



BID

Banco Interamericano
de Desarrollo

Estudio cualitativo sobre Ingreso Solidario: perspectivas de los usuarios frente a la implementación del programa y sus modalidades de pago

Juan F. García
Karen Moreno
María F. Agudelo
Nicolás Romero

División de Protección Social y
Salud

DOCUMENTO PARA
DISCUSIÓN N°
IDB-DP-00957

Julio 2022

Estudio cualitativo sobre Ingreso Solidario: perspectivas de los usuarios frente a la implementación del programa y sus modalidades de pago

Juan F. García
Karen Moreno
María F. Agudelo
Nicolás Romero

Julio 2022

<http://www.iadb.org>

Copyright © 2022 Banco Interamericano de Desarrollo. Esta obra se encuentra sujeta a una licencia Creative Commons IGO 3.0 Reconocimiento-NoComercial-SinObrasDerivadas (CC-IGO 3.0 BY-NC-ND) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode>) y puede ser reproducida para cualquier uso no-comercial otorgando el reconocimiento respectivo al BID. No se permiten obras derivadas.

Cualquier disputa relacionada con el uso de las obras del BID que no pueda resolverse amistosamente se someterá a arbitraje de conformidad con las reglas de la CNUDMI (UNCITRAL). El uso del nombre del BID para cualquier fin distinto al reconocimiento respectivo y el uso del logotipo del BID, no están autorizados por esta licencia CC-IGO y requieren de un acuerdo de licencia adicional.

Note que el enlace URL incluye términos y condiciones adicionales de esta licencia.

Las opiniones expresadas en esta publicación son de los autores y no necesariamente reflejan el punto de vista del Banco Interamericano de Desarrollo, de su Directorio Ejecutivo ni de los países que representa.



scl-sph@iadb.org

www.iadb.org/SocialProtection

Estudio cualitativo sobre Ingreso Solidario: perspectivas de los usuarios frente a la implementación del programa y sus modalidades de pago

Reporte cualitativo

Juan F. García

Karen Moreno

María F. Agudelo

Nicolás Romero

2022

Contenidos

Introducción	5
<i>Diseño metodológico</i>	7
Principales hallazgos	12
Un soporte en medio de la pandemia: un panorama alrededor del programa Ingreso Solidario	12
Impacto del COVID-19	12
¿Cómo se enteraron los beneficiarios del programa?	16
El uso de Ingreso Solidario en los hogares	21
¿Quiénes administran el dinero de Ingreso Solidario?	21
¿Cuáles eran los gastos más prioritarios por cubrir con el subsidio?	23
Puntos de satisfacción frente los beneficios del programa	26
Conclusión	26
Preferencias en las formas de pago	27
Conocimiento sobre cuentas de ahorro simplificadas	27
Preferencias frente al pago de Ingreso Solidario	28
Cuentas de ahorro simplificadas	28
¿Quiénes necesitan más apoyo?	30
Puntos de retiro de efectivo (ej. SuperGIROS, baloto)	30
Conclusión	32
Cuentas de ahorro simplificadas	33
Uso de las de billeteras digitales	33
Oportunidades de expansión de las plataformas de pago digitales	35
Conclusión	36
Frecuencia de pagos	37
La frecuencia en los pagos de Ingreso Solidario	37
Retrasos en los pagos: algunos sentimientos de los participantes	38
Herramientas de apoyo	39
Preferencias en las frecuencias de pagos	39
Conclusión	41
Principales aprendizajes	42
Referencias bibliográficas	43
Anexos	45
A.1 Consentimiento informado a beneficiarios	45
A.2 Cuestionario grupos focales	46

Estudio cualitativo sobre Ingreso Solidario: perspectivas de los usuarios frente a la implementación del programa y sus modalidades de pago¹

Reporte cualitativo

Juan F. García Karen Moreno María F. Agudelo Nicolás Romero

Resumen

El presente estudio cualitativo explora las experiencias de usuarios de Ingreso Solidario en zonas urbanas, rurales y rurales dispersas con el objetivo de: (i) ampliar la comprensión acerca de la implementación de este programa e (ii) identificar los puntos de satisfacción y barreras sobre las modalidades de pago, especialmente a través de billeteras móviles. La información fue recolectada por medio de la técnica de grupos focales, los cuales permitieron obtener descripciones amplias, por medio de testimonios e interacciones de beneficiarios de distintos grupos etarios alrededor del programa. Los testimonios recolectados permitieron entender que: (i) las transferencias dadas por el Ingreso Solidario fueron un soporte importante para cubrir necesidades urgentes de los hogares; (ii) las redes comunitarias de vecinos, amigos y familiares desempeñaron un rol importante transmitiendo la información acerca de programa y la forma de retiro a las personas con menores habilidades tecnológicas, en especial a los adultos mayores que recibían las transferencias por billeteras móviles; (iii) el bajo desarrollo de la infraestructura bancaria en algunas zonas significa mayores dificultades para la adopción de las billeteras móviles; (iii) en un contexto en donde las habilidades tecnológicas y el desarrollo de la infraestructura bancaria no es homogéneo entre los beneficiarios de Ingreso Solidario, la combinación entre billeteras digitales y depósitos a través de puntos de pago supone un mecanismo efectivo para incluir a personas en distintos contextos.

Palabras claves: transferencias no condicionadas, Ingreso Solidario, estudios cualitativos, billeteras digitales, COVID-19.

¹ Este estudio fue financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo por medio del ESW RG-E1782. Los autores agradecen al personal del Departamento Nacional de Planeación y de Prosperidad Social y a los investigadores del Banco por sus comentarios durante el diseño del estudio y la elaboración del presente documento. En particular los autores agradecen a Pablo Ibararán, Diego Vera, Bridget Hoffmann, Camilo Pecha, Marco Stampini, Jorge Gallego y Santiago León. Los autores agradecen adicionalmente a todos los participantes que con sus testimonios contribuyeron a la construcción de este reporte. Luisa Cubillos proporcionó un valioso soporte en la revisión del documento. Las opiniones expresadas en este documento son responsabilidades los autores y no reflejan la posición oficial del Banco Interamericano de Desarrollo y el Departamento Nacional de Planeación de Colombia.

Abreviaciones y acrónimos

BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CATS	Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado
DANE	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
DNP	Departamento Nacional de Planeación
IVA	Impuesto al Valor Agregado
MinTIC Colombia	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia
SISBEN	Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales

- **Introducción**

Ingreso Solidario es una transferencia monetaria no condicionada implementada desde el 2020 por el gobierno de Colombia para atender las necesidades de los hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica generada por la crisis del COVID-19². El presente estudio cualitativo busca contribuir a la discusión sobre el contexto, las barreras de acceso y los puntos de satisfacción alrededor de las transferencias de Ingreso Solidario, en especial aquellas relacionadas con el uso de billeteras móviles. A partir de estos resultados se espera sumar a la evidencia experimental sobre este programa, en particular a la evaluación de impacto de corto plazo³.

Las cuarentenas, las restricciones a la movilidad y, en general, la pausa en distintas actividades económicas fueron algunas de las medidas adoptadas por el gobierno colombiano para reducir la propagación del COVID-19, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica declarado por el Gobierno a través del Decreto 417 del 17 de marzo de 2020. Distintos estudios han documentado los efectos de la pandemia en los hogares. Entre ellos se encuentra la encuesta RECOVR⁴ realizado por Innovations for Poverty Action. La cual generó evidencia sobre los efectos en la salud mental, la protección social, la violencia intrafamiliar, entre otros durante la crisis sanitaria. A modo de resumen, los resultados⁵ describen el deterioro de las condiciones de vida en los hogares a causa de este virus y las consecuentes restricciones impuestas por las autoridades. Dichos hallazgos también evidenciaron que: (i) aquellas personas de estratos socioeconómicos bajos (estrato 1) y los adultos presentaron mayores probabilidades de reducir las proporciones de comida la semana anterior de la encuesta; (ii) los trabajadores informales respondieron no haber trabajado en mayor proporción durante los tres momentos de recolección de la encuesta. Lo anterior subraya que las poblaciones más vulnerables se vieron especialmente afectadas por las pandemias y algunas de las restricciones impuestas.

En respuesta a esta situación, el gobierno colombiano implementó distintas estrategias para procurar el bienestar de los hogares durante esta crisis, entre ellas se encuentran las transferencias monetarias no condicionadas como Ingreso Solidario o Compensación del IVA. En el caso de Ingreso Solidario según lo establecido en el Decreto Legislativo 518 del 4 de abril de 2020, las transferencias ofrecidas por el programa están dirigidas a personas y hogares en condición de pobreza y vulnerabilidad que “antes del brote de la pandemia, no recibían ningún apoyo monetario de parte del gobierno”⁶. Los beneficiarios fueron seleccionados a través de la información registrada en el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales (SISBEN IV)⁷.

² Decreto Legislativo 518 del 4 de abril de 2020.

³ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261>. El objetivo de la evaluación era estimar los efectos del programa en el corto plazo frente a la crisis del COVID-19. Para ello se realizó un diseño de regresión discontinua, este permitió comparar los hogares elegibles y no elegibles alrededor de puntos de corte en la clasificación de los hogares en el Sisbén IV.

⁴ RECOVR es una abreviatura del estudio Respuestas Efectivas contra el COVID-19.

⁵ Innovations for Poverty Action. (2020). *RECOVR Hallazgos Principales*. Marzo de 2021: https://www.poverty-action.org/sites/default/files/publications/RECOVR-Hallazgos-Principales-Nota-de-Politica-Publica-2021_03.26.pdf

⁶ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. <https://doi.org/10.18235/0003261>.

⁷ Prosperidad Social. «Ingreso Solidario». Consultado el 26 de marzo de 2022. <https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/>.

Desde abril de 2020. Bajo este diseño, las transferencias tenían un monto de \$160.000 por hogar, las cuales se esperaba que fueran desembolsadas de forma mensual⁸, donde se esperaba una extensión total de tres meses. Posteriormente, a través de distintas regulaciones se ha logrado darle continuidad al programa y ampliar el número de beneficiarios, de tres a cuatro millones de personas de acuerdo con información actualizada de SISBÉN IV⁹. En el año 2022, los pagos se modificaron para generar desembolsos diferenciados por el tamaño de los hogares y los grupos del SISBEN cada dos meses¹⁰.

En este contexto, el gobierno colombiano se enfrentó al reto de hacer un rápido despliegue del programa que al mismo tiempo permitiera el cumplimiento de las restricciones de movilidad. Una respuesta a estas demandas fue la promoción e inclusión de cuentas de ahorros simplificadas con aplicaciones móviles (por ejemplo, Nequi o Daviplata¹¹) como uno de los mecanismos para realizar las transferencias¹². Estos productos tienen como fin facilitar el acceso de más personas al sistema financiero, dado que la creación de las cuentas se puede realizar desde dispositivos móviles y no tienen cuota de manejo asociada¹³. Si bien esta era una de las prioridades en términos de la implementación del programa, otros medios de pago también fueron adoptados como transferencias a puntos físicos de giros (por ejemplo, Supergiros, Efecty) y transferencias a cuentas de ahorros convencionales.

En este sentido, la evaluación de corto plazo de Ingreso Solidario, realizada por un grupo de investigadores del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y cuyos resultados están consignados en la Nota Técnica (N° IDB-TN-2162) publicada en el año 2021¹⁴, evidenció que recibir la transferencia incrementó en 14 puntos porcentuales la probabilidad de que algún miembro del hogar haya abierto una cuenta bancaria nueva durante 2020, respecto a los hogares no elegibles¹⁵. Otros aprendizajes de la evaluación sugieren que las transferencias permitieron mantener un nivel básico de ingresos entre los hogares, aumentaron el gasto en educación relacionado a la compra de material escolar¹⁶ e incrementaron la probabilidad de abrir una cuenta bancaria. No se encontraron efectos significativos en el gasto de alimentos, variables relacionadas con la violencia

⁸Prosperidad Social. «Gobierno nacional entrega Ingreso Solidario a los hogares vulnerables», 8 de abril de 2020. <https://prosperidadsocial.gov.co/Noticias/gobierno-nacional-entrega-ingreso-solidario-a-los-hogares-vulnerables-afectados-por-la-emergencia/>.

⁹ Prosperidad Social. «Ingreso Solidario». Accedido el 26 de marzo de 2022. <https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/>.

¹⁰ DNP. «Ingreso Solidario se fortalece: cambian montos, cobertura y periodicidad de los pagos», 22 de febrero de 2022. <https://www.dnp.gov.co/Paginas/Ingreso-Solidario-se-fortalece-cambian-montos-cobertura-y-periodicidad-de-los-pagos.aspx>.

¹¹ Para encontrar más información sobre estas aplicaciones se puede consultar las siguientes páginas: (i) <https://daviplata.com/>; (ii) <https://www.nequi.com.co/>

¹²Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. https://doi.org/10.18235/0003261_8-41.

¹³«Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS) | Asobancaria.» 2020. Yo Decido Mi Banco. 2020. <https://www.yodecidomibanco.com/content/cuenta-de-ahorro-de-tr%C3%A1mite-simplificado-cats>.

¹⁴ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261>. El objetivo de la evaluación era estimar los efectos del programa en el corto plazo frente a la crisis del COVID-19. Para ello se realizó un diseño de regresión discontinua, este permitió comparar los hogares elegibles y no elegibles alrededor de puntos de corte en la clasificación de los hogares en el Sisbén IV.

¹⁵Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. https://doi.org/10.18235/0003261_4.

¹⁶ Los resultados en educación de la evaluación de corto plazo de Ingreso Solidario son ahondados en la sección 3.3. El uso de Ingreso Solidario en los hogares.

doméstica, otras medidas de salud mental. De igual manera la evaluación encontró que estos pagos a los hogares no desincentivaron la participación en el mercado laboral¹⁷.

En particular, al respecto del tema de inclusión financiera, los investigadores sugieren que las diferencias de ingresos entre los beneficiarios se traducen en barreras al acceso oportuno a los recursos¹⁸, es decir que aquellos con menores ingresos tendrían mayores probabilidades de presentar dificultades para acceder a los pagos. En este sentido, la nota técnica menciona que el “16% de los hogares que sí recibieron los recursos reportaron haber experimentado retrasos en la recepción de las transferencias y 7,5% reportaron tener problemas con el retiro de las transferencias ya sea de manera presencial o mediante las redes de cajeros automáticos o corresponsales bancarios”¹⁹. Frente a estas situaciones, entre otras, descritas en la evaluación de corto plazo, los autores mencionan que “futuros estudios al respecto pueden entregar evidencia valiosa para la mejora en la entrega de los recursos del programa”²⁰.

A diferencia de la evaluación de corto plazo, el presente es un estudio cualitativo profundiza en las experiencias de los usuarios del programa. A través de grupos focales en distintas zonas del país (rurales, rurales dispersas y urbanas) se compararon las experiencias de hombres y mujeres de distintas edades. El objetivo de este diseño consistía en obtener testimonios que reflejaran perspectivas distintas sobre el mismo programa, y a partir del contraste de casos obtener información diversa y rica en detalles que generará distintas formas de aproximarse a cada uno de los temas planteados.

Por último, conviene mencionar que el trabajo de campo se desarrolló entre febrero y marzo de 2022, por lo cual la evidencia recolectada responde al modelo inicial de Ingreso Solidario, donde los pagos estaban diseñados para ser efectuados de forma mensual por un monto de \$160.000 por hogar.

- **Diseño metodológico**

El presente es un estudio cualitativo que recolectó información a través de grupos focales. Este método permitió explorar cada uno de los temas de investigación a profundidad, por medio del contraste de las experiencias y las interacciones entre los participantes alrededor de Ingreso Solidario. Adicionalmente, esta herramienta de recolección de información fue escogida por el potencial que tiene para la identificación rápida de categorías de análisis²¹, así como la oportunidad

¹⁷Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. <https://doi.org/10.18235/0003261>, 3-5.

¹⁸Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. <https://doi.org/10.18235/0003261>, 47.

¹⁹Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. <https://doi.org/10.18235/0003261>, 47.

²⁰Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. <https://doi.org/10.18235/0003261>, 47.

