

**SUBDIRECCIÓN DE TRANSFERENCIAS MONETARIAS NO CONDICIONADAS  
GIT INGRESO SOLIDARIO  
PREGUNTAS FRECUENTES  
Versión 1. ABRIL DE 2022**

| <b>CONSULTA FRECUENTE</b>   | <b>RESPUESTA CONSULTA</b>  |
|---|--|
| <b>¿Qué es el Programa Ingreso Solidario?</b>   | 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. |
| <b>¿Todos los beneficiarios de ingreso solidario deben inscribirse en Carpeta Ciudadana?</b>                          | La inscripción en Carpeta Ciudadana no es ningún requisito para recibir o continuar en el programa Ingreso Solidario. Sin embargo, las personas que quieran consultar por sí mismos su estado en el programa Sí deben registrarse en la plataforma.                            |
| <b>¿Con correo me inscribo, el personal o el del trabajo?</b>   | De preferencia el registro debe hacerse con una cuenta de correo electrónica de uso personal del beneficiario.   |
| <b>¿Con qué tipo de documento es posible registrarse e Carpeta Ciudadana?</b>   | Actualmente es posible registrarse en Carpeta Ciudadana con Cédula de Ciudadanía únicamente. La plataforma está adecuando sus sistemas para integrar otros tipos de documentos.  |
| <b>¿Las personas que se registren en Carpeta Ciudadana entran a ser beneficiarios del programa Ingreso Solidario?</b> | NO, la inscripción en Carpeta Ciudadana no implica que la persona sea beneficiaria de Ingreso Solidario o de ningún otro programa. Ingreso Solidario NO maneja ningún tipo de inscripción o registro por parte de los hogares o personas interesadas.                          |
| <b>¿Cuál es el objetivo o finalidad de Carpeta Ciudadana?</b>   | Esta herramienta tiene como objetivo que el ciudadano verifique y gestione más rápido los trámites con el Estado Colombiano, sin gastar dinero en fotocopias o hacer largas filas. <a href="https://carpetaciudadana.and.gov.co/">https://carpetaciudadana.and.gov.co/</a>     |
| <b>¿Se puede hacer la consulta de otros números de cédula o sólo el de la persona que está haciendo el registro?</b>  | Cada usuario de carpeta ciudadana podrá ver únicamente su información. No es posible consultar información de otros ciudadanos.  |
| <b>¿Cualquier persona que tenga mi número de cédula puede ver la información de la carpeta ciudadana?</b>             | La información de Carpeta Ciudadana solo está accesible a las personas que tengan la contraseña asignada al momento del registro. Es decir, si una persona tiene el número de cédula, pero no la contraseña de acceso a la plataforma no podrá consultar la información.       |



| <p>¿Las personas que no se registran y son beneficiarias serán suspendidas?</p>  | <p>La inscripción en Carpeta Ciudadana no es ningún requisito para recibir o continuar en el programa Ingreso Solidario. Por lo tanto, quien no se registre en Carpeta Ciudadana NO será suspendido en Ingreso Solidario por esa razón.</p>  |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
|--|--|---|--|--|--|-------------|-------------------------|---------------------------------|-------------------------------------|--|---|---|--|
| <p>¿La plataforma de Ingreso Solidario ya está actualizada con los últimos beneficiarios seleccionados?</p>                                | <p>Sí. Actualmente es posible consultar el módulo de Ingreso Solidario el cual identifica de manera clara a los ciudadanos que fueron incluidos para la nueva fase de Ingreso Solidario.</p> <p>Para ello, puede consultar en el aplicativo de Ingreso Solidario la sección <b>“Datos potencial beneficiario IS”</b>, la columna “Estado del Hogar en el Programa”. El campo “Focalizador” identifica a los hogares que ingresaron como “Nuevo listado segunda fase”</p> <table border="1" data-bbox="540 709 1344 888"> <thead> <tr> <th colspan="4">DATOS POTENCIAL BENEFICIARIO IS</th> </tr> <tr> <th>BANCARIZADO</th> <th>ESTADO PAGO BANCARIZADO</th> <th>ESTADO DEL HOGAR EN EL PROGRAMA</th> <th>ESTADO DE LA PERSONA EN EL PROGRAMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MODALIDAD: Pago por giro<br/>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS</td> <td>ESTADO ACTUAL: en banco(60)<br/>ESTADO GIRO 24: en banco(10)<br/>ESTADO GIRO 25: en banco(10)<br/>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS</td> <td>ESTADO HOGAR: BENEFICIARIO<br/>TITULAR HOGAR: 32776643<br/>SAMIRIS DE LAS MERCEDES<br/>BOLAÑO JIMENEZ<br/>FOCALIZADOR: Nuevo listado segunda fase IS(8)</td> <td>ESTADO PERSONA: POTENCIAL BENEFICIARIO - TITULAR -<br/>FOCALIZADO: SI</td> </tr> </tbody> </table> <p>Sin embargo, se debe tener en cuenta que la información relacionada para cada beneficiario (puntaje Sisbén III, grupo y nivel Sisbén IV, entre otros, corresponde al momento en el que se realizó la focalización.