

Cabezote

Bancoldex - Banca de las Oportunidades Demanda inclusión financiera	 CNC <small>Centro Nacional de Consultoría</small> Calle 82 N° 6-51 Bogotá Teléfono: 339 4888	Encuesta								
Centro de Costos: 6251-01	Fecha: 22 de marzo del 2022	Prueba Piloto:	<input type="checkbox"/> Sí	<input checked="" type="checkbox"/> No						
Elaborado por: Julián David Pérez	Revisado por: Julianna Márquez	Revisado en campo por: Gladys Muñoz								
<p>Saludo al primer contacto. Buenos días/tardes, mi nombre es (nombre y apellido), pertenezco al Centro Nacional de Consultoría, una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública. Actualmente desarrollamos un estudio entre el público en general para conocer cómo está la salud financiera de los colombianos, es decir, cómo está su economía y cómo percibe la oferta de productos financieros. Aclaro que, en esta consulta, no se van a solicitar números de sus productos financieros, ni en qué entidad financiera los tiene. Solo requerimos información de personas entre 18 y 70 años. ¿En este hogar hay personas con esta descripción?</p> <p>Programa: (Programa de selección de hogar y programa de selección del informante)</p> <p>Saludo a la persona seleccionada. Buenos días/tardes mi nombre es (nombre y apellido), pertenezco al Centro Nacional de Consultoría una empresa privada dedicada a la investigación de mercados y de opinión pública; actualmente nos encontramos desarrollando un estudio entre el público en general para conocer cómo está la salud financiera de los colombianos, es decir, cómo está su economía y cómo percibe la oferta de productos financieros. Aclaro que, en esta consulta, no se van a solicitar números de sus productos, ni en qué entidad financiera los tiene. Tampoco es necesario tener algún producto financiero. Su información sería valiosa para los propósitos de nuestra investigación; tenga en cuenta que su participación es completamente voluntaria, su identidad y la información suministrada será de carácter estrictamente confidencial y utilizada únicamente con fines estadísticos.</p> <p>Dicho lo anterior, el Centro Nacional de Consultoría solicita su autorización para recolectar sus datos personales, de conformidad con la Ley 1581 de 2012. La 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 al teléfono 3394888 en Bogotá. Con estas precisiones, pido su autorización para tomar sus datos y hacer la encuesta, que nos tomará aproximadamente 60 minutos; ¿Desea participar?</p> <table border="1" data-bbox="203 1213 938 1270"> <tr> <td>Sí</td> <td>01</td> <td>Continuar con la encuesta</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>02</td> <td>Agradecer y finalizar con la encuesta</td> </tr> </table>					Sí	01	Continuar con la encuesta	No	02	Agradecer y finalizar con la encuesta
Sí	01	Continuar con la encuesta								
No	02	Agradecer y finalizar con la encuesta								
Departamento de residencia _____		Municipio de residencia: _____								
Zona <table border="1" data-bbox="203 1451 821 1539"> <tr> <td>Rural</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Rural disperso</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Urbana</td> <td>3</td> </tr> </table>		Rural	1	Rural disperso	2	Urbana	3			
Rural	1									
Rural disperso	2									
Urbana	3									
1. TRANSACCIONES Y PRODUCTOS DE DEPÓSITO										
A. Productos de depósito										

<p>101. ¿Usted tiene alguno de los siguientes productos o medios de pago? (E: Leer, RM)</p> <p>1. Sí 2. No 9. NS/NR (E: No lea esta opción)</p>	<p>102. ¿Dónde tiene este(os) producto(s)? (E: Solo para los productos que respondió "Sí" en p101, RU para cada opción, Leer opciones)</p> <p>1. Bancos o entidades financieras 2. Fondos de empleados o cooperativas 3. Cajas de compensación familiares 4. Otro, ¿Cuál? _____ 9. NS/NR</p>
<p>a. Cuenta de ahorro (incluidas cuentas de nómina)</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>b. Tarjeta débito</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>c. Cuenta corriente</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>d. Chequera</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>e. Monederos digitales (ej. Daviplata, ahorro a la mano, Nequi, Movii, otros)</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>Programa: No aplica esta pregunta para la categoría en p101</p>
<p>f. CDT's (Certificados de Depósito a Término)</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>g. Fondos de inversión</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>h. Fondo de empleados</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>i. Otro, ¿Cuál? _____</p> <p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/></p>	<p>1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 9 <input type="text"/></p>
<p>Programa</p>	
<p>Si el encuestado respondió "No" en todos los ítems de P101, pase a P107.</p>	
<p>103. ¿Es beneficiario de algún subsidio del gobierno por el cual recibe el dinero a través de una tarjeta, monedero digital o giros? ej. SUBSIDIOS: Familias en Acción, Jóvenes en Acción, 'Ingreso Solidario' etc (E: NS/NR=99, RU, leer opciones)</p>	
<p>Sí, y recibe el dinero por medio de un giro</p>	<p>1</p>
<p>Sí, y recibe el dinero a través de una tarjeta o monedero digital como Nequi, Movii, Daviplata, Bancolombia a la mano o cuenta de ahorros</p>	<p>2</p>
<p>No</p>	<p>3</p>
<p>B. Razones de uso de los productos de depósito</p>	

104. De los productos o medios que mencionó, ¿cuál es el que más utilizó en el último mes?

(E: Únicamente para las personas que seleccionaron en p101 más de una opción, leer tipos de cuenta seleccionados, RU)

