

	 <p style="text-align: center;">UT Centro Nacional de Consultoría S.A-Marulanda Consultores Calle 82 N° 6-51 Bogotá Teléfono: 339 4888</p>	Individuos
Centro de Costos: 7069-01	Fecha: 26 de Septiembre 2017	Prueba Piloto: Si 1 No 2
Elaborado por: Carlos Castro/MC	Revisado por:	Revisado en Campo por: Gladys Muñoz

1. Fecha de entrevista:

Día Mes Año | | | | 2 | 0 | 1 | 7 |

2. Municipio: _____

| | | | | | | |

3. DANE:

Saludo a la persona mayor de 18 años seleccionada: Buenos días, tardes, mi nombre es (nombre y apellido), y pertenezco al Centro Nacional de Consultoría, una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública. Actualmente nos encontramos desarrollando una encuesta sobre temas de acceso a servicios financieros en zonas urbanas y rurales del país, y Ud. ha sido seleccionado al azar, para responder algunas preguntas relacionadas con estos temas. La participación en esta encuesta es completamente voluntaria y la información suministrada será absolutamente confidencial.. Su participación ayudará a entender mejor distintos temas que afectan a esta comunidad. Esta encuesta podrá ser grabada por cuestiones de calidad y tiene una duración aproximada de 50 minutos,

El Centro Nacional de Consultoría pide su autorización para recolectar y compartir sus datos personales con fines de contacto para la aplicación de encuestas. Esta solicitud se hace de conformidad con la Ley 1581 de 2012. Nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales puede encontrarla en la página www.centronacionaldeconsultoria.com y cualquier consulta puede dirigirla al correo electrónico cnc@cnccol.com o comunicarse con el Tel: 3394888 de Bogotá.

Con estas precisiones, le pido su autorización para tomar sus datos y hacer la encuesta,. Autoriza: Sí _____ No _____

I. DATOS DEL INFORMANTE

101. Sexo: Hombre 1 Mujer 2

102. ¿Cuál es su edad en años cumplidos?

103. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar? E: Lea. RU

Ud es el jefe del hogar	01	Suegro(a)	06
Pareja, esposo(a), compañero(a)	02	Hermano(a), hermanastro(a)	07
Hijo(a), Hijastro(a)	03	Yerno, nuera	08
Nieto(a)	04	Otro pariente del(a) jefe(a)	09
Padre, madre, padrastro, madrastra	05	No es familiar del jefe de hogar	10

104. ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo el mes pasado?

Trabajando (<i>aunque estuviera de vacaciones</i>)	01	Pase a 107
Buscando trabajo	02 →	
Estudiando	03 →	
Oficios del hogar	04 →	
Pensionado, jubilado	05 →	
Incapacitado permanente para trabajar	06 →	
Rentista de capital	07 →	
Otro Cuál	77 →	

105. En su trabajo o negocio del mes pasado usted ha sido... (E: Lea)

Empleado(a) u obrero(a)	01
Jornalero(a) o peón	02
Trabajador(a) por cuenta propia (no contrata trabajadores)	03
Patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)	04
Trabajador(a) sin pago	05

106. A cuál de los siguientes sectores o ramas de actividad pertenece la empresa o labor que Ud. Desarrolla (E: RU respuesta espontánea)

Agropecuario, Silvicultura, Caza y Pesca	01
Explotación de Minas y Canteras	02
Electricidad, Gas Y Agua	03
Industria Manufacturera	04
Construcción	05
Comercio, Reparación, Restaurantes y Hoteles	06
Transporte, Almacenam. Y Comunicaciones	07
Establecimientos Financieros, Seguros, Inmuebles y Servicios a las empresas	08
Servicios Sociales, Comunales Y Personales	09
Otra Cuál?	77

108. ¿Por qué no aporta? (E: RU respuesta espontánea)

No sabe cómo hacerlo	01
No le interesa	02
Su empleador o patrono no lo hace	03
Sus ingresos no le alcanzan	04
Porque no está afiliado	05
Otro... ¿Cuál?	7

107. ¿Realiza Ud. aportes regularmente a un fondo de pensiones o a Colpensiones, ya sea que Ud. aporta directamente o a través de su empleador?

Si	1→	Pase a p 109
No	2	
NS/NR	9	

109. ¿Sabe Ud. qué es el Programa Beneficios Económicos Periódicos BEPs?

Si	1	
No	2→	Pase a p 201

110. ¿Ud. Está inscrito en el Programa Beneficios Económicos Periódicos BEPs?

