

Renta Ciudadana

Devolución IVA

ABC

Todo lo que
los usuarios
necesitan
saber...



Prosperidad Social



Este documento recopila la información principal del proceso de entrega de Renta Ciudadana y Devolución del IVA, a través de 21 preguntas y sus respuestas.

Recuerda que, a los beneficiarios habilitados para recibir la transferencia monetaria, les llegará un SMS o mensaje texto al celular registrado en Prosperidad Social, con la información de la modalidad de pago y el canal asignado.

1. ¿Cómo consultar si el usuario es beneficiario?

Debe consultar en Prosperidad Social:

<https://rentaciudadana.prosperidadsocial.gov.co/>. También, puede escanear el código QR adjunto que estará impreso en las oficinas del Banco o en el siguiente <https://consultagiros.bancoagrario.gov.co/ConsultaPagos/Consulta.aspx> a partir del 27 de diciembre.



2. ¿Cómo consultar en qué punto de pago reclamar la transferencia monetaria?

Para consultar el punto de pago, puede hacerlo a través del QR o micrositio de Renta Ciudadana y Devolución del IVA, el usuario puede conocer el medio, la modalidad de entrega, el punto de pago y el pico y placa que aplique.

3. ¿Cuáles son los tipos de beneficiarios y la modalidad de entrega?

A. Bancarizado:

- **Con tarjeta débito**, desde el primer día del ciclo, tendrá su dinero en la cuenta de ahorros del Banco Agrario y podrá retirarlo cuando lo desee, en cualquier cajero propio o de la Red Verde de Servibanca. Así mismo se puede hacer uso de la tarjeta débito para pagar en cualquier establecimiento de comercio habilitado. Los beneficiarios deben tener lista su **TARJETA y conocer su clave** para poder retirar.

- **Con BICO**, los beneficiarios tendrán su dinero desde el primer día del ciclo en su billetera digital y podrán hacer el retiro por medio de la opción “retiro sin tarjeta” donde recibirán el código OTP o PIN para hacer el retiro a través de cajero automático. Las instrucciones en la pregunta 10.

B. No Bancarizado: El beneficiario podrá reclamar su giro en el punto de pago asignado previamente. Los puntos de pago de asignación pueden ser:

1. **Corresponsal Bancario:**     

2. **Billeteras digitales:**  

4. ¿Qué documento se debe presentar para reclamar la transferencia monetaria?

La cédula de ciudadanía original (o la nueva cédula digital física) y la fotocopia de la misma en los canales de pago que aplique. Quienes no hayan cumplido la mayoría de edad deben presentar la tarjeta de identidad. No se permiten contraseñas u otros documentos*

*Se podrá realizar el pago con la tarjeta de identidad vencida en caso de que de las personas se encuentren realizando el trámite de expedición de cédula por primera vez en un periodo no mayor a seis meses.

5. ¿En este ciclo habrá pico y cédula?

Sí. Para este ciclo se debe tener en cuenta la información que será divulgada por medio de nuestros canales oficiales.

6. ¿Cuándo consultar a Prosperidad Social?

Consultas específicas de cada beneficiario, por ejemplo:

- Para conocer si es beneficiario de Renta Ciudadana y/o Devolución de IVA.
- Cuando se requiere retirar la transferencia monetaria en una ciudad diferente a donde se encuentra el usuario.
- Cuando el usuario no recibió la transferencia monetaria.
- Cuando ya paso el período de pagos y no sabe dónde realizar el cobro

Recordemos que el Banco es el intermediario del pago. Quien genera los requisitos, fechas, define los beneficiarios y términos, es directamente Prosperidad Social, por eso, el usuario debe consultar directamente en esa entidad a través de las líneas Bogotá: (601)- 3794840 Línea Nacional gratuita: 01 8000 951100.

7. ¿Si el usuario no realiza el retiro en las fechas estipuladas para los pagos, pierde la transferencia monetaria?

Si la Transferencia de Renta Ciudadana y Devolución del IVA es por giro a través de punto de pago y este no es cobrado en las fechas establecidas, el valor será devuelto a Prosperidad Social. Por otro lado, aquellos beneficiarios que recibieron la transferencia a través de la cuenta de ahorros del Banco Agrario, BICO o MOVII podrán disponer del dinero cuando quieran.

8. ¿Se realizará cobro de las tarjetas débito?

Si, tanto las nuevas tarjetas y las reexpediciones se cobrarán, de acuerdo con la tarifa vigente. Es importante tener en cuenta que algunos aliados como Movii, manejan tarjetas, y tienen políticas propias.

