El Impacto de Transferencias Monetarias de Emergencia durante una Pandemia: Evidencia Experimental para Colombia*

Juliana Londoño-Vélez
UCLA y NBER

Pablo Querubín
NYU y NBER

November 17, 2020

Resúmen

Estudiamos el impacto del dinero en hogares colombianos vulnerables durante la pandemia del COVID-19. Para ello, evaluamos una transferencia monetaria no condicionada (TMNC) de un valor de $75.000 y distribuida a un millón de hogares cada 5-8 semanas. Una submuestra de 3.462 hogares fue seleccionada aleatoriamente para ser parte de un experimento controlado: 1.730 hogares fueron asignados a tratamiento y 1.732 fueron asignados a control. Utilizando datos administrativos y una encuesta telefónica encontramos que la transferencia tuvo efectos positivos (aunque modestos) en medidas de bienestar de los hogares como salud financiera y acceso a alimentos. La transferencia también aumentó el apoyo a programas sociales de emergencia pero no tuvo impacto en la confianza de los ciudadanos en el estado, o en su apoyo a la política de cuarentena. Por último, exploramos los cuellos de botella en la expansión del dinero móvil durante la pandemia.

Palabras clave: COVID-19, pandemia, transferencia monetaria, dinero móvil, Colombia

JEL: H31, H43, H84, O23

*Londoño-Vélez: Profesor Asistente de Economía, UCLA (j.londonovelez@econ.ucla.edu). Querubín: Profesor Asociado en Economía y Política, NYU (pablo.querubin@nyu.edu). Agradecemos a Paul Niehaus, Yotam Shem-Tov y a los participantes en el NBER Summer Institute, por sus comentarios y sugerencias. También agradecemos a Felipe Fajardo, Kyle Holloway, Sofia Jaramillo, Maria Juliana Otálora, Ana Serrano y Sara Restrepo de IPA Colombia; Kathryn Glynn-Broderick, Abraham Farfan, Nicolas Romero, y Laura Uribe del Programa de Inclusión Financiera de IPA; Olga Romero y Patricia Moreno del DNP; y Yohanna Cubillos de DPS. Este proyecto recibió aprobación por parte de *Innovations for Poverty Action Institutional Review Board* (# *15645*).

La pandemia de COVID-19 ha afectado profundamente a millones de ciudadanos en todo el mundo. Se prevé que los impactos sobre el bienestar de los ciudadanos serán particularmente devastadores en el mundo en desarrollo, donde la informalidad económica es generalizada, y los gobiernos enfrentan tanto restricciones presupuestarias estrictas, como capacidades limitadas para atender a sus ciudadanos más vulnerables. Por ejemplo, en América Latina, la pandemia podría dejar hasta 22 millones de personas adicionales en pobreza extrema para fines de 2020 (ECLAC, 2020). Por esta razón, los gobiernos de todo el mundo han respondido a la pandemia del coronavirus proporcionando asistencia de emergencia a los hogares, en donde las transferencias monetarias representan aproximadamente la mitad de todas las intervenciones en respuesta a COVID-19 (Gentilini et al., 2020).

Evaluar el impacto de dinero adicional sobre el bienestar de los hogares en el contexto de una pandemia es crítico. En teoría, incluso pequeñas cantidades de dinero pueden tener un impacto considerable en las condiciones de vida de los hogares (utilidad marginal decreciente del dinero). Sin embargo, es posible que disrupciones en los mercados y cadenas de abastecimiento durante una pandemia, limiten el impacto del dinero sobre el consumo y seguridad alimentaria de los hogares (Hanna and Olken, 2020). Además, dada la urgencia por atender a los hogares de manera rápida, muchos gobiernos han recurrido a métodos electrónicos para distribuir el dinero como por ejemplo transferencias a cuentas bancarias o el dinero móvil. La introducción de medios electrónicos para la distribución de las transferencias puede tener un impacto diferencial sobre el bienestar de los hogares en una pandemia facilitando, por ejemplo, el cumplimiento de protocolos de distanciamiento social.

Este artículo estudia el impacto del dinero en la población vulnerable durante la pandemia del COVID-19. Para hacerlo, evaluamos una transferecia monetaria de emergencia implementada por el gobierno colombiano para asistir a hogares en pobreza extrema. Dos semanas después de detectar el primer caso de COVID-19, Colombia declaró una cuarentena nacional y amplió los programas de asistencia social existentes, en particular, *Familias en Acción*, la principal transferencia monetaria condicionada de Colombia, y *Colombia Mayor*, el plan de pensiones no contributivo para personas mayores de bajos ingresos. También se aceleró la implementación

de *Compensación de IVA* y se diseñó e implementó el programa *Ingreso Solidario*: dos programas de transferencias monetarias no condicionadas (TMNC) para ayudar a cuatro millones de hogares en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Este artículo se enfoca en el programa de *Compensación de IVA*. La transferencia, que se paga aproximadamente cada cinco a ocho semanas, es relativamente pequeña: tiene un valor de $75.000 pesos por hogar — alrededor de US $ 19 o US $ 55,6 a paridad de poder adquisitivo (PPA) en 2019 —o un 8 % del salario mínimo mensual. Un subconjunto de hogares que recibieron *Familias en Acción* y que vivían en pobreza extrema fue seleccionado al azar para ser parte de una evaluación mediante un experimento aleatorio controlado, que usamos para identificar los efectos causales del programa. En junio de 2020, poco después de realizado el segundo pago, realizamos encuestas telefónicas para recolectar información necesaria para la evaluación de impacto.

La pandemia del COVID-19 tuvo efectos devastadores sobre los hogares Colombianos que se encontraban en pobreza extrema antes de la crisis. En un contexto de informalidad generalizada, 57% de los hogares que trabajaban antes de la pandemia no contaban con un trabajo remunerado en el momento de la encuesta. Encontramos que la transferencia tuvo efectos positivos pero modestos en el bienestar de los hogares durante la cuarentena. La transferencia mejoró la salud financiera del hogar (0.055σ) y la inversión de los padres en la educación de sus hijos (0.032σ), y tuvo efectos positivos, pero imprecisos sobre el bienestar psicológico. Desafortunadamente, no detectamos ningún impacto en la seguridad alimentaria a pesar de que 58% de los hogares reportaron haber comido menos por no tener suficiente comida. Documentamos también un apoyo generalizado de los hogares vulnerables de nuestra muestra a las medidas del gobierno en respuesta al COVID-19. Además, la transferencia monetaria aumentó el apoyo a los programas de asistencia social, pero esto no se tradujo en una mayor confianza en la capacidad el estado para velar por el bienestar de los ciudadanos ni en mayor apoyo a la política de cuarentena nacional.

Para desembolsar rápidamente las transferencias, y promover el cumplimiento del distanciamiento social, el gobierno logró expandir mecanismos de pago via dinero móvil en tiempo

récord. Sin embargo, el estado incipiente de las plataformas de pagos digitales en Colombia (por ejemplo, pocos negocios y tenderos reciben dinero móvil como método de pago), aunado a barreras en la adopción de nuevas tecnologías, indujo a muchos beneficiarios de transferencias móviles a salir de sus casas para convertir la transferencia en efectivo en un banco o cajero automático, a pesar de la cuarentena. Discutimos los cuellos de botella en el desembolso de dinero móvil durante una pandemia, en un contexto con plataformas financieras digitales subdesarrolladas y con una cobertura incompleta de la red de telefonía celular.

Nuestros hallazgos contribuyen a la literatura sobre los impactos de las transferencias monetarias (Bastagli et al., 2016; Handa et al., 2018; Hanna and Olken, forthcoming; Haushofer and Shapiro, 2016) y, más específicamente, los impactos de dichas transferencias en situaciones de emergencia en el mundo en desarrollo (Banerjee et al., 2020; Doocy and Tappis, 2017). Presentamos una de las primeras estimaciones sobre los efectos causales de transferencias monetarias durante la pandemia del COVID-19.[1] Recientemente, Banerjee et al. (2020) encuentran que el programa de Ingreso Básico Universal (IBU) tuvo impactos positivos (aunque modestos) sobre el bienestar de los hogares en Kenia. Nuestros resultados complementan los hallazgos de Banerjee et al. (2020) de dos maneras. Primero, nuestro trabajo evalua el impacto de una transferencia que equivale a menos de una cuarta parte del valor del IBU en Kenia.[2] Nuestros resultados pueden ser particularmente relevantes para gobiernos de países en desarrollo que enfrentan restricciones presupuestales para responder a la pandemia.[3] Segundo, exploramos el impacto de lanzar un nuevo programa de asistencia social de emergencia durante una pandemia. A diferencia del IBU de Kenia que lleva varios años en funcionamiento y se realiza a través de una plataforma digital ampliamente utilizada por sus ciudadanos (Suri and Jack, 2016), Colombia expandió el uso de plataformas digitales para sus transferencias en medio de la crisis. Discutimos las implicaciones de la introducción de esta nueva forma de pago sobre el acceso de los

[1] Hasta el 21 de septiembre de 2020, encontramos cuatro evaluaciones registradas con el objetivo de estudiar el efecto de las transferencias monetarias durante la pandemia de COVID-19 en diferentes contextos: Brooks et al. (2020) en Kenia, Karlan et al. (2020) en Ghana, Jacob et al. (2020) en Estados Unidos y Bjorvatn et al. (2020) en Uganda.

[2] Dicha diferencia es similar al comparar el valor nominal de las transferencias o tras ajustar el valor de las transferencias por PPA. La TMNC en Colombia equivale a PPA US$ 55.6 por hogar o PPA US$ 0.53 por adulto por día, que es aproximadamente una cuarta parte del IBU en Kenia (PPA US$ 2 por adulto por día).

[3] Dado que transferencias más grandes suelen estar asociadas con mayores impactos (Bastagli et al., 2016), el bajo valor de la transferencia que estudiamos puede limitar el impacto que detectamos.

beneficiarios al dinero y otros comportamientos asociados.

El resto de este reporte está organizado de la siguiente manera. La Sección 1 describe el contexto de la pandemia del coronavirus en Colombia y las transferencias monetarias de emergencia, incluyendo el programa de Compensación del IVA. La Sección 2 presenta el diseño experimental. La sección 3 describe la situación de los hogares encuestados durante la pandemia y analiza el impacto de la Compensación del IVA sobre el bienestar de los hogares, sus opiniones políticas y su confianza en el Estado. La Sección 4 discute la expansión en el acceso al dinero móvil durante la pandemia. Por último, la Sección 5 ofrece unas reflexiones finales.