Si	1
No	2

II. DEPÓSITOS

201. ¿Tiene usted actualmente...?		202. ¿Cuántas tiene?	203. ¿Dónde tiene Ud. la _____ ? Si tiene más de un producto de la categoría, reporte para el que más utilice.	204. Asociado a su... Ud. tiene (RM): E: Si tiene más de un producto de la categoría, reporte para el que más utilice.	205. Cuando necesita retirar efectivo, ¿cómo lo hace PRINCIPALMENTE?	206. ¿Hace cuánto tiene (la/el) _____																																						
			<table border="1"> <tr><td>Banco</td><td>01</td></tr> <tr><td>Cooperativa</td><td>02</td></tr> <tr><td>En ambos</td><td>03</td></tr> <tr><td>Otro cuál?</td><td>7</td></tr> <tr><td>NS/NR</td><td>9</td></tr> </table>	Banco	01	Cooperativa	02	En ambos	03	Otro cuál?	7	NS/NR	9	<table border="1"> <tr><td>Talonario/libreta</td><td>01</td></tr> <tr><td>Chequera</td><td>02</td></tr> <tr><td>Celular</td><td>03</td></tr> <tr><td>Tarjeta débito</td><td>04</td></tr> <tr><td>Otro... ¿Cuál?</td><td></td></tr> <tr><td>Ninguna</td><td>8</td></tr> </table>	Talonario/libreta	01	Chequera	02	Celular	03	Tarjeta débito	04	Otro... ¿Cuál?		Ninguna	8	<table border="1"> <tr><td>Talonario/libreta</td><td>01</td></tr> <tr><td>Chequera</td><td>02</td></tr> <tr><td>Celular</td><td>03</td></tr> <tr><td>Tarjeta débito</td><td>04</td></tr> <tr><td>No hace retiros</td><td>05</td></tr> <tr><td>Otro... ¿Cuál?</td><td></td></tr> </table>	Talonario/libreta	01	Chequera	02	Celular	03	Tarjeta débito	04	No hace retiros	05	Otro... ¿Cuál?		<table border="1"> <tr><td>Seis meses o menos</td><td>01</td></tr> <tr><td>Hace más de seis meses</td><td>02</td></tr> </table> <p>E: Si tiene más de un producto de la categoría, reporte para el que más utilice</p>	Seis meses o menos	01	Hace más de seis meses	02
Banco	01																																											
Cooperativa	02																																											
En ambos	03																																											
Otro cuál?	7																																											
NS/NR	9																																											
Talonario/libreta	01																																											
Chequera	02																																											
Celular	03																																											
Tarjeta débito	04																																											
Otro... ¿Cuál?																																												
Ninguna	8																																											
Talonario/libreta	01																																											
Chequera	02																																											
Celular	03																																											
Tarjeta débito	04																																											
No hace retiros	05																																											
Otro... ¿Cuál?																																												
Seis meses o menos	01																																											
Hace más de seis meses	02																																											
1. Cuenta de ahorro/cuenta de nómina	01→																																											
2. Cuenta corriente (cuenta de cheques)	02→																																											
3. Cuenta en el celular	03→																																											
4. No tiene cuenta →Pase a 210	04																																											
5. Inversiones financieras (CDT o fondo de inversión)	05→																																											

207. De los tipos de cuenta que usted mencionó, cuál es el que más utiliza? (**E: Únicamente para los que respondieron en p.201 más de una opción, leer tipos de cuenta respondidos**)

208. ¿Cuál es la razón **principal** por la que actualmente tiene esa cuenta? (RU. Espontánea)

Porque es más segura	01
Porque me facilita el pago de facturas	02
Porque me facilita las compras con tarjeta	03
Porque puedo hacer pagos por internet o celular	04
Me da mayor rentabilidad	06
Porque puedo sacar el dinero cuando necesite	07
Porque no me cobran cuota de manejo	08
Porque no tiene ningún costo	09
Me permite administrar mejor mi dinero	10
Me permite ahorrar	11
Otro... ¿Cuál?	

209. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo tuvo acceso a esa cuenta en la institución financiera? (E: Lea)

Consideraré varias alternativas al escoger	01
La abrí para recibir una ayuda/subsidio del gobierno	02
La abrí por sugerencia de mi patrono/empleador	03
La abrí para que me desembolsaran un crédito	04
Otro Cuál?	

E: Todos pasan a 214

210. ¿Alguna vez ha tenido alguna de estas cuentas? (E:Mostrar tarjeta 1)

Si	01
No	02
NS/NR	9

211. ¿Cuál es la razón **principal** por la que actualmente no tiene ninguna de estas cuentas? **E: RU, Espontánea**

Trámites/procedimientos/ documentos requeridos muy complejos	01
Cuota de manejo	02
Costos de las transacciones	03
4 x mil	04
Falta de confianza en las instituciones financieras	05
No me sirven	06
No los necesita	07
No son para mí	08
No me han ofrecido	09
Otra... ¿Cuál?	

212. ¿Le interesaría tener alguna de estas cuentas?

Si	01	
No	02→	Pase a 214
NS/NR	9→	

213. ¿Principalmente por qué? (E Espontánea)

Porque es más segura	01
Porque me facilita el pago de facturas	02
Porque me facilita las compras con tarjeta	03
Porque puedo hacer pagos por internet o celular	04
Me da mayor rentabilidad	06
Porque puedo sacar el dinero cuando necesite	07
Porque no me cobran cuota de manejo	08
Porque no tiene ningún costo	09
Me permite administrar mejor mi dinero	10
Me permite ahorrar	11
Otro... ¿Cuál?	

214. ¿Sabe usted que las cuentas de ahorro/cuentas del celular pueden no tener cobro del 4xmil?

