

**IPSOS - NAPOLEÓN FRANCO**  
**14-0387941 – Inclusión Financiera Personas**

No. Planilla				
No. registro				
Cuestionario No.				
IDM				
IDENTIFICADOR	Sector		Secc.	Manz.
De la manzana				
De la vivienda				

Hora de inicio  
(formato militar):Hora de terminación  
(formato militar):Fecha de la encuesta: 

DD	MM	AA
		14

REGISTRO DE RECORRIDO																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80

Cuadro rechazos	Entrevistado abandona	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Hogar no atiende	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Hogar rehúsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	Entrevistado seleccionado rehúsa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15

DATOS DEL ENCUESTADOR / SUPERVISOR / COORDINADOR			
Entrevistador:		C.C.:	
Supervisor:		C.C.:	
Coordinador:		C.C.:	
Fecha de Supervisión:	/	/ 2014	Fecha de Revisión: / / 2014

Revisor de Crítica	
Nombre:	
C.C.:	

Revisada	Tabulada	Rev. Final
Supervisión:	Presencial 1	Directa Personal 2
		No supervisada 4

Encuesta verificada	Sí	1	No	2
Nombre:				
C.C.:				
Fecha Verificación:				

RESULTADO	Anulado	1	No contactado	4
	Efectivo	3	No colabora	5
TIPO VERIFICACIÓN	Audio	3	Telefónica	2

**DEMOGRÁFICOS**

NSE	EDAD	SEXO	FRANJA CAMPO	Estrato	Región	Número de visitas							
Estrato 1	1	De 18 a 25 años	1	Hombre	1	0800 a 1200	1	Inclusión forzosa	1	Atlántica	1	Una	1
Estrato 2	2	De 26 a 35 años	2	Mujer	2	1201 a 1500	2	Urbano	2	Bogotá	2	Dos	2
Estrato 3	3	De 36 a 45 años	3			1501 a 1800	3	Rural	3	Central	3	Tres	3
Estrato 4	4	De 46 a 55 años	4			1801 a 0759	4			Oriental	4	Más de tres	4
Estrato 5	5	Más de 55 años	5							Pacífica	5		
Estrato 6	6									Sur-oriental	6		
		No responde	93										

**MUNICIPIOS**

Cod.	Nombre	Cod.	Nombre	Cod.	Nombre
5002	Abejorral	15226	Cuitiva	5001	Medellín
5040	Anorí	76243	El Águila	52399	Mosquera
8001	Barranquilla	68255	El Playón	8520	Palmar De Varela
68092	Betulia	47288	Fundación	47570	Puebloviejo
11001	Bogotá	5353	Hispania	13650	San Fernando
68001	Bucaramanga	41378	La Argentina	5658	San José De La Montaña
76001	Cali	52381	La Florida	23686	San Pelayo
25151	Caqueza	17388	La Merced	19807	Timbio
73200	Coello	27413	Lloro	73870	Villahermosa
54223	Cucutilla	73443	Mariquita	50001	Villavicencio
				25875	Villeta

## **Presentación/ selección de la persona entrevistada**

Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ (**ENC: MENCIONE SU NOMBRE**), y trabajo para IPSOS - NAPOLEÓN FRANCO, empresa internacional dedicada a conocer, a través de encuestas, la opinión de personas como Usted acerca de diferentes temas. Estamos realizando una encuesta nacional para la Banca de las Oportunidades que es una entidad del gobierno nacional. Hemos seleccionado al azar su hogar, para invitarlo a participar en esta investigación de manera voluntaria. Necesito hablar con una persona de este hogar, mayor de 18 años para hacerle algunas preguntas y determinar así a quién debo entrevistar.

(1.)

F1. ¿Podría ayudarme? Las preguntas que le haré a Ud. no tomarán más de 5 minutos RU

- 1 Sí → **Pase a “Selección del entrevistado”**
- 2 No → **Termine encuesta y Registre en rechazos – Hogar rehúsa**

## **Selección del entrevistado**

**ENC: LEA** Para saber a quién de su hogar debo aplicarle la encuesta, le voy a pedir que me indique cómo está compuesto su hogar, y algunas preguntas muy sencillas sobre cada uno de los miembros del hogar.

(2.)

**SE1.** ¿Podría por favor decirme cuántos hogares hay en esta vivienda? Se entiende por hogar al grupo de personas que vive permanentemente en esta vivienda y comparten los alimentos.

Número de hogares: \_\_\_\_\_ **ENC: SI HAY MÁS DE UN HOGAR, LEA:** Para esta encuesta quisiera que pensara únicamente en el hogar o grupo familiar al que usted pertenece

(3.)

**SE2.** ¿Cuántas personas en total componen su hogar? Por favor no incluya empleados domésticos.

Número de personas \_\_\_\_\_

(4.)

**SE3.** ¿Cuántas de esas personas tienen más de 18 años de edad, incluyéndolo a usted?

Número de personas mayores de 18 años \_\_\_\_\_ **ENC: Verifique que en la tabla a continuación aparezca el mismo número de personas que le responden en SE4**

Ahora dígame los nombres de las personas del hogar mayores de 18 años incluyéndose usted, Empecemos por el más joven **ENC: Aplique las preguntas de la tabla en orden para cada miembro del hogar.**

**Instrucciones para seleccionar al entrevistado:** Una vez tenga los datos de todas las personas del hogar mayores de 18 años, identifique quién es la persona más próxima a cumplir años; señale en la columna “SE6 - seleccionado” y pida hablar con esta persona.

<sup>(5.)</sup> SE4	SE5	SE6
¿Cuál es su nombre?	<sup>(6.)</sup> ¿Cuál es el día y mes de nacimiento de ____ [nombre]?	<b>Seleccionado</b>
1 _____	Día   _____   Mes   _____	<sup>(7.)</sup> 1
2 _____	Día   _____   Mes   _____	2
3 _____	Día   _____   Mes   _____	3
4 _____	Día   _____   Mes   _____	4
5 _____	Día   _____   Mes   _____	5
6 _____	Día   _____   Mes   _____	6
7 _____	Día   _____   Mes   _____	7
8 _____	Día   _____   Mes   _____	8
9 _____	Día   _____   Mes   _____	9
10 _____	Día   _____   Mes   _____	10

**ENC: Cuando esté con la persona seleccionada, repita la introducción si hace falta, o continúe con información de presentación de la encuesta si queda seleccionada la persona con la que ya está hablando.**

### Introducción

Buenos días/ tardes/ noches, mi nombre es \_\_\_\_\_ (**ENC: MENCIONE SU NOMBRE**), y trabajo para IPSOS - NAPOLEÓN FRANCO, empresa internacional dedicada a conocer, a través de encuestas, la opinión de personas como Usted acerca de diferentes temas. Estamos realizando una encuesta nacional para la Banca de las Oportunidades que es una entidad del gobierno nacional. Hemos seleccionado al azar su hogar, para invitarlo a participar en esta investigación de manera voluntaria.

### Presentación de la encuesta

Ud. ha sido seleccionado al azar para responder esta encuesta. La encuesta tarda en promedio 30 minutos y las respuestas que nos suministre serán confidenciales y reservadas, por lo que nadie sabrá lo que usted respondió en cada una de las preguntas; la información sólo será analizada de forma estadística y agrupada. El objetivo de la encuesta es recoger datos relacionados con el uso que hacen los hogares del dinero y de las entidades financieras, y así apoyar al gobierno colombiano a mejorar estos servicios; por ello su participación es muy importante. No le preguntaremos específicamente cuánto dinero utiliza, y le aseguro que la información es totalmente anónima, así que Ud. no corre ningún riesgo de seguridad por respondernos esta encuesta. Si desea confirmar la veracidad de este estudio, puede comunicarse al teléfono 3769400 en Bogotá, y preguntar por las personas del área de Opinión Pública, en las extensiones 530 con Ruth Rosales.