1 Contexto

1.1 La pandemia del Coronavirus en Colombia y las transferencias monetarias de emergencia

El primer caso de COVID-19 en Colombia se detectó el 6 de marzo de 2020. La primera muerte asociada con COVID-19 ocurrió el 16 de marzo (ver Figura 1). El 17 de marzo, Bogotá anunció una cuarentena a partir del 20 de marzo. Todo el país entró en cuarentena el 24 de marzo, la cual duró hasta el 1 de septiembre.[4] La cuarentena fue extendida con restricciones adicionales de movilidad, incluido el cierre de todas las escuelas y la transición a la enseñanza en línea, así como el cierre de aeropuertos nacionales e internacionales.

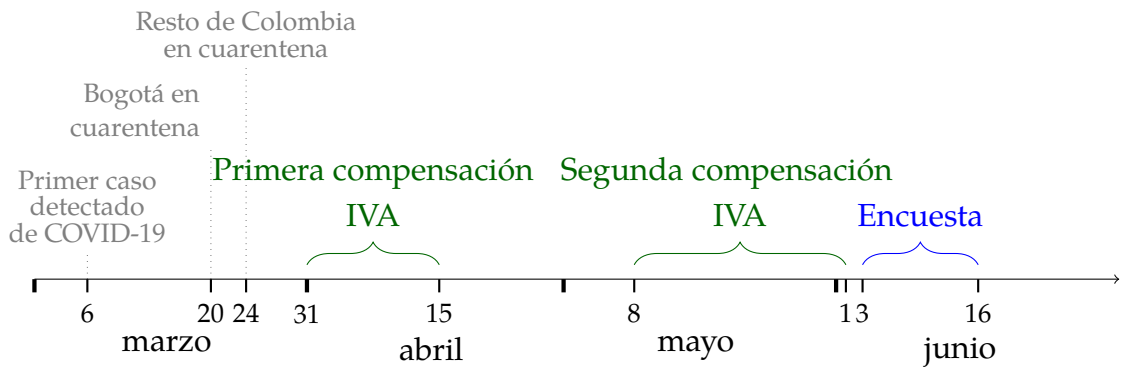
Para ayudar a los hogares de bajos ingresos a lidiar con las consecuencias económicas de la pandemia del coronavirus y la cuarentena nacional, el gobierno distribuyó transferencias extraordinarias bajo el programa de *Familias en Acción* a los 2,7 millones de hogares inscritos en este programa.[5] Los pagos "extraordinarios" se realizaron al mismo tiempo que los pagos ordinarios de *Familias en Acción* y fueron del mismo monto que el promedio del pago ordinario (es

[4]En relación con los Estados Unidos y otros países de América Latina, Colombia reaccionó rápidamente a la pandemia, como se ilustra en la Figura A.1.

[5]Colombia también proporcionó un pago adicional en efectivo a más de 200.000 jóvenes en el programa *Jóvenes en Acción*, el programa de transferencias monetarias condicionadas de Colombia para jóvenes de bajos ingresos que asisten a instituciones de educación terciaria. También se realizaron pagos extraordinarios a hogares en la lista de priorizados del programa *Colombia Mayor*.

decir, 145.000 pesos o PPA USD $107, en promedio), sobre lo cual se notificó a los destinatarios a través de un SMS. Se espera que estas transferencias extraordinarias continúen al menos hasta finales de 2020.

Figura 1: Cronología: COVID-19, cuarentena, pagos por transferencia de efectivo y recopilación de datos de encuestas



Notas: Esta figura ilustra la cronología de eventos que tuvieron lugar entre el 1 de marzo de 2020 y el 30 de junio de 2020. El primer caso de COVID-19 se detectó en Colombia el 6 de marzo. El 20 de marzo Bogotá entró en cuarentena y el resto de país siguió el 24 de marzo. La primera compensación de IVA se pagó a partir del 31 de marzo. La segunda transferencia se pagó a partir del 8 de mayo. La recopilación de datos de la encuesta comenzó el 3 de junio y terminó el 16 de junio.

En abril, los pagos (ordinarios y extraordinarios) de Familias en Acción se depositaron en las cuentas de los beneficiarios en el Banco Agrario, el banco estatal más grande de Colombia, en donde prácticamente todos los hogares ya tenían una cuenta bancaria. En una decisión que precedió a la crisis del coronavirus, en mayo el gobierno cambió a su contratista y asignó a Davivienda, uno de los bancos más grandes de Colombia, la tarea de realizar estas transferencias.[6] Para todos menos cinco de los 32 departamentos de Colombia, los beneficiarios de las transferencias podían optar por recibir la transferencia a través del servicio de dinero móvil de Davivienda, Daviplata, si ya se encontraban inscritos en dicho servicio (asociado con su número de teléfono celular o tarjeta SIM).[7] Para acceder al dinero móvil, los beneficiarios generan un código a través de la aplicación en el celular y lo presentan en un banco de Davivienda o uno de sus corresponsales dentro de la siguiente hora.[8] Los beneficiarios que no se encuentran inscritos en Daviplata reciben un giro en efectivo enviado a un banco local o agencia de transferencia de dinero. Para

[6]Dicho cambio obedeció a temas contractuales. Davivienda fue elegido tras un proceso competitivo de contratación.
[7]Davivienda no ejecutó las transferencias en Bolívar, Boyacá, Cundinamarca, Norte de Santander y Santander.
[8]Note que esto requiere de una conexión a la red de telefonía celular.

retirar el dinero en efectivo, los destinatarios presentan su cédula de ciudadanía y huella digital tras recibir una notificación, generalmente a través de un SMS, de que se ha realizado el giro. A diferencia de la transferencia de dinero móvil, que en principio otorga a los beneficiarios mayor flexibilidad para visitar el banco, cajero automático, o agencia de dinero local dado que el dinero permanece en la cuenta indefinidamente, el giro en efectivo se revierte al gobierno hasta el siguiente ciclo de transferencias, si no es retirado en un periodo determinado de tiempo. Más allá de estas diferencias, la infraestructura disponible para que los destinatarios de dinero móvil y giro en efectivo retiren su dinero es notablemente similar.

Adicionalmente, el gobierno implementó dos nuevos programas de transferencias monetarias no condicionadas a fines de marzo y principios de abril para hogares en situación de pobreza. Primero, *Compensación del IVA*, una compensación del impuesto al valor agregado (IVA), que benefició a un millón de hogares pobres que ya estaban inscritos en *Familias en Acción* y/o estaban en la lista de priorizados de *Colombia Mayor*. Segundo, *Ingreso Solidario* fue creado para atender a 3 millones de hogares pobres que no estaban inscritos en *Familias en Acción*, *Colombia Mayor*, ni *Jóvenes en Acción*. Nos centramos en el programa *Compensación de IVA*, el cual se describe a continuación.

1.2 Programa de Compensación del IVA

Para "promover la igualdad en el sistema del IVA," la reforma tributaria más reciente de Colombia, aprobada por el Congreso en diciembre de 2019, creó un programa de Compensación del IVA para los hogares que viven en condiciones de pobreza (Artículo 21 de la Ley 2010/2019).[9] A diferencia de los *reembolsos* del IVA, que reembolsan la cantidad que los hogares pagan en IVA, el programa de *compensación* de Colombia no toma en cuenta el IVA pagado en la práctica por los

[9] La motivación del programa de Compensación del IVA de Colombia fue, en primer lugar, que los hogares de bajos ingresos pagaban más IVA como porcentaje de sus ingresos que los hogares de altos ingresos. En segundo lugar, la exención del IVA (es decir, la tasa del 0% en lugar de la tasa estándar del 19%) sobre los bienes de consumo básico, la tasa del IVA con descuento (tasa del 5%) y la exclusión del IVA favorecen de manera desproporcionada a los hogares de altos ingresos; dado que consumen más de estos bienes, los hogares ricos acaban captando una gran parte del subsidio implícito. Estos dos factores, sumados al débil efecto redistributivo del sistema de impuestos y transferencias en Colombia, motivaron la necesidad de un esquema de compensación del IVA (Documento CONPES 3986, 2020). Políticamente, la implementación de la Compensación del IVA podría permitirle a Colombia abolir o limitar la amplia gama de regímenes preferenciales de IVA en futuras reformas tributarias (OECD, 2020).

hogares. Los reembolsos del IVA requieren una mayor digitalización de los pagos, penetración bancaria y una mejor capacidad de control (OECD, 2020). En contraste, el programa que evaluamos fue diseñado como una TMNC recurrente de un monto fijo, pagada a los hogares que viven en la pobreza y la pobreza extrema. Como tal, puede considerarse simplemente como una expansión de las transferencias monetarias para los pobres.

El gobierno había propuesto originalmente poner a prueba el programa de Compensación del IVA en 2020 utilizando los esquemas de transferencias vigentes para *Familias en Acción* y *Colombia Mayor*, y luego expandir el programa a hogares sin asistencia social en 2021 (Documento CONPES 3986, 2020). El piloto de 2020 daría prioridad a los municipios con una incidencia del índice de pobreza multidimensional (IPM) alta según el censo de 2018 de Colombia. Dentro de los municipios con IPM alto, el piloto cubriría a los beneficiarios de *Familias en Acción* y/o *Colombia Mayor* con un puntaje bajo en SISBEN, definido como tener un puntaje de "Nivel A" de SISBEN IV, o una puntuación por debajo de 10 del SISBEN III.[10] Por lo tanto, este programa tenía como objetivo llegar al 6% de hogares más pobres de la población.

La crisis del coronavirus motivó al gobierno a acelerar el lanzamiento del programa de Compensación del IVA para ayudar a los ciudadanos pobres durante la pandemia.[11] A partir del 31 de marzo de 2020, se enviaron compensaciones de IVA a 700.000 beneficiarios de *Familias en Acción* en el transcurso de las siguientes dos semanas. A partir del 6 de abril, se enviaron 300.000 transferencias adicionales a hogares incluidos en la lista de priorizados de *Colombia Mayor*.[12] El segundo pago se realizó a partir del 8 de mayo de 2020. Un tercer pago se inició el 17 de julio, y se espera que estas transferencias continúen al menos hasta finales de 2020. Cada transferencia tiene un valor de 75.000 pesos (US $ 19 o PPA US $ 55,6) y se envía utilizando la tecnología de los programas existentes *Familias en Acción* y *Colombia Mayor*, pero los pagos se realizan en

[10] SISBEN III se basó en encuestadores del censo del gobierno que realizaron visitas puerta a puerta entre 2009 y 2011 y generaron una puntuación que va de 0 (los más pobres) a 100 (los más ricos). Para actualizar y mejorar la metodología de puntuación, el gobierno volvió a realizar visitas puerta a puerta entre diciembre de 2017 y diciembre de 2019 para generar una nueva versión de la prueba, denominado SISBEN IV. La nueva metodología volvió a generar puntajes y categorizó a los hogares en grupos que van desde A (más pobres) a D (más ricos). También implementó el cálculo del IPM (Documento CONPES 3877, 2016).