1. Si
2. No

105. Pensando en el producto que más utiliza **(E: LEA LA OPCIÓN SELECCIONADA EN p104)** ¿Cuál es la principal razón por la que actualmente tiene ese producto? **(Mostar tarjeta 1, RU)**

1. Porque es más segura
2. Porque me facilita hacer diferentes tipos de operaciones (ej: pago de servicios públicos, realizar compras con tarjeta de crédito o débito, etc)
3. Porque puedo hacer pagos por internet o celular
4. Porque me da rentabilidad
5. Porque me permite ahorrar
6. Porque puedo sacar el dinero cuando lo necesite
7. Porque no tiene ningún costo
8. Para recibir ingresos
9. Porque me permite administrar mejor mi dinero
10. Otro, ¿Cuál? _____

106. Pensando en el producto que más utiliza **(E: LEA LA OPCIÓN SELECCIONADA EN p104)** ¿Cómo seleccionó su tipo de producto y entidad? **(Mostar tarjeta 2, RU)**

1. Consideré varias alternativas al escoger
2. La abrí para recibir una ayuda/subsidio del gobierno
3. La abrí por sugerencia de mi patrono/empleador
4. La abrí para que me desembolsaran un crédito
5. Otro, ¿Cuál?
6. NS/NR **(E: No lea esta opción)**

a. Cuenta de ahorro (incluidas cuentas de nómina)

1 2 → b

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

b. Tarjeta débito

1 2 → c

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

c. Cuenta corriente

1 2 → d

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

d. Chequera

1 2 → e

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

e. Monederos digitales (ej. Daviplata, ahorro a la mano, Nequi, Movii, otros)

1 2 → f

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

f. CDT's (Certificados de Depósito a Término)

1 2 → g

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

g. Fondos de inversión

1 2 → h

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

h. Fondo de empleados

1 2

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9

Programa: Aplicar pase a la pregunta 109 para todos los que ingresan a P106

C. Demanda de productos de depósito

107. ¿Cuáles son las tres principales razones por las que actualmente no tiene productos o medios de pago? (E: Mostrar tarjeta 3, seleccionar máximo 3 respuestas, RM)

Demasiados trámites	01
Cobro de cuota de manejo	02
Costos de las transacciones	03
Insatisfacción con el producto	04
Un robo o fraude asociado	05
Porque es inseguro	06
El 4 x 1.000	07
Falta de confianza en las entidades financieras	08
No sé cómo utilizarlo o para qué sirve	09
No me sirve	10
Porque el punto de atención más cercano me queda muy lejos	11
Un familiar o amigo ya tiene el servicio	12
Ingresos bajos o inexistentes	13
Estoy embargado o reportado negativamente en una central de información	14
No me los han ofrecido	15
Otra, ¿Cuál? _____	16
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

Programa: Traer las opciones de respuesta de p101 al realizar P108

108. ¿Le interesaría tener alguno de los siguientes productos? (E: Leer productos, RU)

Programador: traer los productos mencionados en P101

Sí	1
No	2
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

D. Ahorro

109. En los últimos doce meses, ¿usted ha ahorrado y/o invertido dinero de cualquiera de las siguientes formas? (E: Leer opciones, RM)

Prestándolo	01
Comprando bienes, animales, terrenos o joyas	02
Guardando en la casa (Alcancía, "debajo del colchón")	03
Participando en cadenas de amigos (cadenas, natilleras, círculos, fondos etc.)	04
En el monedero digital (ej. Nequi, DaviPlata, Ahorro a la mano etc.)	05
Guardando en bancos, cooperativas o fondos de empleados	06
En oportunidades de negocio y/o inversiones con esquemas multinivel (en las que debo comprar y luego invitar a amigos o familiares)	07
En el fondo de pensiones donde estoy inscrito	08
Comprando divisas, acciones y/o bonos	09
Comprando Criptoactivos (ej. Bitcoin).	10
Otro, ¿Cuál? _____	11
No guardo, ni ahorro, ni invierto, ni separo	12 → pase a p201
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

110. ¿Para qué ha separado, ahorrado, invertido y/o guardado su dinero principalmente? (RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Atender emergencias e imprevistos	1	2	9
b. Compra o remodelación de vivienda	1	2	9
c. Educación	1	2	9
d. Compra de vehículos	1	2	9
e. Recreación, viajes, entretenimiento y celebraciones planeadas	1	2	9
f. Compra de activos (ej. muebles, electrodomésticos, animales, etc.)	1	2	9
g. Comenzar o invertir en un negocio	1	2	9
h. Para la vejez	1	2	9
i. Aumentar mis ingresos	1	2	9
j. Pagar deudas	1	2	9
k. Otro, ¿Cuál?	1	2	9

2. ECOSISTEMA E INFRAESTRUCTURA DE PAGOS Y TRANSACCIONES

A. Infraestructura

201. ¿Con qué frecuencia navega en internet? (Leer opciones, RU)

Cada hora	1
Varias veces al día	2
Una vez al día	3
Varias veces a la semana	4
Más de una vez a la semana	5
Una vez al mes	6
Más de una vez al mes	7
No usa internet	8
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

202. ¿Cuál de los siguientes servicios usa actualmente ya sea de manera individual o compartida? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Wi-Fi	1	2	9
b. Plan de datos móviles (conexión móvil)	1	2	9
c. Modem (conexión fija)	1	2	9
d. USB de internet o MI-FI (conexión móvil)	1	2	9
e. Otro, ¿Cuál? _____	1	2	9

203. ¿Cuáles de los siguientes dispositivos tiene usted? (E: Leer opciones, RM)