</p> | DATOS POTENCIAL BENEFICIARIO IS   |  |  |  | BANCARIZADO | ESTADO PAGO BANCARIZADO | ESTADO DEL HOGAR EN EL PROGRAMA | ESTADO DE LA PERSONA EN EL PROGRAMA | MODALIDAD: Pago por giro<br>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS | ESTADO ACTUAL: en banco(60)<br>ESTADO GIRO 24: en banco(10)<br>ESTADO GIRO 25: en banco(10)<br>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS | ESTADO HOGAR: BENEFICIARIO<br>TITULAR HOGAR: 32776643<br>SAMIRIS DE LAS MERCEDES<br>BOLAÑO JIMENEZ<br>FOCALIZADOR: Nuevo listado segunda fase IS(8) | ESTADO PERSONA: POTENCIAL BENEFICIARIO - TITULAR -<br>FOCALIZADO: SI |
| DATOS POTENCIAL BENEFICIARIO IS  |  |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| BANCARIZADO  | ESTADO PAGO BANCARIZADO  | ESTADO DEL HOGAR EN EL PROGRAMA   | ESTADO DE LA PERSONA EN EL PROGRAMA                                  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| MODALIDAD: Pago por giro<br>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS   | ESTADO ACTUAL: en banco(60)<br>ESTADO GIRO 24: en banco(10)<br>ESTADO GIRO 25: en banco(10)<br>ENTIDAD BANCARIA: SUPERGIROS  | ESTADO HOGAR: BENEFICIARIO<br>TITULAR HOGAR: 32776643<br>SAMIRIS DE LAS MERCEDES<br>BOLAÑO JIMENEZ<br>FOCALIZADOR: Nuevo listado segunda fase IS(8) | ESTADO PERSONA: POTENCIAL BENEFICIARIO - TITULAR -<br>FOCALIZADO: SI |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| <p>¿Prosperidad Social compartirá listados de beneficiarios a nivel municipal o departamental?</p>   | <p>No. Los listados no serán compartidos por temas de confidencialidad de datos de los ciudadanos contemplados en la ley 1581 de 2021 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”.</p>  |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| <p>¿Cómo se enterarán las personas que son beneficiarias?</p>  | <p>Puede consultar sus datos en carpeta ciudadana, solicitando información a Prosperidad Social a través de los canales autorizados, o ingresando a la página web del programa <a href="https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co">https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co</a> accediendo a través del botón “Consulta de Beneficiarios”. Así mismo, la entidad pagadora enviará a los beneficiarios un mensaje de texto al número de celular registrado en el Sisbén informando la disponibilidad del subsidio.</p>   |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| <p>Los hogares que pertenecen a programas como: Jóvenes en Acción, Colombia Mayor o Familias en Acción ¿pueden recibir este beneficio?</p> | <p>No. De acuerdo con el Decreto Legislativo 518 de 2020 los hogares que pertenezcan a estos programas NO pueden ser beneficiarios de Ingreso Solidario.</p>   |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |
| <p>Los hogares que sean grupo A del Sisbén IV y que tienen un beneficiario de</p>  | <p>NO. El Decreto Legislativo 518 de 2020 establece que NO pueden ser beneficiarios de Ingreso Solidario los hogares que sean reportados como beneficiarios de Colombia Mayor.</p>   |   |  |  |  |             |                         |                                 |                                     |  |   |   |  |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Colombia Mayor, ¿serán considerados como beneficiarios de Ingreso Solidario?</b></p>   |  |
| <p><b>¿Cuál fue la fecha de corte de Sisbén IV para escoger a los nuevos beneficiarios?</b></p>  | <p>El primer corte, se realizó con información al 11 de febrero de 2022.</p>   |
| <p><b>¿Los hogares que son beneficiarios de Ingreso Solidario pueden también recibir devolución de IVA y viceversa?</b></p>                                | <p>Sí. La ley 2155 de 2021 permite que los hogares beneficiarios únicamente por Compensación de IVA puedan ser incluidos en la ampliación de cobertura del Programa Ingreso Solidario. Esto solo aplica para hogares que sean beneficiarios de Compensación de IVA y que estén registrados en Grupo A del Sisbén IV.</p> |
| <p><b>¿La entrada a Ingreso Solidario es aplicable a hogares hasta el grupo C subgrupo C18?</b></p>  | <p>No. Los hogares que fueron incluidos en 2020 y 2021 tenían que estar máximo en grupo C5. La ampliación de cobertura únicamente contempla los hogares del grupo A del Sisbén IV.</p>   |
