

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 26 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 30 de septiembre.



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.

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.

- **Sin tarjeta débito**: Quienes no cuentan con la tarjeta débito y realizan su transacción a través de Whatsapp Anita, recibirán una OTP o PIN para el retiro en cajeros automáticos y corresponsales bancarios habilitados, por medio de la opción **“retiro sin tarjeta”**. Para activar esta opción, el usuario debe solicitar a través de su celular registrado, un código OTP o PIN por medio de WhatsApp Anita (Ampliación en pregunta 13). Asimismo, los beneficiarios que pueden retirar a través de la billetera digital BICO por medio de la opción **“retiro sin tarjeta”** recibirán el **código OTP o PIN**.

- **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 15.

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:** 3. **Oficinas BAC habilitadas** 4. **Cajas Extendidas**

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

La cédula de ciudadanía original 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:

- Cuando el celular o algún otro dato esté mal registrado.
- 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)- 595 44 10 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.

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, la cual tiene costo de acuerdo con la tarifa vigente.

10. ¿Qué es Anita y cómo funciona?

Anita es nuestra asistente virtual que atiende por medio de chat de WhatsApp, sirve para consultar información relacionada con Renta Ciudadana y/o Devolución de IVA.

11. ¿En caso de presentarse fallas con Anita, a dónde se puede contactar?

Se debe contactar a la línea de servicio al cliente del Banco, en Bogotá al número 601 794 85 67 y nacional al número 01 8000 95 5500.

12. ¿Quiénes pueden autogestionar el retiro de la transferencia monetaria de Renta Ciudadana y Devolución del IVA por medio de Anita?

Todo aquel beneficiario que está bancarizado, a quien no le fue asignada una tarjeta débito y que reciba un mensaje a través de WhatsApp Anita para la generación del OTP, por medio de las líneas relacionadas en la respuesta de la pregunta número 15.

13. ¿Qué debe hacer un bancarizado para retirar si fue asignado con modalidad de pago con OTP a través de Anita?

Al usuario le llegará un mensaje del Banco vía WhatsApp para habilitar la transacción de retiro por este medio. Este debe responder las preguntas de validación para generar la OTP o código de 4 dígitos para hacer el retiro en cajero propio o de la Red Verde (la vigencia del OTP o PIN es de 4 horas, si no se hace el retiro en este espacio de tiempo, debe volver a solicitarse a través del mismo medio).

Recuerda: esta modalidad es únicamente para los usuarios bancarizados que hayan sido habilitados para pago por este medio. El OTP es una contraseña de un solo uso, también conocida como “Código de 4 dígitos” o “PIN” y se usa para que los beneficiarios sin tarjeta débito puedan realizar el retiro en cajero electrónico.

14. ¿Cuáles son las líneas oficiales por donde puede llegar información, o hacer la solicitud del OTP?

Cada una de las 11 líneas telefónicas oficiales para información de Renta Ciudadana y Devolución del IVA están asignadas a un municipio específico. En el siguiente listado se encuentran registradas el municipio y la respectiva línea de atención vía WhatsApp.



Haz clic aquí y consulta la línea asignada a tu municipio

15. ¿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](#)

16. ¿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. Anita - Asesor Virtual del Banco Agrario: En tu celular, deberás guardar el número telefónico de Servicio al Cliente 601 7948567 y desde el WhatsApp de tu teléfono, podrás ponerte en contacto con el agente virtual.
3. Oficinas del Banco.
4. Canales de auto gestión:

Conoce los pasos para cambiar tu [contraseña](#) y el [correo electrónico](#) 

17. ¿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.

18. ¿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*

19. ¿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.

20. 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”.

21. ¿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.

22. ¿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.

23. 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.

24. ¿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.

25. ¿Cuándo se inician los pagos?

Desde el 30 de septiembre inician las transferencias económicas para todos los canales.

26. ¿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