Celular inteligente (ej. Puede usar WhatsApp)	1
Celular no inteligente (ej. Denominados 'flecha')	2
Computador	3
Tableta	4
Ninguno	5

204. ¿Cuáles de los siguientes lugares son los que más frecuenta para hacer transferencias, giros, pagos, depósitos, o retiros? (E: Mostrar tarjeta 4, Máximo 3 opciones, RM)

Tienda o comercio con datáfono (donde puede hacer compras con tarjeta)	01
Corresponsal bancario	02
Cajero automático	03
Oficina bancaria	04
Empresa de giros	05
Sitio con internet (ej. Café internet, internet comunitario, vive digital, etc.)	06
Lotería o punto de chance	07
Hago las transacciones por internet o por mi teléfono móvil por lo que no tengo que desplazarme a algún lugar	08
Ninguna de las anteriores	09

205. ¿Usted ha usado los siguientes medios de pago en el último mes? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Tarjeta débito	1	2	9
b. Tarjeta de crédito	1	2	9
c. Cheque	1	2	9
d. Efectivo	1	2	9
e. Transferencia electrónica (Nequi, PSE, Daviplata, Banca en Línea, etc.)	1	2	9
f. Código QR	1	2	9
g. Otro, ¿Cuál?	1	2	9

206. De los siguientes productos o medios de pago ¿Cuál es el que usted más usa para sus gastos habituales mensuales? (E: Leer opciones, RU)

Tarjeta débito	1
Tarjeta de crédito	2
Cheque	3
Efectivo	4
Transferencia electrónica (Nequi, PSE, Daviplata, Banca en Línea, etc.)	5
Código QR	6
Otro, ¿Cuál? _____	7
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

206.a. Pensando en su medio de pago más utilizado (Programa: traer respuesta de p206) ¿Qué razones lo llevan a preferir este medio de pago? (E: mostrar tarjeta 5, máximo 3 respuestas, RM)

Le hacen descuento	01
Porque es usualmente aceptado	02
No tiene otro medio para pagar	03
Es más fácil	04
Es más rápido	05
Es más seguro	06
Me da más privacidad	07
No tiene costo	08
Me da mayor control de mis gastos	09
Prefiero no recibir cambio/monedas	10
Otro, ¿cuál? _____	11

206.b. Pensando en su medio de pago más utilizado (Programa: traer respuesta de p206) ¿Con qué frecuencia utiliza este medio de pago? (E: Recordar respuesta a p206, Leer opciones, RU)

Una o dos veces al día	1
Más de dos veces al día	2
Una o dos veces a la semana	3
Más de dos veces a la semana	4
Una o dos veces al mes	5
Más de dos veces al mes	6
Raramente	7

207. ¿Usted ha usado alguno de los siguientes canales de pago en el último mes? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Pagos en datáfono insertando tarjeta	1	2	9
b. Pagos en datáfono sin contacto	1	2	9
c. Pagos o transferencias a través de la página web de la entidad financiera	1	2	9
d. Pagos a través del botón PSE	1	2	9
e. Pagos o transferencias a través de la aplicación móvil de la entidad financiera	1	2	9
f. Transferencias a través de monederos digitales (ej. Daviplata, ahorro a la mano, Nequi, otros)	1	2	9
g. Pasarelas de comercio electrónico (ePayco, MercadoPago, PayU, RappiPay, etc)	1	2	9
h. Empresas de giro de remesas (Efecty, Western Union, Su Red, Movil Red, etc.)	1	2	9
i. Transferencias usando códigos QR	1	2	9
j. Envía o retira consignaciones en efectivo en una sucursal	1	2	9
k. Otro, ¿Cuál? _____	1	2	9

207.c. Si hace una comparación con la frecuencia de uso actual de estos canales frente a hace dos años, usted diría que su uso: (E: Leer opciones, RU)

Ha aumentado	1
Se ha reducido	2
Se ha mantenido constante	3
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

C. Medios de recepción de ingresos

208. ¿Usted recibió alguno de los siguientes ingresos en el último mes? **(E: Leer opciones, RM)**

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Salarios	1	2	9
b. Pensión	1	2	9
c. Ingresos por arriendos o rentas	1	2	9
d. Subsidio de la Caja de Compensación Familiar	1	2	9
e. Ingresos por honorarios de servicios prestados	1	2	9
f. Ingresos por ventas	1	2	9
g. Ingresos por venta de cosecha	1	2	9
h. Traslados familiares o donaciones	1	2	9
i. Remesas desde el exterior	1	2	9
j. Subsidio del gobierno (1) ¿Cuál?	1	2	9
k. Otro, ¿Cuál? _____	1	2	9

209. ¿Cómo recibió el pago de su principal ingreso durante el último mes? **(E: Leer opciones, RU)**

Transferencia a través de una cuenta	1 → pase a p210
Transferencia a billeteras móviles y/o monederos digitales (ej. Daviplata, Nequi, ahorro a la mano, Tpaga, etc.)	2 → pase a p210
En efectivo	3 → pase a p211
Cheque	4 → pase a p211
A través de un giro	5 → pase a p211
Otra, ¿cuál?	6 → pase a p211
NS/NR (E: No lea esta opción)	9 → pase a p211

Programa: Si responde no en todas las opciones de P208 pase a P211

210. La última vez que recibió el pago que representa su ingreso más importante, ¿Cómo manejó los ingresos recibidos? **(E: Leer opciones, RU)**