²¹Michaela Coenen et al., “Individual Interviews and Focus Groups in Patients with Rheumatoid Arthritis: A Comparison of Two Qualitative Methods,” *Quality of Life Research* 21, no. 2 (2012): 359–370, <https://doi.org/10.1007/s11136-011-9943-2>.

que ofrece para recopilar datos sobre las interacciones de las personas a lo largo de los distintos contenidos de interés para el estudio²².

Con el objetivo de contrastar experiencias de zonas urbanas, rurales y rurales dispersas, durante el trabajo de campo se realizaron dos grupos focales en Bogotá, dos adicionales en municipios intermedios, y, finalmente dos en cascos urbanos de municipios rurales dispersos. Los cuales se distribuyeron de la siguiente manera:

Tabla 1: Distribución municipios del estudio²³

Departamento/ Ciudad	Municipio/ Localidad	Clasificación
Bogotá	Ciudad Bolívar	Urbano
	Bosa	Urbano
Cundinamarca	Zipacón	Intermedio
	Beltrán	Rural disperso
Chocó	Unión Panamericana (Las Ánimas)	Intermedio
	Medio Atrato (Beté)	Rural disperso
Total	6	

Fuente: realización propia.

Las localidades en Bogotá fueron seleccionadas por su alta concentración de usuarios de Ingreso Solidario²⁴. Mientras que para el resto de municipios, a través de la variable de penetración municipal de internet fijo dada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia (MinTIC), para el año 2021, se priorizaron municipios con un alto número de beneficiarios y que, de igual manera, presentaran altos problemas de conectividad. Una vez realizada esta identificación, los municipios puntuales fueron seleccionados en respuesta al alcance logístico del proyecto.

En cada grupo focal participaron alrededor de ocho personas²⁵. Como se mencionó previamente, estas conversaciones se desarrollaron con un número semejante de participantes, de acuerdo con la edad y el sexo entre los asistentes. Puntualmente, a los grupos focales asistieron 11 personas en

²²Greg Guest et al., "Comparing Focus Groups and Individual Interviews: Findings from a Randomized Study," *International Journal of Social Research Methodology* 20, no. 6 (2017): 693–708, <https://doi.org/10.1080/13645579.2017.1281601>.

²³ Esta propuesta técnica fue socializada y retroalimentada con delegados del Departamento Nacional de Planeación (DNP) e investigadores del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). A partir de estas presentaciones se definieron los términos de referencia del proyecto y tiempos importantes para la entrega de resultados.

²⁴ Información facilitada por el DNP donde se identificaba número de beneficiarios por municipio para septiembre de 2021. Para el caso de Bogotá, inicialmente se esperaba realizar un grupo focal en la localidad del Sumapaz, en vista de la oportunidad de contraste que ofrecía frente a las zonas urbanas de la capital del país. Sin embargo, por problemas logísticos al momento de contactar estos pobladores, se cambió esta ubicación por Bosa.

²⁵ Los datos de contacto de los beneficiarios de Ingreso Solidario fueron suministrados por el gobierno (DPS).

el rango de edad de 29 años o menos, 18 entre 30 y 50 años y 15 entre 50 años o más. Asimismo, se garantizó una participación similar de acuerdo al modo de pago de las transferencias. De tal manera que asistieron 24 y 20 personas que recibían el subsidio a través de puntos de pago y transferencias bancarias respectivamente. Estas diferencias permitieron obtener heterogeneidad en las narraciones recopiladas, así como puntos de comparación para aproximarse a las brechas digitales alrededor del programa. En resumen, la siguiente tabla muestra la distribución de los participantes:

Tabla 2: Distribución de las audiencias²⁶

Municipio/Ciudad	# participantes	Mujeres	Hombres	Fechas
Bogotá (Bosa)	8	5	3	17 de febrero
Bogotá (Ciudad Bolívar)	6	4	2	22 de marzo
Zipacón	6	4	2	22 de febrero
Beltrán	7	4	3	24 de febrero
Unión Panamericana (Las Ánimas)	9	3	6	8 de marzo
Medio Atrato (Beté)	8	2	6	10 de marzo
Total	44	22	22	

Fuente: realización propia.

El tamaño de la muestra presentada se ajusta a recomendaciones de expertos en investigación cualitativa. Los cuales señalan que entre 20 a 80 casos (sujetos de investigación) son suficientes para obtener temas relevantes por categoría y lograr maniobrar la complejidad del proceso de análisis²⁷.

Por otra parte, estas actividades de investigación se desarrollaron de forma presencial en cada uno de los municipios seleccionados. Lo anterior permitió generar confianza y seguridad en los asistentes, así como aprendizajes provenientes de las interacciones constantes por cuenta del ambiente de participación que se generó durante los grupos focales. Las fechas se encuentran en la tabla 2.

Para garantizar la participación consciente, voluntaria e informada se desarrolló un consentimiento (Anexo 1). El cual fue leído a los asistentes antes de iniciar las actividades de investigación. Una vez aceptado, la información recolectada era anonimizada y los recursos de audio encriptados en servidores seguros. Los grupos focales duraron alrededor de 2 horas.

²⁶ Durante el proceso de agendamiento se buscó garantizar la división entre jóvenes y adultos. Las bases de datos compartidas por el DPS y DPN contenían la edad de los participantes. No se incluye la información exacta en torno a la edad de los participantes ya que durante el agendamiento se notó un desfase entre su edad actual y la edad contenida en las bases de datos.

²⁷ Judith Green and Nicki Thorogood, "Qualitative Methods for Health Research," Sage, 2004, Nicky Britten, "Qualitative Interviews in Medical Research," British Medical Journal 311, no. 6999 (1995): 251–3, Stanley Thomson, "Sample Size and Grounded Theory," Joaag 5, no. 1 (2010): 45–52, http://www.joaag.com/uploads/5_1_Research_Note_1_Thomson.pdf.

En respuesta a los objetivos y motivaciones del estudio, representantes del Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), junto con el equipo de investigación de IPA, priorizaron los siguientes temas para ser incluidos en las guías de grupo focal (el instrumento de investigación donde están las preguntas puntuales está en el anexo A2):

1. Impacto de Ingreso Solidario: Este tema permitió entender los principales momentos que atravesaron los hogares desde su situación previa a la pandemia, hasta la actual, en relación a sus percepciones sobre el bienestar y el efecto de las transferencias del Ingreso Solidario.
2. Preferencias en las formas de pago: Este tema permitió explorar los puntos de satisfacción y problemas alrededor de (i) las transferencias a cuentas bancarias simplificadas; y (ii) los puntos físicos de giros (por ejemplo, SuperGiros). En este punto se buscó profundizar sobre la forma en la que los participantes aprendieron a recibir los pagos.
3. Uso de plataformas digitales de pago: Este tema permitió aproximarse a los puntos claves en torno al uso de estas plataformas. En donde se hizo énfasis en entender las motivaciones detrás del uso de billeteras móviles.
4. Frecuencia de pagos: Este tema permitió abordar experiencias alrededor de la periodicidad de las transferencias. Así como de los mecanismos a través de los cuales los beneficiarios se informan sobre estos pagos.
5. Conclusiones y recomendaciones²⁸ Este tema permitió identificar los problemas del programa Ingreso Solidario y algunas sugerencias derivadas de las percepciones de los participantes.

Tal como se puede apreciar en estos numerales, el primer apartado explora el contexto del programa; mientras que los siguientes profundizan en la experiencia de los usuarios sobre los puntos de satisfacción y barreras alrededor de las transferencias. Las secciones que se presentan más adelante describen los principales hallazgos del cuestionario.

Para garantizar la calidad en el instrumento de investigación, así como el funcionamiento de la logística durante el trabajo de campo en todos los municipios, se desarrolló un grupo focal piloto el 16 de diciembre en Bogotá, en modalidad presencial. Al grupo focal asistieron 9 personas, donde la discusión se desarrolló con un número similar de participantes por sexo y grupo etario. En concreto, las personas que asistieron se distribuyeron de la siguiente manera: tres hombres y tres mujeres de avanzada edad, y una mujer y dos hombres jóvenes. El piloto permitió identificar recomendaciones puntuales para refinar el instrumento y entrenar al equipo de investigadores cualitativos.

El procesamiento de los grupos focales atravesó varias fases. En un principio, el audio de los grupos focales fue transcrito a través del software Nvivo transcription. Luego, estos recursos alimentaron la construcción de notas de campo (una por actividad de investigación), las cuales hacían una reconstrucción robusta de las discusiones presentes en los grupos focales, al mismo tiempo que se incluían elementos de contexto o emergentes identificados por los investigadores. Con este insumo,

²⁸ En el cuestionario estas secciones aparecen como *obstáculos para acceder a las transferencias y cierre grupo focal*.

más adelante, a través de una matriz de codificación se construyó un árbol de temas el cual presentaba las categorías principales identificadas para cada una de las secciones y preguntas del cuestionario. Una vez la información había sido sistematizada se identificaron puntos de convergencia y diferencias entre el material recopilado, y con base en esto se desarrollaron descripciones robustas que identificaran distintas perspectivas alrededor de cada uno de los puntos del estudio. Para orientar el análisis se identificaron diferencias entre las zonas rurales y urbanas, y entre jóvenes y adultos mayores.

Ahora bien, en medida que varios de los hallazgos hacen referencia a la preferencia de la modalidad de pago, la siguiente tabla resume las dos modalidades de interés del estudio²⁹:

Tabla 3: conceptos clave

Cuentas de ahorro simplificado ³⁰	Puntos de pago en punto físico ³¹
<p>Cuenta de ahorro gratuita, sin cuota de manejo o costos por transacciones asociados. La creación de la cuenta se puede realizar desde un dispositivo móvil, normalmente a través de una billetera digital. La cual es un instrumento bancario digital que funciona, principalmente, a través de los teléfonos móviles, en las billeteras de los usuarios no necesariamente están asociados a una cuenta o tarjeta bancaria.</p>	<p>En esta categoría incluimos aquellas empresas asignadas por el gobierno colombiano para entregar dinero en efectivo a los beneficiarios de Ingreso Solidario. A diferencia de las cuentas de ahorro simplificadas, las personas que esperaban acceder a las transferencias debían acercarse a una de las sucursales de estas empresas. Donde, normalmente, solo con la cédula, las personas podían retirar los \$160.000. Conviene señalar que estas empresas normalmente se dedican a ofrecer giros postales, pagos y recaudo de dinero³². Dentro del estudio las más mencionadas fueron Efecty y SuperGiros.</p>

Como medida de triangulación, los aprendizajes del presente estudio cualitativo fueron contrastados, principalmente, con los resultados de la encuesta RECOVR, la evaluación de corto plazo de Ingreso Solidario y, en menor medida, otras fuentes secundarias.

Por último, en términos de formato, los apartados incluyen dos tipos de recuadros que acompañan el texto: (i) unos de color azul donde se describe, de manera específica, las diferencias entre los grupos del estudio (urbano/rural; jóvenes/adultos)³³; (ii) otros de color blanco en donde se destacan casos, identificados durante el trabajo de campo, que enriquecen la comprensión de los asuntos abordado. Adicionalmente, los principales hallazgos de las secciones están señalados en cursiva.

²⁹ Ingreso Solidario también realizó transferencias a cuentas bancarias convencionales, sin embargo, por cuenta del diseño del estudio, se priorizaron estas dos modalidades.

³⁰ Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS) | Asobancaria.” 2020. Yo Decido Mi Banco. 2020. <https://www.yodecidomibanco.com/content/cuenta-de-ahorro-de-tr%C3%A1mite-simplificado-cats>.

³¹ Cuenta de Ahorro de Trámite Simplificado (CATS) | Asobancaria.” 2020. Yo Decido Mi Banco. 2020. <https://www.yodecidomibanco.com/content/cuenta-de-ahorro-de-tr%C3%A1mite-simplificado-cats>.

³² Las funciones fueron tomadas siguiendo el ejemplo de Efecty, las cuales se encuentran en el siguiente enlace: <https://efecty.com.co/web/>

³³ En algunas ocasiones se incluyen hallazgos de solo uno de los grupos (o ninguno), según los hallazgos identificados en la sección específica.

Principales hallazgos

1. Un soporte en medio de la pandemia: un panorama alrededor del programa Ingreso Solidario

En esta sección se presentan momentos claves antes y durante la pandemia del COVID-19 que permiten aproximarse al efecto de las transferencias otorgadas por Ingreso Solidario. *Los resultados apuntan a que los subsidios ayudaron a suplir necesidades básicas de los hogares, principalmente aquellas relacionadas con la compra de alimentos. Sin este apoyo la situación de muchos de los participantes habría sido aún más crítica.* Las percepciones sobre el programa son positivas en su totalidad. Solo se generaron preocupaciones por el monto del programa, en relación con el alza reciente en los costos de vida.

1.1. Impacto del COVID -19

- **La vida antes del COVID -19**

Los testimonios recolectados permitieron entender que, en términos generales, *los beneficiarios manifestaron que previo a la llegada del COVID -19 sus hogares contaban con una mejor situación económica.* Distintos relatos coinciden en que esto respondía a mayores oportunidades de generar ingresos y menores costos de vida. En esta dirección, una joven en el Medio Atrato comentó:

“Antes de que [el] COVID -19 llegara las cosas eran mucho mejor porque la mayoría de los ciudadanos no se quejaban tanto porque tenían un empleo, una buena alimentación, una buena vida sana, una libertad y las cosas les alcanzaba para [mucho más]”.

En este mismo grupo focal, otros participantes mencionaron que antes de la pandemia ellos lograban conseguir el sustento del hogar y cubrir las necesidades básicas. En Zipacón, dos personas mayores afirmaron que antes de la emergencia sanitaria, ellos tenían acceso a empleos estables o tenían la posibilidad de salir a “rebuscarse” el dinero. En palabras de uno de ellos: “Pues antes de la pandemia había buena actividad económica, [yo] trabajaba de seguridad, [...] el trabajo era constante, [...] y [había] mucho empleo”. Él cerró su intervención con una reflexión sobre el costo de vida: “Pero, la inflación era alta, pero llevadera, o sea, se podía manejar”. En respaldo a esta afirmación, una mujer en Beltrán enfatizó que durante la cuarentena y la pandemia, las personas se enfrentaron a un incremento de precios. Según sus vivencias: “Ya en pandemia [...] todo es distinto, porque el trabajo está muy despacio [...] Está todo muy caro”.

Péndulo en la búsqueda de oportunidades

En Beltrán, algunos jóvenes se desplazaron a otras ciudades en busca de mejores oportunidades, antes e incluso durante de la pandemia. Pero, se vieron obligados a retornar al municipio por el COVID-19. Un joven afirmó:

“Anterior a la pandemia, en el caso mío, yo trabajaba también en la ciudad, pero se mantenía más allá que acá en el pueblo. Pero, debido a que llegó la pandemia nos restringieron todo (...). Me vine para acá y salí también beneficiado con el Ingreso Solidario”.

En varias ocasiones, se identificaron casos donde quienes trabajaban de forma informal relataron que acceder a fuentes de ingresos era más sencillo, dado que era más factible encontrar dónde o en qué trabajar. Un ejemplo que representa lo anterior es el de un joven pescador en el Medio Atrato (Beté) quien mencionó: “Antes [de la pandemia] trabajaba uno y ahí se levantaba uno para la comida”. Este testimonio es consistente con los hallazgos de una nota de política pública realizada por RECOVR³⁴. De acuerdo con esta, en las etapas iniciales de la pandemia los trabajadores informales tenían menores oportunidades de trabajar, pues las actividades que suelen ejercer no son esenciales y cuentan con poca capacidad para adaptarse al teletrabajo.

En contraste, en Unión Panamericana los asistentes del grupo focal coincidieron que el municipio estaba atravesando por dificultades económicas antes del COVID-19. Varios señalaron que las regulaciones del gobierno sobre la minería habían afectado los ingresos de las personas, dado que la economía del pueblo giraba en torno a esta actividad. Según el testimonio de uno de los asistentes: “Antes la situación estaba muy dura, después de la pandemia siguió casi por igual [...]”.

- **El efecto de la pandemia en los hogares**

Bajo este contexto, *las narraciones de los participantes permitieron entender que el COVID -19 tuvo un impacto en aspectos económicos y emocionales en los hogares.*

- Efecto económico

Al escuchar sus experiencias, se evidenció que las medidas tomadas por el gobierno nacional para contener la expansión del virus afectaron los ingresos de las familias. Puntualmente, los beneficiarios señalaron que las restricciones a la movilidad y el cierre de empresas y establecimientos fueron un impedimento a la hora de trabajar.