| <p><b>¿Cuáles son los criterios que se van a tener en cuenta para los nuevos beneficiarios?</b></p>  | <p>Los hogares a ser incluidos en el 2022 en el listado de potenciales beneficiarios de Ingreso Solidario serán los que estén en el Grupo A del Sisbén IV y que no sean beneficiarios de JeA, FeA ni Colombia Mayor.</p>   |
| <p><b>¿Un hogar conformado por un menor de edad que ya tiene hijos puede ser beneficiario del Ingreso Solidario?</b></p>                                   | <p>Sí. Si tiene información en Sisbén IV en grupo A y tiene más de 15 años (15 años y un día), puede ser beneficiario de IS.</p>   |
| <p><b>¿Los hogares que tenían en Sisbén III menos de 30pts, pero ahora en Sisbén IV son grupo mayor a C5 salen del programa?</b></p>                       | <p>Por ahora, los hogares que registren en niveles superiores a C5, seguirán en el programa. La Mesa de Equidad está debatiendo actualmente si estos hogares continúan o no, pero <b>por ahora</b>, seguirán siendo beneficiarios del programa.</p>  |
| <p><b>¿Las personas que recibieron la Compensación del IVA y en este periodo salieron beneficiarios del Ingreso solidario pueden también cobrarlo?</b></p> | <p>A partir de la vigencia de la ley 2155 de 2021 no existe incompatibilidad entre Ingreso Solidario y Compensación de IVA.</p>  |
| <p><b>¿Los hogares que quedaron más altos de C5 en el Sisbén IV y son beneficiarios de IS</b></p>  | <p>Este tema está en estudio de Mesa de Equidad. Por ahora los hogares con niveles superiores a C5 que fueron identificados en 2020 y 2021 seguirán en el programa.</p>  |

|   |  |
|---|--|
| <p>van a salir del programa?</p>  |  |
| <p><b>¿Un hogar que fue excluido del programa por tener un saldo mayor a 5 millones puede ser reingresada al programa?</b></p>  | <p>NO. La única excepción a este caso es que se haya realizado un abono a cuenta equivocado certificado por la respectiva entidad financiera y que sea solicitada la subsanación a Prosperidad Social a través de PQRF.</p>  |
| <p><b>¿Los hogares que quedan por fuera del programa y que tenían dineros sin cobrar de 2020 o 2021, pueden cobrarlos?</b></p>  | <p>Sí. Los dineros que no fueron cobrados por los hogares serán pagados por Prosperidad Social. Estos dineros al ser de vigencias anteriores tienen un trámite especial de pago. Los hogares deben estar atentos a la información que sea publicada por Prosperidad Social para recibir el pago.</p>   |
| <p><b>¿Por qué hasta la fecha aparecen personas en familias en Acción si hace 6 años los hijos salieron del programa?</b></p>   | <p>Se recomienda a todos los hogares mantener actualizada su información en Sisbén. Muchos errores de focalización ocurren debido a que la información del hogar es bastante antigua. Es importante tener presente que el decreto 441 de 2021 establece a las personas la obligatoriedad en la actualización de la información.</p>  |
| <p><b>¿Los hogares que son retirados por no cobro, pueden volver a ser incluidos? ¿Qué se les puede informar a las personas que viven en zonas apartadas y que casi nunca van a la cabecera municipal y no se enteran de las cosas?</b></p> | <p>Sí, puede ser incluido nuevamente solicitando el levantamiento de la suspensión por no cobro (ver siguiente respuesta). Se puede recomendar a los hogares que viven en zonas apartadas que efectúen el proceso de bancarización con cualquiera de las 22 entidades que dispersan pagos de Ingreso Solidario. Al tener cuenta, el dinero se deposita en su cuenta y el hogar puede disponer del mismo cuando y como quiera.</p>  |
| <p><b>¿Cuál es el mecanismo para levantar suspensión de un hogar y cuál es el tiempo de reactivación?</b></p>   | <p>Las solicitudes de levantamiento de suspensión por no cobro de tres pagos consecutivos se tramitan ÚNICAMENTE a través de medio escrito (PQR o correo electrónico) adjuntando el respectivo formato que puede ser consultado en la página web del programa <a href="https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/">https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/</a>. El momento de levantamiento depende de la validación de la información del formato y solo aplica al ciclo de pago siguiente a la aprobación del levantamiento y la respuesta se da de manera formal al beneficiario a través del GIT Atención al Ciudadano.</p> |