Retira todo tan pronto le pagan	1
Retira en efectivo (una o varias veces) y con la plata que queda en la cuenta hace pagos con medios alternativos	2
No retira nada y todo lo paga con medios distintos al efectivo	3
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

D. Pagos y transacciones

211. ¿Usted ha pagado en el último año por alguno de los siguientes gastos del hogar? (E: Leer opciones, RM)

212. ¿Cuál es el medio o mecanismo que acostumbra a usar para efectuar el pago? (E: Mostrar tarjeta 6, RU por opción)

1. Tarjeta débito
2. Tarjeta de crédito
3. Cheque
4. Transferencia a través de códigos QR
5. Botón de Pagos Seguros en Línea (PSE)
6. Pagos sin contacto (celular)
7. Efectivo
8. Pagos y transferencias a través de la página web de la entidad
9. Pagos y transferencias a través del aplicativo móvil de la entidad
10. Monederos digitales (ej. Daviplata, ahorro a la mano, Nequi, otros)
11. Otros, ¿Cuál?
99. NS/NR (E: No lea esta opción)

a. Arriendo

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

b. Servicios públicos (Electricidad, gas, agua, servicios de telefonía, plan de celular, internet, televisión)

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

c. Mercado del hogar

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

d. Recarga de minutos de celular

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

e. Aportes de seguridad social

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

f. Pagos de colegio o universidad

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

g. Transporte/pasajes

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

h. Combustible (Gasolina, kerosene, ACPM, velas, alcohol)

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

i. Servicios personales (corte de cabello, manicure, gimnasio, etc)

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

j. Entretenimiento (restaurantes, cine, teatro, etc)

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

k. Pago asociado con productos financieros

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

l. Ropa y calzado

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

m. Electrodomésticos

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

n. Impuestos

1	2
---	---

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	99		

E. Pagos y transacciones

	213. Utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 significa nada riesgoso y 6 significa muy riesgoso, ¿Qué tan riesgoso en términos de fraude y robo, se siente usted al realizar transacciones por los siguientes medios de pago? (E: NS/NR=9, Mostrar tarjeta 7)	214. Utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 significa nada costoso y 6 significa muy costoso, ¿Qué tan costoso resulta para usted hacer una transacción por medio de las siguientes opciones? (E: NS/NR=9, Mostrar tarjeta 8)	215. Utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es nada fácil y 6 muy fácil, ¿Qué tan fácil es hacer una transacción por medio de las siguientes opciones? (E: NS/NR=9, Mostrar tarjeta 9)
a. Tarjeta débito	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
b. Tarjeta crédito	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
c. Cheque	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
e. Transferencias a través de monederos digitales (ej. Daviplata, ahorro a la mano, Nequi, otros)	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
f. Pagos y transferencias a través de internet	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6
g. Efectivo	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6	1 2 3 4 5 6

3. CRÉDITO

A. Productos y servicios de crédito

301. ¿Usted solicitó algún(os) crédito(s) y/o préstamo(s) durante el último año? (E: Leer opciones, RU)

Sí y fue la primera vez que solicité uno	1	→ pase a p303
Sí y además tengo otros créditos	2	
No y tampoco tengo otros créditos	3	
No, pero ya tengo un crédito (incluyendo tarjeta de crédito o crédito rotativo)	4	→ pase a 307
NS/NR (E: No lea esta opción)	9	→ pase a 401

302. ¿Cuál(es) es(son) la(s) razón(es) por la(s) que no solicitó crédito en el último año? (E: Mostrar tarjeta 10, Máximo 3 respuestas, RM)

No le gusta tener deudas	1	→ Continúe en p401
Lo considera costoso	2	
El producto no se ajusta a sus necesidades	3	
No lo considera una herramienta útil	4	
Por estar reportado negativamente en central de riesgos	5	
No tengo garantías	6	
No tiene cómo responder/ ingresos bajos	7	
No entiende cómo funciona un crédito ni los pagos asociados al mismo	8	
Otro, ¿cuál? _____	9	

303. ¿Ante qué entidades solicitó su(s) crédito(s) y/o préstamo(s)? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Bancos	1	2	9
b. Cooperativa	1	2	9
c. ONG – Fundación	1	2	9
d. FinTech	1	2	9
e. Compañía de financiamiento	1	2	9
f. Caja de compensación/ Fondo de empleados	1	2	9
g. Familia/amigos/vecinos	1	2	9
h. Fiado/ tendero	1	2	9
i. Cadena de amigos (Fondos, natillera, etc.)	1	2	9
j. Casa de empeño	1	2	9
k. Prestamista (ej. gota a gota)	1	2	9
l. Almacén	1	2	9
m. Empresa de servicios públicos	1	2	9
n. Vendedor de insumos	1	2	9
o. Otro, ¿cuál?	1	2	9

Programa

	Sí	No
a. ¿el encuestado respondió “Sí” en alguno de los literales de a a f en p303?	1	2
b. ¿el encuestado respondió “No” en todos los literales de a a f en p303?	1	2

Si la respuesta es “Sí” en el literal “a” → pase a p304; Si la respuesta es “Sí” en el literal “b” → pase a p401

304. ¿Qué tipo de crédito(s) solicitó? (E: Leer; RM)

1. Sí
2. No

305. ¿Le fue aprobado el (los) crédito(s) que solicitó? (E: NS/NR=9)

1. Sí
2. No

a. Tarjeta de crédito	1	2	1	2
b. Crédito comercial	1	2	1	2
c. Crédito consumo (Libranza, Libre Inversión, vehículo, rotativo, etc)	1	2	1	2
d. Crédito de vivienda	1	2	1	2
e. Microcrédito	1	2	1	2
f. Otro, ¿cuál?	1	2	1	2

