



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE INGRESO SOLIDARIO

1. 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?

Estamos actualizando el listado de beneficiarios que recibieron el giro. Si encontró su nombre en la primera etapa y está plenamente identificado, no ha perdido su beneficio. Los giros continúan.

2. ¿Por qué no aparezco ahora en el listado de ingresosolidario.dnp.gov.co?

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 no ha perdido su beneficio.

3. *¿Qué debo hacer porque me llegó el mensaje de que soy beneficiario y no he recibido el pago?*

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, 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 elegido dentro del programa Ingreso Solidario, pronto recibirá un mensaje con las instrucciones para hacer la apertura de una cuenta digital.

4. *Consulté en la página web y soy beneficiario, pero aún no me han llamado ni he recibido mensaje de texto ¿Qué debo hacer?*

Si usted encontró su nombre y cédula en la base de beneficiarios y no ha recibido un mensaje de texto, significa que hace parte de la segunda etapa de la entrega del beneficio, que inició el 22 de abril. 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.



5. *¿Qué debemos hacer los que somos beneficiarios, pero no tenemos celular o cambiamos de número?*

El DNP está trabajando con diferentes organizaciones y fuentes de datos para ubicarlo y contactarlo. Lo invitamos a consultar periódicamente la página.

¿Qué debemos hacer quienes no podemos reclamar el Ingreso Solidario por el confinamiento?

Los beneficiarios que realicen la apertura desde su celular del producto de depósito siguiendo las instrucciones recibidas por la entidad financiera, podrán usar los canales digitales de cada entidad y realizar operaciones como transferencias, pagos y recargas de celular, entre otras.

En todo caso, recuerde que en cada municipio los alcaldes adoptaron medidas como el pico y cédula que permiten la movilidad de los ciudadanos en casos como las diligencias bancarias.

6. *¿Qué pueden hacer quienes necesitan el Ingreso Solidario, pero no son beneficiarios?*

El programa identificó a los beneficiarios del Ingreso Solidario a través de un riguroso proceso de selección. Adicionalmente, las alcaldías vienen trabajando en programas para apoyar a la población más vulnerable.

7. *¿Las personas en condición de discapacidad no tenemos ayudas del Gobierno?*

Dentro de la información socioeconómica que recoge el Sisbén, la discapacidad es una de las variables que determina la vulnerabilidad de un hogar. Por eso quienes cumplen con esa condición pueden recibir los beneficios de los programas sociales.

8. *¿Por qué en algunos casos el número de cédula no concuerda con el nombre del beneficiario, ni el lugar de residencia? ¿Es un error en la base de datos o suplantación de cédula?*

Cuando se presentan inconsistencias en la identificación, estas se verifican y hacen los ajustes necesarios, al comparar con diferentes bases de datos, como la de la Registraduría. Los bancos también hacen sus propios controles. El lugar de residencia que está registrado es aquél donde se hizo la encuesta del Sisbén. Si este es distinto a su lugar de residencia actual, en la mayoría de los casos esto no es un impedimento para recibir el subsidio, pues este se entregará mediante un producto digital.



9. ¿Qué hacer si en la página aparece mi número de cédula, pero con otro nombre?

Luego de la depuración realizada con la Registraduría es posible que este caso no ocurra. El caso también debe ser puesto en conocimiento de las autoridades y solicitarse la verificación correspondiente con el administrador Sisbén de la alcaldía.

10. Aparezco como beneficiario, ¿qué debo hacer para reclamar mi incentivo, pues el número de celular es nuevo y no lo tengo registrado?

Estamos verificando los números con las bases más actualizadas de los operadores de telefonía móvil.

11. Mucha gente de mi pueblo no sabe cómo retirar los dineros, ¿dónde pueden buscar información?

A través de mensajes de texto y en la página de internet del programa ingresosolidario.dnp.gov.co brindaremos información detallada para ayudar a los beneficiarios a entender cada paso para reclamar el giro del Ingreso Solidario.

12. Tengo dos tías, una de 85 y otra de 83 años, están beneficiadas con el pago del subsidio, pero revisamos lo de Ingreso Solidario y solo una lo recibió. ¿Qué puedo hacer para que la otra lo reciba si viven en casas distintas?

En este caso es importante tener en cuenta que hasta el momento hemos realizado transferencias únicamente a los beneficiarios con cuenta bancaria. Para los beneficiarios que no están bancarizados se ha diseñado la etapa 2 del programa, en esta etapa se contactará a las personas que cuentan con un número de celular registrado en los operadores de telefonía móvil. En estos casos desde el 22 de abril las entidades financieras se comunicarán a través de un mensaje de texto para dar las indicaciones de cómo abrir el producto financiero y posteriormente abonar.