| <p><b>¿Qué debe informarse a los beneficiarios que antes fueron retirados por pertenecer en IVA y ahora si se permite?</b></p>  | <p>Que la ley 2155 de 2021 cambió ese criterio de salida y que si cumple con los demás criterios de focalización del programa podrá ser incluido nuevamente. En todo caso, no se debe hacer ningún trámite ante Prosperidad Social, en tanto el programa no maneja un proceso de inscripción. Prosperidad Social hará los cruces y validaciones correspondientes para incluir en el listado de hogares potenciales a estos hogares que anteriormente fueron excluidos por la incompatibilidad.</p>   |

|  |  |
|--|--|
| <p><b>¿Un hogar indígena al no estar en Sisbén puede pertenecer al programa?</b></p>   | <p>A partir del mes de abril de 2022 se adelantarán actividades en territorio para la inclusión de hogares de comunidades étnicas.</p>   |
| <p><b>¿Cómo se solicita el cambio de titular y qué documentos se deben anexar?</b></p>   | <p>El cambio de titular se debe solicitar a través de los canales de servicio al ciudadano por medio escrito. La solicitud la debe realizar el titular actual y debe registrar el nombre y el documento del integrante del hogar sobre el cual va a delegarse la titularidad ante el programa y debe adjuntar soportes del cambio de la titularidad y la copia de ambos documentos de identidad.</p> |
| <p><b>¿Cuál es el proceso cuando el beneficiario fallece y queda únicamente otro integrante, pero es menor de edad?</b></p>    | <p>Si el integrante que queda en el hogar es mayor a 15 años (15 años y un día), se le asigna la titularidad y se envía el pago automáticamente. En caso de ser menor de 14 años el hogar se suspende.</p>   |
| <p><b>¿Hay posibilidad de hacer la novedad de cambio de titular por el mismo sistema de consulta de Ingreso Solidario?</b></p> | <p>NO. El cambio de titularidad debe ser realizado a través de canal escrito con el fin de dejar trazabilidad de la petición.</p>  |
| <p><b>¿Sí un beneficiario se bancariza a donde debe solicitar el cambio en el medio de pago?</b></p>                           | <p>Puede comunicarse con la línea de atención de Prosperidad Social y solicitar que su pago se dirija a la entidad financiera en la cual abrió la cuenta. Debe suministrar los datos del producto financiero. Igualmente puede solicitar el cambio mediante canal escrito o correo electrónico.</p>  |
| <p><b>¿Cómo poder autorizar a tercero el pago de beneficiarios con discapacidad o condiciones especiales de salud?</b></p>     | <p>El pago por giro postal no admite pago a terceros. En estas situaciones se pueden hacer dos cosas: el beneficiario se bancariza en cualquiera de las 22 entidades que dispersan pagos del programa o se solicita el cambio de titular para que Prosperidad Social gire el pago a nombre de otro integrante del hogar.</p>   |
| <p><b>¿Qué debe hacer un ciudadano si fue excluido o suspendido por doble cedula?</b></p>                                      | <p>Debe acercarse a la Registraduría Nacional del Estado Civil y exigir que la situación sea plenamente aclarada. Una vez la entidad haga el respectivo reporte Prosperidad Social incorporará la novedad en la base de datos del programa.</p>  |
| <p><b>¿Cuál es la fecha de corte para la aplicación de novedades?</b></p>  | <p>La fecha de corte esta relacionada con los ciclos de pago, teniendo en cuenta que estos cambiaron, se tiene que esta fecha será la del decimo día hábil del mes en el cual no hay pago, para 2022 se tiene (abril, junio, agosto, octubre)</p>  |
| <p><b>¿Para qué hogares aplican los traslados?</b></p>   | <p>Aplican a los hogares que reciben su subsidio a través de giro postal y que se movilizaron a otro <b>departamento</b>.</p>  |
| <p><b>¿Cómo se hace el proceso de traslado a otro departamento?</b></p>  | <p>Se radican únicamente a través del siguiente link:<br/><a href="https://my.forms.app/supergiros/ingresosolidario">https://my.forms.app/supergiros/ingresosolidario</a></p>  |



|   |  |
|---|--|
| <p><b>¿Dónde se radican los traslados?</b></p>  |  |
| <p><b>¿Qué tiempo requiere para que se haga efectiva la solicitud de traslado de pago de un municipio a otro cuando no es del mismo departamento?</b></p>                   | <p>De acuerdo con la información suministrada por Supergiros, el traslado se realiza en <b>24 horas hábiles</b>. Es decir que si una persona solicitó el traslado a la 1:00 pm de un día viernes, el traslado se hace efectivo a partir de la 1:01 p.m. del miércoles siguiente si no hay festivos.</p>  |