9. Si el usuario olvidó la clave o perdió la tarjeta débito, ¿qué debe hacer?

Debe acercarse a la oficina y realizar el cambio de clave. En caso de pérdida de la tarjeta, debe solicitar la reexpedición de esta, (se asigna al convenio 194) la cual tiene costo de acuerdo con la tarifa vigente.

10. ¿Qué es BICO y cómo funciona?

Es la billetera digital del Banco Agrario, que permite guardar dinero y realizar operaciones monetarias y no monetarias, sin tener una cuenta bancaria o tarjeta. Además, funciona desde cualquier teléfono inteligente, con sistemas operativos: Android, iOS, Huawei.

[Haz clic aquí para conocer más de BICO](#)

11. ¿En caso de dudas con BICO, a dónde se puede contactar?

Se puede contactar a los siguientes canales de atención:

1. Preguntas frecuentes: <https://www.bancoagrario.gov.co/preguntas-BICO>.
2. Oficinas del Banco.
4. Canales de auto gestión:

Conoce los pasos para cambiar tu **contraseña** y el **correo electrónico** 

12. ¿Quiénes pueden retirar la transferencia monetaria de Renta Ciudadana y Devolución del IVA por medio de BICO?

Aquellos beneficiarios que hayan sido contactados a través de SMS e informados para recibir su pago en la billetera, siempre y cuando hayan descargado y realizado el proceso de autenticación personal de manera exitosa.

13. ¿Cuáles son los cajeros autorizados para hacer el retiro sin tarjeta?

Están habilitados los cajeros propios y/o de la Red Verde de Servibanca para hacer el proceso sin tarjeta, para retirar con tarjeta débito se puede hacer a través de cualquier cajero*

14. ¿Los retiros en cajeros automáticos con tarjeta débito tendrán costo?

*Para los beneficiarios de Renta Ciudadana y Devolución del IVA:

(2) dos transacciones SIN COSTO al mes en cajeros automáticos de la Red Verde Servibanca con tarjeta débito; a partir de la tercera transacción al mes el costo será de \$2.800 cada una. En los demás cajeros comerciales se podrá hacer el retiro, asumiendo el costo de la entidad prestadora del servicio.

15. En caso de presentarse fallas con el cajero automático de Servibanca, ¿qué se debe hacer?

La novedad debe ser reportada por el colaborador del Banco, a través de un CATI en la opción de la Solicitud Servicios Operativos por el requerimiento “Novedades Banca Electrónica” y luego seleccionar “Novedades Cajeros Automáticos”.

16. ¿Si un usuario está direccionado a una caja extendida, puede acercarse a un corresponsal a realizar el retiro?

No. La modalidad de pago se define antes de emitir la transferencia monetaria y ésta no puede ser modificada. De acuerdo con lo anterior, un beneficiario no podrá retirar la transferencia monetaria en una modalidad diferente a la que tiene asignada.

17. ¿En caso de presentarse fallas en una caja extendida, a dónde me puedo contactar?

Cada caja extendida contará con un cajero líder que centralizará y gestionará las novedades que se presenten en cada punto.

18. En caso de que algún usuario, por contingencia, deba hacer el retiro en oficina, ¿qué debe hacer?

Dado el caso, el colaborador debe suministrar al usuario el formato “PP FT 013 Retiro con Comprobante”, para que sea diligenciado y así iniciar la gestión.

19. ¿Sí el beneficiario no se encuentra en el municipio registrado para el pago puede solicitar el traslado del beneficio y cobrar el otro lugar?

No, el beneficiario solo puede cobrar la transferencia en el Municipio registrado en la Encuesta del SISBEN IV o lugar de inscripción en caso de que pertenezcas a población indígena. A diferencia de los beneficiarios bancarizados que pueden cobrar su transferencia en el sitio que prefieran a través de los cajeros automáticos propios o de la red verde de Servibanca. Los traslados de municipio deben gestionarse con anticipación a través de Prosperidad Social.

20. ¿Cuáles son los canales de atención del Banco Agrario?

Para atender este proceso se han dispuesto:

- **Correo:** pqr.rentaciudadana@bancoagrario.gov.co
- **Bogotá:** (601) 794 85 67. **Línea gratuita nacional:** 01 8000 95 5500

21. ¿Cuándo se inician los pagos?

Los pagos inician según el tipo de modalidad de pago de los beneficiarios así:

- Bancarizado con y sin tarjeta débito, BICO y MOVII: a partir del 27 de diciembre de 2024.
- Cajas extendidas: Consultar el listado debido a que inician en fechas diferentes.
- Canales Oficinas, Corresponsales, Cajas Extendidas: Del 15 al 30 de enero 2025.