Programa

	Sí	No
a. ¿el encuestado respondió “Sí” en todos los literales de a a g en p305?	1	2
b. ¿el encuestado respondió “No” en alguno los literales de a a g en p305?	1	2

Si la respuesta es “Sí” en el literal “a” → pase a p307; si la respuesta es “Sí” en el literal “b” → pase a p306

Si en 305 se seleccionó no en todos los ítems, aplicar P306 y luego pasar a p401

306. ¿Por qué le negaron el (los) crédito(s) que solicitó? (E: Preguntar para cada uno de los créditos que respondió "No" en p305, RU)

1. Falta de garantías (fiador o aval)
2. Estoy reportado en una central de riesgos
3. No tengo historial crediticio
4. Estoy sobreendeudado
5. No puedo demostrar mis ingresos
6. Ingresos insuficientes
7. Otro, ¿cuál? _____
8. NS/NR (E: No lea esta opción)

	(E: Revisar, sólo para las categorías que respondió "NO" en p305)			1	2	3	4	5	6	7	99
a. Tarjeta de crédito	1	Sí	↓								
	2	No	→								
b. Crédito digital	1	Sí	↓								
	2	No	→								
c. Crédito comercial	1	Sí	↓								
	2	No	→								
d. Crédito consumo (Libranza, Libre Inversión, vehículo, rotativo, etc.)	1	Sí	↓								
	2	No	→								
f. Crédito de vivienda	1	Sí	↓								
	2	No	→								
g. Microcrédito	1	Sí	↓								
	2	No	→								

307. ¿Para qué utilizó usted el último crédito aprobado? (RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Gastos del hogar	1	2	9
b. Pagar otros créditos o préstamos	1	2	9
c. Otros gastos personales	1	2	9
d. Emergencia o calamidad	1	2	9
e. Compra de activos (ej. animales, tierras, joyas, maquinaria, etc.)	1	2	9
f. Comenzar un negocio	1	2	9
g. Gasto en capital de trabajo del negocio	1	2	9
h. Pago de matrículas u otros gastos asociados a educación	1	2	9
i. Compra o remodelación de vivienda	1	2	9
j. Compra o arreglos a vehículo	1	2	9
k. Otro, ¿cuál?: _____	1	2	9

308. Utilizando una escala de 1 a 6, donde 1 es "nada satisfecho" y 6 "totalmente satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con los siguientes aspectos de su último crédito aprobado?

	1	2	3	4	5	6	NS/NR=9 (E: No leer)
a. Tiempo de aprobación							
b. Tiempo de desembolso							
c. Documentos solicitados							
d. Tasa de interés							
e. Cuota mensual							
f. Otros costos asociados (seguros)							
g. Monto desembolsado							

309. ¿Cuál es la frecuencia de pagos de su último crédito/préstamo aprobado? (E: Leer opciones, RU)

Diaria	1
Semanal	2
Quincenal	3
Mensual	4
Un solo pago	5
Flexible	6
Otro, ¿cuál?	7
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

B. Percepción sobre la gestión del crédito

310. En una escala de 1 a 6 donde 1 es muy insatisfecho y 6 muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho se siente con el manejo de su información personal por parte de la(s) entidad(es) donde tiene sus productos de crédito? _____

312. Pensando en el momento en que hizo la elección de dicho crédito, ¿Cómo escogió el producto? (**E: RU, Espontánea**)

Lo escogí luego de comparar distintos tipos de créditos y entidades	1
Lo escogí luego de comparar varios tipos de crédito en una sola entidad	2
Lo saqué con la primera entidad que me ofreció un crédito	3
Lo saqué con la entidad donde tengo mis productos financieros	4
Escogí el tipo de crédito y entidad que me recomendó un amigo o familiar	5
No pude escogerlo	6
Otro ¿Cuál?	8
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

4. CAPACIDADES Y EDUCACIÓN FINANCIERA**A. Bienestar Financiero**

401. Indique, en qué medida lo describe a usted o su situación las siguientes frases: (**E: Mostrar tarjeta 11, RU para cada opción**)

Opciones de respuesta

1. Totalmente
2. Muy bien
3. En cierta medida
4. Muy poco
5. Nada

	1	2	3	4	5
a. Podría hacer frente a un gasto imprevisto importante					
b. Estoy asegurando mi futuro financiero					
c. Debido a mi situación financiera creo que nunca tendré las cosas que quiero en la vida					
d. Puedo disfrutar la vida debido a la manera en que manejo mi dinero					
e. Cuento con ingresos que solo me sirven para cubrir mis gastos de supervivencia					
f. Me preocupa que el dinero que gano no me dure lo suficiente hasta la próxima vez que reciba ingresos					
g. Siento que gozo de una mejor situación financiera en comparación con la de mis familiares cercanos					
h. Tengo plena confianza en mi capacidad de tomar decisiones financieras					

402. Por favor, diga con qué frecuencia le ocurren las siguientes situaciones: (**E: Mostrar tarjeta 12, RU para cada opción**)

1. Siempre
2. Casi siempre
3. A veces
4. Casi nunca
5. Nunca

	1	2	3	4	5
a. Dar un regalo de cumpleaños, un matrimonio u otra ocasión supondría una enorme carga para mis gastos del mes					
b. Me falta dinero al final del mes					
c. Estoy atrasado en algunos pagos comprometidos					
d. Pienso todo el tiempo en mis ingresos, gastos y deudas					

