ante la oficina del Sisbén del municipio en el cual reside.</p> |
| <p>¿Qué hacer si en la página aparece mi número de cédula, pero con otro nombre?</p> | <p>Este tipo de casos debe ser puesto en conocimiento de las autoridades pertinentes, como lo es la Registraduría Nacional del Estado Civil, también deberá solicitar la verificación con el administrador del Sisbén de la Alcaldía de su municipio. A su vez, le solicitamos se comunique con nosotros a través de la página web ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co o al correo electrónico que hemos dispuesto para atenderles y resolver inquietudes de los potenciales beneficiarios del programa: ingreso.solidario@prosperidadsocial.gov.co.</p> |
| <p>No he podido cobrar, se me perdió la cedula, no puedo salir de casa y requiero que un tercero cobre por mí</p> | <p>Si usted es beneficiario de Ingreso Solidario, es necesario que sepa que por requisitos de seguridad bancaria y con el fin de garantizar que el ingreso llegue correctamente, es el titular del beneficio quien debe reclamar directamente la ayuda monetaria y no es posible el cobro por un tercero.</p> |
| <p>¿Si el beneficiario tiene una deuda con el banco y está reportada, el subsidio puede ser descontado de la cuenta?</p> | <p>No. El aporte es exclusivo para el hogar que es potencial beneficiario del programa y no está sujeto a débitos del banco por obligaciones preexistentes, tarifas o comisiones.</p> |
| <p>¿Puedo solicitar el traslado del giro en Banco Agrario, de un municipio a otro?</p> | <p>Si se encuentra en otro municipio diferente al de su residencia, habilitamos la posibilidad de que usted pueda reclamar su giro en otro municipio. Para ello debe llamar a la línea nacional 01 8000 91 5000 o en Bogotá al (571) 5948500 y realizar la solicitud del traslado de giro dentro de los siguientes diez días hábiles al inicio del ciclo de pagos, indicando dónde desea reclamarlo, posteriormente recibirá un mensaje de texto por parte del banco indicando el resultado del proceso.</p> |