Lo anterior ha sido documentado ampliamente por organizaciones internacionales³⁵. Durante el grupo focal en Bosa, los participantes generaron un consenso sobre el hecho de que, en palabras de uno de ellos, las personas habían sido “fuertemente golpeadas” por el COVID-19. En algunas narraciones recopiladas se reflejó la disminución rápida de ingresos en los hogares. Dado que, al no poder trabajar diariamente, la entrada de dinero disminuyó. En concordancia con los relatos de los beneficiarios, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) reportó que 2.4 millones de colombianos perdieron su empleo durante 2020³⁶.

Algunos participantes que trabajaban en empresas o negocios manifestaron preocupaciones por los recortes de personal o despidos en sus lugares de empleo. En Medio Atrato (Beté) varios

³⁴ Becerra, Oscar, Margarita Cabra, Nicolás Romero, y Camilo Pecha. “Mercado Laboral En La Crisis Del COVID-19. Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVR).”, 2021. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_EMPLEO_09_04_21_v4.pdf.

³⁵ Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)/Organización Internacional del Trabajo (OIT), “El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)”, Coyuntura Laboral en América Latina y el Caribe, N° 22 (LC/TS.2020/46), Santiago, 2020.

³⁶ Becerra, Oscar, Margarita Cabra, Nicolás Romero, y Camilo Pecha. “Mercado Laboral En La Crisis Del COVID-19. Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVR).”, 2021. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_EMPLEO_09_04_21_v4.pdf.

participantes contaron la forma en la que perdieron sus empleos. Mientras que, en Beltrán, un joven relató sus problemas luego del inicio de la pandemia:

“La crisis económica fue dura, no había trabajo y si lo había, terminaban contrato. En ese entonces yo me fui a trabajar a Manizales, duré 10 días trabajando porque tuvieron que suspender la obra. Por lo mismo, no se podía trabajar porque tocaba hacer un protocolo de bioseguridad”.

En el caso de los participantes con negocios propios, las afectaciones económicas generadas por el COVID-19 no fueron la excepción. Según sus testimonios, las restricciones a los establecimientos comerciales y la disminución en la actividad económica los forzó a cerrar sus negocios de manera temporal o definitiva. En esta línea, la evaluación de corto plazo del programa³⁷ encontró que para el mes de junio de 2020, el 38% de los hogares de la muestra presentaban una disminución de sus ingresos mensuales per cápita frente al mes de febrero del mismo año. En particular la pandemia llevó a que el 35% de los negocios familiares cerraran y el 25% de los miembros del hogar perdieran su empleo³⁸.

Historias como estas fueron documentadas en Zipacón, Bosa y Ciudad Bolívar. En este último, una joven comerciante afirmó que durante la cuarentena tuvo que cerrar su negocio temporalmente. En ciertas ocasiones, ella intentó vender la mercancía a puerta cerrada para obtener el sustento de su hogar, pero el control de la policía al comercio impidió que vendiera los artículos. De acuerdo con su testimonio:

“[...] llegó la pandemia, el negocio cerrado total, como no eran artículos de primera necesidad, cerrado. Por ahí por la puerta vendíamos cositas, pero la policía, mejor dicho, no porque nos cogían y nos montaban, nos echaban, bueno una perseguidera, ahí hacíamos pa’ el sustento pa’ eso”.

Una mujer de avanzada edad compartió que se vio forzada a empezar a reciclar, dado que no podía vender las prendas de vestir que comerciaba antes de la pandemia en mercados informales. Según su relato, renunció a la inversión que había realizado en las carretas (en donde vendía sus productos) y se dedicó al reciclaje, en sus palabras:

“Vivimos, mejor dicho, tuvimos que estar encerrados porque no podía uno salir, no podía trabajar uno. Y a raíz de la pandemia qué nos tocó ponernos a hacer, a reciclar. A raíz de eso, pues nunca había, nunca me ha tocado reciclar, los vecinos de nosotros, ellos fueron, nos llevaron mercadito”.

Durante el trabajo de campo se identificaron casos de personas que trabajaban como independientes en servicios de belleza y estética. Ellos se vieron fuertemente afectados por las medidas de distanciamiento y el temor al contagio. Una joven manicurista relató que durante las

³⁷ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261>.

³⁸ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank, mayo de 2021. https://doi.org/10.18235/0003261_13-14.

cuarentenas, el cierre del comercio fue inevitable, por lo que obtener el sustento para su hogar era complicado pues no podía salir a trabajar:

“En ese tiempo uno no podía trabajar todos los días, el ingreso de dinero a la vivienda no era igual. Pues ese dinero llegó a cubrir las necesidades porque no entraba igual de plata, [yo] no podía trabajar uno todos los días”.

En ciudad Bolívar, un padre de familia que se dedica al oficio de tatuador mencionó que las restricciones a la movilidad y el miedo al contagio (tanto propio como de sus clientes) generó una disminución drástica en sus actividades, las cuales actualmente siguen en proceso de recuperación.

Con respecto a las personas que trabajaban en la zona rural, las dificultades también fueron notorias. En Medio Atrato (Beté) participaron varios campesinos en el grupo focal. Ellos mencionaron que tuvieron que suspender sus actividades de pesca y agricultura debido a las restricciones a la movilidad y el miedo a contagiarse en Quibdó. En consecuencia, la producción que habían realizado antes se perdió. En palabras de un adulto:

“Cuando llegó la pandemia, pues todo se dificultó porque fue por miedo de la pandemia. A uno le tocaba dejar allá la producción porque no podía desplazarse para la ciudad, porque como estaba todo está restringido”.

Según un campesino, adulto mayor que habita la zona rural en Zipacón, antes de la pandemia “si era bueno” salir a trabajar y a buscar un sustento. Con la llegada del COVID-19 todo empeoró, en sus palabras:

“Ya después de la pandemia eso sí fue terrible porque ni siquiera uno podía salir al pueblo a comprar nada [...] de ahí para acá ha sido difícil todavía para volver a retomar otra vez las cosas”.

Los relatos de los participantes sobre la pérdida de empleos y los cierres temporales o permanentes de establecimientos comerciales concuerdan con la nota de política pública de RECOVR³⁹. En esta se encontró que la cuarentena nacional produjo efectos heterogéneos entre los diferentes sectores del mercado laboral. En general, todos los sectores reportaron disminuciones en términos de empleo e ingresos, pero fue el sector del comercio el que registró mayores afectaciones. Mientras tanto, los trabajadores del sector agrícola gozaron de mayor estabilidad en cuanto a nivel de empleo. A pesar de eso, se debe resaltar que los trabajadores más educados se posicionaron de mejor manera para enfrentar los efectos negativos de la pandemia. En específico, las personas con educación superior presentaron una mayor probabilidad de mantener su trabajo. Sin embargo, los trabajadores con un nivel de estudio inferior al bachillerato reportaron mayores tasas de recuperación de trabajo frente a sus pares con educación secundaria. Estos hallazgos dan muestra de la complejidad de los efectos de la pandemia sobre el ambiente laboral de los colombianos.

- Componente emocional

En distintos momentos se observó en los participantes que el confinamiento y el distanciamiento social impactó en su estado emocional. En Zipacón, entre lágrimas, una mujer de avanzada edad

³⁹ Becerra, Oscar, Margarita Cabra, Nicolás Romero, y Camilo Pecha. “Mercado Laboral En La Crisis Del COVID-19. Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVR).” 2021. 3-6.

relató que durante la pandemia pasó mucha hambre y fue gracias a sus familiares que pudo sobrevivir el tiempo del confinamiento. Siguiendo su relato:

“Para mí también fue difícil porque yo cuidaba a mi nieto en Facatativá y pues yo permanecía más que todo allá. El jueves 19 de marzo yo tenía una cita aquí en el puesto de salud [de Zipacón]. Yo me quedaba ese fin de semana porque tenía que hacerle aseo a mi casa y todo eso. Entonces no, cuando, que no, que cerraron, que ya no se puede viajar, que no sé qué. Y me tocó quedarme acá y fue difícil. Difícil, sí [...] porque yo aguanté hambre [la participante rompe en llanto]”.

En Unión Panamericana un joven compartió que por la pandemia dejó de reunirse con sus amigos a jugar fútbol, de acuerdo con su testimonio, la poca interacción lo afectó emocionalmente: “Pues le afecta a uno lo emocional porque ya cuando usted no tiene vínculo con sus amigos y estaba jugando por ahí fútbol u otras cosas, pues eso le afecta a usted en lo emocional, entonces afectó mucho a la sociedad”.

Adicionalmente, los riesgos que implicaba la socialización generaba temores entre algunos participantes de reunirse con otras personas. En sus relatos mencionaron que luego del COVID-19 ha sido más complejo reunirse por cuenta de respetar los protocolos y las medidas de autocuidado. Una joven en Zipacón narró su experiencia sobre este asunto:

“Después de la pandemia es regular la situación porque uno ya no puede hacer lo mismo, el tema del protocolo, por el tema del virus ya no puede hacer lo mismo que hacía antes, compartir uno con la gente, ya uno tiene que estar más alejado de las personas”.

De forma consistente con estos testimonios, la nota de política pública de RECOVER⁴⁰, encontró que durante 2020, el 52% de los hogares colombianos presentaron deterioro en la salud mental, especialmente en los adultos. En particular, se observó mayor sintomatología en aquellos hogares que afrontaron pérdida de empleo, disminución de ingresos, o aumento en inseguridad alimentaria; afectando más a los hogares con mayor incidencia de pobreza. Lo anterior, se puede medir en el número de consultas a líneas territoriales de asistencia psicológica, las cuales incrementaron un 30% durante la pandemia por síntomas relacionados con la depresión, la ansiedad y la violencia intrafamiliar⁴¹.

1.2. ¿Cómo se enteraron los beneficiarios del programa?

En el desarrollo de los distintos grupos focales fue posible observar que, luego del lanzamiento de Ingreso Solidario como medida de emergencia frente a la crisis del COVID-19, *los beneficiarios conocieron sobre el programa y sus características mediante diversos canales de información.*

⁴⁰ Moya, Andrés, Juan Fernando Vargas, Margarita Cabra, Abraham Farfán, and Olga Romero. “¿Cómo Se Relaciona La Pandemia Del COVID-19 Con La Salud Mental de Los Colombianos? Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVER),” 2021. 3-5. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_SALUD%20MENTAL_22_04_21_V7.pdf.

⁴¹ MinSalud. “Más de 18 Mil Atenciones En Salud Mental En Opción 4 de Línea 192,” 2021. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>.

- **Televisión**

Por un lado, las noticias transmitidas por televisión fueron un medio de difusión importante para dar a conocer Ingreso Solidario, su funcionamiento y las fuentes oficiales de consulta alrededor de los subsidios⁴². El potencial de este medio de comunicación durante la pandemia lo describe con precisión un joven en el municipio de Beltran. Este participante comentó que a raíz de la necesidad de estar atento frente al avance del virus empezó a ver más televisión, y por esta práctica en un noticiero se enteró del programa. A esta experiencia se sumaron la de otros participantes jóvenes, quienes ratificaron haberse enterado por medio de la televisión, en palabras de uno de ellos:

“Bueno, yo me enteré después, debido a los anuncios del gobierno nacional, porque pues, cuando la pandemia quedamos en casa y nos quedó ver noticias, nos restringieron tantas cosas [...]. Entonces, de acuerdo a los anuncios que hacía el Gobierno Nacional, pues estaba atento a las noticias, pues estábamos sin trabajo ni nada, no había más que hacer en el momento. Luego, ya después de conocer el proceso nos metimos por Prosperidad Social o por Ingreso Solidario, que era la página para revisar si estábamos vinculados y desde el primer giro que dio el Gobierno yo salí favorecido”.

En Bogotá, dos participantes jóvenes afirmaron que en algunos noticieros se les decía a las personas como consultar si eran favorecidas, en palabras de una de ellas:

“Yo me enteré porque fue en el instante que anunciaron [en la televisión, precisamente en las noticias] que habían salido personas beneficiarias de este programa. Mostraron la página donde había que ingresar. Ingresé ahí y ahí me enteré que era beneficiaria, no por mensaje, sino por medio de la página”.

Este medio de comunicación también favoreció la difusión de información acerca del programa entre familiares y conocidos. En Unión Panamericana, un joven afirmó haber ingresado a la página de Prosperidad Social gracias a la recomendación de un familiar que había visto en televisión información sobre Ingreso Solidario. Luego de verificar su pertenencia al programa en la página oficial, procedió a validar la información en la Alcaldía del municipio. Puntualmente él afirmó:

Un mecanismo de información en las zonas más apartadas: el voz a voz

Un joven que vive en una zona rural apartada de Unión Panamericana mencionó que su comunidad se informa sobre el programa Ingreso por medio de la colaboración de los demás. De tal forma que si alguno va al casco urbano le cuenta al resto de habitantes rurales, en sus palabras:

“Mire, yo habito en la comunidad de Quiradó, una de las comunidades más lejanas que tiene el municipio. Difícil de llegar (...), allá la tecnología es demasiado mala, la señal tiene usted que salirse del pueblo o subirse a una loma para cogerla. Y, pues, (...) uno mantiene acá (en el casco urbano) y como yo trabajo como transportista, yo también les llevaba información”.

“Yo me enteré por medio de una hermana que vio en televisión, entonces ella me dijo que entrará en la página de Prosperidad Social y me inscribiera, entonces yo hice el proceso y después salí

⁴² Noticias Caracol. Paso a Paso: ¿Cómo Reclamar El Ingreso Solidario Sin Cuenta de Banco?, 2020. <https://www.youtube.com/watch?v=HLSrC43HDh0>.

beneficiario. Pero teníamos que validar la información aquí en la Alcaldía de Unión Panamericana. Entonces me dirigí, validé la información, esa información la mandaron a Bogotá [a] Prosperidad Social y me confirmaron que era beneficiario por medio de mensajes de texto. Y en ese momento, pues sentí un poquito de desconfianza de saber si era verídico”.

- **Autoridades locales**

Algunos testimonios señalaron que *las autoridades locales y municipales fueron una fuente de información importante, pues se encargaron de notificar a ciertas personas sobre el programa, sus características y los pasos a seguir.*

Un hombre mayor en Bosa aseguró que se enteró del programa gracias a los espacios de difusión y resolución de dudas que tenía la Alcaldía Local del lugar en donde vive. De acuerdo a su relato: “lo mío [enterarse de Ingreso Solidario] fue por medio de la Alcaldía, por una parte, otra parte fue por medio de mensaje de texto”.

En otro relato en Zipacón, un hombre de avanzada edad relató que fue gracias a una reunión convocada por la Junta de Acción Comunal donde vive su hija que conoció sobre Ingreso Solidario. En esa reunión le indicaron los pasos a seguir y los requisitos, en sus palabras:

“Estaba donde una hija y la Junta de Acción Comunal nos reunió y nos dijo: hay unas ayudas del Gobierno, vayan a Madrid y se afilian en el banco Davivienda, llevan su cédula, su dirección, su número de teléfono. Y de ahí para acá me quedé y ahí estoy con eso [Ingreso Solidario]”.

En Unión Panamericana, según distintos testimonios, la Alcaldía publicó en su página oficial de Facebook y en la sede física de la Alcaldía un listado con los nombres de quienes eran beneficiarios. Esta estrategia hizo que muchos beneficiarios, tanto jóvenes como adultos, conocieran el programa. Según un joven *animeño*⁴³:

“Era Facebook [en la página de la Alcaldía de Unión Panamericana]. Lo que pasa es que las personas se inscribieron por medio de la página de Ingreso Solidario, entonces cuando salieron beneficiadas, fueron notificadas por medio de Facebook. Entonces el listado salía y ahí uno miraba si era el beneficiario o no”.