| <p><b>Las personas que no les aparecen pagos en Supergiros ni en el municipio donde salieron beneficiarios ni en el que se encuentran actualmente ¿qué deben hacer?</b></p> | <p>Primero deben verificar que son beneficiarios de Ingreso Solidario lo cual se realiza en la página web de Carpeta Ciudadana, o en la consulta disponible en la página web del programa. Puede consultar la disponibilidad el giro en la página web de Supergiros: <a href="https://www.supergiros.com.co/ya-llego-mi-giro">https://www.supergiros.com.co/ya-llego-mi-giro</a>. Una vez verifican que son beneficiarios deben dirigirse a un punto de Supergiros, si le informan que no tiene giros puede comunicarse con la línea de atención de Prosperidad Social..</p> |
| <p><b>¿Cuándo se tiene programado realizar los pagos?</b></p>   | <p>Para 2022 los pagos se realizarán de manera bimestral en los meses de marzo, mayo, julio, septiembre y noviembre. Para conocer las fechas exactas los ciudadanos deben estar atentos a los anuncios realizados por Prosperidad Social.</p>  |
| <p><b>¿Es obligatorio que las personas se bancaricen en Bancamía?</b></p>   | <p>NO. Los beneficiarios que decidan bancarizarse lo pueden hacer en cualquiera de las 22 entidades financieras aliadas que dispersan pagos del programa Ingreso Solidario.</p>  |
| <p><b>¿Cómo hago para saber cuantos beneficiarios tengo para mi municipio?</b></p>  | <p>Puede tramitar la solicitud de datos agregados ante la Dirección Regional de Prosperidad Social a la cual pertenezca el municipio.</p>  |
| <p><b>Donde encuentro la guía operativa del programa.</b></p>   | <p>El Manual Operativo del Programa puede ser consultado en el siguiente link: <a href="https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co">https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co</a> sección "Documentos de interés".</p>  |
| <p><b>¿Los enlaces Municipales continuarán manejando el módulo de consulta de Ingreso Solidario?</b></p>  | <p>Sí. La plataforma seguirá disponible para enlaces municipales que cuenten con las credenciales de acceso las cuales deben ser solicitadas a la dirección regional de Prosperidad Social.</p>  |



| <p><b>¿Cuáles son los códigos de rechazo en la operación con bancos?</b></p>                             | <p>Los códigos de cada causal de rechazo se encuentran estipulados en el Manual Operativo del programa. En todo caso son los siguientes:</p> <table border="1" data-bbox="532 447 1333 1415"> <thead> <tr> <th>Código</th> <th>Descripción Causal de rechazo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R02</td> <td>Cuenta cerrada.</td> </tr> <tr> <td>R04</td> <td>Número de cuenta invalido.</td> </tr> <tr> <td>R70</td> <td>Número de cuenta incorrecto.</td> </tr> <tr> <td>R15</td> <td>Muerte del beneficiario o titular de la cuenta.</td> </tr> <tr> <td>R16</td> <td>Cuenta inactiva o cuenta bloqueada.</td> </tr> <tr> <td>R17</td> <td>La identificación no coincide con cuenta del cliente receptor.</td> </tr> <tr> <td>R20</td> <td>Cuenta no habilitada para recibir transacciones.</td> </tr> <tr> <td>R23</td> <td>Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor</td> </tr> <tr> <td>R64</td> <td>Número de identificación incorrecto.</td> </tr> <tr> <td>R90</td> <td>Receptor incluido en listas de reserva (OFAC, ONU, listas de riesgo interno del banco).</td> </tr> <tr> <td>R93</td> <td>Cuenta de pensionado (no habilitada para otros depósitos).</td> </tr> <tr> <td>R92</td> <td>Cuenta identificada con parentesco (empleado o cónyuge de empleado).</td> </tr> <tr> <td>R80</td> <td>Cuentas o productos de depósito con saldo igual o mayor a \$5.000.000 de pesos.</td> </tr> <tr> <td>R100</td> <td>Nombres y apellidos no coinciden con cuenta del cliente receptor.</td> </tr> <tr> <td>R95</td> <td>Devolución por cuenta sin movimientos adicionales a los generados por Ingreso Solidario por más de 6 meses.</td> </tr> <tr> <td>R23</td> <td>Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor.</td> </tr> </tbody> </table> | Código | Descripción Causal de rechazo | R02 | Cuenta cerrada. | R04 | Número de cuenta invalido. | R70 | Número de cuenta incorrecto. | R15 | Muerte del beneficiario o titular de la cuenta. | R16 | Cuenta inactiva o cuenta bloqueada. | R17 | La identificación no coincide con cuenta del cliente receptor. | R20 | Cuenta no habilitada para recibir transacciones. | R23 | Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor | R64 | Número de identificación incorrecto. | R90 | Receptor incluido en listas de reserva (OFAC, ONU, listas de riesgo interno del banco). | R93 | Cuenta de pensionado (no habilitada para otros depósitos). | R92 | Cuenta identificada con parentesco (empleado o cónyuge de empleado). | R80 | Cuentas o productos de depósito con saldo igual o mayor a \$5.000.000 de pesos. | R100 | Nombres y apellidos no coinciden con cuenta del cliente receptor. | R95 | Devolución por cuenta sin movimientos adicionales a los generados por Ingreso Solidario por más de 6 meses. | R23 | Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor. |