<sup>(8.)</sup>

**F3. ¿Podría ayudarme? RU**

- 1 Sí → **Pase a preg. D1**
- 2 No

<sup>(9.)</sup>**F4. ¿Podría decirme por qué no desea participar? RU**

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita.**
- 2 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta y registre como corresponda. REGISTRE DENOGRÁFICOS Y DATOS DEL ENCUESTADO Y SUPERVISOR**

**RESULTADO DE VISITAS**

RESULTADOS VISITA 1
01 Encuesta efectiva
02 Hogar rehúsa participar en la encuesta → <b>ENC: Registre, y reemplace</b>
03 Reprogramar la entrevista (F2 o F4 – cód. 1) → <b>ENC: Registre datos de programación revisita 1.</b>
04 Informante rehúsa responder (F2 o F4 – cód. 2) → <b>ENC: Registre, y reemplace</b>
05 Hogar no atiende → <b>ENC: Programe revisita</b>

PROGRAMACIÓN REVISITA 1
Día: _____ Mes: _____
Hora:  _ _ :  _ _
Firma del supervisor certificando cumplimiento de la revisita 1: _____

<sup>(10.)</sup>**R1\_F3. ¿Podría ayudarme? RU**

- 1 Sí → **Pase a preg. D1**
- 2 No

<sup>(11.)</sup>**R1\_F4. ¿Podría decirme por qué no desea participar? RU**

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita.**
- 2 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta y registre como corresponda. REGISTRE DENOGRÁFICOS Y DATOS DEL ENCUESTADO Y SUPERVISOR**

RESULTADOS REVISITA 1
01 Encuesta efectiva
02 Hogar rehúsa participar en la encuesta → <b>ENC: Registre, y reemplace</b>
03 Reprogramar la entrevista (F2 o F4 – cód. 1) → <b>ENC: Registre datos de programación revisita 2.</b>
04 Informante rehúsa responder (F2 o F4 – cód. 2) → <b>ENC: Registre, y reemplace</b>
05 Hogar no atiende → <b>ENC: Programe revisita</b>

PROGRAMACIÓN REVISITA 2
Día: _____ Mes: _____
Hora:  _ _ :  _ _
Firma del supervisor certificando cumplimiento de la revisita 2: _____

<sup>(12.)</sup>**R2\_F3. ¿Podría ayudarme? RU**

- 1 Sí → **Pase a preg. D1**
- 2 No

<sup>(13.)</sup>**R2\_F4. ¿Podría decirme por qué no desea participar? RU**

- 1 No tiene tiempo en este momento → **ENC: agende otra visita.**
- 2 Tiene alguna duda/ preocupación / no le gusta responder encuestas → **ENC: Aclare las dudas y busque lograr la participación de la persona. Si definitivamente rehúsa participar, señale en el cuadro de contacto de la encuesta y registre como corresponda. REGISTRE DENOGRÁFICOS Y DATOS DEL ENCUESTADO Y SUPERVISOR**

**RESULTADOS REVISITA 2**

- 01 Encuesta efectiva
- 02 Hogar rehúsa participar en la encuesta → **ENC: Registre, y reemplace**
- 03 Entrevistado u hogar incumple la cita en 2da revista → **ENC: Registre, y reemplace**
- 04 Informante rehúsa participar en la encuesta (F2 o F4 – cód. 2) → **ENC: Registre, y reemplace**
- 05 Hogar no atiende → **ENC: Registre, y reemplace**

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

(14.)

[Dem.] **D1. ENC: NO pregunte; señale como corresponda. El entrevistado es...**

- |   |        |   |       |
|---|--------|---|-------|
| 1 | Hombre | 2 | Mujer |
|---|--------|---|-------|

(15.)

[Dem.] **D2. ¿Cuántos años tiene Ud.?**

Edad: |\_\_|\_\_| años

(16.)

[Dem.] **D3. ¿A este hogar le han realizado la encuesta SISBEN? RU**

- |    |   |
|----|---|
| 1  | Sí  |
| 2  | No → <b>ENC: Pase a preg. D5</b>  |
| 92 | NS → <b>ENC: Antes de aceptar esta respuesta, pídale al entrevistado que pregunte a otros miembros del hogar que puedan saberlo. Si definitivamente no sabe, pase a preg D5</b> |
| 93 | NR  |

(17.)

[Dem.] **D4. ¿En qué nivel de SISBEN quedó? ENC: NO Lea RU**

- |   |                |    |   |
|---|----------------|----|---|
| 1 | SISBEN Nivel 1 | 3  | SISBEN Nivel 3  |
| 2 | SISBEN Nivel 2 | 92 | NS → <b>ENC: Antes de aceptar esta respuesta, pídale que pregunte a otros miembros del hogar que puedan saberlo</b> |
|   |                | 93 | NR.   |

(18.)

[Dem.] **D5. ¿Cuál es su relación con el jefe de hogar? ENC: Lea. RU**

- |   |                                    |    |                                  |
|---|------------------------------------|----|----------------------------------|
| 1 | Ud. es el jefe(a) del hogar        | 6  | Suegro(a)                        |
| 2 | Pareja, esposo(a), compañero(a)    | 7  | Hermano(a), hermanastro(a)       |
| 3 | Hijo(a), Hijastro(a)               | 8  | Yerno, nuera                     |
| 4 | Nieto(a)                           | 9  | Otro pariente del(a) jefe(a)     |
| 5 | Padre, madre, padrastro, madrastra | 10 | No es familiar del jefe de hogar |

(19.)

[Dem.] **D6. ¿Cuál es el máximo nivel educativo que Ud. ha alcanzado hasta ahora? ENC: Lea. RU**

- |   |            |    |   |
|---|------------|----|---|
| 1 | Ninguno    | 4  | Técnica/tecnológica                             |
| 2 | Primaria   | 5  | Universidad                                     |
| 3 | Secundaria | 6  | Posgrado (especialización/ maestría/ doctorado) |
|   |            | 92 | NS  |
|   |            | 93 | NR  |

(20.)

[Dem.] **D7. ENC: Muestra tarjeta. D7** ¿Cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral?  
**RU**

- 1 Soy trabajador por cuenta propia, y no tengo empleados. Ejemplo ventas multinivel; ambulantes; dictar clases, cortar el cabello, manicurista, etc.
- 2 Soy dueño o socio de un negocio/ empresa con al menos un empleado
- 3 Trabajo tiempo completo como empleado
- 4 Trabajo medio tiempo como empleado
- 5 Estoy retirado, recibo pensión/ jubilación
- 6 Vivo de alquileres, utilidades, intereses y/o dividendos, soy rentista

- 7 Estoy estudiando → **ENC: Pase a Preg. AC1**
- 8 Me dedico a los quehaceres del hogar y la familia → **ENC: Pase a Preg. AC1**
- 9 Estoy desempleado → **ENC: Pase a Preg. AC1**
- 10 No estoy trabajando por incapacidad, o enfermedad prolongada → **ENC: Pase a Preg. AC1**
- 92 NS → **ENC: Pase a Preg. AC1**
- 93 NR → **ENC: Pase a Preg. AC1**

(21.)

[Dem.] **D8. ENC: Entregue tarjeta D8.** ¿Cuál de los siguientes rangos describe mejor su ingreso en un mes normal? Es suficiente con que me diga el número que corresponda a sus ingresos **RU**

- |                                   |                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| 1 Menos de \$616,000              | 5 Entre \$2,500,001 - \$5,000,000 |
| 2 Entre \$616,001 - \$1,200,000   | 6 Más de \$5,000,000              |
| 3 Entre \$1,200,001 - \$1,800,000 | 93 NR                             |
| 4 Entre \$1,800,001 - \$2,500,000 |                                   |

**ACCESO**

[AC1/ AC7] **Ac1. ENC: Entregue tarjeta**

**AC1.** Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan cerca de su casa, lugar de estudio, de trabajo o donde desarrolla sus actividades, le quedan cada una de los siguientes puntos de acceso de una entidad financiera que le sirva a usted, si necesita hacer alguna transacción financiera? **ENC: Lea y rote. RU por cada entidad de la tabla**

Rote	ENC: Lea: Que tan cerca le queda...	Cerca: podría irse a pie	Lejos: tendría que tomar algún medio de transporte	Tendría que ir a otro municipio; aquí no hay	NS
(22.) ( )	1. Una oficina de entidad financiera (banco, compañía de financiamiento o cooperativa financiera)	1	2	3	92
(23.) ( )	2. Un corresponsal bancario (un negocio, por ejemplo una tienda/ papelería etc., donde puede hacer transacciones financieras)	1	2	3	92
(24.) ( )	3. Una oficina de una ONG microfinanciera (Organización No Gubernamental, microfinanciera/ que otorga créditos)	1	2	3	92
(25.) ( )	4. Una empresa de giros	1	2	3	92
(26.) ( )	5. Un cajero electrónico de cualquier entidad financiera	1	2	3	92

(27.)

[AC2] **Ac2. ENC: Entregue tarjeta Ac2.** Pensando en el barrio o zona de la ciudad donde Ud. permanece habitualmente, ¿qué tanto los comercios de esa zona aceptan pagos en medios diferentes al efectivo, como tarjetas débito, crédito o cheques? **ENC: Lea. RU**

- 1 La mayoría
- 2 Algunos
- 3 Ninguno

---

- 92 NS
- 93 NR

### **IMPREVISTOS Y PLANIFICACIÓN DEL CONSUMO**

(28.)