En el casco urbano del Medio Atrato (Beté), algunos participantes mencionaron que se enteraron de Ingreso Solidario por medio de listas que publicaba la alcaldía. En palabras de uno de ellos:

“Pues yo me enteré que era beneficiario de Ingreso Solidario por medio de una lista. Llegó una lista y ahí estaban todos los beneficiarios, por ahí me enteré que era beneficiario. Esa lista llegó [...]. Yo llegué aquí al municipio. Yo estaba aquí y la lista ya andaba rodando por ahí [...] me miré y lógicamente lo conseguí ahí”.

⁴³ Gentilicio del municipio Unión Panamericana.

- **Redes sociales**

Desde otra perspectiva, *las redes sociales, según las experiencias documentadas, fueron importantes para dar a conocer Ingreso Solidario, principalmente a aquellos jóvenes con mayor experticia en el manejo de la tecnología, específicamente del celular.*

Al escuchar los relatos obtenidos en Ciudad Bolívar, una pareja de jóvenes beneficiarios afirmó haber entrado a Facebook y encontrar una presentación de la página de Prosperidad Social en la que explicaban el funcionamiento del programa y asuntos relacionados. Según comentó uno de ellos:

“Pues yo me enteré porque yo en Facebook vi la presentación que decía Ingreso solidario e inscribirse, y yo me inscribí y como a los tres meses me llegó el primer ingreso, descargué Daviplata y pues la verdad también me ayudó bastante”.

En Medio Atrato (Beté), una mujer joven que suele estar pendiente de sus redes sociales comentó que entró a revisar su cuenta de Facebook y vio varios comentarios relacionados con Ingreso Solidario. Luego de su primer acercamiento, recibió un mensaje de texto en el que le informaban pertenecer al programa:

“Yo no me di cuenta por medio de ninguna lista, simplemente entré al Facebook, miré comentarios sobre Ingreso Solidario y todas esas cosas. Ahí había una parte donde uno podía colocar su cédula y ahí salía si usted era beneficiario o no. Yo por miedo, yo no lo hice, pero siempre he dicho lo que es de uno, es de uno... cuando a los días me llega un mensaje dizque usted ha sido beneficiario, a los tres días, yo mantengo Daviplata, me llegan los \$160.000 a mi Daviplata”.

Sobre este asunto fue claro que las conexiones familiares y sociales jugaron un rol clave en la difusión de información y verificación de los adultos mayores. En Zipacón, una mujer mayor aseguró haberse enterado de Ingreso Solidario gracias a su sobrina. Fue ella quién le insistió en verificar en la página con el número de cédula y ayudó a acceder a la transferencia a través de Ahorro a la Mano⁴⁴. En sus palabras:

“Un día mi sobrina dijo: venga tía nos metemos a la página a ver si de pronto, quién sabe. Y sí, se metió a la página y si estaba, pero la plata estaba en [Ahorro a la Mano] pero eso fue un complique. Fuimos allá y nada, no sé qué si sé más. Yo sí le dije a mi sobrina: ay, eso no molestemos más y entonces dijo ella: no señora, aquí en la página dice que usted está beneficiada”.

En Unión Panamericana, un hombre de avanzada edad aseguró enterarse del programa gracias a la experiencia de su hija. Ella le revisó el celular y se dio cuenta que había un mensaje de notificación del programa:

⁴⁴ Es una cuenta de ahorros de Bancolombia, se puede crear y manejar desde un dispositivo móvil y no tiene cuota de manejo asociada. «Ahorro a la mano». s. f. Bancolombia. Accedido 21 de julio de 2022. <https://www.bancolombia.com/negocios/productos-financieros/ahorro-a-la-mano>.

“La verdad es que yo me sentí muy, muy contento y me di cuenta por lo que le llegó el mensaje a la señora mía y una hija que está embarazada también me dijo que por ahí había salido en un programa de Ingreso Solidario. Como yo no uso esos teléfonos de alta gama, me di cuenta por la esposa y por la hija. Ya me sentí muy contento, muy feliz porque a uno le sirve la plática en la casa pa’ muchas cositas”.

- **Mensajes de texto o WhatsApp**

Por último, otro de los medios de comunicación resaltados durante la recolección fueron los mensajes enviados por WhatsApp o directamente al teléfono. Dichos mensajes fueron una fuente de información valiosa, sin embargo, en algunos casos generaron desconfianza. Algunos casos fueron claves para entender esta situación.

En Unión Panamericana, las personas manifestaron confiar en los contenidos del mensaje dado que sabían del programa y otras personas les habían contado de la veracidad del mismo. Según un asistente del grupo focal:

“La verdad que no me asesoró nadie, ya había escuchado del programa y pues sentí confianza porque me llegó el mensaje y pues inmediatamente estuve verificando. Una sobrina también le había llegado el mensaje y confié plenamente”.

En los siguientes casos fue necesario un apoyo por parte de un tercero o información dada en televisión para generar confianza en los mensajes al celular.

Una mujer de avanzada edad aseguró sentir desconfianza con el mensaje de texto e incluso con las alocuciones presidenciales en las que se presentó el programa. En sus palabras:

“Pensé que eran mentiras, no lo vi como muy [...] Si se lo escuché al presidente, pero no le creí. Es la verdad. Después mi hija, me revisó el celular y me dijo mamá pues miremos y sí. Pero no, no le creí y no me arriesgué a retirarlas [las transferencias] inmediatamente”.

Una joven en Bosa mencionó que luego de enterarse del programa por televisión, recibió un mensaje de texto. Ella señaló que de no haber sido por la información previa de las noticias, no habría confiado:

“A mí no me dio desconfianza porque entré directamente a la página, pues ahí salía [...]. A los mensajes, pues si les tenía desconfianza [sobre todo] cuando llegaban [mensajes] para registrarme, para sacarme una cuenta y eso. Entonces si me generaba desconfianza, pero de resto en la página no, porque ahí estaban todos mis datos. Y pues que en esos días sí lo necesitaba más que ahora, pues estábamos en la pandemia, entonces sí fue una felicidad”.

Mientras que una joven beltranense afirmó sentir desconfianza frente al mensaje que recibió, pero como uno de sus vecinos le confirmó la veracidad del mismo, empezó a investigar más. Ella relató su experiencia:

“Pues yo muy poco veo noticias, soy sincera en esa parte. Entonces yo estaba en la casa normal, de un momento a otro me llegó un mensaje de texto diciéndome que había un incentivo de \$160.000. Pero la verdad, en pocas palabras yo, yo no creía en eso, porque es que ahorita, hoy en día existe mucho lo que es la estafa [...]. Entonces un vecino me comentó que sí, que sí era verdad, que él había escuchado en las noticias de que iban a generar Ingreso Solidario, o sea programas sociales”.

En un caso atípico, en la localidad de Ciudad Bolívar, una mujer adulta contó que el mensaje lo recibió a nombre de su entidad bancaria, pero esta comunicación no fue clara, por lo que en un principio pensó que el dinero provenía de su anterior trabajo. En sus palabras:

“Del Banco Caja Social me llegó el mensaje, pero yo pensaba que era de los jefes donde estaba trabajando que me consignaba. Hasta que ya mi esposo revisó y nos dimos cuenta que era de Ingreso Solidario”.

1.3. El uso de Ingreso Solidario en los hogares

Una vez las personas recibieron los pagos, los beneficiarios desarrollaron una serie de prácticas alrededor del dinero recibido en búsqueda del bienestar propio y de sus familias, las cuales son descritas a continuación:

- **¿Quiénes administran el dinero de Ingreso Solidario?**

Las experiencias en torno a la administración del dinero de Ingreso Solidario fueron diversas y variaron según la composición del hogar. En Bosa, las mujeres cabeza de hogar afirmaron que ellas eran quienes decidían sobre los gastos de los \$160.000. Una de ellas manifestó que conoce las necesidades más apremiantes por ser cubiertas, puntualmente afirmó:

Diferenciales entre las zonas rurales y urbanas:

En las zonas rurales los problemas de conectividad son más complejos, y en este sentido las redes comunitarias se convierten en un aspecto esencial para la difusión de información sobre el programa Ingreso Solidario.

Diferenciales entre los jóvenes y los adultos:

Los jóvenes tienen mayores facilidades de acceder a información a través de redes sociales o medios digitales, y en ese sentido pueden ser un puente de comunicación con las personas de avanzada edad de sus familias y comunidades.

“En mi caso lo administraba yo porque, pues yo sabía qué había pendiente, las prioridades que había en mi casa. O sea, uno como al estar al frente de toda la situación de la casa, pues uno sabe”.

En otros casos, las mujeres deciden por los gastos de sus parejas e hijos. En el Medio Atrato (Beté), dos adultos mencionaron que sus esposas deciden los gastos a realizar. En concreto afirmaron que, aunque son ellos los beneficiarios directos, la plata es un apoyo para toda la familia y las mujeres son quienes saben qué se necesita al interior de los hogares, por lo que ellas suelen decidir en qué se gasta el dinero. De acuerdo con una de estas experiencias:

“Decimos que somos los beneficiarios de Ingreso Solidario, pero en realidad eso es para el hombre y la mujer. Como dicen los compañeros [...] la plata me llega a mi pero yo le digo, me llegó el Ingreso Solidario y ella me dice mirá que falta esto aquí en la casa, hay que hacer esto”.

Al escuchar distintos relatos fue posible apreciar que lo anterior puede estar relacionado con el rol de ama de casa que algunas mujeres desempeñan en sus hogares. En específico, la nota de política pública de RECOVR⁴⁵ registró que en el 35% de los hogares colombianos los niños, niñas y adolescentes son cuidados por mujeres, mientras que sólo en el 1,9% de los hogares esta función es cubierta por los hombres.

Ahora bien, algunos relatos apuntaban a que dentro de algunos hogares las decisiones se toman a partir de un proceso de mediación con la pareja. Una mujer joven, casada comentó compartir la responsabilidad del gasto con su pareja. Siguiendo su experiencia:

“Es algo de los dos, pues el ingreso es igual para algo de nosotros, para el hogar. Entonces yo le pregunto: venga, qué nos hace falta. O sea, fuera de lo que es la alimentación, si necesitamos suplir algo más, si nos alcanza”.

En el caso de quienes no tienen pareja, ni hijos, los gastos a realizar son definidos por ellos mismos. Sin embargo, conviene aclarar que en distintas ocasiones este tipo de beneficiarios manifestó destinar el valor del subsidio a cubrir los gastos de sus hogares. En Medio Atrato (Beté), un joven resume esto con precisión:

“Bueno y ahora que ya va saliendo uno, yo diría que con el Ingreso pues nosotros ahí más o menos. Uno con \$160.000 los usa para comprar alimentos en la casa porque la verdad que hay muchas necesidades. [¿Su hogar por cuántas personas está compuesto?] Vivimos 8 personas [¿De ahí cuántas reciben Ingreso Solidario] [...] Claro, [todos se benefician del Ingreso] porque de ahí es que compro yo para el sustento de nosotros”.

De acuerdo estas formas de administrar de la transferencia quedan abierta la pregunta acerca del efecto de este tipo de programas según los modos de administración de las transferencias.

⁴⁵ Becerra, Oscar, Margarita Cabra, Nicolás Romero, y Camilo Pecha. “Mercado Laboral En La Crisis Del COVID-19. Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVR).”, 2021. 5-6.

Bajo este panorama, durante los grupos focales se preguntó a los participantes sobre recomendaciones para administrar de forma adecuada el dinero. Un aprendizaje general de estos diálogos tiene que ver con identificar las necesidades del hogar, priorizarlas y atender las más urgentes.

Los testimonios de los beneficiarios sugirieron formas de administrar el dinero. Según ellos se deben evaluar con antelación las necesidades básicas del hogar y priorizar aquellas asociadas a temas de alimentación y pago de servicios públicos. Para un joven en Unión Panamericana es importante realizar un presupuesto antes de recibir la transferencia, según su relato, de esta forma se evita realizar gastos innecesarios. En sus palabras:

“Priorizar qué es lo que se necesita, uno siempre tiene que primero proyectarse y debe tener claro en qué va a invertir el recurso cuando lo recibe, antes, no después que lo recibe, sino antes. Tiene que programarse bien para que el dinero le pueda alcanzar porque varias veces hacemos compra[s] innecesaria[s], es priorizar qué es lo que más necesita en el hogar y de esa forma gastar el dinero”.

En esta dirección, un adulto en Medio Atrato (Beté) sugirió que aquellas personas beneficiarias que son cabeza de hogar y tienen hijos deberían destinar el subsidio a suplir necesidades básicas del hogar. Sin embargo, señaló que aquellas personas que se dedican a actividades agropecuarias deberían invertir el dinero en insumos que les permitan mejorar su producción y obtener un sustento. De acuerdo con su narración:

“Si usted tiene hijos [...] entonces debe gastarlo en algo productivo, en el hogar. Si usted es un agricultor y por ejemplo tiene que limpiar unas matas de plátano para que sigan produciendo [...] Invertirlo en algo productivo para que [siga consiguiendo] el sustento”.

- **¿Cuáles eran los gastos más prioritarios por cubrir con el subsidio?**

De las experiencias recolectadas se identificó que *el dinero de Ingreso Solidario principalmente se destinó a cubrir necesidades apremiantes en los hogares como la alimentación, el pago de servicios públicos y gastos relacionados con salud y con el cuidado de los hijos*. Incluso cuando las restricciones a la movilidad y el comercio empezaron a flexibilizarse, los participantes señalaron que destinaban las transferencias a cubrir las necesidades mencionadas previamente.

En los casos de Bosa y Ciudad Bolívar, los participantes afirmaron que las compras realizadas con el dinero de Ingreso Solidario se centraron en alimentos que “rindieran” como granos y arroz. En palabras de un adulto mayor: “Lo más común es el arroz, la pasta, porque la papa ya está por las nubes, la sal, los huevos. El consumo a diario es el arroz, usted tiene arroz y huevitos batidos y con eso pasa”. Según una mujer joven que vive en la localidad de Bosa: “[En mi] caso era la alimentación, pues ya habían unos meses que había estado muy escaso. Uno compraba el diario, pues ahí sí pude hacer un gran mercado y para pagar recibos”. Al escuchar estos relatos, en Beltrán y Unión Panamericana los participantes resaltaron que los gastos en mercado y servicios públicos eran su prioridad.

La evaluación de corto plazo de Ingreso Solidario⁴⁶ evidenció que los hogares que perdieron sus ingresos y eran elegibles para el programa (es decir recibieron la transferencia) tuvieron significativamente mayor consumo de alimentos frente a los hogares no elegibles (no seleccionados para recibir el Ingreso Solidario)⁴⁷. Lo anterior, se identifica con claridad en los relatos de los participantes, quienes mencionaron que al recibir las transferencias lograron consumir más alimentos, luego de un periodo en el que únicamente podían comprar lo que iban a consumir en el día.

Ahora bien, en Beltrán ciertos participantes mencionaron que sus hogares gastan el dinero en el pago de servicios públicos, uno de ellos mencionó: “Mucho mejor con esta ayuda de Ingreso Solidario nos ha servido para sobrevivir [...], más que todo lo básico, alimentos, servicios públicos”.

En otros casos, se identificó que los hogares priorizaron el gasto de Ingreso Solidario en el bienestar de sus hijos. Una mujer joven mencionó que usaba el dinero para la comida y útiles escolares que sus hijos necesitan

“Para mí y para mi hogar ha sido [una] bendición, porque como dice mi esposo cada mes [...] esa alegría ir a retirar sus pesitos para invertirlo en comida para sus hijos y para darle de pronto lo necesario a ellos, de pronto el, el colegio que les hace falta un lápiz, un cuaderno, un borrador”.

Esta experiencia es consistente con la evaluación de corto plazo del programa⁴⁸ en donde se encontró que ser beneficiario de Ingreso Solidario incrementó el gasto del hogar en educación, en específico en material escolar. Lo anterior ayudó a las familias a enfrentar el desafío de la educación virtual, al mejorar el ambiente de estudio y facilitar que los niños invirtieran mayor tiempo en actividades educativas.

En otros casos, se identificó que personas con enfermedades graves destinaban el dinero para comprar medicamentos o cubrir tratamientos. En este sentido, una mujer mayor relató que por su condición de diabetes, usaba el dinero únicamente a la compra de insulina, puntualmente aseguró:

“Ingreso Solidario para mí ha sido de gran importancia porque yo soy diabética y cada vez que cobro el ingreso, es para comprarme la insulina, mi medicamento. Yo casi no lo utilizo para nada más, sino para comprarme mi medicamento”.