404. ¿Cómo obtendrá o está obteniendo los recursos para su jubilación? (E: Leer opciones, RM)

Aporta a pensiones obligatorias	01
Aporta a pensiones voluntarios	02
Recurriré a beneficios diferentes a pensión para la tercera edad	03
Vender sus activos (casas, carros, lotes, etc)	04
De dividendos, arriendos o ingresos de intereses	05
Depender del cónyuge o compañero que lo respalda	06
Depender de los hijos o de otros miembros de familia que lo respaldan	07
Recurrir a sus ahorros	08
Continuar trabajando	09
No estoy pensando en eso aún	10
Ya me pensioné	11
Otro, ¿Cuál?	12
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

405. Utilizando una escala de 1 a 5, donde 1 es completamente en desacuerdo y 5 completamente de acuerdo, ¿Qué tan en desacuerdo o de acuerdo está con las siguientes afirmaciones? (E: Mostrar tarjeta 13)

	1	2	3	4	5	9 (NS/NR)
a. Manejo un presupuesto o un plan para orientar mis gastos mensuales						
b. Actualmente, estoy en camino a cumplir mis objetivos financieros						
c. Mi deuda es manejable, soy capaz de pagar lo que debo a tiempo						
d. Debo más de lo que valen todos mis activos						
f. Si perdiera todos mis ingresos y tuviera que sobrevivir con lo que he ahorrado, podría pagar lo esencial durante 4 semanas, sin tener que pedir dinero prestado o vender algo						
g. En el último año, ha habido al menos una vez que me quede sin medicinas o sin tratamiento médico porque no tenía dinero para ello						
h. Tengo un seguro que es suficiente para proteger mi casa, mis pertenencias y mi familia						
i. Tengo un alto grado de control sobre mi situación financiera actual y espero tener lo mismo en el futuro						
j. El 4x1000 es un factor importante en mis decisiones de manejar mis ingresos y gastos a través del sistema financiero						
k. Resulta muy importante tener conocimientos sobre finanzas						

B. Planificación y manejo de las finanzas -Presupuesto

406. ¿Hizo usted alguna de las siguientes actividades para usted o para su hogar en el último mes? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR
a. Efectúa la mayor parte de los gastos del hogar	1	2	9
b. Crea un plan para manejar sus ingresos y gastos	1	2	9
c. Se encarga de que el presupuesto del hogar se cumpla	1	2	9
d. Usa una aplicación bancaria, monedero digital, billetera electrónica o una herramienta de manejo de dinero para hacer un seguimiento a sus gastos	1	2	9

E: Revisar respuesta literal b, en caso de ser “sí” → pase a p406.a; de lo contrario → pase a p407

406.a. ¿Con qué frecuencia cumple el plan para manejar sus ingresos y gastos? **(E: Leer opciones, RU)**

Una semana	1
Dos semanas	2
Un mes	3
Tres meses	4
Seis meses	5
Un año	6
Más de un año	7
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

407. En caso de no recibir sus ingresos regulares, ¿cuánto tiempo podría vivir con sus ahorros o vendiendo sus activos? **(E: Leer opciones, RU)**

Una semana	1
Dos semanas	2
Un mes	3
Tres meses	4
Seis meses	5
Un año	6
Más de un año	7
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

C. Calidad y supervivencia

408. En una escala de 1 a 5 donde 1 es muy mala y 5 muy buena, por favor califique su opinión respecto a cada uno de los siguientes aspectos **(E: Mostrar tarjeta 14, RU por opción)**

	Bancos					Cooperativas					Corresponsales bancarios				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
a. La imagen que Ud. tiene de (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
b. La confianza que le generan (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
c. La calidad del servicio que ofrecen (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
d. La facilidad para solicitar alguno de sus productos (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
e. La cobertura que tienen en su municipio (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
f. La variedad de los productos que ofrecen (E: Mencione el tipo de entidad, según columna) de acuerdo a las necesidades de cada persona															
g. La opinión que Ud. tiene sobre el costo de sus productos (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															
h. La vigilancia que hace el gobierno para que presten un buen servicio (E: Mencione el tipo de entidad, según columna)															

409. ¿Alguna vez se ha quejado en contra de una entidad financiera (banco, cooperativa, Fintech, etc.)? **(RM)**

Si, contra un banco.	1
Si, contra una cooperativa.	2
Si, con otros tipos de entidades	3
Ha querido quejarse, pero no sabe cómo hacerlo.	4 → pase a p412
No se ha quejado	5 → pase a p412
NS/NR (E: No lea esta opción)	9 → pase a p412

410. ¿Ante cuál o cuáles de las siguientes entidades se quejó? (E: Sólo preguntar a quienes en p409 respondieron si en cualquiera de las primeras 3 opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Entidad financiera	1	2	9
b. Defensor del consumidor	1	2	9
c. Ante la Superintendencia Financiera	1	2	9
d. Ante alguna otra superintendencia	1	2	9
e. Otra, ¿Cuál?	1	2	9

411. En una escala de 1 a 6 donde 1 es 'Muy insatisfecho' y 6 es 'Muy satisfecho', ¿qué tan satisfecho quedó con la respuesta que le dieron a su queja? _____

412. En una escala de 1 a 6 donde 1 es muy insatisfecho y 6 es muy satisfecho, ¿qué tan satisfecho se siente usted con la atención que recibe a través de estos canales financieros? (E: Mostrar tarjeta 15)