|--|---|--------|-------------------------------|-----|-----------------|-----|----------------------------|-----|------------------------------|-----|---|-----|-------------------------------------|-----|--|-----|--|-----|---|-----|--------------------------------------|-----|---|-----|--|-----|--|-----|---|------|---|-----|---|-----|--|
| Código   | Descripción Causal de rechazo   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R02  | Cuenta cerrada.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R04  | Número de cuenta invalido.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R70  | Número de cuenta incorrecto.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R15  | Muerte del beneficiario o titular de la cuenta.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R16  | Cuenta inactiva o cuenta bloqueada.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R17  | La identificación no coincide con cuenta del cliente receptor.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R20  | Cuenta no habilitada para recibir transacciones.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R23  | Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R64  | Número de identificación incorrecto.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R90  | Receptor incluido en listas de reserva (OFAC, ONU, listas de riesgo interno del banco).   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R93  | Cuenta de pensionado (no habilitada para otros depósitos).  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R92  | Cuenta identificada con parentesco (empleado o cónyuge de empleado).  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R80  | Cuentas o productos de depósito con saldo igual o mayor a \$5.000.000 de pesos.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R100   | Nombres y apellidos no coinciden con cuenta del cliente receptor.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R95  | Devolución por cuenta sin movimientos adicionales a los generados por Ingreso Solidario por más de 6 meses.   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| R23  | Devolución voluntaria de una transacción crédito por solicitud del cliente receptor.  |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| <p><b>¿Los enlaces Municipales continuarán manejando el módulo de consulta de Ingreso Solidario?</b></p> | <p>Sí. La plataforma seguirá disponible para enlaces municipales que cuenten con las credenciales de acceso las cuales deben ser solicitadas a la dirección regional de Prosperidad Social.</p>   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| <p><b>¿Por qué se tomo la base de focalización hasta marzo de 2020?</b></p>                              | <p>Porque esa era la información más reciente disponible y existente al momento de la creación del programa con el Decreto Legislativo 518 de 2020.</p>   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |
| <p><b>¿Desde qué periodo de pago inicia el</b></p>   | <p>El pago bimestral es de 380.000 pesos, este pago se efectuará en marzo y mayo de 2022. A partir de julio de 2022 el pago será diferenciado de acuerdo con el grupo del Sisbén IV en el cual se</p>   |        |                               |     |                 |     |                            |     |                              |     |   |     |                                     |     |  |     |  |     |   |     |                                      |     |   |     |  |     |  |     |   |      |   |     |   |     |  |



| <p>monto de 190.000 pesos?</p>  | <p>encuentre el hogar y el número de integrantes que estén reportados en el Sisbén.</p> <table border="1" data-bbox="537 331 1367 575"> <thead> <tr> <th>Número personas hogar</th> <th>Grupo A</th> <th>Grupo B</th> <th>Grupo C</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>\$ 400.000</td> <td>\$ 380.000</td> <td rowspan="4">\$ 380.000</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>\$ 440.000</td> <td>\$ 396.000</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>\$ 480.000</td> <td>\$ 412.000</td> </tr> <tr> <td>4 o más</td> <td>\$ 520.000</td> <td>\$ 428.000</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Fuente:</b> Prosperidad Social. Valores definidos por Mesa de Equidad en febrero de 2022.</p> | Número personas hogar | Grupo A    | Grupo B | Grupo C | 1 | \$ 400.000 | \$ 380.000 | \$ 380.000 | 2 | \$ 440.000 | \$ 396.000 | 3 | \$ 480.000 | \$ 412.000 | 4 o más | \$ 520.000 | \$ 428.000 |
