

1. ¿Cómo consultar si soy beneficiario del 3° ciclo?

A tu celular registrado en Prosperidad Social debe llegar un mensaje de texto indicando que eres beneficiario.

También, puedes consultar en <https://rentaciudadana.prosperidadsocial.gov.co/> o diligenciar el formulario digital publicado en nuestra página web en el micrositio de Renta Ciudadana: www.bancoagrario.gov.co/renta-ciudadana o escanear este código QR.



A partir del 8 sep.

2. ¿Cómo sé qué tipo de beneficiario soy y mi modalidad de pago?

- A. **Si estás bancarizado:** Ya tienes el dinero en tu cuenta de ahorros del Banco Agrario. Lo puedes retirar cuando lo desees, en cualquier cajero propio o de la Red Verde de Servibanca, con o sin tarjeta débito.
- B. **Si NO estás bancarizado:** Debes reclamar en el punto de pago asignado previamente. (Consulta tu punto a través del QR o micrositio de Renta Ciudadana: www.bancoagrario.gov.co/renta-ciudadana)

- Corresponsal Bancario       
- Cajas extendidas especiales: Cartagena, Valledupar, Soacha, Pasto, Neiva, Santa Marta, Popayán, Ibagué, Tumaco, Maicao, Montería, Riohacha, Piedecuesta, Sincelejo y Cúcuta.

[Consulta aquí las direcciones de las Cajas Extendidas](#)

- Cajas extendidas: Atánquez, Alto Andágueda, Nazareth, Uribe, Uribe, Pivijay, Carmen Del Darién, El Litoral Del San Juan, Montecristo, San Jacinto Del Cauca, Sipí y Tiquisio.

3. ¿Cómo consulto en qué punto de pago reclamar mi incentivo del 3° ciclo?

En el formulario o QR mencionados anteriormente. En éstos también te informarán la modalidad, punto de pago y si estás bancarizado o no.

4. ¿Qué documento debo presentar para reclamar mi incentivo?

Únicamente la cédula de ciudadanía original y la fotocopia de la misma ampliada al 150%. No se permiten contraseñas u otros documentos.

5. ¿En este ciclo habrá pico y cédula?

Sí. Para este tercer ciclo debes tener en cuenta la información que será remitida en nuestros canales oficiales.



6. ¿Si tengo mal registrado el celular o un dato, qué debo hacer?

El beneficiario debe contactarse con Prosperidad Social por cualquiera de los diferentes medios de comunicación o ingresar a la página web: <https://rentaciudadana.prosperidadsocial.gov.co/>

7. ¿Si requieres retirar el incentivo en una ciudad diferente a donde te encuentras, qué debes hacer?

Debes realizar la novedad a través de Anita al WhatsApp +57 1 594 85 00, solicitando el traslado con los datos del beneficiario e indicando la ciudad donde se reclamará.

8. ¿Si no realizo el retiro en las fechas estipuladas para los pagos, pierdo el incentivo?

El incentivo se puede mantener sólo hasta 2 ciclos de pago, siempre y cuando el beneficiario cumpla con los requisitos de Prosperidad Social. Aquellos beneficiarios que tienen cuenta en el Banco Agrario, podrán disponer del dinero cuando quieran.

9. ¿Se realizará cobro de las tarjetas débito?

La tarjeta débito que se entrega por primera vez no tendrá ningún costo, en este 3° ciclo. Las reexpediciones sí se cobrarán, de acuerdo con la tarifa vigente.

10. ¿Si olvidé la clave o perdí la tarjeta débito, qué debo hacer?

Debes acercarte a una oficina del Banco Agrario y realizar el cambio de clave. En caso de pérdida de la tarjeta, debes solicitar la reexpedición de la misma, la cual tiene costo.

11. ¿Qué es Anita y cómo funciona?

Anita es nuestra asistente virtual que atiende por medio de chat de WhatsApp, sirve para consultar información. Para activarlo, el usuario debe escribir al número de WhatsApp +57 1 594 85 00 y contestar correctamente las preguntas de validación de identidad.

12. ¿En caso de presentarse fallas con Anita, a dónde me puedo contactar?

Se debe contactar a la línea de servicio al cliente del Banco, a Bogotá al número 601 594 85 00 y nacional al número 01 8000 95 1100.



13. ¿Quiénes pueden autogestionar el retiro del incentivo de Renta Ciudadana por medio de Anita?

Sólo los beneficiarios que se pudieron autogestionar en el segundo ciclo de manera exitosa serán quienes podrán hacer uso nuevamente de Anita, por medio de las líneas relacionadas en la respuesta de la pregunta número 15.

14. ¿Qué debo hacer si soy bancarizado y necesito retirar sin tarjeta?

Debes esperar un mensaje del Banco o contactar una de las 11 líneas de WhatsApp para habilitar la transacción de retiro por este medio. Luego, solicitar un OTP o código de 4 dígitos para hacer el retiro en cajero propio o de la Red Verde (este tiene una duración de 4 horas, si no se hace el retiro en este espacio de tiempo, debe volver a solicitarse).

Recuerda que 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.

15. ¿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 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 tú municipio

16. ¿Cómo retirar sin tarjeta en los cajeros automáticos?

Después de solicitar vía WhatsApp el OTP o código, dirígete a un cajero de la Red Verde y sigue los siguientes pasos:

- Selecciona: Transacciones sin tarjeta
- Oprime: Banco Agrario
- Elige: Retiros
- Digita: El número de identificación y valor a retirar
- Ingresa: El OTP o código de cuatro dígitos
- Retira: Toma el dinero y guardarlo en un lugar seguro



17. ¿Cuáles son los cajeros autorizados para hacer el retiro?

Están habilitados los 2.600 cajeros propios y/o de la Red Verde de Servibanca.

18. ¿Los retiros en cajeros automáticos tendrán costo?

Los dos primeros retiros no generan costo adicional. A partir del tercer retiro tendrá un cobro de comisión (Cajero propio \$605, Red verde \$2.550 y retiro por OTP \$2.600 Red verde).

Es importante tener presente que los **cajeros convenio con otra entidad generarán costo** desde la primera transacción.

19. ¿Qué son y para qué sirven las Cajas Extendidas Especiales?

Son cajas móviles adicionales, habilitadas para hacer proceso de pago y bancarización en ciudades donde hay más demanda. A los usuarios se les informará si fueron asignados para acudir al punto y la dirección del mismo. Si el beneficiario NO está asignado a esa caja, no podrá hacer el proceso ahí.

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 el incentivo y ésta no puede ser modificada. De acuerdo con lo anterior, un beneficiario no podrá retirar el incentivo en una modalidad diferente a la que tiene asignada.