[AhB1/ CrB1/ CF1] **IP1** Imagine que Ud. tuviera una emergencia económica, ¿cómo haría para cubrir este imprevisto? **ENC: Lea. RM<sup>1</sup> Circule las que les responda SI**

- |  |   |
|--|---|
| 1 ¿Empeñaría algo que le pertenece?  | 12 ¿Solicitaría un préstamo a familiares o amigos?  |
| 2 ¿Haría trabajos extra, ganar dinero extra?   | 13 ¿Solicitaría un préstamo a cadenas de ahorro o natilleras?                                   |
| 4 ¿Pediría un préstamo o un adelanto del sueldo de su empleador o patrón?                                  | 14 ¿Solicitaría un préstamo a un prestamista o gota a gota?                                     |
| 5 ¿Pagaría tarde alguna cuenta; fallaría en algún pago?  | 15 ¿Usaría la tarjeta de crédito para cubrir (sufragar) el gasto o hacer un avance en efectivo? |
| 6 ¿Reduciría otros gastos?   | 16 ¿Vendería algo que le pertenece?   |
| 7 ¿Retiraría dinero de los ahorros?  | 17 ¿Podría pagarlo con sus ingresos normales?   |
| 8 ¿Pediría bienes o alimentos fiados?  | 89 ¿Alguna Otra?. _____   |
| 9 ¿Pediría / Acudiría al cupo de sobregiro?  | 92 NS   |
| 10 ¿Solicitaría un préstamo a una entidad financiera?  | 93 NR   |
| 11 ¿Reestructuraría ó refinanciaría sus deudas (solicitando más plazo o que otro banco compre la cartera)? |   |

(29.)

[AhB1/ CrB1/ CrC6] **IP2** A algunas personas les pasa que sus ingresos no les alcanzan para cubrir todos sus gastos. ¿En los últimos 12 meses ha tenido dificultades para cubrir sus gastos? **ENC: lea.RU**

- 1 SI
- 2 No → **ENC: Pase a IP4**

---

- 92 NS → **ENC: Pase a IP4**
- 93 NR → **ENC: Pase a IP4**
- 96 **ENC: No lea.** No aplica (No tengo ingresos) → **ENC: Pase a IP4**

(30.)

[AhB1/ CrB1/ CrC6] **IP3**. ¿Qué hizo la última vez que tuvo dificultades para cubrir sus gastos? **ENC: Lea. RM. Circule las que responda SI**

- |  |  |
|--|--|
| 1 ¿Empeñó algo que le pertenece?   | 11 ¿Reestructuró o refinanció sus deudas (solicitando más plazo o que otro banco compre la cartera)? |
| 2 ¿Hizo trabajos extra, ganó dinero extra?   | 12 ¿Solicitó un préstamo a familiares o amigos?  |
| 3 ¿Hipotecó algo, por ejemplo puso en hipoteca o en garantía contra préstamo la vivienda o el carro? | 13 ¿Solicitó un préstamo a cadenas de ahorro o natilleras?   |
| 4 ¿Pidió un préstamo de su empleador o un adelanto del sueldo?                                       | 14 ¿Solicitó un préstamo a un prestamista o gota a gota?   |
| 5 ¿Pagó tarde alguna cuenta; falló en algún pago?  | 15 ¿Usó la tarjeta de crédito para sufragar el gasto o hacer un avance de dinero en efectivo?        |
| 6 ¿Redujo los gastos?  | 16 ¿Vendió algo que le pertenecía?   |
| 7 ¿Retiró dinero de los ahorros?   | 17 ¿Pagó con sus ingresos normales?  |
| 8 ¿Pidió bienes o alimentos fiados?  | 89 Alguna otra?. _____   |
| 9 ¿Pidió/Acudió al cupo de un sobregiro?   | 92 NS  |
| 10 ¿Solicitó un préstamo a una entidad financiera?   | 93 NR  |

(31.)

[AhB3] **IP4** Los hogares reciben ingresos de diferentes fuentes. Esto podría incluir los provenientes de la actividad productiva, sueldos y salarios, pensiones, rentas, remesas y otras fuentes de ingresos. Considerando todas las fuentes de ingresos que entran en su hogar cada mes, ¿diría usted que el ingreso de su hogar, en general, es periódico y estable, o no? **RU**

- 1 Sí es periódico y estable → **ENC: Pase a DP1**  
 2 No es periódico ni estable  
 92 No sabe → **ENC: Pase a DP1**  
 93 No responde → **ENC: Pase a DP1**

(32.)

[AhB3] **IP5 ENC: Pase tarjeta IP5** Pensando en los meses en que entran menos ingresos a su hogar, ¿cuál de estas opciones refleja mejor lo que normalmente hacen? **ENC. LEA. RU**

- 1 Usan dinero que tienen guardado de meses anteriores  
 2 Disminuyen sus gastos  
 3 Se endeudan  
 4 Se atrasan en pagos, que reponen con el dinero de meses en los cuales les entren más ingresos  
 5 Empeñaría o vendería algo que le pertenece  
 6 Hacen algo diferente, ¿qué hacen? \_\_\_\_\_

### **PRODUCTOS TRANSACCIONALES**

(33.)

[CDU1/ AC4]**DP1**. De las siguientes opciones que una persona podría tener para usar o mantener su dinero, ¿cuáles tiene Ud. personalmente? **ENC: Lea. RM.**

- 1 Cuenta de nómina, que es donde su empleador le consigna su salario mensual → **ENC: Pase a DP5**  
 2 Cuenta de ahorros, diferente a la cuenta de nómina → **ENC: Pase a DP5**  
 3 Cuenta corriente, o cuenta de cheques → **ENC: Pase a DP5**  
 4 Cuenta en el teléfono celular, a través de la cual le pagan algún subsidio del Gobierno, como Familias en Acción, o le pagan el salario, o le transfieren o Ud. transfiere plata → **ENC: Pase a DP5**  
 90 **ENC: No lea. No tiene ninguna**

(34.)

[AC5/ AC6] **DP2.** Aunque ahora no tenga ninguno de estos tipos de servicios o productos financieros, ¿alguna vez en su vida ha tenido cualquiera de ellos? Se los voy a leer de nuevo **(ENC: Lea)**

Cuenta de nómina | Cuenta de ahorros | Cuenta corriente | Cuenta en el teléfono celular |

- 1 Sí, alguna vez ha tenido alguno de ellos
- 2 No, nunca ha tenido

(35.)

[AC8, AC9] **DP3.** Aunque ahora no tenga ninguno, ¿estaría interesado en tener alguno de ellos o realmente no estaría interesado? Se los voy a leer de nuevo. Estaría interesado en tener una... **(ENC: Lea)**

Cuenta de nómina | Cuenta de ahorros | Cuenta corriente | Cuenta en el teléfono celular |

- 1 Sí estaría interesado
- 2 No estaría interesado

(36.)

[AC10] **DP4.** ¿Por qué actualmente no tiene Ud. ninguna cuenta de estas para manejar su dinero? **ENC: No lea. Registre como corresponda. RM. Profundice.** ¿Alguna otra razón? ¿Algo más?

- |   |  |
|---|--|
| 1 Trámites / Procedimientos / documentos requeridos muy complejos | 5 No sé a dónde se puede abrir una cuenta    |
| 2 Altos costos (por ejemplo el monto mínimo de apertura)          | 6 No lo necesito                             |
| 3 La institución financiera queda muy lejos (distancia)           | 7 No tengo ingresos/                         |
| 4 No sé qué se requiere para abrir una cuenta                     | 8 No confío en las instituciones financieras |
|   | 9 Nunca me han ofrecido estos productos      |
|   | 10 Mis ingresos no son suficientes           |
|   | 89 Otra razón, ¿cuál? _____                  |

**ENC:Pase a Mdp6**

(37.)

[CDU2] **DP5** En un mes normal, ¿aproximadamente cuántas veces hace Ud. transacciones con la(s) cuenta(s) que tiene? Puede ser depositar dinero Ud. mismo o que alguien más le haga un depósito; hacer algún pago desde esa cuenta; hacer retiros o en general cualquier transacción. **ENC: Lea. RU**

- |                           |                            |
|---------------------------|----------------------------|
| 1 Menos de una vez al mes | 4 Tres veces al mes        |
| 2 Una vez al mes          | 5 Más de tres veces al mes |
| 3 Dos veces al mes        | 92 NS                      |
|                           | 93 NR                      |

(38.)

[CDC1] **DP6.** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO. Indique su nivel de satisfacción con la cuenta que utiliza para hacer transacciones? **RU. Señale en la tabla a continuación**

(39.)