En una dirección similar, un hombre en Unión Panamericana comentó lo siguiente:

⁴⁶ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261>.

⁴⁷ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261.4-5>

⁴⁸ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261.40-42>

“Comprar medicina porque estuvimos en un momento difícil en salud con la cuestión del tipo (virus) que estuvo pegando duro aquí en Unión Panamericana. Y en la casa nos picó a todos, a todos desde los niños hasta los mayores y contábamos con esa ayuda de ir a reclamar la plática y tener con que movernos al médico y aquí estamos, para la lucha otra vez, gracias a Dios”.

Por último, algunos participantes aseguraron que, al usar el dinero del subsidio en gastos básicos y con el costo de vida actual, ahorrar no es una práctica que se puedan permitir. Según una mujer de edad avanzada en Medio Atrato (Beté), ahorrar es casi que imposible por los gastos diarios, siguiendo su relato:

Eso no da para ahorrar, como están las cosas de caras uno compra lo poquito que pueda comprar porque es que son \$160.000 pesos ahora es que le están subiendo \$30.000 y como están las cosas de cara, lo que estábamos hablando, entonces uno no ahorra nada de eso”.

En este sentido, un hombre en Ciudad Bolívar comentó no poder ahorrar porque el mercado laboral no ofrece muchas oportunidades y el dinero de Ingreso Solidario llega solventar esta falta de dinero. En sus palabras:

“Por parte mía, ha sido imposible, porque últimamente, como digo, el trabajo está duro, está pesado. No tenía trabajo. Ahorita me tocó ir a hacer unos trabajos fuera de Bogotá, a sufrir. Bueno, entonces con eso estuvimos solventado gracias a Dios mientras pagan ahí”.

No obstante, ciertos participantes jóvenes mencionaron tener prácticas de ahorro con el dinero de Ingreso Solidario, pero hicieron énfasis en que la composición de sus hogares y las responsabilidades económicas que tienen en ellos son las variables que les permiten ahorrar. Según un joven en Unión Panamericana:

Yo opino que también depende de cómo está el núcleo familiar. Porque si, por ejemplo, si usted es sólo cabeza de hogar, obviamente, cuando le llega el incentivo, no le va a quedar nada prácticamente para ahorrar. En cambio, en mi caso, como somos tres los que le damos dinero a la casa, entonces las necesidades se van mitigando un poco. Entonces lo que yo tenía presupuestado para dar del ingreso, tengo posibilidades de guardar. Pero cuando es una sola persona en un núcleo familiar que le toca todo a él solo, entonces ¿qué le va a quedar para ahorrar?”.

Diferencias entre las zonas urbanas y rurales:

Ambas zonas se vieron profundamente afectadas en la generación de ingresos. En la zona urbana las personas mencionaron tener problemas para conseguir empleos, mantener sus negocios o generar ingresos de forma independiente.

En las zonas rurales se identificaron dos tipos de actividades económicas: minería irregular y la agricultura. En la primera, antes del COVID -19, las regulaciones del gobierno habían afectado la actividad económica de Unión Panamericana y la pandemia profundizó la crisis. En el caso de los campesinos, los problemas desatados por la emergencia sanitaria afectaron la comercialización de los alimentos, la obtención de puestos de empleo (jornales) y, debido a lo anterior, pérdida de productos.

- **Puntos de satisfacción frente los beneficios del programa**

Las percepciones que los participantes de los diferentes grupos focales manifestaron sobre el Ingreso Solidario se inclinan a ser positivas. *Distintos relatos en los grupos focales dieron cuenta de la felicidad y alegría que sintieron al enterarse ser beneficiarios del programa. Muchos de estos relatos, señalaron a Ingreso Solidario como una bendición que ayudó a los hogares en los momentos más críticos*, en palabras de una mujer joven en Bosa:

“Para mí también fue un apoyo, seguirá siendo un apoyo muy grande porque yo soy madre soltera y también soy manicurista, y en ese tiempo que nos llegó la pandemia, nosotros fuimos uno de los más golpeados, en el sentido que no podíamos trabajar. Duramos mucho tiempo sin poder trabajar. Para mí ha sido una bendición, en todo el sentido de la palabra, para mí ha sido una bendición. Es un ingreso con el que cuento, al menos que sé que es fijo para el apoyo de mi hija”.

En contraste con lo anterior, ciertos participantes en Medio Atrato (Beté), Unión Panamericana y Ciudad Bolívar afirmaron estar agradecidos, pero a la vez identificaron atenuantes que hicieron que la experiencia con el programa no fuera la mejor. Por un lado, están aquellos puntos de vista que señalaron que el aumento de los precios y la pérdida del poder adquisitivo hace que el dinero no sea suficiente para suplir sus necesidades básicas. Según una perspectiva de una joven en Medio Atrato (Beté): “Yo reconozco que, la verdad, si le sirve a muchas personas, pero o sea, no nos escapemos, porque \$160.000 y como están las cosas en Quibdó no es nada”.

En consonancia con lo anterior, existieron casos críticos en los que los beneficiarios no recibieron la ayuda brindada por el gobierno durante varios meses, ya que los medios de información no funcionaron de manera correcta. En Ciudad Bolívar, identificamos el siguiente caso de una mujer joven:

“Bueno, pues yo me enteré por un mensaje de texto que le llegó al celular de mi hijo, porque mi celular se me había perdido y como entramos en pandemia pues ni modo de comprar celular. Pero entonces ya cuando llegó el texto decía que tenía 800 mil pesos y que eso [...]. Pero yo fui a la Caja Social y ya dijeron que no, que ya eso lo habían devuelto porque no se había hecho el retiro, entonces pues se perdió, alcancé a hacer dos retiros y ya no fue más nada”

1.4. Conclusión

Los grupos focales permitieron entender los retos que enfrentan los hogares por cuenta de la pandemia. Los hallazgos resaltaron la necesidad de la existencia de este tipo de transferencias en periodos de crisis como los que impuso el COVID-19, para garantizar la cobertura de gastos esenciales en los hogares. Adicionalmente, los relatos resaltaron que las redes de conocidos pueden ser un soporte para los usuarios de avanzada edad, pues les permiten acceder a los pagos e informarse del programa. Finalmente, se identificó que la imposibilidad de ahorro mencionada por gran parte de los participantes es consistente con la urgencia en el gasto de las transferencias y la preocupación por el alza en el costo de vida.

2. Preferencias en las formas de pago

Previamente se presentó un panorama sobre el soporte que generó Ingreso Solidario a los hogares durante la pandemia. En este apartado se exploran las siguientes formas de retiro que ofrece el programa: transferencias a cuentas de ahorro simplificadas (ej. Nequi, Daviplata, Movii, Ahorro a la Mano) y giros de efectivo a puntos de pago (ej. SuperGIROS, Baloto). Los resultados subrayan las barreras para el uso de las billeteras digitales en las zonas rurales apartadas y entre las personas de avanzada edad.

2.1. Conocimiento sobre cuentas de ahorro simplificadas

Durante los grupos focales se les preguntó a los participantes sobre sus conocimientos alrededor de las billeteras digitales y las cuentas de ahorro simplificadas. *A lo largo de estas actividades de investigación, se percibió que estos conceptos resultaban abstractos.* En los casos de Beltrán, Ciudad Bolívar y Medio Atrato (Beté), nadie supo definir a qué se hace referencia cuando se habla de billeteras digitales. Mientras que las respuestas obtenidas en Bosa, Unión Panamericana y Beté no fueron concisas y presentaron explicaciones cortas. Los que respondieron fueron personas jóvenes, y las describieron como “dinero plástico”, “tarjetas débito” y, una mujer de Bosa afirmó: “una forma de uno no cargar la plata en efectivo, en la mano, sino en el celular”.

Una vez recopiladas estas impresiones, los moderadores explicaron qué era una billetera digital. Al brindar estos elementos, la mayoría de las personas manifestaron al menos haber oído hablar de ellas. En el desarrollo de las conversaciones era visible que los más jóvenes tenían mayor experiencia. En Bosa, uno de ellos mencionó: “Es fácil de manejar [Ahorro a la mano], puede pagar uno ciertas cosas por ahí. Todo me parece muy bien, para retirar también. Fácil y [...] en muchas partes ya se facilita para retirarlo”. Esto fue consistente en otros municipios del estudio.

En contraste, las personas de avanzada edad se mostraron más escépticas al momento de usar o aprender sobre billeteras digitales. En Zipacón, varios participantes aseguraron conocer las cuentas de ahorro simplificadas, pero no les interesaba aprender a manejarlas, en palabras de un adulto mayor: “Lo que pasa es que aquí no hay banco, no hay nada, pues es mejor Paga Todo”. A pesar de este tipo de situaciones, normalmente, los participantes reconocían la importancia de este tipo de herramientas.

En otras ocasiones, las personas comentaron que por sus empleos debían usar este tipo de cuentas. En Medio Atrato (Beté) un hombre aseguró que tener una cuenta es necesario para facilitar ciertos procesos en su empresa:

“El tema de Bancolombia, eso es una necesidad. Por ejemplo, [...] yo trabajo de transportador de alimentos en un programa de bienestar. Igual ellos le piden su cuenta. Usted tiene que tener una cuenta o tiene que buscar un amigo para [que le puedan] consignar el respectivo dinero que necesita para combustible y su pago. Entonces usted como sea obligatoriamente tiene que tener una [cuenta]”.

2.2. Preferencias frente al pago de Ingreso Solidario

En esta sección se exploran motivos por los cuales las personas manifestaron satisfacción o inconformidad frente a las opciones de pago por transferencia bancaria (especialmente, por medio de las billeteras móviles) o retiros en puntos físicos del dinero de Ingreso Solidario.

- **Cuentas de ahorro simplificadas**

Los participantes que reciben Ingreso Solidario por medio de plataformas digitales de pago resaltaron la facilidad y rapidez de los retiros. Según un hombre joven de Ciudad Bolívar, hay una serie de ventajas asociadas a las plataformas como Nequi o Daviplata, tales como la facilidad del proceso, la disponibilidad de puntos de retiro y la seguridad a la hora de sacar dinero. Pues, en su barrio existen múltiples corresponsales bancarios:

“Se puede alcanzar a apreciar que ahora, la mayoría de tiendas que volvieron a reactivarse también aprovecharon de utilizar eso. Me imagino que ellos también se benefician en alguna parte del pago hacia la población y por lo menos en Juan Pablo [barrio en Ciudad Bolívar], allá en muchos lugares, muchas tiendas [...] tienen acceso de corresponsales, banco de bancos, muy visto, bastante corresponsales bancarios”.

Una joven animeña aseguró estar satisfecha con las transferencias de Ingreso Solidario por Nequi porque es una plataforma versátil, que le permite hacer transferencias entre bancos, además de no cobrar ningún tipo de cuota de manejo o cobro adicional:

“Pues yo mil veces me quedaría por Nequi, porque Nequi es una plataforma nueva y todavía no le han puesto para cobrarle a uno, entonces [...] cuando consignan todavía tengo todo lo consignado en la cuenta. Cuando ya lo paso a Bancolombia me sacan que cinco mil, que dos mil pesos mínimo, pero siempre cuando voy a hacer el traspaso todavía tengo todo el monto en Nequi, o sea que no me cobra”.

En ambos casos, los participantes habitaban en zonas urbanas con facilidades de puntos de retiro, y contaban con conocimientos suficientes para entender las plataformas.

Frente a este tipo de beneficios, hay otras situaciones que suponen una serie de obstáculos. En varios grupos focales se identificó que la falta de dinero en corresponsales bancarios o la inexistencia de los mismos hace más complejo los retiros por este medio. Según un joven en Zipacón, los corresponsales del pueblo se suelen quedar sin efectivo, por lo que tiene que moverse hasta Facatativá a retirar:

“Lo primero es por lo que le digo [...], no hay plata donde Alfredo [corresponsal bancario] o en el otro punto, entonces le toca ir a uno hasta Facatativá. Uno deja 20.000 pesos y se gasta en pasajes 8.000 pesos. Es mejor retirar todo y tener un buen hábito de ahorro [...]”.

En Unión Panamericana, un hombre aseguró que retirar por medio de los corresponsales del casco urbano es complejo porque suelen manejar cupos (montos limitados de dinero) para los negocios, por lo que retirar se vuelve todo un reto:

Principales diferencias entre los grupos del estudio:

Diferencias entre zonas rurales y urbanas:

Las zonas urbanas que cuentan con varias opciones bancarias (cajeros y corresponsales) son más favorables al uso de billeteras digitales, para los pobladores rurales que no cuentan con estas facilidades, la mejor opción son los retiros por los puntos de giro.

Diferencias entre los jóvenes y los adultos:

Los jóvenes cuentan con mayores facilidades para usar las billeteras digitales, y por esto prefieren las transferencias de Ingreso Solidario a sus cuentas de ahorros simplificadas. Los adultos de avanzada edad tienen mayores dificultades para la adopción de estas tecnologías, por esto algunos requieren del apoyo de su red de contactos, en caso de verse obligados a usar las aplicaciones bancarias.

“Acá es muy duro cobrar en Bancolombia, porque los que tienen Bancolombia los usan más que todo para los negocios. Usted va y mira y hay más de 10 corresponsales de Bancolombia y usted va a retirar 100 mil pesos y usted no consigue donde retirarlo. Ellos trabajan por cupos y todos los cupos lo usan para los negocios”.

En el municipio de Medio Atrato (Beté) no hay cajeros automáticos ni corresponsales bancarios. Por este motivo, recibir a través de Daviplata o Nequi no es una buena alternativa. Una mujer de este municipio que recibe por transferencia bancaria se ve obligada a transferir el dinero a una persona cercana que va constantemente a Quibdó. Si ella quisiera retirar dinero, se vería obligada a desplazarse a la capital del departamento, donde deberían pagar un transporte de alrededor de \$80.000 para llegar a ese centro poblado. Un hombre del mismo grupo focal confirmó esta situación:

“A mí no me gustaría [recibir el subsidio por plataformas digitales], porque el medio en el que estamos es [mejor] que sea en Supergiros porque tenemos el servicio aquí a la mano. [...] Si fuera [...] otra plataforma tocaría ir a Quibdó, donde, por ejemplo, el Ingreso Solidario son 160.000 pesos, nos estaríamos gastando por ahí 80.000 o 90.000 pesos yendo a Quibdó para retirarlo”.

Otra inconformidad está relacionada con las fallas en la señal de algunos municipios, por cuenta de las condiciones del tiempo. Una joven en Zipacón que recibe Ingreso Solidario por medio de Ahorro a la Mano manifestó que la señal suele ser pésima, por lo que cobrar en corresponsales bancarios muchas veces depende de las condiciones climáticas y de la señal. Puntualmente detalló: “[...] aquí se nos dificulta mucho cuando no hay luz, porque aquí la luz se va y queda uno [...] porque pues no hay sistema entonces para cobrar es dificultoso”.

Por último, en algunos casos, para las personas es imposible el uso de billeteras digitales. En Ciudad Bolívar una mujer aseguró no usar celulares ni aparatos electrónicos por la radiación que recibió durante un tratamiento contra el cáncer. En Bosa, una mujer mayor mencionó que por su edad ya hay condiciones médicas que le impiden usar esas plataformas digitales de pago. Según su relato: “En el caso mío ya no hay [nada] que hacer [frente al uso de billeteras digitales]

porque cuando uno tiene la vista muy corta y tiene ya principios de olvidársele las cosas, ¿hay qué?, ya no queda nada”.

- **¿Quiénes necesitan más apoyo?**

En el desarrollo de los distintos grupos focales se identificó que *la solicitud de ayuda en los retiros está relacionada, principalmente, con la edad del participante y la forma en la que recibe Ingreso Solidario.*

En las zonas urbanas de Bosa y Ciudad Bolívar, participantes de edades avanzadas que reciben Ingreso Solidario por medio de billeteras de ahorro simplificadas manifestaron obtener ayuda en el proceso de retiro por parte de sus familiares más cercanos, como nietos o hijos. Tal es el caso de una mujer en Bosa que aseguró que por su escasa visión, sus nietos se encargan de retirar el dinero desde el celular de ella. En sus palabras: “siempre me ha llegado [Ingreso Solidario] por la plataforma Movii, entonces como yo voy con los nietos [al Éxito a retirar], ellos son los que hacen eso”.