[11] Decreto # 419 del 18 de marzo de 2020; Decreto # 458 del 22 de marzo de 2020; Resolución # 1058 del 27 de marzo de 2020.

[12] Los hogares que fueron beneficiarios de ambos programas (por ejemplo, hogares pobres con niños y ancianos) solo pueden reclamar una Compensación de IVA.

momentos separados para resaltar la prominencia de este programa. El costo fiscal de la Compensación del IVA se estima en 2 billones de pesos o PPA US$ 1.500 millones entre 2020 y 2022. De ahora en adelante, nos referimos a la Compensación del IVA como la " TMNC."

Los hogares elegibles recibieron un mensaje de SMS informándoles que recibirían la Compensación del IVA. Los hogares también pueden verificar su elegibilidad en el sitio web del gobierno, https://devolucioniva.dnp.gov.co/, utilizando su número de cédula. Para distribuir el dinero a los ciudadanos tan rápido como fuese posible, el gobierno contrató a Davivienda para distribuir el pago. Como se describió anteriormente, los beneficiarios podían recibir el pago en efectivo o mediante el servicio de dinero móvil de Davivienda, Daviplata—cuya adopción fue veloz. Si bien el 32,8 por ciento de los hogares en la muestra de la evaluación (que se describe a continuación) recibió la primera Compensación del IVA en abril a través de Daviplata, esta proporción aumentó al 58,6 por ciento para la segunda transferencia en mayo.[13]

2 Diseño experimental, metodología y datos

El experimento controlado que usamos para nuestra evaluación se diseñó originalmente para evaluar los impactos a mediano y largo plazo de la Compensación del IVA. Recordemos que, para ser elegibles para la Compensación del IVA, los hogares deben recibir *Familias en Acción* y vivir en "pobreza extrema." Entre los 2,7 millones hogares que reciben *Familias en Acción* — aproximadamente el 17% de todos los hogares en Colombia — casi 733.000 viven en "pobreza extrema" (según SISBEN) y, por lo tanto, son elegibles para recibir la Compensación del IVA. Se eligió un subconjunto de 3.462 hogares para hacer parte de la evaluación por experimento controlado, que usamos para identificar el efecto causal de la TMNC. La selección de la muestra para la evaluación procedió en cuatro pasos:

1. Partiendo de un total de 1.105 municipios, se clasificaron estos municipios por cuartiles de IPM y se eliminó el cuartil más pobre de la muestra de la evaluación, es decir, 276

[13] Una característica de los beneficiarios de Compensación del IVA es que incluso antes de la pandemia, casi el 100% de ellos tenía una cuenta bancaria. Como se describió anteriormente, los beneficiarios de la Compensación del IVA reciben también transferencias condicionadas que, antes de mayo de 2020, se depositaban en cuentas bancarias del Banco Agrario.

municipios con un IPM superior al 51,6 %.

2. Para los municipios restantes se realizó una estratificación proporcional al tamaño del número de hogares elegibles.

3. Se seleccionaron aleatoriamente municipios en cada estrato para un total de 53 municipios. Estos 53 municipios tienen una población total de 17 millones de personas o 6 millones de hogares, de los cuales 725.000 reciben *Familias en Acción*. Entre estos, 156.000 viven en pobreza extrema, lo que los hace elegibles para recibir la Compensación del IVA.

4. De estos 156.000 hogares elegibles, se asignaron aleatoriamente 1.500 al tratamiento (con sobremuestreo el 15%) y 1.500 al grupo de control (también con sobremuestreo del 15%). Esto dió como resultado 3.462 hogares, de los cuales 1.730 hogares están asignados a tratamiento y 1.732 a control.

El experimento controlado nos permite comparar hogares tratados y de control para establecer una relación causal entre la TMNC y nuestras diferentes variables de resultado. Estimamos los impactos de la TMNC utilizando la siguiente especificación de mínimos cuadrados ordinarios:

$$y_i = \alpha + \beta T_i + \boldsymbol{X}_i' \Gamma + \epsilon_i \tag{1}$$

donde y_i es el resultado para el hogar i, T es la variable dummy de tratamiento que es igual a 1 si el hogar fue seleccionado aleatoriamente para recibir una Compensación del IVA, $\boldsymbol{X}$ es un vector de controles de línea de base (por ejemplo, efectos fijos del municipio), y ϵ es un término de error idiosincrático. Los errores estándar se agrupan a nivel de la unidad de aleatorización, es decir, el hogar. Nuestros análisis fueron registrados en un plan de pre-análisis.[14]

Nuestros datos provienen de tres fuentes principales. Primero, utilizamos datos administrativos del *Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales* (SISBEN), el principal instrumento utilizado por el gobierno para hacer focalización en los programas de asistencia social. El SISBEN contiene información sociodemográfica detallada sobre individuos

[14] Disponible en https://www.socialscienceregistry.org/trials/5970/.

y hogares así como información sobre la ubicación geográfica del hogar. Nuestros datos incluyen información de las dos versiones más recientes de SISBEN, SISBEN III (2010) y SISBEN IV (2018), que contienen en conjunto información de 43.5 millones de personas o el 85 % de toda la población de Colombia.

En segundo lugar, utilizamos datos administrativos del Departamento de Prosperidad Social (DPS) de Colombia sobre la Compensación del IVA. Esto incluye información a nivel de hogar sobre la asignación al grupo de tratamiento, indicadores que indican si un hogar es beneficiario de *Familias en Acción* y/o *Colombia Mayor*, o está en lista de priorizados para recibir *Colombia Mayor*. Adicionalmente, también reporta información sobre la fecha y lugar de la Compensación del IVA, el tipo de transferencia (Daviplata o giro en efectivo), así como la fecha de la última transferencia de *Colombia Mayor* y/o *Familias en Acción*. También contamos con información a nivel municipal sobre el IPM y un indicador de si es uno de los 53 municipios seleccionados aleatoriamente para formar parte de la evaluación.

Por último, utilizamos datos de encuestas de hogares recopilados por el personal de IPA–Colombia exclusivamente para esta evaluación. Los datos se recopilaron por teléfono en las dos primeras semanas de junio de 2020, poco después de que los hogares recibieran el segundo pago de Compensación del IVA (consulte la Figura 1). Buscamos entrevistar al jefe del hogar o, si no estaba disponible, a otro adulto de la familia con capacidad de responder preguntas sobre la toma de decisiones en el hogar. La encuesta cubrió una lista relativamente corta de nueve temas centrales: salud financiera, consumo y seguridad alimentaria, salud (síntomas mentales y físicos asociados con COVID-19), hábitos para mitigar la propagación del coronavirus, educación, empleo, violencia de pareja, confianza en el Estado y el recibo de transferencias monetarias durante la cuarentena nacional (el cuestionario de la encuesta está disponible en el Apéndice B). Complementamos esta información con entrevistas cualitativas realizadas por IPA-Colombia durante las primeras dos semanas de octubre de 2020 con beneficiarios de la Compensación de IVA, empleados del DPS y funcionarios del gobierno a cargo de la implementación y ejecución de *Familias en Acción* y la Compensación de IVA (enlaces municipales).[15]

Intentamos encuestar a los 3.462 hogares de la muestra de la evaluación. La Tabla 1 muestra

[15] A mediados de octubre de 2020, se habían realizado 4 pagos por Compensación de IVA.

que completamos con éxito las entrevistas con 2.052 hogares, para una tasa de participación en la encuesta del 59,3%, distribuida balanceadamente entre los grupos de tratamiento y de control: las variables de linea de base están equilibradas entre los dos grupos. Adicionalmente, en la Tabla 1 mostramos algunas estadísticas descriptivas para la muestra de la evaluación y para los hogares que contestaron nuestra encuesta. En promedio, la muestra de la evaluación reside en municipios donde el 35,4 por ciento de los residentes son pobres y el 56 por ciento de los hogares vive en un área urbana. Dado que la muestra de la evaluación se basa en *Familias en Acción*, cuyos beneficiarios son principalmente madres, la muestra es predominantemente femenina y la mayoría de jefes de hogar no están casados. La población es muy vulnerable: además de vivir en condición de pobreza extrema, 43% de los hogares son víctimas del conflicto armado en Colombia. El 70 por ciento reportó haber trabajado en febrero de 2020, inmediatamente antes de la pandemia. Confirmando el alto grado de informalidad laboral en esta población, el 87.3% de los que trabajaron antes de la pandemia lo hicieron sin ningún contrato laboral. El 22 por ciento trabajaba en agricultura, el 21 por ciento en el servicio doméstico, el 12 por ciento en hoteles y restaurantes, el 11 por ciento en el comercio minorista, el 11 por ciento eran vendedores ambulantes y el 9 por ciento trabajaba en otras ocupaciones no-calificadas. En promedio, los hogares reportaron tener cinco miembros, de los cuales dos son niños.[16]

3 El impacto del dinero sobre los hogares pobres en la pandemia

Comenzamos describiendo las condiciones económicas de los hogares durante la cuarentena. En junio, sólo el 43% de los hogares que tenían trabajo antes de la crisis, reportaron una actividad laboral remunerada en la semana anterior. Es decir, 57% de aquellos que tenían trabajo en Febrero de 2020, no tenían trabajo o actividad remunerada en el momento de la encuesta.

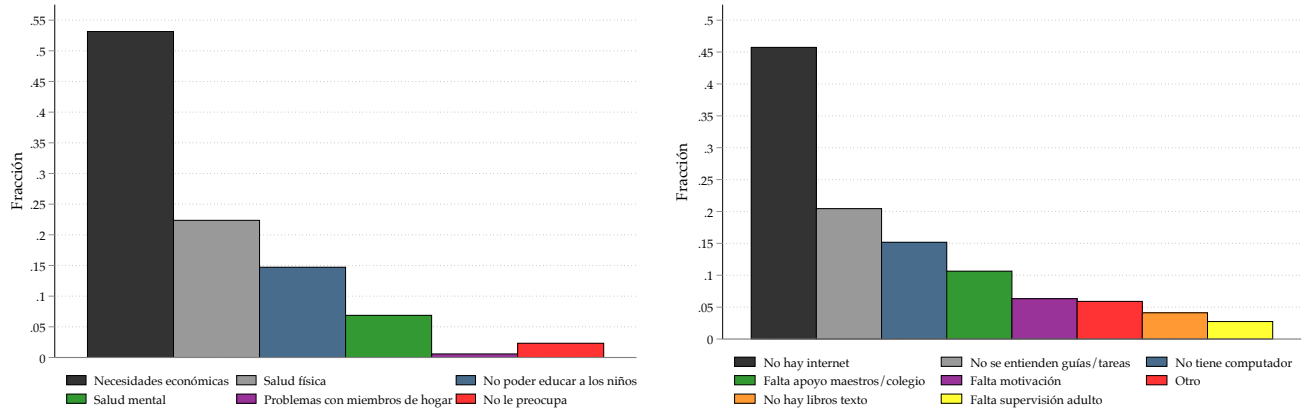
[16] La Tabla A.2 presenta diferencias de línea de base entre hogares que no completaron y completaron la encuesta. La probabilidad de completar la encuesta es mayor entre hogares urbanos que viven en municipios más ricos, lo cual puede atribuirse a diferencias en la conexión a la red celular. Las mujeres y víctimas del conflicto también presentan un mayor probabilidad de contestar la encuesta. Vale la pena resaltar que la probabilidad de completar la encuesta no se ve afectada por el nivel de pobreza del hogar (puntaje SISBEN).