[CDC2] **DP7.** ¿Por qué califica así su satisfacción con su cuenta? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla a continuación**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DP7	1. La cuota de manejo/tarjeta débito es costosa 2. Me cobran cada vez que hago un retiro 3. Me cobran el 4x1.000 4. El saldo en lugar de aumentar, disminuye					1. Dispongo del dinero cuando lo necesito 2. Mi plata está segura en una cuenta 3. Me facilita la realización de pagos (puedo pagar por internet) 4. No me cobran cuota de manejo				

	<p>5 La entidad financiera o el cajero o el corresponsal me queda lejos</p> <p>6 Las filas son largas, me quita tiempo</p> <p>7 No sé cómo usar mi cuenta</p> <p>8 En la entidad financiera no me han atendido bien</p> <p>89 Otro. ¿Cuál? _____</p>	<p>5. La cuenta no tiene ningún costo</p> <p>6. La cuenta está exenta de 4x1.000</p> <p>7. Puedo administrar mejor mi plata</p> <p>8. En la entidad financiera me atienden bien</p> <p>9. La cuenta me sirve para ahorrar</p> <p>10. La cuenta me paga intereses</p> <p>11. Me ha permitido acceder a otros productos financieros</p> <p>89 Otro. ¿Cuál? _____</p>
--	--	--

(40.)

[CDC3] **DP8. ENC: Pase tarjeta DP8** ¿De las siguientes frases cuál describe mejor cómo escogió la cuenta que tiene? **ENC: Lea con el encuestado. RU Muestre tarjeta redonda**

- 1 Consideré varios tipos de cuentas y de instituciones financieras, antes de tomar mi decisión
- 2 Consideré varios tipos de cuentas de una sola institución financiera, antes de tomar mi decisión
- 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No pude escoger: mi empleador, o el gobierno, escogieron dónde consignarme
- 5 No pude escoger: me tocó abrir esta cuenta para acceder a otros servicios financieros, como un crédito
- 6 No consideré ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

(41.)

[EF11] **DP10.** Sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe cuánto le cobra su entidad por tener allí esa cuenta? **RU**

- 1 Sí                      2 No                      3. No sabía que cobraban

(42.)

[EF5] **DP11.** Sabe usted qué es el cobro del 4 x 1.000? **ENC: No lea. RU**

- 1 Sí
- 2 No **ENC: Pase a MdP1**

(43.)

[EF6] **DP12.** Ud. sabe si su cuenta, ¿está exenta del cobro del 4 x 1.000? **ENC: No lea. RU**

- 1 Sí
- 2 No
- 92 No sabe

### **MEDIOS DE PAGO/ PdC y Tecnología**

(44.)

[PdCU1/ PdCU2] **MdP1.** Cuando Ud. necesita sacar efectivo de su cuenta, ¿cómo lo hace normalmente? **ENC: Lea. RU**

- 1 Saca de un cajero electrónico
- 2 En la ventanilla de una sucursal de su banco o entidad financiera
- 3 Lo obtiene en un corresponsal bancario
- 4 **No lea.** No saca dinero en efectivo
- 92 **ENC: No lea.** NS
- 93 **ENC: No lea** NR

[MU1] **MdP2 ENC: Entregue tarjeta MdP2.** Ahora voy a pedirle que me cuente cómo es la forma en la que más frecuentemente hace ciertos tipos de pagos, usando las opciones de esta tarjeta.  
**ENC: Lea y rote. RU por cada línea.**

Rote	LEA	Con efectivo	Directamente desde mi cuenta (p.ej. pagando con una tarjeta débito o crédito en un datafono, débito automático o cheque)	Pago desde un teléfono celular	Por Internet	No hace ese tipo de pagos
(45.) ( )	1. Pago de servicios públicos, como energía, agua, gas o teléfono	1	2	3	4	90
(46.) ( )	2. Pago de cuentas (Administración, matrículas, créditos, seguridad social u otros)	1	2	3	4	90
(47.) ( )	3. Pago de arriendo	1	2	3	4	90
(48.) ( )	4. Giros a terceros (familia, amigos)	1	2	3	4	90

(49.) [MU2] **MdP3.** Si tuviera que hacer un cálculo aproximado, ¿qué tanto de su dinero lo maneja en efectivo? **(ENC: Lea) RU**

- 01 Todo lo maneja en efectivo
- 02 La mayoría de su dinero lo maneja en efectivo
- 03 Más o menos la mitad de su dinero lo maneja en efectivo → **ENC: Pase a preg. MdP6**
- 04 Maneja poco dinero en efectivo → **ENC: Pase a preg. MdP5**
- 92 No sabe → **ENC: Pase a preg. MdP6**

(50.) [MU3] **MdP4.** ¿Por qué razones prefiere manejar la mayoría de su dinero en efectivo? **RM. ENC: PROFUNDICE. NO LEA**

- 1. Porque no tengo ninguna cuenta.
- 2. Porque la mayoría de los pagos que realizo me los reciben en efectivo
- 3. Porque el efectivo me gusta más
- 4. Porque así administro mejor mis pagos
- 5. Porque en efectivo me dan descuentos
- 6. Porque el banco cobra por usar las cuentas
- 7. Porque al pagar en efectivo no me cobran el 4x1.000
- 8. Porque no sé cómo hacer pagos con las cuentas
- 89 Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**ENC: Pase a MdP6**

(51.) [MU4] **MdP5.** ¿Por qué razón prefiere manejar poco de su dinero en efectivo?

- 1. Porque no me gusta andar con efectivo.
- 2. Porque ahorro tiempo haciendo los pagos a través de mis cuentas (débito automático, pago por internet, etc.)
- 3. Porque administro mejor mi dinero
- 4. Porque no me arriesgo a que me roben
- 5. Es más fácil hacer los pagos a través de mis cuentas
- 89 Otra, ¿cuál? \_\_\_\_\_

(52.)

[PdCU5] **MdP6.** ¿Sabía que se puede utilizar el celular para hacer transacciones financieras como p.ej.: enviar o recibir dinero, hacer pagos, etc.?

- 1 Sí sabía
- 2 No sabía → **ENC: Pase a MdP8**

(53.)

[PdCU3] **MdP7** ¿Alguna vez ha usado su celular para hacer cualquier transacción financiera?

- 1 Sí → **ENC: Pase a MdP10**
- 2 No

(54.)

[AC10, PdCU6] **MdP8** ¿Le gustaría utilizar su celular para hacer transacciones financieras?

- 1 Sí me gustaría
- 2 No me gustaría

(55.)

[AC10, PdCU7] **MdP9** ¿Por qué-\_\_\_\_ (SI/NO) le gustaría utilizar el celular para hacer transacciones financieras? (**ENC: Lea**) **RM**

1 Sí	2 No
1. Es fácil	1 No sé cómo hacer transacciones financieras con mi celular
2. Es barato	2 Prefiero seguir utilizando otros medios de pago (al banco, efectivo, internet, etc.)
3. Es seguro	3 Mi teléfono celular no tiene las opciones/ tecnología que se requieren para eso
4. Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora	4 Me parece inseguro hacer transacciones financieras por celular
5. Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar	5 Las redes de celulares no son confiables y las transacciones se caen
6. Permite ahorrar tiempo	6 No tengo productos en una institución financiera
7. Porque me gusta usar las nuevas tecnologías	7 La tecnología no es para mí
89 Otro. ¿Cuál? _____	8 No tengo teléfono celular
	89 Otro. ¿Cuál? _____

(56.)

[PdCU10] **MdP10.** ¿Sabía que se puede utilizar internet para hacer transacciones financieras como p.ej.: enviar o recibir dinero, hacer pagos, etc.?

- 1 Sí sabía
- 2 No sabía → **ENC: Pase a MdP12**

(57.)

[PdCU4] **MdP11.** ¿Alguna vez ha usado internet para hacer cualquier transacción financiera?

- 1 Sí → **ENC: Pase a R1**
- 2 No

(58.)

[AC10, PdCU6] **MdP12** ¿Le gustaría utilizar el internet para hacer transacciones financieras? **RU**

- 1 Sí me gustaría
- 2 No me gustaría

(59.)

[AC10, PdCU11] **MdP13** ¿Por qué-\_\_\_\_ (SI/NO) le gustaría utilizar el internet para hacer transacciones financieras? **(ENC: No Lea) RM**

1 Sí	2 No
1 Es fácil	1 No sé cómo hacer transacciones financieras por internet
2 Es barato	2 Prefiero seguir utilizando otros medios de pago
3 Es seguro	3 Me parece inseguro hacer transacciones financieras por Internet
4 Las transacciones se pueden hacer a cualquier hora	4 No tengo productos en una institución financiera
5 Las transacciones se pueden hacer desde cualquier lugar	5 No tengo internet
6 Permite ahorrar tiempo	6 El internet no es para mí
7 Porque me gusta usar el internet.	89 Otro.Cuál?_____
89 Otro.Cuál?	