|---|---|-----------------------|------------|---------|---------|---|------------|------------|------------|---|------------|------------|---|------------|------------|---------|------------|------------|
| Número personas hogar   | Grupo A   | Grupo B               | Grupo C    |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| 1   | \$ 400.000  | \$ 380.000            | \$ 380.000 |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| 2   | \$ 440.000  | \$ 396.000            |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| 3   | \$ 480.000  | \$ 412.000            |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| 4 o más   | \$ 520.000  | \$ 428.000            |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>¿Cómo se hace con aquellos beneficiarios que presentan desgaste de huella digital?</p>   | <p>El operador de pago para no bancarizados generó y socializó con los puntos de pago y red aliada, el Protocolo de EXONERACION BIOMETRIA el cual contempla el procedimiento a seguir cuando se presentan dificultades con la huella.</p>   |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>Si el beneficiario es de un departamento específico puede cobrar en cualquier municipio de ese departamento</p>  | <p>Sí, un beneficiario que recibe su transferencia a través de giro postal puede hacer el cobro en cualquier municipio del mismo departamento sin necesidad de hacer ningún trámite adicional.</p>  |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>¿Qué formato se va manejar para la exoneración de huellas?</p>   | <p>La validación de identidad de los beneficiarios al momento del pago es responsabilidad del operador, que para 2022 es Supergiros y su red aliada.</p>  |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>¿Hasta cuando va INGRESO SOLIDARIO?</p>  | <p>De acuerdo con la ley 2155 de 2021 la vigencia del programa es hasta <b>diciembre de 2022</b>.</p>   |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>¿Se envían mensajes de texto a los beneficiarios por parte de Prosperidad Social? ¿De cuál número les llega esos mensajes?</p>   | <p>Los diferentes Programas de Prosperidad Social, entre ellos Ingreso Solidario se comunican constantemente con sus beneficiarios a través de varios canales entre ellos, mensajes de texto. El código a través del cual se envían los mensajes desde Prosperidad Social es 85594.</p>   |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |
| <p>¿En zonas en donde la conectividad de internet es casi inexistente y no es posible acceder a la Carpeta Ciudadana, se puede sugerir a la población que consulte si es beneficiario llamado a</p> | <p>Sí, el centro de atención telefónica de Prosperidad Social puede entregar la información a los hogares de si son beneficiarios o no.</p>   |                       |            |         |         |   |            |            |            |   |            |            |   |            |            |         |            |            |



|   |   |
|---|---|
| <p><b>la línea nacional 01800 951100?</b></p>   |   |
| <p><b>¿Qué se puede hacer en los casos donde las personas trabajan o son pensionados y no disponen de tiempo para ir a Supergiros a cobrar el subsidio?</b></p> | <p>El beneficiario puede bancarizarse en cualquiera de las 22 entidades con las que trabaja Ingreso Solidario. Hay procesos de bancarización que se pueden hacer de manera 100% virtual y que toman entre 10 y 20 minutos.</p>  |
| <p><b>Beneficiarios que no sabían que eran parte del programa, pero aparecen todos los pagos cobrados y no fue esa persona</b></p>                              | <p>En este caso se estaría ante un posible delito de suplantación. La persona que considere ha sido suplantada debe interponer el recurso correspondiente ante la Fiscalía General de la Nación.</p>  |
| <p><b>¿A quién está dirigido el programa?</b></p>   | <p>El programa busca apoyar a cuatro 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, o Protección al Adulto Mayor - Colombia Mayor</p>   |
| <p><b>¿Es necesario inscribirse en algún sitio?</b></p>   | <p>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.</p>   |