13. Mis padres viven solos, trabajan por días, no tienen un ingreso básico y no reciben beneficios, ¿este tampoco lo recibirán?

Tenga en cuenta que el Ingreso Solidario llega a personas en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad, que no son beneficiarios de los programas sociales del Gobierno nacional.



Si ellos cumplen alguna de estas condiciones pueden estar incluidos en el segundo grupo de beneficiarios a los que se les comunicará el pago de la ayuda a partir de 22 de abril.

14. Estoy en cuarentena desde el 24 de marzo, no tengo trabajo pues vivo del día a día y no tengo ingresos ¿cómo hago para acceder a esta ayuda?

Tenga en cuenta que el Ingreso Solidario llega a personas en condición de pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad, que no son beneficiarios de los programas sociales del Gobierno nacional.

Si usted cumple alguna de estas condiciones puede estar incluido en el segundo grupo de beneficiarios a los que se les comunicará el pago de la ayuda a partir de 22 de abril.

15. ¿Qué debemos hacer las personas que estamos en el Sisbén nivel 1 y no aparecemos como beneficiarias?

La combinación de los programas sociales de los Gobiernos nacional y locales busca llegar al mayor número de personas afectadas por la emergencia y en condición de vulnerabilidad. Los municipios están haciendo esfuerzos para complementar las ayudas de la Nación y así llegar toda a la población que lo necesita.

16. No tengo cuenta bancaria, pero salí beneficiada, ¿qué debo hacer para retirar el dinero?

Si usted encontró su nombre y cédula en la base de beneficiarios es porque hace parte de la segunda etapa de la entrega del Ingreso Solidario, que inició desde el 22 de abril. Durante esta etapa el proceso de adelantará por grupos; 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 esta forma puede obtener la ayuda.

17. Salí como beneficiaria en la ayuda solidaria, pero no tengo cuenta bancaria y recientemente cambié de número de teléfono, ¿cómo reclamo?

El proceso de identificación con números de teléfono y posterior apertura de productos digitales está por comenzar. Para zonas rurales habrá opciones de giros a través del Banco Agrario. Adicionalmente, el DNP estará trabajando con nuevas fuentes de datos y en la habilitación de un canal de actualización por parte de los beneficiarios del subsidio.



18. Una señora salió beneficiada, pero no tiene cuenta bancaria. Descargó Daviplata, porque supuestamente ahí puede hacer el retiro, pero su número de celular no está adscrito al de su cédula, ¿cuál es la opción para estas personas?

El proceso de identificación con números de teléfono y posterior apertura de productos digitales está por comenzar. Para zonas rurales habrá opciones de giros a través del Banco Agrario. Adicionalmente, el DNP estará trabajando con nuevas fuentes de datos y en la habilitación de un canal de actualización por parte de los beneficiarios del subsidio.

19. ¿Los que no tenemos teléfonos móviles cómo hacemos y cuándo recibiremos el beneficio?

El DNP está trabajando con las secretarías de Educación, con nuevas fuentes de datos; también adelanta esfuerzos para actualizar y contactar a todos los beneficiarios del Ingreso Solidario.

20. ¿Si me notifican por un mensaje de texto que soy beneficiario ¿dónde se debe reclamar?

En el mensaje se le indicará qué aplicación debe descargar en su celular para hacerle el pago (Daviplata, Nequi, Ahorro a la Mano o Movii). Al confirmar que el dinero está depositado en la aplicación, debe seguir las indicaciones para hacer el retiro.

21. Soy beneficiario del Ingreso Solidario, pero perdí el número celular, dónde se podrían contactar conmigo para que me confirmen cuándo y dónde reclamar el ingreso.

El DNP está trabajando con fuentes de datos para poder ubicarlo y contactarlo.

22. ¿Si el beneficiario tiene deuda con el banco y está reportada, el subsidio puede ser descontado en la cuenta bancaria?

No. El aporte es exclusivamente para el beneficiario, sin depender de que tenga o no deuda con el banco. Recuerde: las entidades bancarias realizarán el pago por el valor completo del subsidio independientemente de las deudas que tenga el beneficiario, así quedó establecido en el Decreto 518 de 2020.

¿Cuáles son los bancos que están entregando los beneficios?