### **GIROS y REMESAS**

(60.)

[RU1, RU7] **R1.** ¿Tiene familiares que le envíen dinero regularmente de otra ciudad en Colombia o de otro país? **RU**

- 1 Si, de otra ciudad en Colombia
- 2 Si, de otro país
- 3 No → **ENC: Pase a AH1**

(61.)

[RU2/AC4] **R2. ENC: muestre Tarjeta R2** ¿De qué forma o por qué medio recibe normalmente el dinero que le envían? **RU**

- 1 Abono a cuenta de ahorros/ corriente a su nombre **(SCRIP: valide con DP1)**
- 2 Pago en efectivo por ventanilla en una entidad financiera → **ENC: Pase a R7**
- 3 A través de una empresa de giros → **ENC: Pase a R7**
- 4 A través de un familiar o conocido → **ENC: Pase a R7**
- 89 Otro Cual? \_\_\_\_\_ -→ **ENC: Pase a R4**

(62.)

[RU3] **R3.** ¿Normalmente Ud. cómo retira el dinero que le envían del exterior? **ENC: Lea. RU**

- 1 Retira en una sola transacción
- 2 Va haciendo retiros a medida que los necesita
- 3 Retira una parte y ahorra otra

(63.)

[RB1] **R4.** La entidad financiera donde usted recibe el dinero que le mandan, ¿le aprobó algún otro producto, como un crédito, una tarjeta de crédito o alguna cuenta adicional por estar recibiendo ese dinero en una cuenta a su nombre? **RU**

- 1 Sí
- 2 No

(64.)

[RC1] **R5.** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, indique su nivel de satisfacción con recibir el dinero que le envían a través de \_\_\_\_? **ENC: Mencione respuesta a pregunta de remesas (R2)?**

(65.)

[RC2]R6. ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla.**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
R6	1 Porque la entidad financiera/la empresa de giros/o el familiar se quedan con una parte de la plata que me mandan 2 Porque me toca ir a hacer filas a la entidad financiera/empresa de giros cada vez que me mandan plata 3 Porque al retirar el giro/remesa en efectivo me expongo a que me roben 4. Porque al tener toda la plata en efectivo me la gasto más rápido 5 Porque el sitio donde recibo mi giro me queda lejos 89. Otra. ¿Cuál? _____					1. Porque me entregan la plata completa 2. Porque es fácil y rápido recibir el dinero 3. Porque como me llega el dinero en la cuenta lo voy usando a medida que lo necesito. 4. Porque, gracias a que recibo el giro/remesa en una cuenta, la entidad financiera me dio un crédito. 89. Otra. ¿Cuál? _____				

(66.)

[RU6] R7. ¿Para qué utiliza el giro/remesa que recibe? **ENC: No lea. RM**

- |   |  |
|---|--|
| 1 Atender emergencias e imprevistos (enfermedad)                                      | 7 Ahorro para comprar vehículo/moto                        |
| 2 Compra de ropa o artículos personales   | 8 Ampliar o remodelar vivienda                             |
| 3 Pago de gastos normales del hogar (alimentación, arriendo, servicios, etc.)         | 9 Invertir en un negocio                                   |
| 4 Mantenimiento del hijo/hija del familiar que manda la plata (colegio, ropa, comida) | 10 Guardarlo en la casa o ahorrarlo informalmente (cadena) |
| 5 Compra de bienes durables (electrodomésticos, computador, etc.)                     | 11 Ahorrarlo en una entidad financiera                     |
| 6 Ahorro para comprar vivienda o terreno  | 12 Pago de crédito con entidad financiera                  |
|   | 13 Pago de deudas con agiotista/gota a gota                |
|   | 14 Pago de deudas con familiares/amigos                    |
|   | 89 Otro, ¿cuál? _____                                      |

### AHORRO

(67.)

[AhU1/ AhU2/ AhU3/ AhU4/ AhU5] **AH1.** En los últimos 12 meses, desde \_\_\_\_ **[ENC: Mencione mes actual]** del año pasado hasta hoy, ¿ha estado separando o guardando dinero de cualquiera de las siguientes formas? **RM. ENC: Lea. Circule las opciones que responda SI**

- 1 Ahorra en el hogar, alcancía o “debajo del colchón”
- 2 Ahorra en cadenas de ahorro o natilleras
- 3 Da dinero a la familia para ahorrar en su nombre
- 4 Ahorra en una pirámide
- 5 Ahorra en un fondo de empleados
- 6 Ahorra comprando animales (ganado, cerdos, pollos), joyas, u otros
- 7 Ahorra comprando finca raíz (casas, apartamentos, lotes, locales, bodegas)
- 8 Presta sus ahorros a otros y les cobra un interés
- 9 Deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorros o corriente
- 10 Tiene un CDT – Certificado de depósito a término fijo o una cuenta de ahorro a un plazo definido con un propósito específico (vivienda, educación, vacaciones, otros.)
- 11 Realiza inversiones financieras, tales como bonos, cartera colectiva o fondos de inversión colectiva, pensiones voluntarias, acciones, inversiones en el mercado hipotecario (titularizaciones, derechos fiduciarios), etc.
- 12 No ha estado ahorrando (incluye: No ahorro / no tengo dinero para ahorrar) → **ENC: Pase a AH7**

(68.)

[AhU6/ AhB3] **AH2.** ¿Cuál es el principal propósito de ese ahorro o inversión? **ENC: NO lea. RU. Si menciona varias insiste hasta obtener el principal propósito.**

- |   |  |
|---|--|
| 1 Pago de vestuario   | 8 Compra de bienes durables (muebles, electrodomésticos, etc.) |
| 2 Gastos personales   | 9 Recreación, viajes, entretenimiento                          |
| 3 Pago de gastos normales del hogar (alimentación, arriendo, servicios, etc.) | 10 Comenzar un negocio   |
| 4 Atender emergencias e imprevistos   | 11 El retiro y la vejez (pensión) <b>[AhU7]</b>                |
| 5 Para eventos futuros planeados (matrimonio, fiestas, celebraciones, etc.)   | 12 Comprar carro o moto  |
| 6 Cuota inicial de vivienda, remodelación de vivienda, compra de terreno      | 13 Pagar deudas  |
| 7 Educación   | 14 Salud   |
|   | 89 Otro, ¿cuál? _____  |
|   | 92 NS  |
|   | 93 NR  |

**V1. ENC: Verifique respuestas a preg. AH1, para saber cómo proceder**

Hay señalada alguna respuesta de los códigos 9 al 11 → **Continúe**  
No hay señalada alguna respuesta de los códigos 9 al 11 → **Pase a AH6**

(69.)

[AhC1] **AH3.** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO. Indique su nivel de satisfacción con su ahorro en \_\_\_\_? **ENC: Mencione respuesta a preg. AH1. Señale en la tabla a continuación**

(70.)

[AhC2] **AH4.** ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla a continuación**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
AH3										
AH4	1. Porque la entidad financiera me paga muy poco por mis ahorros 2. Porque la entidad financiera se queda con parte de mis ahorros 3. Porque no tengo la plata disponible sino hasta una fecha específica (en el caso de un CDT o cuenta de ahorro con un plazo específico) 4. Porque invertí en opciones que no pueden venderse o volverse dinero fácilmente (ej. derechos fiduciarios, finca raíz) 5. Porque la rentabilidad ha sido baja/negativa (caso de las acciones). 6. Porque no fui bien asesorado sobre la mejor opción para invertir mis ahorros 89 Otra razón? Cuál? _____					1. Porque he adquirido el hábito del ahorro 2. Porque he obtenido buenos rendimientos 3. Porque mis ahorros se encuentran seguros 4. Porque así voy a poder cumplir mis metas (el propósito reportado del ahorro) 5. Porque tengo la plata disponible cuando la necesito 6. Porque he sido bien asesorado en la mejor manera de invertir mis ahorros 89. Otra razón? Cuál? _____				

(71.)

[AhC3] **AH5** ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor la forma en que escogió cómo ahorrar/invertir? **ENC: Lea. RU.**

- 1 Consideré varios tipos de productos y de instituciones financieras, antes de tomar mi decisión
- 2 Consideré varios productos de una sola institución financiera, antes de tomar mi decisión
- 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No consideré ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

**ENC: Pase a AH10**

(72.)