| <p><b>¿Todavía puedo recibir bono si no fui incluido en el último pago del programa?</b></p>  | <p>Para acceder al Ingreso Solidario no es necesario participar de bonos, sorteos o hacer ninguna inscripción. En caso de no haber sido incluido en el último pago efectuado por Prosperidad Social debe estar atento a través de la página de Carpeta Ciudadana (<a href="https://carpetaciudadana.and.gov.co/">https://carpetaciudadana.and.gov.co/</a>) 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.</p> |
| <p><b>¿Cómo se entregará el subsidio?</b></p>   | <p>Se establecieron dos modalidades de pago:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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.</li> <li>2. Quienes no tienen producto financiero, recibirán su pago en modalidad de pago postal a través de Supergiros.</li> </ol>  |
| <p><b>¿En qué bancos cobrar el Ingreso Solidario?</b></p>   | <p>Las entidades bancarias a través de las cuales se dispersan los pagos de Ingreso Solidario son la siguientes:</p> <p style="text-align: center;">AV VILLAS<br/>BANCAMIA<br/>BANCO AGRARIO<br/>BANCO CAJA SOCIAL<br/>BANCO CORPBANCA – HELM<br/>BANCO FALABELLA</p>   |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>BANCO FINANDINA<br/>                 BANCO PICHINCHA<br/>                 BANCO WWB<br/>                 BANCOLOMBIA<br/>                 AHORRO A LA MANO (BANCOLOMBIA)<br/>                 NEQUI (BANCOLOMBIA)<br/>                 BANCOOMEVA<br/>                 BANCOOPCENTRAL<br/>                 BBVA<br/>                 DAVIPLATA DAVIVIENDA<br/>                 DAVIVIENDA<br/>                 BANCO DE BOGOTA<br/>                 DALE - BANCO DE OCCIDENTE<br/>                 BANCO DE OCCIDENTE<br/>                 GNB SUDAMERIS<br/>                 MOVII S.A.<br/>                 BANCO POPULAR<br/>                 SCOTIABANK COLPATRIA<br/>                 SERFINANSA</p> |
| <p>¿Qué pasa si salió como beneficiario, pero no tiene cuenta bancaria?</p>  | <p>El pago se ordenará a través de Supergiros en modalidad de pago por giro postal.</p>  |
| <p>¿El pago genera algún costo?</p>  | <p>No. Los costos operativos de la dispersión de los recursos de Ingreso Solidario son pagados directamente por Prosperidad Social; <b>los beneficiarios del programa Ingreso Solidario no pagarán ningún tipo de comisión</b>, tasa o tarifa por el retiro o disposición del subsidio.</p>  |
| <p>¿Qué debo hacer si 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 de Carpeta Ciudadana. 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.</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 de Carpeta Ciudadana por la opción consulta giros y beneficiarios en proceso. Si usted encontró su nombre y cédula en la base de beneficiarios 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.</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><b>Devoluciones voluntarias de los pagos de Ingreso Solidario</b></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. Una vez la persona identifique que ha recibido los recursos y no cumple los requisitos para ser beneficiario, 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, la persona 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><b>¿Se pueden cobrar giros acumulados de Ingreso Solidario en un solo pago?</b></p>                                   | <p>Sí. Cuando un hogar que es potencial beneficiario no ha recibido alguno de los giros que ya se han realizado del programa Ingreso Solidario, los recursos de los giros no cobrados se acumulan. 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><b>Si el número de identificación aparece con dos nombres /Si desea actualizar documento en el Sisbén</b></p>         | <p>Si después de validar la información en la página <a href="http://consultaingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co">consultaingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co</a> 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 <a href="mailto:apoyosisben@dn.gov.co">apoyosisben@dn.gov.co</a> 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 <a href="http://www.registraduria.gov.co/">http://www.registraduria.gov.co/</a>. 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><b>¿Qué hacer si en la página aparece mi número de cédula, pero con otro nombre?</b></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.</p>   |
| <p><b>No he podido cobrar, se me perdió la cedula, no puedo salir de casa y requiero que un tercero cobre por mi</b></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>   |



**¿Si el beneficiario  
tiene una deuda con el  
banco y está  
reportada, el subsidio  
puede ser descontado  
de la cuenta?**

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.