Si	01
No	02

215. ¿Ud. recibe alguno de los siguientes ingresos?	216. ¿Con qué frecuencia recibe este pago? <table border="1" data-bbox="487 304 682 514"> <tr><td>Diario</td><td>01</td></tr> <tr><td>Semanal</td><td>02</td></tr> <tr><td>Quincenal</td><td>03</td></tr> <tr><td>Mensual</td><td>04</td></tr> <tr><td>Otro.... ¿Cuál?</td><td></td></tr> </table>	Diario	01	Semanal	02	Quincenal	03	Mensual	04	Otro.... ¿Cuál?		217. ¿Principalmente cómo recibe este pago de ___? <table border="1" data-bbox="714 241 1144 598"> <tr> <td></td> <td></td> <td>Pase a siguiente rubro de ingreso</td> </tr> <tr> <td>En efectivo</td> <td>01 →</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abono/transferencia a cuenta de banco o cooperativa</td> <td>02</td> <td></td> </tr> <tr> <td>En una tarjeta</td> <td>03</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cheque</td> <td>04</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Con un giro</td> <td>05</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Otro... ¿Cuál?</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			Pase a siguiente rubro de ingreso	En efectivo	01 →		Abono/transferencia a cuenta de banco o cooperativa	02		En una tarjeta	03		Cheque	04		Con un giro	05		Otro... ¿Cuál?			218. ¿Cuánto tiempo después de que le depositan el dinero lo retira? (E:Lea) <table border="1" data-bbox="1177 420 1356 1018"> <tr><td>El mismo día</td><td>01</td></tr> <tr><td>Al otro día</td><td>02</td></tr> <tr><td>A la semana</td><td>03</td></tr> <tr><td>Quince días</td><td>04</td></tr> <tr><td>Un mes</td><td>05</td></tr> <tr><td>Más de un mes</td><td>06</td></tr> <tr><td>No lo retira</td><td>07</td></tr> <tr><td>NA</td><td>8</td></tr> <tr><td>NS/NR</td><td>9</td></tr> </table>	El mismo día	01	Al otro día	02	A la semana	03	Quince días	04	Un mes	05	Más de un mes	06	No lo retira	07	NA	8	NS/NR	9	219. ¿La última vez que recibió el pago, retiró todo de una sola vez o dejó algún saldo en la cuenta? <table border="1" data-bbox="1388 441 1542 556"> <tr><td>RT</td><td>01</td></tr> <tr><td>DS</td><td>02</td></tr> <tr><td>NS/NR</td><td>9</td></tr> </table>	RT	01	DS	02	NS/NR	9
Diario	01																																																										
Semanal	02																																																										
Quincenal	03																																																										
Mensual	04																																																										
Otro.... ¿Cuál?																																																											
		Pase a siguiente rubro de ingreso																																																									
En efectivo	01 →																																																										
Abono/transferencia a cuenta de banco o cooperativa	02																																																										
En una tarjeta	03																																																										
Cheque	04																																																										
Con un giro	05																																																										
Otro... ¿Cuál?																																																											
El mismo día	01																																																										
Al otro día	02																																																										
A la semana	03																																																										
Quince días	04																																																										
Un mes	05																																																										
Más de un mes	06																																																										
No lo retira	07																																																										
NA	8																																																										
NS/NR	9																																																										
RT	01																																																										
DS	02																																																										
NS/NR	9																																																										
1. Salarios	01																																																										
2. Pensión	02																																																										
3. Ingresos por arriendos o rentas	03																																																										
4. Subsidio de la Caja de Compensación familiar	04																																																										
5. Ingresos por honorarios de servicios prestados	05																																																										
6. Ingresos por ventas	06																																																										
7. Ingresos por venta de cosecha	07																																																										
8. Subsidio del gobierno (1) ¿Cuál?	08																																																										