En las zonas rurales se presentaron testimonios de beneficiarios de avanzada edad en los que aseguraron recibir ayudas externas para hacer el retiro del dinero, por su poco conocimiento en el manejo del celular. Según una mujer mayor en Medio Atrato (Beté), sus hijas le ayudan a retirar:

“A mi me consignan el Ingreso en Daviplata pero yo no lo sé manejar. Eso me lo hacen mis hijas. Simplemente de mi teléfono, lo pasan al de ellas y me sacan la plata porque yo no sé hacer eso”.

Por otro lado, dos hombres en Beltrán y Unión Panamericana mencionaron haber ayudado a otros beneficiarios explicándoles cómo retirar el dinero por medio de plataformas digitales de pago. Según un hombre de Unión Panamericana: “varias veces me ha tocado en los puntos de pago, por ejemplo [en] Bancolombia, me ha tocado enseñarle a la gente a manejar la aplicación”.

Frente a estas inconformidades, algunos participantes en Bosa y Zipacón aseguraron desear más independencia en esos procesos de retiro, ya que dependen de los tiempos de sus allegados para contar con el dinero, lo que genera ciertas limitaciones. Siguiendo el relato de una mujer de avanzada edad en Zipacón:

“Mi nieta es la que me hace eso, me ayuda a retirar el dinero. Ella vive en Tenjo, entonces ella no puede estar acá mensualmente para hacerme ese retiro, entonces ella viene cada tres meses. Entonces yo tenía algo ahorrado, pero no se pudo retirar el dinero”.

- **Puntos de retiro de efectivo (ej. SuperGIROS, baloto)**

Los participantes a quienes les transfieren el dinero de Ingreso Solidario en puntos como Baloto, Bancamía o SuperGIROS resaltan la facilidad de este proceso, pues sólo es necesaria la cédula y la huella dactilar. Según la evidencia recolectada *la preferencia por esta modalidad se da principalmente entre las personas de avanzada edad y en aquellos lugares donde la infraestructura*

es precaria. En esta dirección, un hombre mayor en Zipacón comentó: “Para mí, esas plataformas se me dificultan porque no sé manejar bien el celular y no. Yo me quedo con Paga Todo”.

En Unión Panamericana un hombre relató una experiencia similar:

“Yo me quedo con SuperGIROS porque como yo no tengo mucho, mucha cabeza pa’ esa cuestión de la tecnología nueva, no me da para eso. Entonces yo en SuperGIROS, es más práctico, ahí me hacen las cosas ahí y tienen menos vuelta, porque yo de esa tecnología no sé mucha cosa”.

Los participantes de Medio Atrato (Beté), por las características de acceso fluvial del municipio y la falta de infraestructura bancaria, cobran el subsidio en los puntos de giros y aseguraron sentirse cómodos con el mismo a pesar de los inconvenientes que acarrea retirar en un punto de giros. Un hombre de este municipio señaló que prefiere cobrar en Beté y no tener que movilizarse hasta Quibdó:

“A nosotros los mediotrateños el pago por Supergiros es lo mejor que nos pudo haber pasado porque es más fácil. Aunque a usted le toque hacer dos horas de fila, está en su casa [...] usted no gasta nada, no gasta taxi, entonces [es] bastante favorable que consignen en Supergiros. Yo por ejemplo tengo cuenta de Bancolombia y no me cambiaría que me consignarían a Bancolombia porque aquí no tenemos Bancolombia”.

Retiros de dinero comunitarios: grupos indígenas y pobladores apartados del Medio Atrato.

En Beté, los participantes mencionaron que quienes viven en las zonas rurales más apartadas deben pagar pangas (lanchas) para llegar al casco urbano que cuestan alrededor de \$360.000:

“Vamonos a unas de las comunidades más lejanas que tiene Medio Atrato, que pueden ser [...]. Un bote para llegar de allá a acá se está gastando para ir y volver cuatro bombas de gasolina, aunque cada una de gasolina [cuesta] 90.000 pesos y no estamos metiendo comida, apenas combustible”.

Según varios participantes, los indígenas y los habitantes de las zonas más remotas debían organizar grupos grandes, para mitigar el costo del transporte.

No obstante, este método de retiro de efectivo tiene algunos inconvenientes que, aunque no son percibidos como un problema mayor, si suponen cierta incomodidad en la población.

Las filas que pueden llegar a enfrentar los beneficiarios cuando se aproximan las fechas de pago suponen una dificultad. Una joven en Bosa comentó que esto no es un gran inconveniente pues “siempre se tienen que hacer filas” y todo se reduce a la paciencia. En sus palabras:

“Pues a mí siempre me ha llegado directamente a Bancamía. Sí es complicadito por el tema de que siempre hay muchísima fila y el único medio fuera de Bancamía es un baloto y los balotos por lo general también están súper llenos. Pero no es complicado, simplemente es como tener paciencia, esperar”.

En el caso del Medio Atrato (Beté), las filas en el SuperGIROS eran largas y a la intemperie, en palabras de un adulto:

“Bueno, la dificultad puede ser que el Punto [SuperGIROS] que estamos de [...], la única dificultad es que la gente no tiene cómo cubrirse del sol. Si en estos momenticos llegara la gente a cobrar, tendrían que llevar sol y agua ahí porque no hay cómo, cómo ubicarse para ellos poder cobrar en su giro con una buena atención, no en el tema de la secretaría sino en la espera”.

Por último, se documentaron preocupaciones por la falta de claridad sobre los canales de información de estas plataformas respecto al programa. En particular, los participantes mencionaron que no saben en dónde obtener información sobre cómo retirar el dinero y las fechas de pago. Por ejemplo, una joven en Beltrán señaló: “[frente a la situación de tener dudas sobre el pago de Ingreso Solidario] Tocaría buscar ayuda con otra persona que supiera manejar, por ejemplo, plataformas o que tenga más acceso a cosas de internet”.

2.3. Conclusión

Los relatos de los participantes permitieron entender los complejos desafíos que enfrentan algunos grupos poblacionales, en particular las personas de avanzada edad y que residen en zonas rurales, al momento de usar cuentas de ahorro simplificadas. En términos generales, la sección resalta la importancia de contar con múltiples medios de pago para realizar las transferencias del programa, puesto que aspectos como el acceso a internet y los conocimientos y habilidades tecnológicas pueden dificultar el acceso y uso de las billeteras digitales. Asimismo, los aprendizajes de esta sección dan luces de la necesidad de ampliar la comprensión del concepto y utilidad de estas herramientas, dado que los testimonios revelaron un uso reducido de las cuentas de ahorro simplificadas. En muchos casos, las personas entienden estos instrumentos como un punto previo antes de retirar dinero del subsidio, más que como medios de pago. De igual manera, los hallazgos de los grupos focales mostraron el potencial de las redes comunitarias y familiares para apoyar a las personas de avanzada edad en la recepción del subsidio.

3. Cuentas de ahorro simplificadas

Este apartado busca profundizar sobre las oportunidades y barreras del uso de billeteras digitales. Las experiencias recolectadas señalan que los procesos de consulta y retiro son más claros para los jóvenes. Las percepciones sobre la expansión de estas plataformas de pago en general son positivas, pero hay algunas preocupaciones sobre la situación de las personas de edad avanzada.

3.1. Uso de las de billeteras digitales

En el desarrollo de los grupos focales se identificó que *los beneficiarios más jóvenes tienen mayores facilidades para hacer retiros por estos medios, la cual se refleja en mayor independencia*. En Bosa, un joven describió detalladamente el proceso empezando por consultar si una persona es beneficiaria del programa hasta los pasos necesarios a seguir para acceder al subsidio, en sus palabras:

“Si hay un amigo o persona en la comunidad que quiere saber si es beneficiario del programa Ingreso Solidario, ingresamos a la página de Ingreso Solidario o Prosperidad Social con sus datos personales. La cédula, le ingresamos los datos a una ventana que nos da ahí las opciones donde tiene nombre, su número de cédula, su fecha de expedición, todos los datos personales. Ahí le arroja si es beneficiario o no del potencial para ingreso solidario. Ya, luego de esto si vemos que está beneficiado, entonces se le pregunta cómo quiere retirar ese dinero por Paga Todo o pues obviamente por la plataforma. Yo pasaría a decirle que si quiere le ayudo a hacer el proceso de Daviplata y le descargaría la aplicación, le ingresaría todos los datos y lo registro para que ya cuando le consignen empiece a cobrar su dinero por Daviplata que es la aplicación que yo manejo, la aplicación que obviamente yo recomendaría”.

Una oportunidad para el ahorro: entender las billeteras digitales.

En Unión Panamericana una joven, con un extenso conocimiento en la plataforma Nequi, compartió que ha adoptado hábitos de ahorro gracias a herramientas que las aplicaciones ofrecen, como los bolsillos:

“El beneficio que obtengo digital es, como digo, porque uno a veces lo tiene a la mano y va por cualquier necesidad, va y lo saca.

Entonces si lo tengo digital y lo tengo fechado porque uno le pone una fecha y hasta que no llegue la fecha uno no lo puede sacar. Entonces, si lo tengo a la mano, voy y rompo y saco, entonces la fecha me detiene a que no lo haga”.

El relato de la joven reveló que las billeteras digitales son una oportunidad para aprender a ahorrar.

En contraste, se evidenció que para los beneficiarios de avanzada edad que residen tanto en zonas rurales como urbanas el procedimiento del retiro del subsidio no es claro. En sus relatos afirmaron que suelen recurrir a personas de alta confianza para realizar cada proceso. Al preguntarle a una mujer mayor en Bosa sobre los pasos a seguir para retirar el dinero, ella comentó: “yo le aconsejaría

a la persona que consiguiera una persona de alta confianza para que lo acompañe a hacer la transacción o lo que sea, pero de resto no sé cómo”.

Ahora bien, durante la recolección, algunos beneficiarios identificaron que al usar las billeteras digitales disfrutaban de ventajas como realizar transferencias con facilidad y sacar dinero en corresponsales bancarios cerca a sus hogares. En temas de bioseguridad, en zonas urbanas señalaron que a la hora de retirar el dinero en corresponsales bancarios estaban menos expuestos al contagio, pues el contacto físico era menor. Asimismo, percibieron mayor seguridad y confianza al realizar los retiros cerca a sus hogares.

Ahora bien, en términos de seguridad, un joven en Ciudad Bolívar afirmó que al vivir en una ciudad complicada, las plataformas de pago digitales permiten realizar trámites con mayor confianza desde el celular o en corresponsales bancarios cercanos:

“Es importante porque [...] apunta a que no haya tanto contacto físico [...]. Primero sabemos que vivimos en una ciudad bastante complicada para uno mover hasta 500 mil pesos en un cajero, pues estamos en una localidad donde los cajeros están realmente descuidados [...]. En el caso de las aplicaciones te da la libertad de uno tener la agilidad de estamos aquí, te voy a pagar ya, pues ven dame tu número y se procede al pago”.

Al escuchar el relato de una joven en Ciudad Bolívar, fue posible apreciar que las plataformas de pago digitales son una alternativa amigable con los usuarios. Según la experiencia de la joven, los procesos para abrir y administrar una cuenta bancaria tradicional son engorrosos y extensos. Por el contrario, el acceso y apertura de una billetera digital es sencillo y rápido. Ella afirmó:

“A mí me gusta porque pues, no sabía mucho manejar así una cuenta de eso [una cuenta bancaria tradicional] y pues Daviplata es una aplicación que lo ayuda a uno también a pensar, porque uno ve cuando llega su dinero y uno no, o sea, no piensa en gastarlo mucho”.

Una mujer en Ciudad Bolívar compartió que además de recibir Ingreso Solidario por medio de Daviplata, usa esta aplicación como método de pago en su negocio:

“Daviplata la utilizo cuando [...] me mandan un giro o que me toca mandar [dinero a] Daviplata como Nequi [...] Pues yo vendo productos y entonces a mí por lo menos la señora me dice no, pues si tiene Daviplata yo le consigno ahí”.

En contraste, en zonas rurales, los participantes jóvenes que reciben el Ingreso Solidario por medio de aplicaciones móviles aseguraron que usan estas aplicaciones únicamente para retirar el dinero de Ingreso Solidario. Dado que el ecosistema de pagos digitales no les permite hacer pagos a conocidos y en establecimientos. Por este motivo, según la experiencia de un joven es mejor retirar la totalidad del dinero: “Toca ir hasta Faca⁴⁹. Uno deja 20.000 pesos y se gasta en pasajes 8.000 pesos. Entonces es mejor retirar todo y tener un buen hábito de ahorro [...]”.

⁴⁹ Diminutivo del nombre del municipio de Facatativá.

3.2. Oportunidades de expansión de las plataformas de pago digitales

El programa ha enviado información y ha generado pagos a través de los celulares de los beneficiarios, esto los ha acercado a este dispositivo. *En el caso de quienes reciben sus pagos en cuentas de ahorro simplificadas, las personas manifestaron estar pendientes de los montos en las aplicaciones. Mientras quienes reciben en puntos de giro manifestaron estar pendientes si les llega alguna notificación al celular por cuenta del programa.*

En Bosa, Beltrán y Unión Panamericana, los jóvenes manifestaron tener una mayor relación con la tecnología luego de que se enteraron de su pertenencia a Ingreso Solidario. Principalmente destacaron que al estar pendientes de las noticias en torno al programa como fechas de pago, novedades y demás, el celular y la tecnología se volvieron una herramienta de información importante. En el caso de Beltrán, una joven que recibe Ingreso Solidario por medio de giros comentó: “[¿Ha incrementado su relación con la tecnología?] Sí, un poquito, sí. Abrir páginas e ingresar cosas que uno nunca había [hecho], ni por la mente se le había ocurrido hacer”.

En contraste con estas experiencias, relatos de otros beneficiarios adultos mayores en Unión Panamericana y Medio Atrato (Beté) aseguraron tener acercamientos con la tecnología gracias a Ingreso Solidario, principalmente por su curiosidad de estar informados. De acuerdo con el testimonio de un hombre en Medio Atrato (Beté): “En mi caso, por medio de ingreso solidario he aprendido un poco al WhatsApp. Porque ahí miro los mensajes cuando llegan”.

En general, los participantes fueron receptivos frente a la idea de expandir las billeteras digitales para que llegue a más poblaciones, pues consideraron que pueden darles herramientas que simplifiquen transacciones y eviten movilizaciones innecesarias. Desde el relato de un adulto en Ciudad Bolívar:

“Yo diría que sí porque esas plataformas de una u otra manera están consideradas como una caja menor donde uno puede mover pequeñas sumas de dinero, se pueden ahorrar o se pueden recibir, es más rápido el trámite y cuesta menos. O sea, más favorables para el usuario”.

Algunos adultos mayores mencionaron que dicha expansión debería estar enfocada en dirección a los jóvenes con habilidades tecnológicas. Además, ellos mostraron preocupación por la complejidad en el retiro del dinero. En respaldo a lo anterior, jóvenes en Bosa y Unión Panamericana aseguraron que dicha expansión se debería priorizar a los jóvenes. Una mujer mayor en Bosa resume lo

Una condición para el avance de las billeteras digitales: aumento en los puntos de retiro

Un medio atrateño aseguró estar de acuerdo con la expansión de las billeteras digitales siempre y cuando se den las condiciones necesarias en el municipio, es decir, que existan cajeros o entidades bancarias en Beté. Según su relato:

“Si sería bueno porque habría más oportunidades para que la gente pueda cobrar su Ingreso Solidario o tener su cuenta para cualquier efectivo, cualquier cosa que le puedan consignar por ahí, [pero] por ejemplo si hubiera un cajero de Bancolombia aquí, que es una de las plataformas rápidas de llegarle su dinero a uno, yo diría bueno, mándamelo por Bancolombia que yo tengo mi tarjeta”.

anterior: “Lo que el señor dice está muy bien [expandir las billeteras digitales], para ellos porque son tan jóvenes, ¿cierto?”. Pero uno que ya no ve y va a hacer una transacción por celular, imagínese [...]”.