Como consecuencia de esto, la mayoría de hogares reportaron "necesidades económicas" como su principal fuente de preocupación durante la pandemia, muy por encima de otras categorías (ver Figura 2, Panel (a)). Esto ilustra el impacto devastador de la pandemia en el bienestar económico de los hogares pobres en Colombia.

Dado que una gran mayoría de los hogares encuestados son padres de familia, les preguntamos por las dificultades que han enfrentado con la educación de sus hijos durante la cuarentena, como consecuencia de la clausura de los colegios. 46% de los hogares reportaron falta de acceso a internet como una dificultad importante (ver Figura 2, Panel (b)). Confirmando cómo el acceso a medios digitales ha sido una fuente importante de disparidades durante la pandemia, sólo el 35% de los hogares reportó tener acceso a internet durante la mayor parte del mes de mayo, 2020. La segunda dificultad más común, mencionada por un 20% de los hogares, fue la falta de comprensión de las tareas y guías escolares de los niños, seguida por la falta de acceso a un computador, mencionada por un 15,2% de los hogares.

Figura 2: Las fuentes de preocupación más comunes con respecto a la crisis del Coronavirus

(a) Preocupaciones frente a crisis del Coronavirus (b) Dificultades asociadas a clausura de colegios



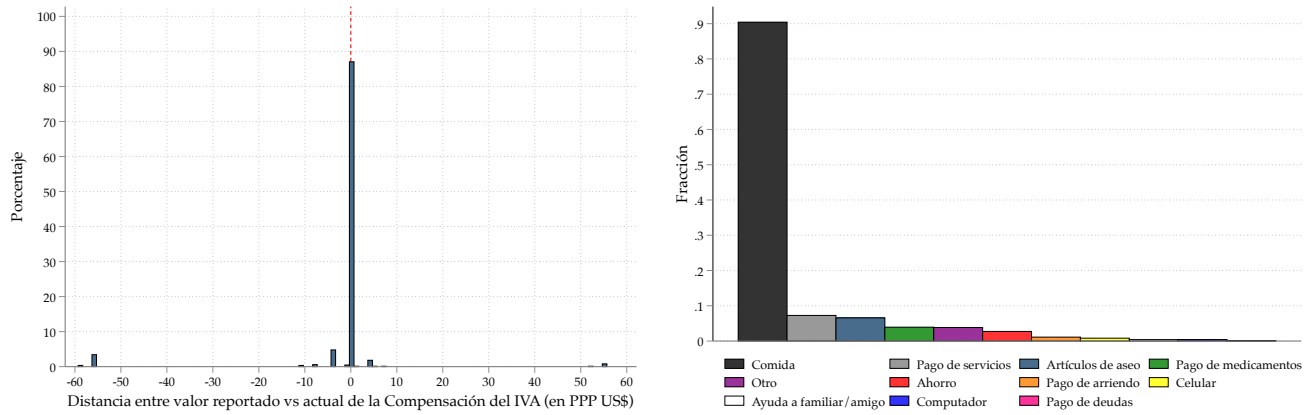
Notas: El Panel (a) ilustra las fuentes de preocupación más comunes relacionadas con los efectos de la crisis del coronavirus en Colombia. El Panel (b) ilustra las dificultades asociadas a la clausura de los colegios. La muestra está compuesta por 989 hogares de control.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

A continuación examinamos el conocimiento de los hogares sobre el programa de Compensación del IVA. Se preguntó a los participantes de la encuesta si, desde el incio de la cuarentena nacional, habían recibido algún tipo de transferencia monetaria por parte del gobierno (de una

lista que incluía *Familias en Acción*, *Colombia Mayor* y *Compensación del IVA*). El conocimiento sobre el programa de Compensación del IVA es muy alto, lo cual es especialmente destacable dado que el programa había sido implementado por primera vez muy recientemente. En junio, casi el 91 por ciento de los hogares de tratamiento reportaron haber recibido pagos de Compensación del IVA, en comparación con menos del 8 por ciento de los hogares de control (ver Tabla A.1).[17] Además, los hogares reportaron con precisión el monto de dinero que recibieron de la Compensación del IVA: el 86,3 por ciento de los hogares informó haber recibido el valor exacto de la Compensación del IVA y más del 94 por ciento de los hogares se encontraban dentro de PPA US$ 10 del valor real (ver Figura 3, Panel (a)). En consistencia con la manera en la cual el gobierno implementó el programa, la mayoría de los hogares informaron haberse enterado sobre su elegibilidad para la Compensación del IVA a través de un mensaje de texto SMS enviado a su teléfono, mientras que uno de cada cinco lo hizo a través del sitio web del gobierno (ver Figura A.2).

Figura 3: La Compensación del IVA

(a) Percepción adecuada del valor de transferencia (b) Gastos más comunes de la Compensación



Notas: El panel (a) ilustra la distancia entre los valores de Compensación del IVA de las personas que informaron haber recibido la transferencia y el valor real de su transferencia. El 86.3 por ciento de las personas informó la transferencia con precisión. El panel (b) ilustra las categorías de gasto más comunes en las que los hogares reportaron haber gastado la Compensación del IVA. La muestra está compuesta por 992 hogares que informaron haber recibido la Compensación del IVA.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

[17] El hecho de que el 8% de hogares de control reporten haber recibido la compensación de IVA sugiere que existe confusión en algunos hogares. Esto también aplica para Familias en Acción: si bien todos los hogares de nuestra muestra hacen parte de este programa, solo el 94% reporta ser beneficiario. Además, cerca del 97% de los hogares de tratamiento ya había recibido la transferencia en el momento de la encuesta.

Más del 90 por ciento de los hogares reportaron haber gastado la Compensación del IVA en alimentos (ver Figura 3, Panel (b)). Esto coincide con la evidencia cualitativa que obtuvimos de entrevistas con los enlaces municipales a cargo de la implementación del programa. En efecto, la inseguridad alimentaria es alta entre nuestra población de estudio: el 57,7% de los hogares de control reportaron tener que limitar el tamaño de las porciones al menos una vez durante el mes de mayo, mientras que el 12,5% informó haber pasado un día entero sin comer al menos una vez durante dicho mes (ver Figura A.3, Panel (a)). Además, el 22,6% de los hogares de control reportaron haber comido en casa de un familiar o amigo en mayo porque no había suficiente comida en casa, y el 11,6% informó haber tenido que mendigar por comida (ver Figura A.3, Panel (b)).

3.1 Efectos sobre el Bienestar de los Hogares

Primero examinamos los impactos del programa en las medidas de bienestar del hogar durante la pandemia: salud financiera, acceso a comida y seguridad alimentaria, salud psicólogica y física (síntomas asociados con COVID-19) e inversión de los padres en la educación de los niños.

La Tabla 2 reporta los principales efectos de la TMNC sobre las medidas de salud financiera de los hogares durante la pandemia. La columna (1) muestra que la transferencia redujo la probabilidad de vender pertenencias en 3,3 puntos porcentuales o 15,5% con respecto a la media para el grupo de control (21,3%). Las columnas (2) a (6) muestran efectos negativos similares sobre la probabilidad de agotar los ahorros, pedir dinero prestado, no pagar las cuotas de un préstamo, suspender otros pagos obligatorios y empeñar pertenencias, aunque los coeficientes para estas variables son menos precisos. La columna (7) calcula un promedio ponderado estandarizado de estos seis indicadores (codificados negativamente) de salud financiera siguiendo la metodología descrita en Anderson (2008).[18] La transferencia mejoró la salud financiera del hogar durante la pandemia en 0,055 desviaciones estándar, y este efecto es significativo al

[18] Como se especifica previamente en nuestro plan de pre-análisis, para cada conjunto de resultados examinamos los efectos sobre una medida resumida de los resultados, siguiendo Anderson (2008). Cambiamos los signos de todos los componentes para que la dirección positiva indique un "mejor" resultado, y luego estandarizamos cada resultado usando la media y la desviación estándar de ese resultado en el grupo de control. Luego creamos un promedio ponderado usando todos los componentes, usando el inverso de la matriz de covarianza.

5%. Este efecto modesto es consistente con el monto relativamente bajo de la Compensación de IVA, pues la evidencia muestra que transferencias monetarias pequeñas están asociadas con impactos modestos (Bastagli et al., 2016).

Con respecto al acceso a comida y la seguridad alimentaria, recuerde que según la Figura 3, Panel (b), más del 90% de los hogares reportó haber utilizado la TMNC para comprar comida. En la Tabla A.3 reportamos el impacto sobre la probabilidad de que el hogar haya comprado comida en la semana anterior a la encuesta. La TMNC aumentó el acceso a comida, aumentando la probabilidad de comprar alimentos en 4,4 puntos porcentuales o 6,1%. Con respecto a la seguridad alimentaria, la Tabla 3 investiga el impacto sobre distintas medidas relacionadas con hambre o tamaño de las comidas de los hogares. A pesar de la existencia de inseguridad alimentaria generalizada, no podemos rechazar la hipótesis nula de que la TMNC no tuvo ningún impacto sobre estas medidas. Esto aplica cuando utilizamos como variable dependiente un índice basado en los 6 indicadores binarios (Columna 7) o cuando utilizamos un índice basado en variables continuas que capturan la intensidad de la inseguridad alimentaria (Columna 8). Una posible interpretación para reconciliar el efecto positivo sobre acceso a alimentos, con la falta de impacto detectable sobre seguridad alimentaria, es que los hogares gastaron la TMNC en mejorar la calidad y diversidad de su comida (por ejemplo consumiendo alimentos ricos en proteína como la leche, la carne o huevo) lo cual lamentablemente no pudimos medir con nuestra breve encuesta telefónica.[19].