[AC10] **AH6**. ¿Por qué no tiene sus ahorros o inversiones en una entidad financiera? **ENC: Pregunte a quienes en AH1 respondieron algunos códigos del 1 al 8. Lea. RM.**

- |   |  |
|---|--|
| 1 No confío en las entidades financieras                                      | 8 El banco se queda con parte de mis ahorros   |
| 2 La entidad financiera queda muy lejos                                       | 9 La rentabilidad es baja / mi forma de ahorro genera mayor rentabilidad ( mayores retornos) |
| 3 La entidad financiera se negó a abrirle una cuenta                          | 10 Hay otras opciones más convenientes / sencillas/ accesibles                               |
| 4 No me gustaron las opciones de ahorros que me ofreció la entidad financiera | 89 Otro, ¿cuál? _____  |
| 5 Siempre está lleno (largas filas)/ toma mucho tiempo                        | 92 NS  |
| 6 Piden requisitos que no tengo   | 93 NR  |
| 7 El saldo mínimo que piden es muy alto                                       |  |

**ENC: Pase a AH10**

(73.)

[AC10] **AH7**. ¿Por qué no ahorra? **ENC: No lea. RM**

- |  |  |
|--|--|
| 1 No necesito/no me interesa ahorrar   | 3 No sé cómo ahorrar o administrar el dinero         |
| 2 No tengo dinero suficiente para ahorrar (ingresos insuficientes o variables) | 4 Ninguna entidad me ha ofrecido productos de ahorro |
|  | 5 No hay productos de ahorro que me sirvan           |
|  | 89 Otro, ¿cuál? _____                                |
|  | 92 NS  |
|  | 93 NR  |

(74.)

[AhU7] **AH10**. ¿Actualmente Ud. está afiliado a un fondo de pensiones o a Colpensiones (el antiguo Seguro Social), bien sea porque su empleador lo tiene afiliado, o porque Ud. paga como independiente?

- 1 Sí → **ENC: Pase a Cr1**
- 2 No

(75.)

[AC10] **AH11.** ¿Por qué no está afiliado actualmente a un fondo de pensiones? **ENC. No Lea. RM**

- |   |  |
|---|--|
| 1 No sé qué significa cotizar para pensión      | 6 Ya tengo resueltas mis necesidades futuras de pensión (plan privado de retiro, ahorro, etc.) |
| 2 No sé cómo hacerlo                            | 7 Mis ingresos no me alcanzan  |
| 3 No me interesa                                | 8 Prefiero otras formas de ahorro/ inversión de mi dinero para mi retiro/vejez                 |
| 4 No me conviene                                | 89 Otro, ¿cuál? _____  |
| 5 No tengo confianza en los fondos de pensiones |  |

### **CRÉDITO**

(76.)

[CrU1/ CrU2/ AC4] **Cr1.** En los últimos 12 meses, desde \_\_\_\_ **ENC: Mencione el mes actual** del año pasado, hasta hoy ¿Le han aprobado y prestado dinero en alguna de estas fuentes? **ENC: Lea y circule las que responda Si. RM.**

- |  |
|--|
| 1 De un banco u otra entidad financiera (incluyendo tarjetas de crédito).                        |
| 2 Tarjeta de crédito de un establecimiento de comercio: supermercado o almacén por departamentos |
| 3 Crédito de empresas de servicios públicos  |
| 4 Crédito de un almacén o establecimiento de comercio  |
| 5 Préstamo con un prestamista, gota a gota o paga diario   |
| 6 Crédito con el fondo de empleados, o cooperativa   |
| 7 Crédito de la empresa donde Ud. trabaja  |
| 8 Crédito con una Caja de Compensación familiar  |
| 9 Préstamo con un familiar o amigo   |
| 90 Ninguna/ No ha pedido ningún crédito → <b>ENC: Pase a Cr9</b>                                 |

(77.)

[CrU5] **Cr2** ¿Para qué fue el crédito que solicitó? **ENC: Lea opciones y espere respuesta, circule las respuestas Si. RM**

- |  |   |
|--|---|
| 1 Atender emergencias o gastos imprevistos (funerales, salud)                    | 8 Compra de bienes durables (electrodomésticos, muebles, etc.)      |
| 2 Gastos de vestuario  | 9 Eventos futuros planeados (Matrimonio/ cumpleaños, celebraciones) |
| 3 Gastos personales  | 10 Compra de carro / moto   |
| 4 Pago de gastos normales del hogar (alimentación, arriendo, servicios públicos) | 11 Comenzar un negocio  |
| 5 Compra de vivienda   | 12 Pagar otras deudas   |
| 6 Compra de materiales de construcción / remodelación de la vivienda             | 13 Recreación, viajes y entretenimiento                             |
| 7 Gastos de educación  | 89 Otro, ¿cuál? _____   |

**V1. ENC: Verifique respuestas a preg. Cr1, para saber cómo proceder**

Está señalado el código 1(banco u otra entidad financiera) → **Continúe**  
No está señalado el código 1 (banco u otra entidad financiera) → **Pase a Cr9**

(78.)

[CrC1] **Cr3.** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, indique su nivel de satisfacción con el crédito que tiene en la institución financiera? **ENC: RU. Señale en la tabla**

(79.)

[CrC2, CrC4] **Cr4.** ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM. Señale en la tabla**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
Cr3	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cr4	1 Se demoraron en aprobar el crédito 2. Fue difícil, me pidieron muchos papeles 3. Me tocó hipotecar algo 4. Me pidieron avalista/codeudor / fiador 5 Los intereses son altos 6. La cuota es alta, me queda difícil pagarla 7. Me prestaron menos de lo que necesitaba 8. Me prestaron más de lo que necesitaba 9. El plazo fue muy corto 10.El plazo fue muy largo 11.Estoy atrasado con el crédito 12.No he podido pagar el crédito 13.En la entidad financiera me han atendido mal 89. Otro. ¿Cuál? _____					1. Me aprobaron el crédito fácil y rápido 2. Me prestaron sólo con la cédula 3. No me pidieron codeudor/avalista / fiador 4. Los intereses son bajos 5. Las cuotas se ajustan a mi capacidad de pago 6. Me prestaron para lo que yo necesitaba 7. En la entidad financiera me atendieron y asesoraron bien 8. Gracias al crédito pude lograr una meta(adquirir la casa, el estudio, etc.) 89 Otro. ¿Cuál? _____				

(80.)

[CrC3] **Cr5. ENC: Muestre tarjeta** **CR5** ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió el crédito que tiene en la institución financiera? **ENC LEA RU**

- 1 Consideré varios tipos de créditos y de instituciones financieras, antes de tomar mi decisión
- 2 Consideré varios tipos de créditos de una sola institución financiera, antes de tomar mi decisión
- 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No lo escogí. El banco donde tengo la cuenta me hizo el ofrecimiento de un crédito y lo tomé
- 5 No consideré ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

(81.)

[EF7] **Cr6.** Sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe cuánto son los intereses o tasa de interés que le cobra la entidad financiera por el crédito que tiene con ella? **RU**

- 1 Sí
- 2 No

(82.)

[EF8] **Cr7.** Y también sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe qué otros cobros le hace la entidad financiera por ese crédito? Me refiero a cobros como por ejemplo el estudio de crédito, cuota de manejo, seguros y otros cargos diferentes a los intereses **ENC: Lea. RU.**

- 1 Sí
- 2 No

**ENC: Pase a Mn1**

(83.)

[AC10/CrC7] **Cr9** Por sus respuestas anteriores, veo que no tiene crédito con ninguna entidad financiera ¿Podría explicarme por qué razón es así? **ENC: No lea. RM**

- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 1  | <b>[CrU4]</b> No me interesa, no lo necesito, no lo he solicitado                | 11 | No tengo bienes para dar en garantía  |
| 2  | Los intereses y comisiones son altos   | 12 | No me alcanza para pagar la cuota/No tengo capacidad de pago                          |
| 3  | No confío en las entidades financieras   | 13 | No son flexibles a la hora de cobrar  |
| 4  | Mal servicio de las entidades financieras  | 14 | Tengo acceso a créditos de otras fuentes  |
| 5  | No cumplo con los requisitos exigidos (no tengo trabajo, ingresos insuficientes) | 15 | No me prestan la cantidad que necesito  |
| 6  | No me gusta endeudarme   | 16 | Estoy reportado en centrales de riesgo  |
| 7  | Creo que me van a rechazar la solicitud  | 17 | Yo o alguien que conozco tuvo una mala experiencia con el sector financiero           |
| 8  | La sucursal de la entidad financiera queda muy lejos                             | 18 | Toman mucho tiempo en dar respuesta (el análisis de la solicitud de crédito es lento) |
| 9  | No sé cómo solicitar un crédito  | 19 | No tienen un producto que sirva a mis necesidades                                     |
| 10 | Lo he solicitado pero no me han prestado   | 89 | Otro, ¿cuál? _____  |

(84.)