En las narraciones de los participantes fue posible identificar algunos de los avances en inclusión financiera que ha generado Ingreso Solidario. No obstante, en la evaluación a corto plazo del programa⁵⁰, se evidenció que a mayor nivel de ingresos menor es la probabilidad de reportar dificultades a la hora de usar las billeteras digitales. En este orden de ideas, los hogares más vulnerables aún experimentan barreras al uso de nuevas tecnologías. De igual forma, en los relatos de los participantes se apreció que las personas de avanzada edad requieren apoyo para hacer uso de las billeteras digitales.

3.3. Conclusión

Los grupos focales permitieron confirmar la utilidad de las cuentas de ahorro simplificadas, y la versatilidad que ofrecen para quienes cuentan con las habilidades para usarlas. Los hallazgos sugieren que la expansión de este tipo de herramientas debe estar acompañada de un aumento en la cobertura de la infraestructura bancaria, para que las personas cuenten con suficientes opciones de retiros. En esta sección también se resaltó la importancia de las redes comunitarias para el apoyo de las personas mayores.

⁵⁰ Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261.45-57>

4. Frecuencia de pagos

Esta sección busca detallar las experiencias relacionadas con la frecuencia de los pagos de Ingreso Solidario. En particular, explora las perspectivas frente a la periodicidad de los desembolsos, los medios de información a los cuales acuden los beneficiarios cuando hay dudas relacionadas con las fechas de pago y las preferencias sobre la frecuencia de pagos. En general, los participantes expusieron amplias razones por las cuales prefieren recibir el desembolso entre uno y dos meses.

4.1. La frecuencia en los pagos de Ingreso Solidario

A la hora de abarcar el tema de frecuencia de pagos, se apreció que *los participantes se enfrentaron a una serie de inconvenientes con los desembolsos de las transferencias. En especial, los retrasos generaron preocupación e incertidumbre en los beneficiarios.*

- **Incumplimiento en la entrega de los desembolsos**

De acuerdo con las experiencias compartidas en la recolección, *en los primeros meses de Ingreso Solidario los beneficiarios recibieron las transferencias con una periodicidad mensual. No obstante, en el desarrollo del programa se presentaron una serie de retrasos a la hora de recibir el subsidio, tanto en las zonas urbanas como rurales.* Se identificaron casos donde los beneficiarios recibieron el monto acumulado de los pagos de los meses atrasados, así como otras situaciones donde se les pagaba por adelantado. En palabras de una joven en Ciudad Bolívar:

“[Desde] que inició la pandemia que abrieron el programa me llegaba mensual a partir de, en un mes que fue que llegaron dos meses juntos y en diciembre que llegó el acumulado de los meses, de los cuatro meses y esperando hasta ahora que llegue [el pago de Ingreso Solidario] el 20 de marzo”.

En los casos más críticos, algunos participantes reportaron no haber recibido el pago acumulado de los meses donde hubo retrasos. Por ejemplo, una joven en Bosa narró que no recibió el subsidio durante tres meses, y no percibió el acumulado de dichos meses. De acuerdo con su testimonio: *“En el caso mío, pues si se ha represado casi tres meses y pues no, no, pues yo por ejemplo no he visto, así como la acumulación como tal. Digamos que fueran los tres pagos acumulados no, la verdad”.*

En otras situaciones, se identificó que ciertos beneficiarios recibieron el subsidio solamente por uno o dos meses. En particular, a una mujer le llegaron las transferencias por un par de meses, pero desde el mes de octubre de 2021 no ha vuelto a recibir el subsidio, en sus palabras: *“Me llegaba el pago cada mes, hasta octubre y de ahí ya no más”⁵¹.*

⁵¹ En este punto, vale la pena aclarar que los investigadores no cuentan con las herramientas para determinar si lo anterior se debe a un retraso grave en los pagos o una suspensión del subsidio.

4.2. Retrasos en los pagos: algunos sentimientos de los participantes

Los retrasos o las demoras en los desembolsos de los pagos de Ingreso Solidario es uno de los temas en los que puntualizaron los participantes a lo largo de los grupos focales. Frente a esta situación, *algunos manifestaron sentir incomodidad, resignación, tristeza y molestia por las tardanzas de los pagos.*

En varios casos, los beneficiarios aseguraron sentir estrés cuando los pagos se demoran puesto que es un dinero que ya está destinado para gastos de carácter urgente. Según una mujer en Bosa, cuando hay atrasos en los pagos se nota la ausencia de dinero. Por este motivo, ella comentó sentir impaciencia y estrés:

“De pronto estrés, por lo que ya contamos con ese ingreso, si se ve de pronto el hueco que queda [...] Porque [...] ya uno cuenta con ese dinero y ya digamos, en mi caso yo ya lo tengo destinado y siempre es en lo que es comida y, de pronto, si me hace falta algo en servicios. Entonces siempre se alcanza a ver, o sea, la diferencia en que no está el dinero”.

En este contexto, la resignación fue un sentimiento recurrente. Esto implicaba que las personas sentían agradecimiento con el Gobierno Nacional, pero manifestaban sentirse impacientes por la incertidumbre de los pagos. Según el testimonio de un hombre mayor en Ciudad Bolívar:

“Pues por una parte sí [sí sentía enojo], porque el Gobierno anunció el pago, esas ayudas, esos auxilios, para mitigar un poco la situación económica por el virus y por la pandemia. Pero por lo otro, pues uno tiene que acogerse a eso porque es un plan del Gobierno y tiene que aceptar lo que llegue. No podemos, no podemos hacer nada”.

Por otro lado, en Unión Panamericana fueron documentados sentimientos de incomodidad e insatisfacción. Un joven comentó abiertamente sus sentimientos de molestia de cara a los cambios frecuentes en las fechas de pago, pues no puede hacer ningún tipo de proyección con el dinero de Ingreso Solidario. Según su experiencia:

“Algunas veces incómodo porque hacen muchos cambios, porque primero le pagan a uno cada mes, después le pagan que tres meses y después le pagan dos meses. La forma como me han pagado, yo me sentí un poco insatisfecho porque hacían demasiados cambios entonces al final uno no sabe qué esperar”.

En contraste, en Medio Atrato (Beté) un adulto aseveró que ante la incertidumbre de los pagos, suele hacer cálculos sobre las fechas en las que puede llegar el subsidio:

“Uno más o menos calcula, son dos meses, tres meses que llega la plata y así usted mismo [si le hace falta] habla con alguien [para que le preste en caso de que] usted necesite algo, que le consiga [...] o que le preste”.

A pesar de estos sentimientos, en algunos casos, los participantes percibían el programa como una ayuda temporal. En relación a esto, afirmaron entender la necesidad de buscar otras alternativas ante la falta de pagos frecuentes. Según una mujer en Bosa: “uno suele estresarse un poco, pero uno sabe que no lo van a dar siempre, así que hay que buscar soluciones”.

4.3. Herramientas de apoyo

A la hora de consultar información y solucionar dudas acerca de Ingreso Solidario y su frecuencia, de acuerdo con los relatos, se observaron diferencias notables en los canales de información a los que recurren los beneficiarios según su zona de residencia. En las áreas urbanas, los beneficiarios señalaron que suelen buscar respuestas en las noticias, en muchos casos, sin obtener la información que deseaban. En consecuencia, afirmaron que prefieren esperar, pues no pueden preguntarle a amigos o vecinos porque, en sus palabras, “están iguales”, es decir están igual o menos enterados que ellos. Un hombre de avanzada edad relató:

“Sí, yo he preguntado, pero, de todas maneras, y la respuesta es que hay gente que no está bien enterada como uno. Y la verdad es que uno qué hace, pues esperar. Yo le he preguntado a otros amigos, pero me dicen que no saben nada”.

En contraste, en las áreas rurales, los beneficiarios señalaron que obtienen información y ayuda sobre el programa de personas del casco urbano, en particular, de quienes trabajan en corresponsales bancarios como Paga Todo y SuperGIROS. En municipios como Zipacón los participantes aclararon que las barreras de conectividad impiden que estén informados en cuanto a la actualidad de Ingreso Solidario. Por ejemplo, una mujer comentó que la persona que trabaja en el Paga Todo del municipio le informa en qué fechas se realizarán los desembolsos:

“Bueno, mi mami que sí vive aquí, ella lo reclama ahí, entonces por ejemplo ella me dice: hija, ya están. Aquí avisa la muchacha del [Paga Todo] que va a empezar [el pago de dinero]. Entonces yo ya sé, me desplazo a hacerlo [el retiro del subsidio]”.

Respecto a los participantes más jóvenes, fue posible evidenciar que los principales canales de información a los que acceden para solucionar dudas, independiente a su zona de residencia, son: las páginas oficiales del programa, las redes sociales y YouTube. En Medio Atrato (Beté), un joven afirmó que suele estar pendiente de su celular y, por tanto, está informado en cuanto a las fechas de pago del subsidio: “Yo como mantengo en mis redes sociales [...] Yo soy una [persona] que me doy cuenta: Ah no, tal día van a pagar”. En la misma dirección, varios jóvenes en Zipacón expresaron ver videos de YouTube para conocer las últimas noticias de Prosperidad Social y la actualidad del programa. En palabras de uno de ellos:

“Con ese muchacho Wintor ABC se están enterando de las cosas, él es el que más es sincero porque hay otros canales [...] pero Wintor es el más acertado porque él tiene contacto allá con Prosperidad. Ya sería bueno que todo el mundo viera ese canal y ya, bueno, listo estén atentos que para tal día [...]”.

4.4. Preferencias en las frecuencias de pagos

En los grupos focales se desarrolló una actividad con los participantes, la cual consistió en presentar cuatro casos hipotéticos de familias que recibían las transferencias de Ingreso Solidario con diferente frecuencia: la familia Pérez recibía transferencias cada mes por un monto de \$160.000, la familia Rodríguez recibía transferencias por un monto de \$320.000 cada dos meses, la familia Valenzuela recibía cada tres meses transferencias por un monto de \$480.000 y la familia Martínez

recibía cada seis meses transferencias por un monto de \$960.000. En torno a esto, los participantes manifestaron aspectos positivos y aspectos negativos de cada caso, los cuales se resumen a continuación:

Tabla 3: transferencias mensuales

<i>Caso 1: esta familia recibe \$160.000 cada mes⁵².</i>	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Necesidad de cubrir gastos inmediatos: “La verdad yo quisiera pertenecer a la familia Martínez [suenan risas en el fondo], pero no, me quedo con la Pérez. Sí, porque nosotros estamos necesitando día a día. Día a día estamos necesitando tener un peso en la mano”.</p> <p>Menor incertidumbre por tiempos de espera: “Yo me quedaría con la familia Pérez [mensual] ¿Por qué? Es poquito, pero seguro, porque si llega uno [como] lo que me contó una amiga que no le habían dado y cuando le llegó, le llegó la tercera y no le volvió a llegar. Entonces cuando no la retira uno, deja aumentar los meses y todo, entonces ya dirán que uno no necesita”.</p>	<p>Pocas posibilidades de ahorro “La pregunta es muy interesante, porque si nosotros nos estamos yendo con la familia Pérez es porque a diario tenemos necesidades. Y si a nosotros nos llegan 160 mil pesos mensuales, ya para esa fecha tenemos acumulados servicios públicos o arriendo, alimentación y estudio. Entonces, pues en mi caso personal no me da para ahorrar ni un centavo”</p>

Fuente: realización propia.

Tabla 4: transferencias bimensuales

<i>Caso 2: esta familia recibe \$320.000 cada dos meses⁵³.</i>	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Menores precios cuando se compra al por mayor</p> <ul style="list-style-type: none"> • “También por la familia Rodríguez [cada dos meses], pues pienso yo que puede administrar un poco más el dinero [...]. Cuando uno compra a diario, gasta más, en cambio cuando uno compra más le sale más barato, más económico”. <p>Mejor administración del dinero</p> <ul style="list-style-type: none"> • “A mí me gustaría la familia Rodríguez, ¿sabe por qué? [porque es] cada dos meses. O sea, cada dos meses. Usted sabe que tiene un poquito mucho más y lo distribuye [el dinero] mucho mejor. Digo yo. En mi opinión”. 	<p>Menor capacidad de respuesta a las necesidades inmediatas</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Uno siempre necesita mensual, no esperar cada dos meses. Uno tiene sus necesidades y es mejor mensualmente.”

Fuente: realización propia.

⁵² En el cuestionario aparecen como la familia Pérez.

⁵³ En el cuestionario aparecen como la familia Rodríguez

Tabla 5: transferencias trimestrales y semestrales

<i>Estas dos familias reciben \$480.000 cada tres meses y \$960.000 cada seis meses⁵⁴.</i>	
Aspectos positivos	Aspectos negativos
<p>Posibilidad de emprendimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • “El recibir esa plata semestral, me va a permitir organizarme mejor y tener como una visión de emprendimiento [...]. Recibir el Ingreso cada tres o seis meses tal vez me permita emprender en algo que me pueda generar más recursos. [Es un apoyo que no va a ser para toda la vida]”. 	<p>Afectaciones en los hogares por no tener dinero para cubrir gastos inmediatos</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Yo le diría algo a los compañeros acá, si ustedes creen que con la ayuda que nos está dando el Gobierno, en realidad, ¿la familia Martínez en realidad la necesita? No la necesita porque la está ahorrando, entonces es porque no la necesita [...]. Entonces la familia Pérez la necesita porque mensualmente tiene un gasto y entonces hay que saber analizar. Una familia Martínez no se acerca ni siquiera a reclamar la plata”.

Fuente: realización propia.

4.5. Conclusión

Las experiencias documentadas permitieron entender las distintas condiciones a las que se enfrentan los beneficiarios en torno a la frecuencia de los pagos. Las lecciones de esta sección hacen énfasis en la incertidumbre que experimentan los beneficiarios sobre las fechas de pago y los sentimientos negativos que esto genera. Adicionalmente, los relatos reflejaron una clara preferencia de los beneficiarios por recibir Ingreso Solidario cada mes o cada dos meses ya que este dinero está destinado a cubrir gastos inmediatos.

⁵⁴ Los casos trimestrales y semestrales se presentan como uno sólo puesto que los participantes no identificaron diferencias frente a estos dos casos. En el cuestionario aparecen como Familia Valenzuela y Martínez.

5. Principales aprendizajes

1. El presente estudio cualitativo resaltó el soporte que ofreció Ingreso Solidario durante la crisis desatada por la pandemia del COVID-19, principalmente en la cobertura de necesidades urgentes de los hogares. Atendiendo a esta situación, el dinero del subsidio no era percibido como una fuente de ahorros pues se consumía o retiraba rápidamente, razón por la cual los beneficiarios preferían desembolsos que se realizarán cada uno o dos meses. En varias ocasiones las personas manifestaron sentirse preocupadas por el alza en los costos de vida. Estos resultados son consistentes con las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional en febrero de 2022 de ampliar los montos y diferenciar los valores de las transferencias según la composición del hogar y el grupo al que pertenecen de SISBÉN IV.
2. Las redes comunitarias (vecinos, familiares, amigos) fueron un apoyo indispensable para transmitir información sobre el subsidio y apoyar el retiro de dinero (especialmente, cuando se daba a través de billeteras móviles) a las personas mayores. Lo anterior va en la misma dirección de los hallazgos del estudio cualitativo de la Compensación del IVA⁵⁵.
3. La falta de infraestructura bancaria en las zonas rurales apartadas es un reto para la adopción de billeteras móviles en el marco del programa de Ingreso Solidario. Este reto se puede entender a través de la ausencia de cajeros, la escasez de sucursales bancarias, la precariedad del ecosistema de pagos, los problemas de conectividad y la falta de dinero en estos últimos.
4. A pesar de las barreras descritas previamente, la combinación entre billeteras digitales y depósitos a través de puntos de pago (por ejemplo, Efecty, Baloto, Super Giros, etc.) supone un mecanismo efectivo para incluir a personas con distintas habilidades tecnológicas y, asimismo, genera alternativas en las zonas con un sistema bancario poco desarrollado.

⁵⁵ El estudio se realizó en el marco de la evaluación de impacto de la Compensación del IVA. Londoño-Vélez, Juliana, y Pablo Querubín. 2020. «El Impacto de Transferencias Monetarias de Emergencia durante una Pandemia: Evidencia Experimental para Colombia». https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Evaluacion_Impacto_Compensacion_IVA.pdf. 66-102.