El panel A de la Tabla 4 muestra el impacto del programa en las medidas de bienestar psicológico de los hogares durante la pandemia. Un tercio de los hogares de control informó haber experimentado al menos un trastorno durante la cuarentena (dificultad para dormir, ansiedad, comportamiento agresivo o tristeza). La transferencia parece haber mejorado la salud mental bajo la cuarentena. Por ejemplo, disminuyó la probabilidad de experimentar dificultades para dormir en 1,2 puntos porcentuales (10,9% sobre una base de 11% en el grupo de control) y la ansiedad en 2,1 puntos porcentuales (10,3% sobre una base de 20,4% en el grupo de control),

[19]En efecto, la evidencia cualitativa muestra que algunos hogares de tratamiento utilizaron la transferencia para comprar carne en vez de otros alimentos no ricos en proteína. De hecho, la evidencia sobre *Familias en Acción* para Colombia sugiere que las transferencias monetarias incrementan el porcentaje del gasto en comida, precisamente porque conllevan a mejoras en la calidad de los alimentos consumidos (Fiszbein et al., 2009)

aunque los errores estándar son grandes y no nos permiten rechazar la hipótesis nula de que no hubo impacto.

Con respecto al bienestar físico, el Panel B de la Tabla 4 muestra que la transferencia no afectó el índice de los síntomas físicos asociados con COVID-19, que incluye experimentar fiebre o escalofríos, tos o dolor de garganta, dificultad para respirar , pérdida del gusto u olfato, o fatiga. Esto no es particularmente sorprendente, dada la baja probabilidad de que alguien en la muestra de nuestro estudio hubiese contraído el virus. En el momento de la encuesta en junio de 2020, la tasa de infección detectada en Colombia seguía siendo relativamente baja en los 53 municipios del experimento.[20]

Como se ve en la Tabla 5, la TMNC tuvo un efecto positivo pero económicamente modesto sobre la inversión de los padres en la educación de sus hijos (0,032 σ). Por ejemplo, el programa aumentó notablemente la probabilidad de pagar por tutorías, aunque partiendo de una base muy baja para esta variable (1%). Los efectos sobre el acceso a internet o materiales de aprendizaje son positivos pero no estadísticamente significativos. La Tabla 10, en donde reportamos los efectos heterogéneos del programa que registramos en nuestro plan de pre-análisis, sugiere que estas ganancias en la inversión de los padres en educación se concentran en municipios urbanos, o en hogares que residen en zonas urbanas al interior del municipio. Esto es consistente con evidencia para otros países que sugiere que las zonas rurales han enfrentado mayores dificultades educativas durante la pandemia, debido en parte a brechas en acceso a tecnología y plataformas digitales.

Por último, la transferencia tuvo un impacto limitado en las medidas adicionales de bienestar de los hogares durante la pandemia. En particular, la transferencia no tuvo ningún impacto en la violencia de pareja, reportada por las mujeres que convivían con su pareja sentimental durante la cuarentena (ver Tabla A.4), ni en los gastos del hogar (ver Tabla A.5). La ausencia de efectos generales sobre estos resultados puede explicarse por el valor moderado de la transferencia, la baja incidencia de la variable de resultado (por ejemplo, IPV), la imprecisión en la medición de algunas variables (por ejemplo, gastos del hogar) o el seguimiento de muy corto plazo de este

[20] Los datos del *Instituto Nacional de Salud* de Colombia muestran que para el 1 de junio de 2020, habían 0 casos detectados de COVID-19 en 15 de los 53 municipios y menos de 5 casos en 29 de los 53 municipios. El número de casos detectados fue mayor en Cartagena, donde alcanzó el 0,3% de la población.

estudio.[21]

3.2 Impactos sobre opiniones políticas y confianza en el Estado

En el contexto de una pandemia, cuando el gobierno requiere del cumplimiento por parte de los ciudadanos de medidas restrictivas para prevenir la propagación del virus, es particularmente importante evaluar si los programas de asistencia social se traducen en una mayor confianza y/o apoyo a las políticas gubernamentales. Este es el propósito de esta sección.

La última fila de la Tabla 6 ilustra la confianza y apoyo generalizados de los ciudadanos más pobres de Colombia con respecto al gobierno y sus políticas durante la pandemia del COVID-19. El 82,1% de hogares de control apoya los programas sociales de emergencia en respuesta al coronavirus, 77,6% confía en el estado para velar por los ciudadanos y 88,3% apoya la política de cuarentena nacional.[22] Aún así, el coeficiente reportado en la Columna (1) muestra que los hogares de tratamiento exhiben una probabilidad 6,1 puntos porcentuales (7,4%) mayor de apoyar los programas sociales de emergencia implementados por el gobierno en respuesta a la pandemia del coronavirus. Sin embargo, esto no se tradujo en una mayor confianza en la capacidad del estado o apoyo a la cuarentena para contener la expansión del COVID-19. No obstante, existe evidencia consistente con reciprocidad en respuesta al programa: los hogares del grupo de tratamiento expresan una probabilidad 3 puntos porcentuales (3,4%) mayor de contribuir con trabajo para apoyar a su comunidad.

Por último, recordemos que Colombia introdujo la Compensación del IVA como un primer paso para incentivar el cumplimiento con el pago del IVA entre los hogares pobres, antes de abolir o limitar la amplia gama de regímenes de IVA preferenciales en futuras reformas tributarias. La Tabla 6 sugiere que, contrario a los objetivos previstos por el programa, los hogares tratados no reportan una menor disposición a evadir el pago del IVA. Por el contrario, y como lo muestran Fergusson et al. (2019), los Colombianos reportan abiertamente su complicidad con la evasión del IVA. Hay poca evidencia de sesgo de deseabilidad social en la respuesta a esta

[21] En la Tabla 10 presentamos evidencia limitada de efectos heterogéneos de la TMNC de acuerdo a una amplia gama de variables que registramos en nuestro plan de preanálisis.

[22] Esto elevados niveles de apoyo al gobierno y sus políticas se explican en parte por el hecho de que todos los hogares de nuestra muestra (tratamiento y control) reciben algún tipo de ayuda por parte del gobierno).

pregunta en la encuesta.

4 La expansión de Daviplata durante la pandemia

En medio de la cuarentena nacional, Colombia expandió en tiempo récord el uso del dinero móvil como método de pago para los programas de asistencia social. Mientras que el 32,8% de los hogares tratados recibieron el primer pago de Compensación de IVA en abril a través de Daviplata, esta proporción aumentó a 58,6% para el segundo pago en mayo. Como es de esperar, existen diferencias importantes entre los hogares que reciben el pago en dinero móvil y los que reciben el giro en efectivo. Dada la necesidad de tener acceso a la red celular para utilizar la aplicación Daviplata, los hogares residentes de municipios urbanos y con menor IPM, o incluso aquellos residentes de zonas urbanas al interior de un municipio, exhiben una mayor probabilidad de recibir el pago por Daviplata (ver Tabla 7). Adicionalmente, las víctimas del conflicto armado interno en Colombia tienen una mayor probabilidad de recibir el pago via Daviplata. Esto se explica por el hecho de que, desde el año 2015, hubo un esfuerzo por inscribir a las víctimas en Daviplata para recibir ayuda humanitaria (Decreto 2569/2014).[23]

Sin embargo, la introducción del dinero móvil durante la cuarentena nacional tuvo costos de ajuste importantes. Aproximadamente una quinta parte de los hogares reportó haber experimentado retrasos o dificultades con la Compensación del IVA, y esta proporción es más del doble entre los hogares que recibieron dinero móvil en comparación con giro en efectivo (ver Figura A.4). El uso de la aplicación de Daviplata fue el problema reportado con mayor frecuencia, en particular entre personas mayores. Las entrevistas con algunos beneficiarios revelaron que este problema era aún más severo en zonas remotas o con conexión a la red celular inestable. Muchos hogares se quejaron sobre las largas distancias que debían recorrer para acceder al dinero en efectivo y expresaron las dificultades de adaptarse al cambio de operador de las transferencias en medio de una pandemia. Hubo desinformación sobre el funcionamiento de Daviplata. Por ejemplo, algunos hogares creían de manera equivocada que los retiros solo podían hacerse

[23] La Tabla A.9 muestra que estas diferencias en la características de quienes reciben el pago por Daviplata vs giro en efectivo aplican tanto para el primer pago de abril como para el segundo pago de mayo.

en cajeros de Davivienda. Otros beneficiarios creían que la aplicación solo funciona con datos de celular. Muchos hogares retiraban de inmediato el dinero, pues ignoraban otros usos posibles de Daviplata, o porque creían que su dinero se perdía si lo dejaban en la aplicación por mucho tiempo. Hubo también reportes de bloqueos en las cuentas de Daviplata tras intentos por actualizar el número celular (56% de los hogares que contestaron la encuesta comparten su teléfono con otras personas). Muchos enfrentaron dificultades generando el código para retirar el dinero y otros olvidaron la contraseña.[24] Algunos usuarios reportaron que el servicio de atención al cliente de Daviplata fue deficiente, por lo cual era difícil encontrar solución rápida a algunos de los problemas descritos anteriormente. Finalmente, un puñado de hogares que adoptaron el dinero móvil en abril volvieron a optar por el giro en efectivo para el segundo pago en mayo, principalmente debido a problemas de conectividad asociados a su ubicación geográfica.

A pesar de los costos de ajuste, las entrevistas con beneficiarios también revelaron algunas ventajas en la expansión de Daviplata. En general, los hogares que usan Daviplata expresaron que abrir la cuenta fue un proceso sencillo y que la aplicación es fácil de usar. Durante el proceso de explorar y entender cómo funciona este producto, los lazos comunitarios fueron fundamentales, pues entre vecinas de un mismo barrio o vereda se brindaban asistencia mutua.[25] También hubo casos en que las beneficiarias, principalmente jóvenes, exploraban de manera autónoma la aplicación. Asimismo, los hogares que usan Daviplata manifestaron preferir este medio de pago, ya que pueden hacer recargas a celular, verificar el saldo de su cuenta cuando quieran y reclamar el efectivo en varios puntos de cobro y en la fecha de su preferencia.

En este contexto de expansión de nuevas formas de pago en medio de una pandemia, resulta interesante comparar el impacto diferencial del programa entre aquellos que recibieron el pago a través de Daviplata vs. aquellos que lo recibieron mediante giro en efectivo. Como primer paso, que llamaremos el enfoque "ingenuo", aumentamos la especificación (1) con un término de interacción de $T_i \times Cash_i$ que es igual a 1 para los hogares que reciben la Compensación del

[24] Esta evidencia cualitativa permite comprender un hallazgo sorprendente en la Columna 7 de la Tabla 4 y es que la TMNC parece haber generado dolores de cabeza en los beneficiarios.