	1	2	3	4	5	6	9: NS/NR (E: No leer)
Oficinas							
página web de los bancos o entidades							
Apps de los bancos o entidades							
Audio respuesta							
Datáfonos							
Cajeros automáticos							
Atención telefónica							
Corresponsal bancario							
NS/NR (E: No lea esta opción)							

5. SEGUROS

501. ¿En el último mes sabe usted si estuvo cubierto por alguno de estos seguros o esquemas de protección? (E: Mostrar tarjeta 16, RM)

	Sí	No	NS/NR
a. Seguridad social			
1. EPS - régimen contributivo o subsidiado	1	2	9
2. Medicina prepagada	1	2	9
3. Riesgos laborales	1	2	9
4. Cesantías	1	2	9
b. Seguros voluntarios			
5. Seguro de vida	1	2	9
6. Seguro de accidentes personales	1	2	9
7. Seguro todo riesgo para automóviles o vehículos en general, moto o bicicleta.	1	2	9
8. Seguros para el hogar (incendios, terremoto, robo, etc)	1	2	9
9. Seguro de desempleo, incapacidad laboral o invalidez	1	2	9
10. Seguro exequial (provisto por una entidad aseguradora-ver opción d)	1	2	9
11. Seguro agropecuario	1	2	9
12. Otros voluntarios	1	2	9
c. Seguros obligatorios o requeridos por entidades financieras como condición para acceder a un crédito			
13. SOAT	1	2	9
14. Seguro de incendio, terremoto, automóvil u otros patrimoniales	1	2	9
15. Seguro de vida, desempleo u otros no patrimoniales	1	2	9
d. Plan exequial (provisto por funeraria u otra entidad)	1	2	9
e. No tengo seguros	1	2	9
f. No sé si tengo seguros	1 → pase a p601	2	9

Programa

	Sí	No
a. ¿el encuestado respondió “Sí” en alguno de los literales b, c o d en p501?	1	2
b. ¿el encuestado respondió “Sí” en el literal e en p501?	1	2

Si la respuesta es “Sí” en el literal “a” → pase a p502; Si la respuesta es “Sí” en el literal “b” → pase a p504

502. ¿A través de quién obtuvo su último seguro y/o plan exequial? (E: Leer opciones, RU)

Bancos, establecimientos de crédito y otros vigilados por la Super Intendencia Financiera	01
Instituciones micro financieras (ONG)	02
Sector solidario, como cooperativas y fondos de empleados	03
Fuerza de ventas propia de las aseguradoras	04
Intermediarios de seguros (corredores, agencias, agentes)	05
Tiendas y grandes superficies	06
Cajas de Compensación	07
Empresas de servicios públicos	08
Funerarias o Cementerios	09
Aplicaciones o medios digitales	10
No me acuerdo	11
Otro. ¿Cuál?: _____	13
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

504. ¿Cuál es la razón principal por la que no ha tenido interés en adquirir un seguro o plan exequial? (E: Espontánea, RU)

No confío en las aseguradoras o funerarias que ofrecen estos servicios	1
Son muy costosos	2
Los servicios ofrecidos no se adaptan a mis necesidades	3
El lugar donde puedo comprar o pagar queda muy lejos	4
Se requieren muchos trámites o requisitos para adquirirlos	5
No tengo nada para asegurar	6
El lenguaje que utilizan es difícil de entender	7
No conozco a nadie que tenga estos servicios	8

6. ECONOMÍA DEL COMPORTAMIENTO

Programa

Seleccione si el encuestado pertenece al grupo “control” o “tratamiento” de manera aleatoria (50% y 50%). Al grupo control se le presenta los literales a, b, d (sin el literal c). Al grupo tratamiento se le presenta los literales a, b, c, d. Dar la opción de 0 (CERO) para los casos en que el informante no está de acuerdo con ninguna opción

609. De las siguientes razones, ¿Con cuántas de ellas está usted de acuerdo? (E: Aclarar lo siguiente, “Sólo queremos saber cuántas; No me diga cuáles”, mostrar tarjetas 17 y 18) _____

- a) Los bancos/entidades financieras prestan a tasas accesibles para todos.
- b) Es muy difícil pedir prestado a un banco.
- c) **Prefiero acudir a un “gota a gota” que a un banco/entidad financiera para pedir prestado.**
- d) Los bancos/entidades financieras solo le prestan a la gente de plata.

610. De las siguientes razones, ¿Con cuántas de ellas está usted de acuerdo? **E: Aclarar lo siguiente, “Sólo queremos saber cuántas; No me diga cuáles”, mostrar tarjetas 19 y 20) _____**

- a) La mejor forma de ahorrar es en un banco
- b) La mejor forma de ahorrar es en un banco/entidad financiera.
- c) Meter mis ahorros en una pirámide es un bueno negocio.**
- d) Prefiero mantener mi dinero en efectivo que guardarlo en una entidad.