10. Otro... ¿cuál?																																																											
11. Ninguno	88																																																										

<p>220.En los últimos seis meses ¿Ud. ha separado o guardado dinero de cualquiera de las siguientes formas? RM</p>	<p>221.¿Principalmente para qué ha separado o guardado su dinero____? (RU E: respuesta espontánea)</p> <table border="1" data-bbox="578 317 1081 810"> <tr><td>1. Atender emergencias e imprevistos</td><td>01</td></tr> <tr><td>2. Para eventos futuros planeados (matrimonio, fiestas, celebraciones, etc.)</td><td>02</td></tr> <tr><td>3. Cuota inicial de vivienda, remodelación de vivienda, compra de terreno</td><td>03</td></tr> <tr><td>4. Educación</td><td>04</td></tr> <tr><td>5. Compra de electrodomésticos, muebles, vehículos o animales</td><td>05</td></tr> <tr><td>6. Recreación, viajes, entretenimiento</td><td>06</td></tr> <tr><td>7. Comenzar o invertir en un negocio</td><td>07</td></tr> <tr><td>8. Vejez</td><td>08</td></tr> <tr><td>9. Pagar deudas</td><td>09</td></tr> <tr><td>10. Otro... ¿Cuál?</td><td></td></tr> </table>	1. Atender emergencias e imprevistos	01	2. Para eventos futuros planeados (matrimonio, fiestas, celebraciones, etc.)	02	3. Cuota inicial de vivienda, remodelación de vivienda, compra de terreno	03	4. Educación	04	5. Compra de electrodomésticos, muebles, vehículos o animales	05	6. Recreación, viajes, entretenimiento	06	7. Comenzar o invertir en un negocio	07	8. Vejez	08	9. Pagar deudas	09	10. Otro... ¿Cuál?		<p>222.Principalmente Ud. separa o guarda su dinero ____ porque:</p> <table border="1" data-bbox="1125 281 1549 705"> <tr><td>1. Es más seguro</td><td>01</td></tr> <tr><td>2. Es más rentable</td><td>02</td></tr> <tr><td>3. Me genera disciplina para ahorrar</td><td>03</td></tr> <tr><td>4. Es fácil guardar y sacar</td><td>04</td></tr> <tr><td>5. Tiene menos costos</td><td>05</td></tr> <tr><td>6. Tiene menos trámites</td><td>06</td></tr> <tr><td>7. Me da más confianza</td><td>07</td></tr> <tr><td>8. Otro... ¿Cuál?</td><td></td></tr> </table>	1. Es más seguro	01	2. Es más rentable	02	3. Me genera disciplina para ahorrar	03	4. Es fácil guardar y sacar	04	5. Tiene menos costos	05	6. Tiene menos trámites	06	7. Me da más confianza	07	8. Otro... ¿Cuál?	
1. Atender emergencias e imprevistos	01																																					
2. Para eventos futuros planeados (matrimonio, fiestas, celebraciones, etc.)	02																																					
3. Cuota inicial de vivienda, remodelación de vivienda, compra de terreno	03																																					
4. Educación	04																																					
5. Compra de electrodomésticos, muebles, vehículos o animales	05																																					
6. Recreación, viajes, entretenimiento	06																																					
7. Comenzar o invertir en un negocio	07																																					
8. Vejez	08																																					
9. Pagar deudas	09																																					
10. Otro... ¿Cuál?																																						
1. Es más seguro	01																																					
2. Es más rentable	02																																					
3. Me genera disciplina para ahorrar	03																																					
4. Es fácil guardar y sacar	04																																					
5. Tiene menos costos	05																																					
6. Tiene menos trámites	06																																					
7. Me da más confianza	07																																					
8. Otro... ¿Cuál?																																						
<p>1. Prestándolo</p>	<p>01→</p>																																					
<p>2. Comprando bienes, animales o joyas</p>	<p>02→</p>																																					
<p>3. Guardando en la casa (Alcancía, “debajo del colchón”)</p>	<p>03→</p>																																					
<p>4. Participando en cadena de amigos (natillera, círculos, etc.)</p>	<p>04→</p>																																					
<p>5. Guardando en bancos, cooperativas o fondos de empleados</p>	<p>05→</p>																																					
<p>6. No guardo ni separo→Pase a 301</p>	<p>06</p>																																					
<p>7. Otro... ¿cuál?</p>	<p>→</p>																																					

223. Con el dinero que guarda o separa... (E: Lea las opciones 220.1, 220.2, 220.3, 220.4 en las que respondió "Si"), Ud. Preferiría guardarlo en bancos o cooperativas?

		¿Por qué?
Si	01	
No	02	
NS/NR	9	

5. Familia/amigos/vecinos	05→								
6. Fiado/tendero	06→								
7. Cadena de amigos (natillera, círculos, etc)	07→								
8. Casa de empeño	08→								
9. Prestamista (gota a gota)	09→								
10. Crédito de almacén	10→								
11. Caja de compensación/ Fondo de empleados	11→								
12. Empresa de servicios públicos	12→								
13. Vendedor de insumos	13→								
14. Otros...¿Cuál?	→								
15. No tiene crédito→ Pase a 310	15								

E: si respondió en P.301 de 1-14, pase a 312

310. ¿Por qué no ha tenido préstamo, crédito o tarjeta de crédito?
(RU E: Respuesta Espontánea)

No ha solicitado porque no necesita	01 →	Pase a 601
No ha solicitado porque esta reportado en central de riesgos	02 →	
Se lo negaron	03	
Otro... ¿cuál?		

311. ¿Por qué le negaron el crédito que solicitó?
(RU E: Respuesta Espontánea)

Falta de garantías (fiador o aval)	01
Estoy reportado en una central de riesgos	02
No tengo historial crediticio	03
No puedo demostrar mis ingresos	04
Ingresos insuficientes	05
Otro... ¿cuál?	
NS	99

E: Todos pasan a p.601

312. Instrucción: E: verifique: ¿el encuestado respondió en P. 301 alguna de las opciones 1, 2 o 3?

Sí	01	
No	02 →	Pasa a p.601

313. ¿Ud. sabe qué otros cobros le hace la entidad financiera por el crédito? Me refiero a cobros como por ejemplo el estudio de crédito, cuota de manejo, seguros y otros cargos diferentes a los intereses **ENC: Si tiene más de un crédito refiérase al de mayor monto, Lea. RU.**

Sí	01 →	¿Qué le cobran?
No	02	

314. ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió ese crédito que tiene en la institución financiera?
ENC: Lea RM

Consideré varios créditos	01
Consideré varias instituciones	02
No lo escogí. El banco donde tengo la cuenta me hizo el ofrecimiento de un crédito y lo tomé	03
Averigüé, pero no había otras opciones para considerar	04
NS/NR	9

VI. PAGOS Y TRANSACCIONES

601. Ha pagado Ud. o alguien de su hogar en el último año por _____

602. Con qué frecuencia realiza ese pago.

Diario	01
Semanal	02
Quincenal	03
Mensual	04
NS/NR	9
Otro... ¿Cuál?	