[25] Esto quizás explica el aumento en la reciprocidad y cooperación social en hogares de tratamiento documentado anteriormente.

IVA en efectivo y 0 en caso contrario. La columna (1) de la Tabla 9 reproduce la estimación del efecto principal para los índices de los distintos grupos de variables de resultado, mientras que la columna (2) descompone el efecto del tratamiento por modo de pago — dinero móvil versus efectivo. El coeficiente de interacción es grande, positivo y significativo, lo que sugiere que los hogares que reciben efectivo experimentan ganancias considerables en su bienestar: están significativamente mejor financieramente (0,146σ), tienen mayor seguridad alimentaria (0,09σ) y un mayor bienestar psicológico (0,118σ).

Sin embargo, este enfoque ignora el hecho de que, como documentamos anteriormente, hay un sesgo de selección importante en aquellos hogares que reciben el pago en efectivo vs Daviplata. Por esta razón, un enfoque más adecuado requiere comparar los hogares tratados que reciben dinero móvil a través de Daviplata, con hogares de control que también usan Daviplata (pero que, por definición, no reciben la Compensación del IVA):

$$y_i = \alpha + \beta T_i + \delta T_i \times Cash_i + \phi Cash_i + \boldsymbol{X}_i' \Gamma + \epsilon_i \tag{2}$$

Para construir un indicador de efectivo para los hogares de control, aprovechamos la información sobre el modo de transferencia para *Familias en Acción* en mayo de 2020 — el mismo mes del segundo pago de Compensación del IVA — que se pagó entre el 15 de mayo y 14 de junio.[26] Por lo tanto, $Cash_i$ en la especificación (2) se refiere al modo de transferencia para *Familias en Acción* de mayo de 2020 para los hogares de control y la Compensación del IVA de mayo de 2020 para los hogares tratados.[27] La columna (3) de la Tabla 9 muestra que los efectos diferenciales del giro en efectivo en el bienestar del hogar documentados anteriormente eran explicados en gran medida por el sesgo de selección. El único resultado que parece mantenerse es el mayor impacto del dinero móvil en la inversión de los padres en la educación de los niños: los hogares que reciben dinero móvil tienen mayores probabilidades de invertir en la educación de sus hijos

[26] La Tabla 8 muestra que los hogares de tratamiento y control que reciben sus pagos por Daviplata son comparables según varias características en línea de base. Esto sugiere que aquellos que reciben el pago de *Familias en Acción* a través de Daviplata constituyen un buen grupo de control para los hogares tratados que recibieron la Compensación de IVA a través de Daviplata.

[27] Porque Davivienda no entregó transferencias a *Familias en Acción* en cinco de los 32 departamentos de Colombia, excluimos estos cinco departamentos de nuestra muestra de estimación, lo que reduce nuestra muestra en un 20 por ciento.

en comparación con los de giro en efectivo.

Finalmente, investigamos el efecto de la TMNC sobre el cumplimiento con la política de cuarentena. Para ello, preguntamos a los hogares si salieron de su casa en mayo de 2020 por razones particulares, como por ejemplo, ir a un banco o cajero automático.

La columna (3) de la Tabla 11 muestra que el programa de Compensación de IVA aumentó de manera significativa la probabilidad de salir del hogar a visitar un banco o cajero automático en 11,4 puntos porcentuales (24,2%) partiendo de un nivel de 47,2% en el grupo de control. Este efecto no varía según el medio de pago de la transferencia (Daviplata vs giro en efectivo – ver Tabla A.6). Esto contrasta con la percepción de que los medios de pago electrónicos permiten distribuir transferencias monetarias de manera eficiente, y al mismo tiempo facilitar el cumplimiento con el distanciamiento social. En Colombia, el estado incipiente de las plataformas de pagos digitales (por ejemplo, pocos negocios y tenderos reciben dinero móvil como método de pago), aunado a barreras en la adopción de nuevas tecnologías, indujo a muchos beneficiarios de transferencias móviles a salir de sus casas para convertir la transferencia en efectivo en un banco o cajero automático, a pesar de la cuarentena. Como resultado, la Columna (13) sugiere que la transferencia tuvo un pequeño impacto negativo de 0,047 desviaciones estándar en los comportamientos de las personas para mitigar la propagación de COVID-19.[28]

Por último, la transferencia pudo haber aumentado la probabilidad de tener un invitado en casa; específicamente, aumentó la probabilidad de que alguien viniera a pedir ayuda en 1,6 puntos porcentuales o 59 por ciento (ver Tabla A.7). Esto es consistente con trabajos previos que documentan la presión social que existe para compartir ganancias económicas con amigos, parientes y vecinos en países en desarrollo (ver, por ejemplo, Jakiela and Ozier, 2015).

5 Reflexiones finales

Los resultados de nuestra evaluación revelan que la Compensación de IVA tuvo efectos positivos, pero modestos, sobre algunas medidas de bienestar. ¿Qué explica que los impactos de

[28] El efecto sobre el índice se vuelve menor cuando se excluyen las visitas al banco o cajero automático, lo cual sugiere que el impacto sobre el índice se debe en gran medida al efecto sobre estos comportamientos (ver Tabla A.8).

este programa hayan sido modestos?

Una posibilidad es que nuestra evaluación no haya podido detectar impactos económicamente significativos debido a limitaciones en el tamaño de la muestra y el poder estadístico. Sin embargo, la mayoría de nuestros coeficientes para la *dummy* de tratamiento son pequeños en relación con la media para el grupo de control, lo que sugiere que es poco probable que el poder estadístico de la evaluación sea una preocupación importante en nuestro contexto. Por ejemplo, los resultados para algunos índices revelan que podemos detectar impactos significativos de tan solo 0.032 desviaciones estándar.

Otra posibilidad es que la transferencia haya tenido efectos positivos, pero de muy corta duración, que nuestra encuesta—recopilada un par de semanas después del pago de la transferencia (ver Figura 1)—no pudo detectar. Creemos que esto también es poco probable. El período de referencia para muchas preguntas de nuestro cuestionario — incluyendo el módulo de la encuesta sobre seguridad alimentaria y comportamientos para mitigar la propagación de COVID-19 — fue el mes de mayo de 2020 (cuando se realizó la segunda Compensación del IVA) o incluso el inicio de la cuarentena nacional. Por lo tanto muchas de nuestras preguntas deberían capturar impactos de corto plazo. Si bien dificultades de los hogares para responder de manera precisa a preguntas retrospectivas pueden introducir algún error de medición, es poco probable que esto esté correlacionado con el tratamiento.

En cambio, creemos que el valor nominal relativamente bajo de la Compensación del IVA puede explicar en parte su moderado impacto. La transferencia de este programa es pequeña en relación con las otras transferencias proporcionadas por el gobierno colombiano durante la pandemia, como los pagos extraordinarios de *Familias en Acción*, *Jóvenes en Acción* y el nuevo programa de *Ingreso Solidario*. La evidencia presentada por Bastagli et al. (2016) sugiere que el monto de la transferencia está positivamente correlacionado con la magnitud del impacto. Por ejemplo, en el contexto de la pandemia del COVID-19, Banerjee et al. (2020) encuentran que el IBU de Kenia — que es de US $ 0.75 (nominal) o PPP US $ 2 por adulto por día, es decir, aproximadamente cuatro veces más grande que la Compensación del IVA en Colombia — tuvo también impactos modestos en medidas de bienestar como el hambre y la salud física y

mental. No obstante, vale la pena aclarar que no podemos evaluar el impacto de todo el paquete de asistencia otorgado por el gobierno colombiano; solo el impacto de la Compensación del IVA. Así, es posible que el efecto acumulado de todas las formas de ayuda durante la crisis del coronavirus haya sido mucho mayor al que detectamos para la Compensación del IVA.

Nuestra evaluación ofrece algunas lecciones y puntos de discusión importantes sobre la conveniencia de expandir nuevas tecnologías de pago (en este caso, Daviplata) en el contexto de una pandemia. Por un lado, las transferencias electrónicas le permiten al gobierno transferir recursos de manera rápida a un número muy grande de hogares. Sin embargo, el uso efectivo de esta transferencia enfrenta obstáculos importantes asociados a la adopción de nuevas tecnologías, que se vuelven aún más críticos en momentos de crisis. Por ejemplo, muchos hogares reportaron haber tenido problemas con el uso de la aplicación, en particular aquellos ubicados en zonas remotas con acceso inestable a la red de telefonía celular. Algunos hogares no estaban plenamente informados sobre los detalles del funcionamiento de Daviplata, acudiendo al banco o cajero automático inmediatamente después de recibir la transferencia para retirarlo, sin saber que el dinero permanecería indefinitivamente en su cuenta. Por último, más allá de la tecnología de pago, varios hogares expresaron frustración por tener que ajustarse a un cambio de operador en medio de una pandemia. Si bien la decisión de cambio de operador del Banco Agrario a Davivienda precedió a la crisis del COVID-19, exponer a los hogares a adaptarse a nuevos operadores y nuevas formas de pago en medio de una pandemia generó costos adicionales para los hogares.

Otras potenciales virtudes de las transferencias electrónicas en medio de una pandemia, como por ejemplo facilitar el distanciamiento social evitando que los hogares deban salir de la casa a retirar el efectivo, son socavadas en el contexto colombiano por el sub-desarrollo de plataformas de pago electrónicas por tenderos y pequeños negocios a lo largo de todo el territorio. Entre los hogares entrevistados, el único gasto que reportaron haber realizado directamente con Daviplata fueron las recargas a sus teléfonos celulares. En últimas, tanto los beneficiarios de giro en efectivo como de transferencias a Daviplata se vieron obligados a salir de la casa para retirar el dinero en bancos, cajeros automaticas o agencias de pagos locales, en ocasiones

produciendo aglomeraciones indeseables en el contexto de una pandemia.

El caso del IBU en Kenia ofrece otra perspectiva interesante sobre el uso de este tipo de tecnologías durante la crisis del coronavirus. El IBU de Kenia ha estado en vigor desde dos años antes de la pandemia y, por lo tanto, los hogares estaban familiarizados con el funcionamiento del programa cuando estalló la crisis. Además, las transferencias se realizaron electrónicamente utilizando MPESA—el sistema de dinero móvil más popular de Kenia, ampliamente utilizado para transacciones diarias durante más de una década (Suri and Jack, 2016). Así, mientras que en Colombia la Compensación del IVA tuvo efectos negativos sobre los comportamientos para mitigar el contagio del COVID-19, en Kenia el IBU alentó a los hogares a quedarse en casa y realizar sus pagos de forma electrónica.