7. DATOS DEMOGRÁFICOS

A. Datos del informante

701. Sexo (RU)

Masculino	1
Femenino	2
Otro ¿Cuál?	3

702. Edad _____

703. ¿Cuál es su relación o parentesco con la persona cabeza (jefe o jefa) del hogar? (RU)

Soy el Jefe (a) del hogar	01
Pareja , esposo(a), compañero(a)	02
Hijo(a), Hijastro(a)	03
Nieto (a)	04
Padre, madre, padrastro, madrastra	05
Suegro (a)	06
Hermano(a), hermanastro(a),	07
Yerno, nuera	08
Empleado(a) del servicio doméstico y sus parientes	09
Otro pariente del jefe de hogar	10
No es familiar del jefe de hogar	11

704. ¿En qué actividad ocupó la mayor parte del tiempo el mes pasado? (E: Leer, RU)

Trabajando (<i>aunque estuviera de vacaciones</i>)	1
Buscando trabajo → pase a p707	2
Estudiando → pase a p707	3
Oficios del hogar → pase a p707	4
Pensionado, jubilado → pase a p707	5
Incapacitado permanente para trabajar → pase a p707	6
Rentista de capital	7
Otro, ¿Cuál?	8

705. ¿En su trabajo o negocio del mes pasado usted ha sido...? (E: Leer, RU)

Empleado(a) u obrero(a)	1
Jornalero(a) o peón	2
Trabajador(a) por cuenta propia (no contrata trabajadores)	3
Patrón(a) o empleador(a) (contrata trabajadores)	4
Trabajador(a) sin pago	5

706. ¿A qué sector o rama de actividad pertenece la empresa en la que usted trabaja? en caso de no pertenecer o trabajar en una empresa, ¿A qué sector o rama pertenece la labor que usted desarrolla? (E: Leer opciones, RU)

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, almacenamiento y comunicaciones	07
Establecimientos financieros, seguros, inmuebles y servicios a las empresas	08
Servicios sociales, comunales y personales	09
Otra, ¿Cuál? _____	10

B. Demográficos

707. ¿Cuántos miembros de su hogar tienen menos de 18 años? (E: RU, Espontánea)

Cuatro o más	1
Tres	2
Dos	3
Uno	4
Ninguno	5

708. ¿Cuál es el nivel educativo más alto alcanzado por usted? (E: RU, Espontánea)

Ninguno	1
Primaria	2
Secundaria	3
Técnico	4
Tecnólogos	5
Universitarios	6
Posgrado	7
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

709. ¿Cuántos miembros del hogar se ocuparon la mayor parte del tiempo de la semana pasada trabajando? (E: RU, Espontánea)

Ninguno	1
Uno	2
Dos o más	3
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

710. ¿Cuántos miembros del hogar han estado vinculados en los últimos doce meses en un trabajo que le genere cierta estabilidad económica? (RU)

Ninguno	1
Uno	2
Dos o más	3
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

711. ¿Cuál es el estrato que aparece en el recibo de energía eléctrica de la vivienda en la que vive? (E: RU, Espontánea)

1	1
2	2
3	3
4	4
5	5
6	6
No tiene	7
NS/NR (E: No leer)	99

712. ¿Con qué energía o combustible cocina principalmente en este hogar? (E: RU, Espontánea)

Leña, carbón, electricidad, gasolina, petróleo, kerosene, alcohol o material de desecho	1
Gas en cilindro	2
Gas natural por tubería o red	3
No preparan alimentos	4
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

713. ¿Cuál de los siguientes artículos posee el hogar? (E: Leer opciones, RM)

	Sí	No	NS/NR (E: No leer)
a. Máquina lavadora de ropa en uso	1	2	9
b. Nevera o refrigerador	1	2	9
c. Por lo menos un celular inteligente (ej. que instale WhatsApp)	1	2	9
d. Motocicleta	1	2	9
f. Tableta	1	2	9
g. Televisor	1	2	9
h. Computador	1	2	9
i. Carro	1	2	9

714. De acuerdo a un valor estimado, ¿en cuál de los siguientes rangos se encuentran los INGRESOS MENSUALES de su hogar teniendo en cuenta lo registrado en el último mes? (E: Mostrar tarjeta 21, RU)

Menos de 250.000	01
Entre 250.001 y 500.000	02
Entre 500.001 y 750.000	03
Entre 750.001 y 1.000.000	04
Entre 1.000.001 y 1.500.000	05
Entre 1.500.001 y 2.000.000	06
Entre 2.000.001 y 3.000.000	07
Entre 3.000.001 y 4.000.000	08
Entre 4.000.001 y 5.000.000	09
Más de 5.000.000	10
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

715. De acuerdo a un valor estimado, ¿en cuál de los siguientes rangos se encuentran los GASTOS MENSUALES de su hogar? **(E: Leer opciones, Mostar tarjeta 22, RU)**

Menos de 250.000	01
Entre 250.001 y 500.000	02
Entre 500.001 y 750.000	03
Entre 750.001 y 1.000.000	04
Entre 1.000.001 y 1.500.000	05
Entre 1.500.001 y 2.000.000	06
Entre 2.000.001 y 3.000.000	07
Entre 3.000.001 y 4.000.000	08
Entre 4.000.001 y 5.000.000	09
Más de 5.000.000	10
NS/NR (E: No lea esta opción)	99

716. ¿Con qué frecuencia recibe usted salario, subsidios, cuotas de alimentación, transferencias, ayudas de familiares, entre otros para sus gastos? **(E: Leer, RU)**

Diario	1
Semanal	2
Quincenal	3
Mensual	4
Irregularmente	5
NS/NR (E: No lea esta opción)	9

DATOS ADICIONALES

Nombre de la persona _____	Apellidos _____
Teléfono celular _____	Teléfono Fijo _____

Nuevamente quiero agradecerle su colaboración en nombre del Centro Nacional de Consultoría. Estamos seguros que sus respuestas ayudarán a mejorar los servicios que recibe.

¿Nos autoriza a compartir sus datos personales (nombre, dirección, teléfono,) con nuestro cliente el Banco de la República?

Sí	1
----	---

No	2
----	---

Finalmente, 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				