603. ¿ Dónde realizó su compra /pago de _____ la última vez que pagó (RU E: Respuesta Espontánea)

Vendedor ambulante	01
Supermercado	02
Tienda de barrio (farmacia, miscelánea, cabina)	03
Almacén/restaurante	04
Oficina de servicios públicos	05
En el banco	06
En cajero automático	07
Corresponsal bancario	08
Punto de recaudo (Ej. Efecty, Redservi)	09
Por internet	10
Estación de Servicio	11
En bus/taxi	12
NS/NR	99
Otro... ¿Cuál?	

604. Cómo pagó/compró _____ (E: lea)

Efectivo	01
Tarjeta débito	02
Tarjeta de crédito	03
Cheque	04
Teléfono celular	05
Transferencia bancaria	06
NS/NR	9
Otro... ¿Cuál?	

605. ¿Principalmente por qué razón hizo el pago de _____ en..... (E: Lea Rta P.604)? (E: Espontánea)

Le hacen descuento	01
Solo le reciben....	02
No tiene otro medio para pagar	03
Es más fácil	04
Es más rápido	05
Es más confiable	06
No tiene costo	07
NS/NR	9
Otro... ¿Cuál?	

Arriendo	01
Servicios públicos (Electricidad, gas, agua)	02
Pan/leche y/o huevos	03
Otros alimentos y Artículos de aseo	04
Recarga de minutos de celular	05

Aportes de seguridad social	06				
Pagos de colegio o universidad	07				
Transporte/pasajes	08				
Combustible (Gasolina, kerosene, ACPM, velas, alcohol)	09				
Servicios personales (corte de cabello, etc)	11				
Comidas fuera de casa (Restaurantes)	12				
Ropa y calzado	13				
Electrodomésticos	14				
Impuestos	15				

IV. GIROS Y REMESAS

<p>401. ¿En los últimos seis meses Ud. o su hogar ha recibido dinero REGULARMENTE de alguna persona que vive en otra ciudad de Colombia o en otro país?</p>	<p>402. ¿Normalmente por qué medio recibe el dinero?</p> <table border="1"> <tr> <td>A través de una cuenta de ahorros/ corriente</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>En efectivo por ventanilla en una entidad financiera</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>A través de una empresa de giros</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>A través de un familiar o conocido</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Otro... ¿Cuál?</td> <td></td> </tr> </table>	A través de una cuenta de ahorros/ corriente	01	En efectivo por ventanilla en una entidad financiera	02	A través de una empresa de giros	03	A través de un familiar o conocido	04	Otro... ¿Cuál?		<p>403. ¿Normalmente qué hace con el dinero que recibe?</p> <table border="1"> <tr> <td>Retira en efectivo la totalidad en una sola transacción</td> <td>01 →</td> <td>Pasa a 405</td> </tr> <tr> <td>Retira una parte en efectivo</td> <td>02</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No lo retira</td> <td>03</td> <td></td> </tr> </table>	Retira en efectivo la totalidad en una sola transacción	01 →	Pasa a 405	Retira una parte en efectivo	02		No lo retira	03		<p>404. ¿Qué hace con el dinero que no retira en efectivo?</p> <table border="1"> <tr> <td>Lo guarda</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Hace compras con tarjeta</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Hace pagos con tarjeta o transferencia</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>Otro... ¿Cuál?</td> <td></td> </tr> </table>	Lo guarda	01	Hace compras con tarjeta	02	Hace pagos con tarjeta o transferencia	03	Otro... ¿Cuál?		<p>405. En una escala donde 1 es “muy insatisfecho” y 5 es “muy satisfecho”, ¿Qué tan satisfecho está Ud. con la manera en que recibe el giro?</p> <table border="1"> <tr> <td>Muy insatisfecho</td> <td>1</td> <td rowspan="5">¿Por qué?</td> </tr> <tr> <td>Insatisfecho</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Ni insatisfecho, ni satisfecho</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Satisfecho</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Muy Satisfecho</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>NS/NR</td> <td>9</td> <td></td> </tr> </table>	Muy insatisfecho	1	¿Por qué?	Insatisfecho	2	Ni insatisfecho, ni satisfecho	3	Satisfecho	4	Muy Satisfecho	5	NS/NR	9	
A través de una cuenta de ahorros/ corriente	01																																												
En efectivo por ventanilla en una entidad financiera	02																																												
A través de una empresa de giros	03																																												
A través de un familiar o conocido	04																																												
Otro... ¿Cuál?																																													
Retira en efectivo la totalidad en una sola transacción	01 →	Pasa a 405																																											
Retira una parte en efectivo	02																																												
No lo retira	03																																												
Lo guarda	01																																												
Hace compras con tarjeta	02																																												
Hace pagos con tarjeta o transferencia	03																																												
Otro... ¿Cuál?																																													
Muy insatisfecho	1	¿Por qué?																																											
Insatisfecho	2																																												
Ni insatisfecho, ni satisfecho	3																																												
Satisfecho	4																																												
Muy Satisfecho	5																																												
NS/NR	9																																												
<p>1. Sí, de una persona que vive en otra ciudad de Colombia</p>	<p>01</p>																																												
<p>2. Sí, de una persona que vive en otro país</p>	<p>02</p>																																												
<p>3. No recibo →pase a p.406</p>	<p>03</p>																																												