En síntesis, es probable que exista una curva de aprendizaje con el uso de nuevas tecnologías y que en el mediano o largo plazo las ventajas de las transferencias electrónicas sean mucho más evidentes. Para esto, es fundamental fortalecer la red de telefonía celular y expandir las tecnologías de pagos electrónicos a lo largo de todo el territorio nacional. La estabilidad en las formas de pago y en los requisitos para acceder los recursos que envía el Estado a la población más vulnerable son importantes para su efectividad.

Adicionalmente, nuestras entrevistas cualitativas con enlaces municipales y algunos beneficiarios del programa arrojan algunas recomendaciones adicionales para fortalecer el programa.

Primero, es importante socializar el objetivo y los criterios de focalización de la compensación del IVA. Las entrevistas con beneficiarias y con enlaces municipales revelaron confusión y cierto nivel de inconformidad con los criterios de focalización. Asimismo, no hay un entendimiento claro entre las beneficiarias sobre los objetivos del programa. Para evitar este tipo de malentendidos, es importante que el gobierno comunique de manera simple los objetivos y criterios de focalización del programa.

Segundo, se deben abrir canales de asistencia a beneficiarias de la compensación del IVA que no están en Familias en Acción. Dado que algunos beneficiarios de la compensación del IVA están en la lista de priorizados del programa Colombia Mayor, un enlace municipal manifestó que no tienen un canal directo con asesores de Davivienda para solucionar los problemas de estas

personas. Debido precisamente a que estos beneficiarios son adultos mayores, hay mayor riesgo de que no se sientan en la capacidad para usar los canales de atención al cliente de Daviplata. Es primordial que el gobierno establezca un canal de comunicación para adultos mayores similar al sistema habilitado para las beneficiarias de la Compensación del IVA que son titulares de Familias en Acción.

Por último, se recomienda implementar campañas de educación financiera con enfoque de género. Esta recomendación tiene cuatro propósitos: (i) aumentar las capacidades tecnológicas de las beneficiarias para evitar problemas recurrentes como el olvido de claves y el bloqueo de cuentas; (ii) aclarar los rumores y la desinformación sobre el uso de Daviplata; (iii) incentivar el uso de este producto financiero más allá de las transferencias del gobierno y (iv) incrementar las capacidades y confianza de las mujeres analfabetas. Debido a que la mayoría de beneficiarias de la compensación del IVA y las titulares de Familias en Acción son mujeres, las campañas de educación financiera (y el diseño de productos de Davivienda) deben identificar las necesidades y retos específicos de este segmento de la población en contextos diversos.

Bibliografía

Anderson, M., "Multiple Inference and Gender Differences in the Effects of Early Intervention: A Reevaluation of the Abecedarian, Perry Preschool, and Early Training Projects," *Journal of the American Statistical Association*, 2008, *103*, 1481–1495.

Banerjee, A., M. Faye, A. Krueger, P. Niehaus, and T. Suri, "Effects of a Universal Basic Income during the pandemic," Technical Report, UC San Diego September 2020.

Bastagli, F., J. Hagen-Zanker, L. Harman, V. Barca, G. Sturge, and T. Schmidt, "Cash Transfers: What Does the Evidence Say?," July 2016.

Bjorvatn, K., D. Ferris, S. Gulesci, A. Nasgowitz, V. Somville, and L. Vandewalle, "Do cash transfers help sustain economic and psychological well-being in times of crisis? Experimental evidence from Uganda," June 2020. EEA COVID-19 Projects Registry, https://www.eeassoc.org/index.php?site=JEEA&page=298&trsz=299.

Brooks, W., K. Donovan, and T. Johnson, "The Impact of Cash in a Crisis: Evidence from Dandora, Kenya during and after COVID-19," August 2020. AEA RCT Registry, https://doi.org/10.1257/rct.5704-1.1.

Documento CONPES 3877, "Declaración de importancia estratégica del sistema de identificación de potenciales beneficiarios (SISBEN IV)," December 2016.

Documento CONPES 3986, "Estrategia para la Implementación del Mecanismo de Compensación del Impuesto a las Ventas (IVA) a Favor de la Población Más Pobre y Vulnerable," March 2020.

Doocy, S. and H. Tappis, "Cash-based approaches in humanitarian emergencies: a systematic review," *Campbell Systematic Reviews*, 2017, *13* (1), 1–200.

ECLAC, "América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales," April 2020.

Fergusson, L., C. Molina, and J.F. Ria no, "Consumers as VAT "Evaders": Incidence, Social Bias, and Correlates in Colombia," *Economía Journal*, April 2019, *0* (Spring 20), 21–67.

Fiszbein, A., N. Schady, F. Ferreira, M. Grosh, N. Keleher, P. Olinto, and E. Skoufias, "Conditional Cash Transfers: Reducing Present and Future Poverty," 2009.

Gentilini, Ugo, Mohamed Almenfi, Pamela Dale, John Blomquist, Harish Natarajan, Guillermo Galicia, Robert Palacios, and Vyjayanti Desai, "Social Protection and Jobs Responses to COVID-19: A Real-Time Review of Country Measures," May 2020.

Handa, S., L. Natali, D. Seidenfeld, G. Tembo, and B. Davis, "Can Unconditional Cash Transfers Raise Long-Term Living Standards? Evidence from Zambia," *Journal of Development Economics*, 2018, *133*, 42–65.

Hanna, R. and B. Olken, "Cushioning the Poor from the COVID-19 Shock," *Project Syndicate*, April 2020.

_ **and** _ , "Universal Basic Incomes vs Targeted Tranfers: Anti-Poverty Programs in Developing Countries," *Journal of Economic Perspectives*, forthcoming.

Haushofer, J. and J. Shapiro, "The Short-Term Impact of Unconditional Cash Transfers to the Poor: Experimental Evidence from Kenya," *The Quarterly Journal of Economics*, 2016, *131*, 1973–2042.

Jacob, B., N. Pilkauskas, and L. Shaefer, "The Impacts of Unconditional Cash Transfers on Low-Income Families," May 2020. AEA RCT Registry, https://doi.org/10.1257/rct.5852-1.1.

Jakiela, Pamela and Owen Ozier, "Does Africa Need a Rotten Kin Theorem? Experimental Evidence from Village Economies," *The Review of Economic Studies*, 09 2015, *83* (1), 231–268.

Karlan, D., C. Udry, B. Roth, M. Lowe, R. Osei, and I. Osei-Akoto, "Cash and Compliance with Social Distancing: Experimental Evidence from Ghana," June 2020. AEA RCT Registry, https://doi.org/10.1257/rct.5861-1.1.

OECD, "COVID-19 in Latin American and the Caribbean: Regional socio-economic implications and policy priorities," April 2020.

Suri, T. and W. Jack, "The long-run poverty and gender impacts of mobile money," *Science*, 2016, *354* (6317), 1288–1292.

Tablas

Tabla 1: Diferencias en la tasa de respuesta de la encuesta y las variables sociodemográficas, en la línea base

	Control (1)	Tratamiento (2)	valor p (3)	N (4)
Encuesta completa	0.599	0.586	0.43	3462
Encuesta incompleta	0.003	0.003	0.999	3462
Encuesta rechazada	0.051	0.046	0.483	3462
No se pudo contactar	0.346	0.365	0.26	3462
Beneficiario Familias en Acción	1	1		3462
Beneficiario/Priorizado Colombia Mayor	0.136	0.124	0.319	3462
IPM de Municipio	35.382	35.399	0.966	3462
Área urbana	0.568	0.560	0.635	3462
SISBEN IV nivel A	3.104	3.069	0.529	2653
Puntaje SISBEN III (si no hay SISBEN IV)	6.653	6.528	0.424	809
Mujer encuestada	0.847	0.865	0.137	3462
Edad	40.69	40.005	0.06	3462
Estado civil: Unión libre	0.419	0.434	0.374	3462
Estado civil: Soltero	0.326	0.273	0.001	3462
Estado civil: Casado	0.134	0.155	0.079	3462
Estado civil: Separado o divorciado	0.102	0.113	0.291	3462
Estado civil: Viudo	0.02	0.025	0.25	3462
Víctima del conflicto	0.426	0.43	0.787	3462
Tamaño del hogar (basado en encuestas)	5.105	5.038	0.437	2061
No. de niños en el hogar (basado en encuestas)	1.992	1.994	0.975	2054
Trabajó en febrero de 2020 (basado en encuestas)	0.702	0.709	0.738	2058
Sector: Agricultura y pesca (basado en encuestas)	0.227	0.215	0.56	1452
Sector: Servicio doméstico (basado en encuestas)	0.214	0.215	0.964	1452
Sector: Hotel y restaurantes (basado en encuestas)	0.101	0.136	0.043	1452
Sector: Venta minorista y reparación de vehículos (basado en encuestas)	0,121	0,101	0,238	1452
Sector: Vendedor ambulante (basado en encuestas)	0.101	0.112	0.505	1452
Sector: Otro poco calificado (basado en encuestas)	0.092	0.084	0.624	1452
Sector: Manufacturas (basado en encuestas)	0.047	0.042	0.641	1452
Sector: Educación (basado en encuestas)	0.027	0.025	0.769	1452
Sector: Construcción (basado en encuestas)	0.026	0.019	0.396	1452
Sector: Otro profesional (basado en encuestas)	0.016	0.017	0.978	1452
Sector: Transporte (basado en encuestas)	0.01	0.015	0.332	1452
Sector: Salud (basado en encuestas)	0.012	0.01	0.631	1452
Sector: Arte y entretenimiento (basado en encuestas)	0.003	0.008	0.153	1452
Sector: Finanzas y seguros (basado en encuestas)	0.003	0.001	0.569	1452
N	1732	1730		3462

Notas: Esta tabla presenta los resultados de la prueba de balance para la tasa de respuesta de la encuesta y las covariables de referencia, descritas en la columna izquierda. Las columnas (1) y (2) reportan el promedio correspondiente para los grupos de control y tratamiento, respectivamente. La columna (3) reporta el valor p de la diferencia entre los promedios de tratamiento y control utilizando MCO. La columna (4) reporta el número de observaciones.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 2: Efectos del tratamiento en la salud financiera del hogar

	Vender pertenencias (1)	Agotar ahorros (2)	Pedir prestado dinero (3)	No pagar préstamo (4)	Parar otros pagos (5)	Empeñar pertenencias (6)	Índice (7)
Tratamiento	-0.033*	-0.027	-0.011	-0.023	-0.019	-0.024*	0.055**
	(0.018)	(0.020)	(0.021)	(0.016)	(0.019)	(0.014)	(0.024)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X
N	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052
R2	0.061	0.061	0.067	0.045	0.082	0.061	0.091
Media de control	0.213	0.31	0.347	0.169	0.279	0.121	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre la salud financiera de los hogares, estimados mediante la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0,1, **p < 0,05, ***p < 0,01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 3: Efectos de tratamiento sobre seguridad alimentaria del hogar