[CrU3/ CrU4] **Cr10.** En los últimos 12 meses, desde \_\_\_\_ (**ENC: mencione el mes actual**) del año pasado, hasta hoy, ¿ha solicitado en una entidad financiera o entidad comercial algún tipo de crédito o tarjeta de crédito? **RU**

- 1 Sí, he solicitado crédito y me lo han APROBADO → **ENC: Pase a Mn1**
- 2 Si, he solicitado crédito y me lo han NEGADO
- 3 No, nunca he solicitado un crédito durante este año → **ENC: Pase a Mn1**

(85.)

[AC10/CrC7] **Cr11.** ¿Por qué le negaron el crédito o la tarjeta? **ENC: No lea. RM.**

- |   |  |    |  |
|---|--|----|--|
| 1 | Falta de garantías, fiador o aval  | 5  | El destino del crédito no fue aprobado |
| 2 | Estoy reportado en alguna de las centrales de información                                | 89 | Otro _____                             |
| 3 | No tengo historial crediticio  | 92 | NS                                     |
| 4 | No puedo comprobar mis ingresos / ingresos insuficientes/ capacidad de pago insuficiente | 93 | NR                                     |

## BIENESTAR

[CrB2/AhB2] **Mn1.** Ahora voy a mencionarle algunas cosas que otras personas nos han dicho que han logrado gracias a haber podido ahorrar o a haber podido acceder a un crédito en una entidad financiera. Para cada una de ellas, dígame si Ud. lo ha logrado gracias a sus ahorros y/o gracias a algún crédito. **ENC: Lea y rote. RU por cada opción**

Rote	Lea	Sí, gracias a sus ahorros	Sí, gracias a un crédito	Si, gracias a ambos	No le ha pasado esto
(86.) ( )	1.Pudo comprar/ampliar/remodelar la casa	1	2	3	4
(87.) ( )	2.Pudo comprar carro/moto	1	2	3	4
(88.) ( )	3.Pudo pagar la educación/la de sus hijos	1	2	3	4
(89.) ( )	4.Pudo salir de vacaciones	1	2	3	4
(90.) ( )	5.Pudo efectuar gastos planeados (matrimonio, cumpleaños, celebraciones)	1	2	3	4
(91.) ( )	6.Pudo iniciar/ampliar un negocio	1	2	3	4

**SEGUROS**

(92.)

[SU1/SU2/SU3] **S1** De los que le voy a leer, ¿tiene Ud. algún seguro? **ENC: Lea. RM**

**CIRCULE SOLO LOS QUE MENCIONA SI**

- 1 SOAT, seguro obligatorio de accidentes de tránsito → **ENC: Pase a S5**
- 2 Seguro de vida, que una entidad financiera le exigió tomar por haberle dado algún crédito para cubrir el monto de la deuda → **ENC: Pase a S5**
- 3 Seguro que protege una propiedad o un vehículo, que una entidad financiera le exigió tomar por haberle dado algún crédito para comprarlo → **ENC: Pase a S5**

4	Seguro de exéquias o póliza funeraria
5	Seguro de vida voluntario, que Ud. tomó para proteger a su familia en caso de muerte, incapacidad total o permanente o enfermedades graves
6	Seguro voluntario de accidentes personales
7	Seguro voluntario para su carro o moto, que lo cubre por accidentes o robo
8	Seguro voluntario para proteger una propiedad, como su vivienda, contra incendio, terremoto o inundaciones
9	Seguro voluntario de desempleo

89 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

90 No tiene ningún seguro → **ENC: Pase a S12**

(93.)

[SU6] **S4.** ¿Por qué decidió adquirir el o los seguros \_\_\_\_ (**ENC: pregunte según la respuesta a la preg. Anterior: SEGUROS VOLUNTARIOS (funerario/ de vida/ de accidentes personales/ voluntario de carro o moto/ voluntario para proteger una propiedad/voluntario de desempleo)** que tiene actualmente? **ENC: NO lea. RM**

- 1 Para tener cubiertos los gastos de funeral
- 2 Para proteger a mi familia en caso de que yo falte
- 3 Para proteger mi carro/moto
- 4 Para proteger mi vivienda
- 5 Por si me quedo sin empleo
- 6 Porque me lo ofrecieron con otros productos
- 7 Porque era fácil de pagar

(94.)

[EF9] **S5.** Sin decirme la cantidad, ¿Ud. sabe cuánto tiene que pagar por el (los) seguro que tiene...es decir, sabe cuánto es la prima? **RU.**

- 1 Sí
- 2 No

(95.)

[SC1] **S6** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, indique su nivel de satisfacción con los seguros que usted tiene? **RU.**

(96.)

[SC2] **S7** ¿Por qué califica así su satisfacción con sus seguros que usted tiene? **ENC: No lea. RM.**

**Señale en la tabla**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	S6	1	2	3	4	5	6	7	8	9
S7	1 El deducible es muy alto 2. Las primas son altas 3 Tiene muchas exclusiones 4. Porque se paga para cumplir una exigencia del banco 5. No entiendo que cubre y que no cubre el seguro 6. No me explicaron bien los beneficios y costos del seguro					1. Le hacen seguimiento al uso del seguro 2. Obtengo beneficios por contar con un seguro (ej. Acceso a conductor elegido, asistencia en caso de accidente o varada del carro, talleres y repuestos con precios especiales, revisión gratis, arreglo de cosas que se dañan en la casa (vidrios, calentador, etc). 3. Estoy cubierto ante un riesgo (accidente, etc.)				

<p>7 No percibo los beneficios de pagar por un seguro</p> <p>8 Nunca se usa, es plata perdida</p> <p>9 Ponen muchas trabas para la reclamación</p> <p>10 Me atienden mal en la compañía de seguros</p> <p>89 Otra, ¿cuál? _____</p>	<p>4. Mi familia está protegida en caso de que yo falte</p> <p>5. Evito incurrir en gastos grandes por contar con un seguro</p> <p>6 Por el respaldo de la compañía de seguros</p> <p>7 Por la amplia cobertura del seguro</p> <p>8 Me atienden bien en la compañía de seguros</p> <p>89 Otra, ¿cuál? _____</p>
---	---

(97.)

[SC3] **S8 ENC: Muestre tarjeta S8** ¿Cuál de las siguientes frases describe mejor cómo escogió los seguros que tiene? **ENC: Lea. RU**

- 1 Consideré varios tipos de seguros y entidades que lo ofrecen, antes de tomar mi decisión
- 2 Consideré varios seguros de una sola entidad que lo ofrece, antes de tomar mi decisión
- 3 Averigüé, pero no había otras opciones para considerar
- 4 No pude escoger. Por ejemplo: Me tocó adquirir estos seguros para acceder a otros servicios financieros, como un crédito.
- 5 No consideré ninguna otra opción
- 92 NS
- 93 NR

(98.)

[SU5/ SB1] **S9.** ¿Alguna vez ha tenido que utilizar alguno de los seguros que tiene, es decir, hacer una reclamación?

- 1 Sí
- 2 No → **ENC: Pase a S13**

(99.)

[SC4] **S10.** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, indique su nivel de satisfacción con el proceso de reclamación?

(100.)

[SC5] **S11.** ¿Por qué califica así su satisfacción con la reclamación? **ENC: No lea. RM. Luego de esta pregunta, pase a S13. Señale en la tabla**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S10										
S11	1. La reclamación fue difícil 2. La aseguradora no me reconoció el seguro 3. La aseguradora me reconoció el seguro, pero el deducible fue muy alto 4. La aseguradora me reconoció el seguro, pero no me prestó un buen servicio 89. Otra razón. Cuál? _____					1. La reclamación fue fácil 2. El seguro sí me cubrió 3. La aseguradora me prestó un buen servicio 89. Otra razón. Cuál? _____				

(ENC: PREGUNTE A QUIENES EN S1 RESPONDIERON ALGÚN CÓDIGO DIFERENTE A: 4; 5; 6; 7; 8; ó 9)

(101.)

[SU7] **S12.** Por lo que me dice, Ud. no tiene ningún seguro, o solamente tiene seguros obligatorios. ¿Podría contarme por qué? **ENC: No lea. RM.**

- |  |   |
|--|---|
| 1 No sé qué es un seguro ni para qué sirve                     | 8 No tengo la capacidad económica para pagar por un seguro                                  |
| 2 No es importante / no lo requiero                            | 9 Es difícil hacer reclamaciones a las compañías de seguros                                 |
| 3 No tengo confianza en las compañías de seguros / agentes     | 10. Una vez pague por un seguro y la aseguradora no me valió la reclamación (no me lo pagó) |
| 4 Primas muy costosas  | 11 No hay seguros que me sirvan   |
| 5 Solicitan muchos trámites/requisitos para adquirir un seguro | 89 Otra, ¿cuál? _____   |
| 6 No sé qué tipo de seguros hay disponibles                    |   |
| 7 No sé a dónde se puede comprar un seguro                     |   |

(102.)