<p>406. ¿En los últimos seis meses Ud. o alguien de su hogar ha enviado dinero REGULARMENTE a alguna persona que vive en otra ciudad de Colombia o en otro país?</p>	<p>407. ¿Normalmente por qué medio envía el dinero?</p> <table border="1"> <tr> <td>A través de una cuenta de ahorros/ corriente</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>En efectivo por ventanilla en una entidad financiera</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>A través de una empresa de giros</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>A través de un familiar o conocido</td> <td>04</td> </tr> <tr> <td>Otro... ¿Cuál?</td> <td></td> </tr> </table>	A través de una cuenta de ahorros/ corriente	01	En efectivo por ventanilla en una entidad financiera	02	A través de una empresa de giros	03	A través de un familiar o conocido	04	Otro... ¿Cuál?		<p>408. ¿Principalmente por qué motivo envía dinero por este medio?</p> <table border="1"> <tr> <td>Facilidad para enviarlo</td> <td>01</td> </tr> <tr> <td>Facilidad para el que lo recibe</td> <td>02</td> </tr> <tr> <td>Menores costos</td> <td>03</td> </tr> <tr> <td>Otro... ¿Cuál?</td> <td></td> </tr> </table>	Facilidad para enviarlo	01	Facilidad para el que lo recibe	02	Menores costos	03	Otro... ¿Cuál?	
A través de una cuenta de ahorros/ corriente	01																			
En efectivo por ventanilla en una entidad financiera	02																			
A través de una empresa de giros	03																			
A través de un familiar o conocido	04																			
Otro... ¿Cuál?																				
Facilidad para enviarlo	01																			
Facilidad para el que lo recibe	02																			
Menores costos	03																			
Otro... ¿Cuál?																				
<p>1. Sí, a una persona que vive en otra ciudad de Colombia</p>	<p>01</p>																			
<p>2. Sí, a una persona que vive en otro país</p>	<p>02</p>																			
<p>3. No envío →pase a p.501</p>	<p>03</p>																			

V. SEGUROS**501.** De los que le voy a leer, ¿tiene Ud. algún seguro?

SOAT, seguro obligatorio de accidentes de tránsito	01	Seguro voluntario de accidentes personales	07
Seguro por un crédito para compra de vivienda	02	Seguro por accidente o robo de vehículo (carro/moto/bicicleta)	08
Seguro por un crédito para compra de vehículo (carro/ moto)	03	Seguro para proteger una propiedad contra daño o pérdida (incendio, terremoto, inundación, etc)	09
Plan exequial	04	Plan complementario de salud (Prepagada)	10
Seguro exequial (solamente comprado a aseguradora)	05	Seguro voluntario de desempleo	11
Seguro de vida voluntario	06	Otro... ¿Cuál?	
		No tiene ningún seguro	88

VII. INFRAESTRUCTURA

	<p>701. Usualmente, ¿Cuántos minutos le toma desde su casa llegar a _____ (en minutos)?</p> <p>NS/NR 99</p>	<p>702. Cuánto le cuesta llegar a _____</p>	<p>703. Ud. Va a _____ para hacer: RM</p> <table border="1"> <tr><td>Depósitos</td><td>01</td></tr> <tr><td>Retiros</td><td>02</td></tr> <tr><td>Giros</td><td>03</td></tr> <tr><td>Pago de facturas</td><td>04</td></tr> <tr><td>Pago de un crédito</td><td>05</td></tr> <tr><td>Compras</td><td>06</td></tr> <tr><td>Otro... ¿Cuál?</td><td></td></tr> <tr><td>Ninguno</td><td>8</td></tr> </table>	Depósitos	01	Retiros	02	Giros	03	Pago de facturas	04	Pago de un crédito	05	Compras	06	Otro... ¿Cuál?		Ninguno	8
Depósitos	01																		
Retiros	02																		
Giros	03																		
Pago de facturas	04																		
Pago de un crédito	05																		
Compras	06																		
Otro... ¿Cuál?																			
Ninguno	8																		
1. La tienda o el comercio con datáfono más cercano (donde puede hacer compras con tarjeta)		\$ _____																	
2. El corresponsal bancario más cercano		\$ _____																	
3. El cajero automático más cercano		\$ _____																	
5. La tienda o el supermercado		\$ _____																	
6. La oficina bancaria más cercana		\$ _____																	
7. El punto de recarga de minutos de celular más cercano		\$ _____																	
8. La empresa de giros más cercana		\$ _____																	

704. ¿Ud. tiene un celular?