Referencias bibliográficas

Becerra, Oscar, Margarita Cabra, Nicolás Romero, y Camilo Pecha. "Mercado Laboral En La Crisis Del COVID-19. Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVR).," 2021. Accedido el 29 de marzo de 2022. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_EMPLEO_09_04_21_v4.pdf.

Britten, Nicky. 1995. "Qualitative Interviews in Medical Research." *British Medical Journal* 311 (6999): 251–3.

Coenen, Michaela, Tanja A. Stamm, Gerold Stucki, and Alarcos Cieza. 2012. "Individual Interviews and Focus Groups in Patients with Rheumatoid Arthritis: A Comparison of Two Qualitative Methods." *Quality of Life Research* 21 (2): 359–70. <https://doi.org/10.1007/s11136-011-9943-2>.

DNP. 2014. "Definición de Categorías de Ruralidad (Informe Temático Para La Misión Para La Transformación Del Campo)."

DNP. 2022. «Ingreso Solidario se fortalece: cambian montos, cobertura y periodicidad de los pagos». 22 de febrero de 2022. <https://www.dnp.gov.co/Paginas/Ingreso-Solidario-se-fortalece-cambian-montos-cobertura-y-periodicidad-de-los-pagos.aspx>.

Departamento para la Prosperidad Social. n.d. "Ingreso Solidario." Accessed January 24, 2022. <https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/>.

Gallego, Jorge, Bridget Hoffmann, Pablo Ibararán, María Paula Medina, Camilo Pecha, Olga Romero, Marco Stampini, David Vargas, y Diego A. Vera-Cossio. 2021. «Impactos del programa Ingreso Solidario frente a la crisis del COVID-19 en Colombia». Inter-American Development Bank. <https://doi.org/10.18235/0003261>.

Gobierno de Colombia. 2021. "Datos Abiertos." 2021. <https://www.datos.gov.co/Ciencia-Tecnologia-e-Innovacion/Internet-Fijo-Penetracion-Municipio/fut2-keu8>.

«Gobierno nacional entrega Ingreso Solidario a los hogares vulnerables». 2020. Prosperidad Social (blog). 8 de abril de 2020. <https://prosperidadsocial.gov.co/Noticias/gobierno-nacional-entrega-ingreso-solidario-a-los-hogares-vulnerables-afectados-por-la-emergencia/>.

Green, Judith, and Nicki Thorogood. 2004. "Qualitative Methods for Health Research." Sage.

Guest, Greg, Emily Namey, Jamilah Taylor, Natalie Eley, and Kevin McKenna. 2017. "Comparing Focus Groups and Individual Interviews: Findings from a Randomized Study." *International Journal of Social Research Methodology* 20 (6): 693–708. <https://doi.org/10.1080/13645579.2017.1281601>.

«Ingreso Solidario». s. f. Prosperidad Social. Accedido el 26 de marzo de 2022. <https://ingresosolidario.prosperidadsocial.gov.co/>.

MinSalud. 2021. "Más de 18 Mil Atenciones En Salud Mental En Opción 4 de Línea 192." Boletín de Prensa No 473 de 2021. <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Mas-de-18-mil-atenciones-en-salud-mental-en-opcion-4-de-Linea-192.aspx>.

Moya, Andrés, Juan Fernando Vargas, Margarita Cabra, Abraham Farfán, and Olga Romero. 2021. "¿Cómo Se Relaciona La Pandemia Del COVID-19 Con La Salud Mental de Los Colombianos? Resumen de Políticas Según La Iniciativa Respuestas Efectivas Contra El COVID-19 (RECOVER)." https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Sinergia/Documentos/Notas_politica_publica_SALUD%20MENTAL_22_04_21_V7.pdf.

Noticias Caracol. 2020. *Paso a Paso: ¿Cómo Reclamar El Ingreso Solidario Sin Cuenta de Banco?* <https://www.youtube.com/watch?v=HLSrC43HDh0>.

Thomson, Stanley. 2010. "Sample Size and Grounded Theory." *Joaag* 5 (1): 45–52. http://www.joaag.com/uploads/5_1_Research_Note_1_Thomson.pdf.

- **Anexos**

- A.1 Consentimiento informado a beneficiarios⁵⁶

Buen día, mi nombre es [Nombre moderador]. Soy investigador de IPA (Innovations for Poverty Action), una organización que investiga y promueve soluciones en materia de desarrollo social. Queremos agradecerles por su tiempo y disposición el día de hoy. En colaboración con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Departamento de Prosperidad Social (DPS), y el Departamento Nacional de Planeación (DNP) estamos adelantando un estudio para entender, desde los relatos de la gente, el efecto del programa Ingreso Solidario.

La actividad de hoy consiste en una conversación grupal, de aproximadamente una hora y media, en donde esperamos que ustedes compartan y comenten experiencias alrededor del programa Ingreso Solidario⁵⁷. A partir de estos diálogos esperamos aprender sobre la forma en la que ustedes recibieron los pagos, el efecto del programa en sus hogares y las barreras para usar y acceder a las transferencias.

Las personas que decidan participar recibirán un beneficio de \$30.000 que será entregado al finalizar la actividad.

Entendemos que esta conversación puede remitirnos a situaciones difíciles que enfrentaron ustedes o sus familias por cuenta de la pandemia. En este punto, quisiéramos resaltar que la participación en esta conversación es voluntaria. Ustedes pueden abstenerse de participar en la conversación, no responder preguntas o abandonar la actividad sin que esto afecte la compensación económica mencionada previamente. Recuerden que en este ejercicio no hay respuestas correctas o incorrectas.

Para su tranquilidad, los nombres de los participantes de esta conversación no serán almacenados. El personal de IPA no informará a ninguna entidad externa al proyecto sobre su asistencia a este conversatorio. Algunos de los temas tratados el día de hoy podrán ser incluidos en reportes o publicaciones. Siempre, el equipo de investigación eliminará la información que pueda llegar a identificarlos.

Si desea conocer más información sobre este proyecto puede escribirnos un WhatsApp al número [---], donde se resolverán dudas. Si desea contactarnos, nosotros le recomendamos hacerlo en los próximos días dado que esta línea será cerrada una vez finalice el proyecto.

Hasta el momento le hemos compartido información que consideramos necesaria para que ustedes acepten o rechacen la invitación a ser parte de este espacio ¿Tiene alguna pregunta sobre nuestra actividad?

Si he respondido a todas sus preguntas:

- ¿Acceden a participar en esta conversación grupal? Por favor levanten la mano y digan sí.

Por razones de calidad y para poder procesar mejor los aprendizajes de este espacio, queremos solicitarles su aprobación para grabar la conversación. Nosotros vamos a proteger los audios con herramientas tecnológicas avanzadas. Nadie distinto al equipo de investigación y directores del

⁵⁶ Si llega una persona con niños/as se tendrán actividades para que puedan realizar durante los grupos focales.

⁵⁷ El nombre técnico es grupos focales, pero es más práctico referirse a conversaciones grupales dado que es más sencillo de entender para las personas.

programa tendrán acceso al audio grabado. Después de finalizada la investigación los audios serán eliminados. Dicho esto, ¿nos autorizan a grabar esta actividad? [Los participantes deben estar de acuerdo para que el grupo se pueda grabar]

[Una vez han aceptado el consentimiento] Recuerde, el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad es obligatorio durante todo el grupo focal

- A.2 Cuestionario grupos focales

La siguiente indicación será leída a los participantes:

Vamos a leer las preguntas primero y a dar un espacio de dos minutos para que en la libreta escriban sus respuestas antes de compartirlas con el grupo.

“Le voy a dar la palabra a cada uno de ustedes, nos gustaría que se presentaran y nos compartieran las respuestas a las siguientes tres preguntas:

- *¿Cómo describen su personalidad? Por ejemplo, yo me describo como una persona extrovertida, muy sensible a los problemas de los demás y precavido de tomar nuevos riesgos.*
- *¿Cómo describen su relación con la tecnología? Por ejemplo, mi relación es muy buena, pero para mí es cada vez más difícil aprender cosas nuevas. En particular, ¿Cómo describiría su relación con su celular?*

Una vez cada uno de los participantes se haya presentado, el moderador les explicará la dinámica de la actividad:

“Como el tiempo es corto y la idea es aprovechar este espacio al máximo, hemos diseñado unas pautas que facilitarán el desarrollo de la actividad y fomentarán que todos hablemos y seamos escuchados:

- *Para cada pregunta esperamos que la mayoría pueda participar. Por esto, si una persona está hablando por más tiempo del que tenemos previsto le solicitaremos cerrar la idea. Esto lo haremos levantando esta paleta de color azul, así que, si la ven arriba, por favor, finalicen la idea.*
- *Si quieren complementar lo dicho por los demás, pueden pedir la palabra o, al finalizar cada sección, se preguntará si alguien quiere complementar algo. Nosotros les hemos facilitado unas libretas donde pueden tomar apuntes”.*

2. Exploración de temas

Muchas gracias por su participación, en este momento vamos a empezar con nuestra conversación

Tema	Preguntas
<p>0. Impacto de ISO.</p>	<p><i>Primero quiero empezar preguntándoles sobre los efectos de Ingreso Solidario en sus hogares.</i></p> <p>01. ¿A través de qué medios se enteraron de Ingreso Solidario? ¿Cómo fue esa situación? ¿Qué emociones sintieron?</p> <p>0.2 El COVID-19 fue un problema para todos nosotros ¿Fue Ingreso Solidario un apoyo a las dificultades generadas por el COVID-19? ¿Por qué?</p> <p>0.3 ¿Cómo estaba la situación económica en sus hogares cuando recibieron la noticia de que serían beneficiados? ¿Cómo reaccionaron en sus casas?</p> <p>0.4 Una vez recibieron estos pagos, ¿Qué cambió en sus hogares? ¿Qué hicieron con el dinero extra que les llegó? ¿Qué era lo más prioritario de pagar?</p> <p style="padding-left: 40px;">0.4.1 ¿Cómo invertir en esto benefició la calidad de vida de ustedes?</p> <p>0.5 ¿Quién se encarga de administrar estos recursos? ¿Cómo lo hace?</p>
<p>1. Preferencias en las formas de pago</p>	<p><i>Ahora me gustaría entender sus preferencias recibiendo pagos.</i></p> <p>1.1. ¿Qué experiencias tienen con las plataformas de pagos digitales?</p> <p>[Por favor leer esta indicación] Nosotros entendemos plataformas de pago digitales como: Daviplata, Ahorro a la Mano, Nequi, Movii [se les mostrarán a los participantes imágenes con los logos de estas aplicaciones]</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuáles usan? • -- Para las siguientes preguntas, por favor incluya información de las plataformas que acaba de mencionar --. <ul style="list-style-type: none"> ○ ¿Cómo las usan actualmente? Por ejemplo, yo le pago al tendero de mi barrio a través de Daviplata cuando no tengo efectivo y yo pago algunos servicios a través de Ahorro a la Mano. <p>1.1. ¿Cómo aprendieron a usar las plataformas digitales?</p> <p>1.2. Para cerrar este tema, quisiera preguntarles, ¿Ustedes qué entienden por una billetera digital?</p>

Tema	Preguntas
	<p>1.3. ¿Qué experiencias tienen con los puntos de retiro de dinero del subsidio? Tales como Baloto y Bancamía, ¿Cuándo empezaron a usarlos? ¿Cómo las usan actualmente?</p> <p>1.4. Dicho esto, ustedes, ¿cómo recibieron el Ingreso Solidario?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Se sienten cómodos con la forma en la que les llega la transferencia de Ingreso Solidario? ¿Por qué? <p>1.4.1. En sus casas o comunidades, ¿alguien les ayuda a recibir los pagos? ¿Quién? ¿Hace cuánto les ayuda?</p>
<p>2. Uso de plataformas de pagos digitales.</p>	<p><i>Ahora me gustaría conocer la actividad conociendo más en detalles sobre el uso de las plataformas digitales</i></p> <p>2.1 Basado en su experiencia, si tuvieran que explicar a un conocido cómo retirar y gastar el dinero de Ingreso Solidario ¿Cómo lo harían?</p> <p>2.2. ¿Ustedes cómo usan las aplicaciones móviles?</p> <p>*Contra preguntas*</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuáles utilizan? - ¿Para qué las usan? <p>2.3 ¿Consideran que el programa Ingreso Solidario ha cambiado la forma como se relacionan con la tecnología, más específicamente con sus celulares?</p> <p>Si la respuesta es positiva: ¿Qué ha cambiado? Si la respuesta es negativa: ¿Por qué no ha cambiado? Si hay respuestas mixtas: contrastar las experiencias de los participantes.</p> <p>2.4 Ingreso Solidario ha generado que muchas personas hayan dado un salto al uso de billeteras móviles y bancos digitales. Desde su experiencia, ¿esta práctica debería expandirse en los próximos años?</p>
<p>3. Frecuencia en los pagos.</p>	<p><i>Ahora me gustaría saber su satisfacción con los pagos del programa.</i></p> <p>3.1 ¿Cada cuánto les llegan los pagos de Ingreso Solidario? ¿Cómo se siente frente a esto?</p> <p>3.2 En relación con lo anterior, ¿han sentido frustración o enojo con los tiempos de pagos de Ingreso Solidario? Si, sí, entonces ¿podrían mencionar, por favor, la experiencia que lo llevó a esa emoción?</p> <p>3.3 Cuando tienen dudas sobre la frecuencia de los pagos del programa ¿Cómo se han informado sobre todo lo relacionado con el programa Ingreso Solidario?</p>

Tema	Preguntas
	<p>*Orientar las respuestas con estas subpreguntas:</p> <p style="padding-left: 40px;">¿A quién le preguntan? ¿En dónde buscan información? ¿Han sido exitosas esas búsquedas? ¿Sienten que hay un buen canal de respuesta de preguntas?</p> <p>3.4 Para cerrar esta sección vamos a presentarles algunos casos hipotéticos y quiero que ustedes me digan ¿cuál familia creen que tiene una mejor situación? ¿Por qué?</p> <p>[En este momento, para hacer más didáctica la actividad, el moderador mostrará una paleta con los nombres de cada familia -- no se incluirán fotos, solo texto--]</p> <p>*De ser posible el moderador pegará estas tarjetas en una pared o tablero</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los Pérez reciben \$160.000 cada mes - Los Rodríguez reciben \$320.000 cada dos meses - Los Valenzuela reciben \$480.000 cada tres meses - Los Martínez reciben \$960.000 cada seis meses
<p>4. Obstáculos para acceder a las transferencias.</p>	<p><i>Ahora me gustaría aprender de los problemas para acceder a las transferencias</i></p> <p>4.0 En sus barrios, ¿qué tan frecuente es pagar las compras con aplicaciones como Ahorro a la Mano o Daviplata? ¿Cuáles son las más usadas? Nos podrían por favor contar sus experiencias sobre el tema mencionando los ejemplos de las aplicaciones que acaban de mencionar.</p> <p>4.1 Ustedes ahorran parte del dinero que recibieron en Ingreso Solidario. Si, si, ¿cómo lo hacen?</p> <p>4.2 Ya hemos hablado de esto en la conversación, pero me gustaría que cada uno de ustedes escribiera los tres principales retos para registrarse y acceder al dinero de Ingreso Solidario, y luego lo explicará a los demás. Por favor, usen su cuaderno de notas.</p> <p>* De ser posible el moderador escribirá las dificultades en el mobiliario presente en el salón.</p>
<p>5. Cierre grupo focal</p>	<p>5.0 Teniendo en cuenta los retos identificados en la sección anterior ¿Cuáles soluciones potenciales se les ocurren para cada uno de ellos?</p> <p>* El moderador debe realizar una tabla (en el tablero o en una hoja) relacionando las dificultades y las soluciones.</p>

Tema	Preguntas
	<p>[Hacer una síntesis de los aprendizajes centrales del grupo focal] ¿quieren añadir algo más?</p> <p>Estamos muy agradecidos con su tiempo y colaboración. Con esto damos por terminado el grupo focal.</p> <p>Recuerde que si tiene alguna duda nos puede escribir a este [---] número de WhatsApp.</p>