[SU1/SU2/SU3] **S13.** De los que le voy a leer, ¿tiene Ud. alguno de estos planes de salud? **ENC: Lea. RM**

- 1 EPS, sea Ud. cotizante o beneficiario, incluyendo régimen especial como Fuerzas Armadas, Ecopetrol, Universidades Públicas, Magisterio
- 2 Póliza de salud, medicina pre pagada, o plan complementario para su EPS
- 3 SISBEN, es decir acceso a EPS subsidiada
- 4 No tiene ninguno

## **SOBRE EL SISTEMA FINANCIERO EN GENERAL**

### **Transparencia**

(103.)

[EF10] **T1.** Si un cliente tiene un depósito en un banco, compañía financiera o cooperativa de ahorro y crédito, y esta entidad quiebra, ¿Ud. Sabe si el dinero del cliente se encuentra cubierto / asegurado, o no?

- 1 Sí se encuentra cubierto / asegurado
- 2 No se encuentra cubierto / asegurado
- 92 No sabe
- 93 No responde

(104.)

[T3, Aj1, P4] **T2.** **ENC: Entregue tarjeta T2.** Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de estas afirmaciones que nos han dicho otras personas? **ENC: Lea y rote situaciones. RU por cada afirmación**

Rote	Lea afirmaciones	Total desacuerdo					Total acuerdo	NS
			2	3	4	5		
(105.) ( )	1 La información que dan las entidades financieras es clara y fácil de entender	1	2	3	4	5	92	
(106.) ( )	2 La información que dan las entidades financieras es completa	1	2	3	4	5	92	
(107.) ( )	3 Las entidades financieras resuelven satisfactoriamente mis inquietudes	1	2	3	4	5	92	
(108.) ( )	4 Las entidades financieras ofrecen productos que se ajustan a mis necesidades	1	2	3	4	5	92	
(109.) ( )	5 La atención que brindan en las entidades financieras es buena y oportuna	1	2	3	4	5	92	

**Protección al consumidor**

(110.)

[PAC1] **PaC1.** ¿Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera (banco, cooperativa, etc.)? **RU**

- 1 Sí
- 2 No, nunca → **ENC: Pase a PaC4**

(111.)

[PAC2] **PaC1A.** ¿Ante cuál o cuáles de las siguientes entidades se quejó? **ENC: Lea RM**

- 1. Entidad Financiera
- 2. Defensor del consumidor
- 3. Superintendencia Financiera de Colombia
- 4. Juez

(112.)

[PAC3] **PaC2** De 1 que es TOTALMENTE INSATISFECHO a 10 que es TOTALMENTE SATISFECHO, ¿qué tan satisfecho o insatisfecho quedó con la solución que le dieron a su queja?

(113.)

[PAC4] **PaC3** ¿Por qué califica así su satisfacción? **ENC: No lea. RM.**

Preg.	Totalmente insatisfecho					Totalmente Satisfecho				
PaC2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
PaC3	1 No le dieron ninguna solución					1 Solucionaron la queja de forma satisfactoria				
	2. Fue muy difícil tramitar la queja: tuvo que hacer muchas llamadas, ir varias veces, etc.					2 El trámite fue fácil y corto				
	3. La asesoría fue mala: no lo orientaron adecuadamente sobre el proceso a seguir, lo hicieron perder tiempo					3. La asesoría fue buena: le dijeron en forma clara qué tenía que hacer y ante qué entidad/instancia				
	89 Otro. ¿Cuál? _____					89. Otro. ¿Cuál? _____				

**ENC: pase a Ef1**

(114.)

[PAC9] **PaC4.** ¿Por qué no se ha quejado nunca en contra de una entidad financiera? **ENC: No lea. RM.**

- 1 Porque no lo ha necesitado/ todo ha funcionado bien
- 2 Porque no sirve de nada poner una queja
- 3 Porque siempre se favorece a la institución financiera
- 4 Porque el trámite es difícil
- 5 Porque no tengo tiempo de poner quejas
- 6 Porque no sé cómo hacerlo
- 7 Porque la solución se demora mucho
- 8 Porque en la entidad donde me quejé no me recibieron la queja
- 89 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

**Educación financiera**

(115.)

[EF2] **Ef1.** Algunas instituciones financieras, y entidades del gobierno están ofreciendo charlas, o material que ellos llaman Programas de Educación Financiera. ¿Ud. se ha beneficiado de algún programa de estos?

- 1 Sí
- 2 No → **ENC: Pase a Aj1**

(116.)

[EF3] **Ef2.** En su opinión, ¿para qué le sirvió a Ud. este programa? **ENC: No lea. RM**

<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Para aprender a ahorrar</li> <li>2 Para llevar un control de mis ingresos / gastos</li> <li>3 Para aprender a hacer un presupuesto</li> <li>4 Para adquirir conocimiento de los productos y servicios de la entidad financiera</li> <li>5 Para adquirir los productos de las entidades financieras, estando mejor informado</li> <li>6 Para aprender sobre derechos y responsabilidades del consumidor</li> <li>89 Otro, ¿cuál? _____</li> </ol>	<p><b>ENC: Pase a Aj1</b></p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>90 Para nada</li> </ol>	<p><b>ENC: Continúe</b></p>

(117.)

[EF4] **Ef3.** ¿Por qué no le sirvió para nada? **ENC: No lea. RM**

- 1 Porque no explicaron bien los temas
- 2 Porque sólo ofrecieron productos
- 3 Porque fue muy rápida
- 4 Porque fue muy teórica (no hubo ejercicios prácticos)
- 5 Porque hablaron de temas que ya conozco
- 6 Porque no he puesto en práctica lo que me enseñaron
- 7 Porque el lenguaje que utilizaron era muy complicado
- 8 Porque era muy aburrida
- 89 Otro, ¿cuál? \_\_\_\_\_

Ajuste de los productos financieros a las necesidades

(118.)

[Aj1] **Aj1 ENC: Entregue tarjeta Aj1** Usando las opciones de esta escala, ¿qué tanto el sector financiero tiene productos o servicios que se ajustan a lo que Ud. necesita? 1 Significa que NO SE AJUSTAN PARA NADA A LO QUE UD. NECESITA y 10 significa que SE AJUSTAN PERFECTAMENTE A LO QUE UD. NECESITA

No se ajustan nada							Se ajustan perfectamente			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

(119.)

[Aj2] **Aj2.** ¿Por qué? **Pregunta abierta. ENC: Profundice.** ¿Podría darme algunos ejemplos concretos que lo hagan pensar así? ¿Algo más? ¿Alguna otra razón?

---



---

(120.)

[Aj3] **Aj3 ENC: Verifique respuesta a pregunta AJ1. Si respondieron 9 o menos, pregunte:** Por su experiencia, ¿qué le hace falta ofrecer al sector financiero para que sus productos o servicios se ajusten perfectamente a los que usted necesita? **Profundice.** ¿Podría explicarme un poco más su respuesta? ¿Algo más?

---



---

Percepciones generales sobre el sistema financiero

[P1] **Per1. ENC: Entregue tarjeta Per1.** Usando las opciones de esta tarjeta, ¿qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con cada una de estas afirmaciones que nos han dicho otras personas? **ENC: Lea y rote situaciones. RU por cada afirmación**

Rote	Lea afirmaciones	Total desacuerdo				Total acuerdo	NS
		1	2	3	4	5	
(121.) ( )	1. En las entidades financieras, a la gente la atienden bien o mal dependiendo de sus ingresos	1	2	3	4	5	92
(122.) ( )	2. Cuando entro a una entidad financiera me siento discriminado (por mi vestimenta, raza, lugar de residencia, género, etc.)	1	2	3	4	5	92

(123.)

[P2] **Per2.** De 1 que es NADA a 10 que es MUCHO, ¿qué tanto confía Ud. en las instituciones financieras?

Nada										Mucho
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

(124.)

[P3] **Per3.** ¿Por qué califica con \_\_\_\_\_? **Pregunta abierta. ENC: Profundice.** ¿Podría darme algunos ejemplos concretos que lo hagan pensar así? ¿Algo más? ¿Alguna otra razón?

---



---

DATOS DEL ENTREVISTADO (ENC: SOLICITARLOS AL FINAL DE LA ENTREVISTA)	
Nombre:	Año de nacimiento:
Dirección:	Barrio:
E-mail:	Teléfono:

COMENTARIOS DEL ENCUESTADOR(A)

COMENTARIOS DEL SUPERVISOR(A)

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. CON ESTO HA CONCLUIDO LA ENTREVISTA**