Si	1	Pase a 708
No → E: Sondee si tiene acceso regular al uso de un celular	2 →	
No, pero usa el celular de otra persona	3	

705. Ese celular que Ud. utiliza regularmente es:

Teléfono inteligente (Smartphone)	1
Es un celular básico (los que llaman popularmente flecha)	2 →

706. Utiliza el celular para: RM

Llamadas y mensajes de texto	1
Correo electrónico, Facebook o Whatsapp	2
Pagar servicios públicos	3
Mandar o recibir dinero	4
Usar servicios de un Banco o entidad financiera	5

707. Cuando usa el celular, generalmente cómo es la señal (E: Lea)

Siempre disponible y rápida	01
Siempre disponible pero lenta	02
Tengo que ir a un sitio con señal	03
Con frecuencia no tengo señal o se cae la señal?	04
NS/NR	99

708. ¿Ud. tiene computador y/o tableta con internet?

Si	1	Pase a 801
No → E: Sondee si tiene acceso regular al uso de una tableta o computador con internet	2 →	
No, pero usa la tableta/computador de otra persona	3	

709. Cuando usa la tableta/el computador, generalmente cómo es la calidad de la conexión (E: Lea)

Excelente	05
Buena	04
Regular	03
Mala	02
Muy Mala	01
NS/NR	9

VIII. CALIDAD Y SATISFACCION

801. En una escala donde 1 es Muy mala (MM) y 5 Muy bueno (MB), por favor califique su opinión respecto a cada uno de los siguientes aspectos de _____: (E: Mostrar tarjeta 3)

	a. Los Bancos						b. Las cooperativas que prestan dinero u ofrecen cuentas de ahorro					
	MM	M	R	B	MB	NS NR→Pase a 801b	MM	M	R	B	MB	NS/ NR →Pase a 802
1. La imagen que Ud. tiene de (E: Mencione el tipo de entidad, según columna) _____	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
2. La confianza que le generan (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
3. La calidad del servicio que ofrecen (E: Mencione el tipo de entidad, según columna) _____	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
4. La facilidad para solicitar alguno de sus productos (E: Mencione el tipo de entidad, según columna) _____	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
5. La cobertura que tienen en su municipio (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
6. La variedad de los productos que ofrecen (E: Mencione el tipo de entidad, según columna) de acuerdo a las necesidades de cada persona	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
7. La opinión que Ud. tiene sobre el costo de sus productos (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9
8. La vigilancia que hace el gobierno para que presten un buen servicio (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)	1	2	3	4	5	9	1	2	3	4	5	9

802. ¿Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera (banco, cooperativa, etc.)? RU

Si, contra un banco	01	Pase a p. 901
Si, contra una cooperativa	02	
No se ha quejado	03→	
NS NR	99→	

803. ¿Ante cuál o cuáles de las siguientes entidades se quejó? ENC: Lea RM

Entidad Financiera	01
Defensor del consumidor	02
Superintendencia Financiera de Colombia	03
Juez	04
Otra... ¿Cuál?	

804. En una escala de 1 a 5 donde 1 es Muy insatisfecho y 5 es Muy satisfecho, qué tan satisfecho quedó con la respuesta que le dieron a su queja

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	NS/NR
1	2	3	4	5	9

805. ¿Sabe Ud. qué es un corresponsal bancario? (E: Respuesta correcta: Tienda o negocio de barrio que opera a nombre de un banco y donde se pueden hacer retiros, depósitos y pagos)

Correcto	Incorrecto
1	2

IX. BIENESTAR Y DEMOGRAFICOS

901. A) De acuerdo a un estimado, ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentran sus ingresos MENSUALES? (E: Mostrar Tarjeta 4)

Ningún ingreso	01
Menos de \$120.000	02
Entre 121.000 y 240.000	03
241.000 – 360.000	04
361.000 – 720.000	05
721.000 – 1.200.000	06
1.200.001 – 1.700.000	07
1.700.001 – 2.500.000	08
2.500.001 – 3.200.000	09
3.200.001 – 4.200.000	10
4.200.001 – 5.200.000	11
5.200.001 – 6.500.000	12
6.500.001 – 8.000.000	13
Mas de 8.000.000	14
NS	99

B) De acuerdo a un estimado, ¿En cuál de los siguientes rangos se encuentran los ingresos MENSUALES de su hogar (incluyendo los suyos)? (E: Mostrar Tarjeta 4)

Ningún ingreso	01
Menos de \$120.000	02
Entre 121.000 y 240.000	03
241.000 – 360.000	04
361.000 – 720.000	05
721.000 – 1.200.000	06
1.200.001 – 1.700.000	07
1.700.001 – 2.500.000	08
2.500.001 – 3.200.000	09
3.200.001 – 4.200.000	10
4.200.001 – 5.200.000	11
5.200.001 – 6.500.000	12
6.500.001 – 8.000.000	13
Más de 8.000.000	14
NS	99