Durante la etapa 1 para los beneficiarios identificados con una cuenta o depósito en el sistema financiero, participaron las siguientes entidades:



- Av Villas
- Banagrario
- Bancamía - Banco de las Microfinanzas
- Banco CorpBanca - Helm
- Banco Falabella
- Banco Finandina
- Banco Pichincha
- Banco W
- Bancolombia
- Bancolombia - Ahorro a la Mano
- Bancolombia - Nequi
- Bancoomeva
- Banco Cooperativo CoopCentral
- BBVA Colombia
- Banco Caja Social
- Davivienda S.A. y Daviplata
- Banco de Bogotá
- Banco de Occidente
- GNB Sudameris
- Movii
- Banco Popular
- Banco Serfinanza

Para la etapa 2 en cual se hará la entrega del subsidio a los beneficiarios que no tienen un producto financiero, inicialmente se han vinculado las siguientes entidades:

- Banco Agrario
- Movii
- Davivienda
- Bancolombia

23.¿Qué datos pedirán las entidades en el momento de contactar a los beneficiarios para que los recursos no lleguen a quienes no los necesitan?



El programa cuenta con varios controles y puntos de verificación. La identificación incluye filtros para llegar a la población objetivo en pobreza extrema, pobreza y vulnerabilidad, que haya visto afectados sus ingresos por el confinamiento preventivo obligatorio a causa del coronavirus.

24. *Algunas familias reciben todas las ayudas y los que necesitamos no recibimos nada, ¿qué hacemos?*

Los beneficiarios de Ingreso Solidario están en condiciones de vulnerabilidad económica y no cuentan con ayudas monetarias de programas como Familias en Acción, Jóvenes en Acción y Colombia Mayor. El DNP estructuró una base maestra que permitió llegar a la población con bajos ingresos y que por la emergencia no cuenta con ingresos y puede agravar su condición de pobreza.

25. *¿Cómo trabajadores de la construcción, no estamos laborando, ¿qué debemos hacer para recibir las ayudas?*

El programa determinó beneficiarios a través de un sistema de información que ayuda a asignar el Ingreso Solidario. Esperamos continuar cubriendo al mayor número de personas posibles.

26. *Soy desplazado por la violencia y estoy respetando la cuarentena con mis hijos, ¿qué hago para recibir las ayudas?*

El programa determinó beneficiarios a través de un sistema de información que ayuda a asignar beneficios de programas. Esperamos continuar cubriendo al mayor número de personas posibles.

27. *¿Por qué a las personas independientes que no reciben ningún tipo de ayuda, los retiran de este aporte siendo los más vulnerables en esta situación?*

El programa determinó beneficiarios a través de un sistema de información que ayuda a asignar beneficios de programas. Identificamos a pobres extremos, pobres y vulnerables, donde están muchos trabajadores independientes. Esperamos continuar cubriendo al mayor número de personas posibles.

28. *¿No van a salir más beneficiarios del Programa Ingreso Solidario?*

Ya hemos llegado a 1,2 millones de hogares. En las próximas semanas estaremos llegando a más de 1,7 millones adicionales. Para consultar si es beneficiario lo invitamos a consultar la página: ingresosolidario.dnp.gov.co



29. *¿Cómo fue el proceso de selección para la entrega del bono solidario?, porque es injusto que personas pensionadas y otras vinculadas laboralmente sean beneficiarias en vez de personas que realmente lo necesitan.*

Los beneficiarios de Ingreso Solidario están en condiciones de vulnerabilidad económica y no cuentan con ayudas monetarias de programas como Familias en Acción, Jóvenes en Acción, Colombia Mayor y Devolución del IVA.

El DNP estructuró una base maestra que permitió llegar a población con bajos ingresos y que por la emergencia no cuenta con recursos y puede agravar su condición socioeconómica.

30. *Si estoy entre las personas que aún no podemos salir a trabajar ¿para cuándo podemos esperar un nuevo giro?*

Tenemos previsto un giro total de 320.000 pesos dividido en dos pagos cada uno de 160.000 pesos.

31. *Como beneficiario del Ingreso Solidario, luego de la emergencia ¿podré hacer parte de los programas sociales?*

Sí. El Ingreso Solidario no afecta la elegibilidad de los otros programas sociales, cuyo propósito es apoyar a la población en pobreza y vulnerabilidad para que mejoren sus condiciones de vida, lo importante es que cuente con los criterios de inclusión de los programas sociales para ser beneficiario.

32. *Los beneficiarios a quienes no se les pueda notificar el giro ¿lo pierden?*

El giro no se pierde. Estamos haciendo esfuerzos para contactar a los potenciales beneficiarios.

33. *¿Hasta cuándo se va a entregar la ayuda Ingreso Solidario?*

La ayuda del ingreso solidario se estará entregando durante el mes de mayo.

34. *Salí beneficiario de Ingreso Solidario, pero no necesito la ayuda, ¿cómo debo hacer la devolución del dinero?*

Si le fue consignado el apoyo económico de los \$160.000 y no lo necesita, simplemente se comunica con su banco para devolver el dinero.