902. La última vez que este hogar enfrentó una situación que **AFECTÓ LA ECONOMÍA DEL HOGAR**, como por ejemplo la muerte de un familiar, la pérdida de la cosecha, la pérdida del trabajo, la enfermedad de algún miembro, ¿Qué hicieron? **E. Espontánea, RM**

Utilizaron dinero ahorrado	01→	¿En dónde tenía ese dinero ahorrado?
Vendieron o empeñaron algo	02→	¿Qué vendieron o empeñaron?
Pidieron prestado	03→	¿A Quién?
Hicieron rifas, bazares, etc.	04	
Algún miembro del hogar que no trabajaba, trabajó	05	
Algún miembro del hogar que trabaja, aumentó su jornada de trabajo	06	
Dejaron de comprar alimentos	07	
Sacaron a los niños del colegio	08	
Vendieron animales	09	
Acudieron a un plan exequial comprado anteriormente	10	
Reclamaron un seguro	11	
Otro... ¿Cuál?		

903. ¿Cuántos miembros del hogar tienen 18 años o menos?

904. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por Ud.?

Ninguno	01
Primaria o secundaria incompleta	02
Secundaria completa	03
Universitarios/Tecnológicos (de 1 a 4 años)	04
Universitarios (5 años o más)	05

905. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por la jefa/esposa del hogar? (E: En caso que la encuestada sea jefa del hogar o la conyúge del jefe pase a p.906)

Ninguno	01
Primaria o secundaria incompleta	02
Secundaria completa	03
Universitarios/Tecnológicos (de 1 a 4 años)	04
Universitarios (5 años o más)	05
No hay mujer jefe ni esposa	06

906. ¿Cuántos miembros del hogar trabajaron la mayor parte del tiempo de la semana pasada?

907. ¿Cuántos miembros del hogar trabajan, en su empleo principal, como obreros o empleados de empresas particulares o del gobierno? (Trabajo asalariado)

908. ¿Cuál es el estrato que aparece en el recibo de energía eléctrica de vivienda?

No tiene	9

909. ¿Cuántos días a la semana y cuántas horas al día, tiene en promedio, suministro de energía por parte de la empresa?

- Días a la semana _____ E: Registre valor de 0 a 7
- Horas al día: _____ E: Registre valor de 0 a 24h

910. ¿Con qué energía o combustible cocina principalmente en este hogar?

Leña, carbón, electricidad, gasolina, petróleo, kerosene, alcohol o material de desecho	01
Gas por tubería o red	02
Gas en cilindro	03
No cocina	04

911. ¿Cuál de los siguientes artículos posee el hogar

	No	Si	b. Cuantos?
1. ¿Máquina lavadora de ropa en uso?	2	1	
2. ¿Nevera o refrigerador en uso?	2	1	
3. ¿Televisión?	2	1→	
4. ¿DVD en uso?	2	1→	
5. ¿Motocicleta en uso?	2	1→	
6. ¿Carro particular en uso?	2	1→	
7. ¿Computador en el hogar?	2	1→	
8. ¿Tableta?	2	1→	
9. Celular inteligente (con posibilidad de conectarse a internet)?	2	1→	

912. ¿A este hogar le han realizado la encuesta SISBEN? RU

Si	¿En qué nivel de SISBEN quedó? → _____
No	
NS/NR	E: Antes de aceptar esta respuesta, pídale al entrevistado que pregunte a otros miembros del hogar que puedan saberlo. Si definitivamente no sabe, continúe

913. Cuál es su nombre: _____

914. Dirección: _____

915. Barrio/Vereda: _____

916. Municipio: _____

917. Departamento: _____

918. Teléfono celular: _____

919. Teléfono fijo: _____

Le agradecemos mucho sus opiniones. Quisiera preguntarle si estaría dispuesto en el futuro a volver a colaborar con nosotros.

Sí 1

No 2

CONTROLES FINALES

Fecha de la encuesta Día /___/___ Mes /___/___ Año /___/___		Hora inicio /___/___:___/___ Fin /___/___:___/___					
Encuestador		Cédula		Supervisor		Cédula	
SUPERVISIÓN		HALLAZGO	RESPONSABLE	ACCIÓN	RESPONSABLE	APROB	RECHAZ
Monitorización (75%)	1					1	2
Re-contacto Presencial	2					1	2
Re-contacto Telefónico	3					1	2
Revisión en Campo	4					1	2
Revisión en Crítica	5					1	2
Notas							
HALLAZGO: 1 Inconsistencia- 2 Datos Ficticios- 3 Pregunta faltante ACCIÓN: 5 Anular- 6 Verificar- 7 Recuperar- 8 Devolver a Campo APROBADO/RECHAZADO						Verificad	Codificad
Verificación de Crítica	6	HALLAZGO		ACCIÓN			
HALLAZGO: 1 Omisión código - 2 Código errado - 3 Omisión de crítica				ACCIÓN: 1 Asignar código - 2 Corregir - 3 Revisión pases/Revisión campos - 7 Otro			