	Comidas limitadas (adultos) (1)	Comidas limitadas (menores) (2)	0 comidas/día (adultos) (3)	0 comidas/día (menores) (4)	Comí en casa de un amigo o parientes (5)	Pedí comida en la calle (6)	Índice (dummy) (7)	Índice (continuo) (8)
Tratamiento	0.015	0.003	0	-0.002	0.013	-0.007	-0.007	0.004
	(0.021)	(0.021)	(0.014)	(0.010)	(0.018)	(0.014)	(0.027)	(0.027)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X
N	2034	2033	2041	2035	2051	2051	2052	2052
R2	0.11	0.085	0.089	0.057	0.088	0.075	0.139	0.124
Media de control	0.577	0.397	0.125	0.054	0.226	0.116	0	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre la seguridad alimentaria, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0,1, **p < 0,05, ***p < 0,01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 4: Efectos de tratamiento sobre la salud mental y síntomas físicos de COVID-19

	Panel A: Salud mental					*Panel B: Síntomas físicos de COVID-19*						
	Dificultad para dormir	Angustia	Comportamientos agresivos	Tristeza	Índice	Fiebre o escalofríos	Dolor de cabeza	Tos o dolor de garganta	Dificultad respiración	Pérdida de gusto/olfato	Fatiga	Índice
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
Tratamiento	-0.012	-0.021	-0.003	0.001	0.026	0.001	0.038**	-0.003	-0.006	-0.004	0.004	-0.008
	(0.014)	(0.017)	(0.009)	(0.018)	(0.030)	(0.010)	(0.018)	(0.010)	(0.005)	(0.007)	(0.010)	(0.027)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052	2052
R2	0.052	0.06	0.035	0.052	0.06	0.055	0.051	0.049	0.036	0.047	0.048	0.059
Media de control	0.11	0.204	0.045	0.221	0	0.053	0.178	0.054	0.013	0.027	0.058	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre la salud mental y física del hogar, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 5: Efectos de tratamiento sobre la inversión de los padres en la educación de los niños

	Horas/día en educación (1)	Hablar escuela (2)	Leerle a niños (3)	Pagar un tutor (4)	Decirle que revise (5)	Ayuda con tareas (6)	Hablar con profesor (7)	Activ. Aprend. Basadas en Juego (8)	Alentar a niños a distancia (9)	Proporcionar internet (10)	Proporcionar materiales (11)	Índice (12)
Tratamiento	0.022	-0.018*	-0.015	0.012**	-0.018	0.023	-0.006	0.016	0.011	0.025	0.023	0.032**
	(0.055)	(0.011)	(0.011)	(0.005)	(0.014)	(0.022)	(0.014)	(0.012)	(0.009)	(0.019)	(0.017)	(0.015)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N	1865	1874	1874	1874	1874	1874	1874	1874	1874	1874	1874	1874
R2	0.097	0.07	0.053	0.052	0.049	0.062	0.035	0.047	0.046	0.065	0.037	0.051
Media de control	4.242	0.067	0.06	0.007	0.103	0.681	0.101	0.064	0.031	0.193	0.148	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre la inversión de los padres en la educación preescolar, primaria y secundaria de sus hijos, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor. La muestra está restringida a hogares con al menos un menor viviendo en el hogar. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 6: Efectos de tratamiento sobre actitudes politicas

	Confianza en gov. (1)	Apoya cuarentena (2)	Apoya programas a de ayuda COVID-19 (3)	Apoya evadir IVA (4)	Contribuiría dinero a comunidad (5)	Contribuiría trabajo a comunidad (6)	Índice (7)
Tratamiento	-0.001	0.011	0.061***	0.009	0.01	0.030**	0.053**
	(0.019)	(0.014)	(0.016)	(0.015)	(0.018)	(0.014)	(0.022)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X
N	1942	2014	2028	1976	1969	2020	2052
R2	0.067	0.059	0.071	0.043	0.069	0.058	0.075
Media de control	0.776	0.883	0.821	0.866	0.78	0.879	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre actitudes políticas, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0,1, **p < 0,05, ***p < 0,01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 7: Diferencias en tasa de respuesta de la encuesta y variables sociodemográficas por modo de pago en mayo: solo hogares tratados

	Daviplata	Efectivo	Diferencia valor p	EF Mun. valor p	N
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Encuesta: completa	0,662	0,48	0	0	1725
Encuesta: incompleta	0.004	0.001	0.291	0.077	1725
Encuesta: rechazada	0.051	0.038	0.172	0.464	1725
Encuesta: no se pudo contactar	0.283	0.48	0	0	1725
No. de semanas entre transferencia y encuesta	3.991	2.723	0	0	1651
Beneficiario Familias en Acción	1	1			1725
Beneficiario/Priorizado Colombia Mayor	0.115	0.137	0.168	0.305	1725
Hogar urbano	0.647	0.437	0	0	1725
Municipio urbano	0.455	0.298	0	1	1725
IPM de Municipio	34.063	37.311	0	1	1725
SISBEN IV nivel A	3.127	2.997	0.1	0.497	1323
Puntaje SISBEN III (si no hay SISBEN IV)	6.48	6.643	0.48	0.903	397
Mujer encuestada	0.877	0.849	0.091	0.125	1725
Edad	40.09	39.808	0.589	0.709	1725
Estado civil: Unión libre	0.417	0.459	0.084	0.026	1725
Estado civil: Soltero	0.278	0.266	0.586	0.05	1725
Estado civil: Casado	0.143	0.169	0.145	0.533	1725
Estado civil: Separado o divorciado	0.136	0.08	0	0.169	1725
Estado civil: Viudo	0.026	0.025	0.947	0.709	1725
Víctima del conflicto	0.472	0.373	0	0.004	1725
Tamaño del hogar (basado en encuestas)	5.068	4.974	0.44	0.799	1015
No. de niños en el hogar (basado en encuestas)	2.024	1.942	0.324	0.741	1012
Trabajó en febrero de 2020 (basado en encuestas)	0.738	0.653	0.006	0.007	1014
Sector: Agricultura y pesca (basado en encuestas)	0.171	0.311	0	0.433	721
Sector: Servicio doméstico (basado en encuestas)	0.214	0.218	0.902	0.558	721
Sector: Hotel y restaurantes (basado en encuestas)	0.145	0.116	0.266	0.453	721
Sector: Venta minorista y reparación de vehículos (basado en encuestas)	0.119	0.062	0.009	0.12	721
Sector: Vendedor ambulante (basado en encuestas)	0.109	0.12	0.667	0.127	721
Sector: Otros poco calificados (basados en encuestas)	0.103	0.044	0.003	0.078	721
Sector: Manufacturas (basado en encuestas)	0.044	0.031	0.372	0.517	721
Sector: Educación (basado en encuestas)	0.022	0.031	0.504	0.722	721
Sector: Construcción (basado en encuestas)	0.014	0.031	0.183	0.1	721
Sector: Otro profesional (basado en encuestas)	0.02	0.009	0.206	0.421	721
Sector: Transporte (basado en encuestas)	0.016	0.013	0.769	0.752	721
Sector: Salud (basado en encuestas)	0.014	0	0.008	0.02	721
Sector: Arte y entretenimiento (basado en encuestas)	0.006	0.013	0.387	0.252	721
Sector: Finanzas y seguros (basado en encuestas)	0.002	0	0.318	0.379	721

Notas: Esta tabla presenta los resultados de la prueba de balance entre los hogares tratados que recibieron un pago por Daviplata versus un pago en efectivo en mayo para las variables que se enumeran en la columna izquierda. Las columnas (1) y (2) reportan el promedio de la variable para los hogares tratados que recibieron pago por Davivienda y en efectivo, respectivamente. La columna (3) reporta el valor p de la diferencia de medias entre los dos grupos utilizando MCO. La columna (4) reporta el valor p cuando se incluyen los efectos fijos del municipio. La columna (5) reporta el número de observaciones. *Fuente:* Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 8: Diferencias en tasa de respuesta de la encuesta y variables sociodemográficas: solo usuarios de Daviplata

	Control (1)	Tratamiento (2)	valor p (3)	EF mun valor p (4)	N (5)
Encuesta: Completa	0.675	0.66	0.575	0.451	1348
Encuesta: Incompleta	0.002	0.005	0.352	0.733	1348
Encuesta: Rechazada	0.068	0.056	0.409	0.503	1348
Encuesta: no se pudo contactar	0.255	0.279	0.348	0.253	1348
Beneficiario Familias en Acción	1	1			1348
Beneficiario/Priorizado Colombia Mayor	0.133	0.108	0.168	0.216	1348
IPM Municipio	32.928	34.233	0.054	1	1348
Hogar urbano	0.696	0.661	0.181	0.221	1348
SISBEN IV nivel A	3.23	3.155	0.434	0.434	980
Puntaje SISBEN III (si no hay SISBEN IV)	6.716	6.4	0.18	0.11	362
Mujer encuestada	0.865	0.868	0.861	0.991	1348
Edad	40.793	39.981	0.155	0.318	1348
Estado civil: Unión libre	0.383	0.408	0.357	0.759	1348
Estado civil: Soltero	0.327	0.265	0.017	0.007	1348
Estado civil: Casado	0.135	0.149	0.489	0.451	1348
Estado civil: Separado o divorciado	0.135	0.149	0.489	0.071	1348
Estado civil: Viudo	0.019	0.029	0.259	0.223	1348
Víctima del conflicto	0.54	0.499	0.15	0.314	1348
Tamaño del hogar (basado en encuestas)	5.177	5.031	0.299	0.471	900
No. de niños en el hogar (basado en encuestas)	2.023	2.022	0.991	0.765	898
Trabajó en febrero de 2020 (basado en encuestas)	0.745	0.743	0.953	0.655	899
Sector: Agricultura y pesca (basado en encuestas)	0.146	0.161	0.612	0.705	669
Sector: Servicio doméstico (basado en encuestas)	0.212	0.209	0.944	0.852	669
Sector: Hotel y restaurantes (basado en encuestas)	0.15	0.141	0.752	0.512	669
Sector: Venta minorista y reparación de vehículos (basado en encuestas)	0.119	0.124	0.851	0.606	669
Sector: Vendedor ambulante (basado en encuestas)	0.119	0.112	0.774	0.782	669
Sector: Otros poco calificados (basado en encuestas)	0.112	0.114	0.911	0.692	669
Sector: Manufacturas (basado en encuestas)	0.05	0.044	0.714	0.828	669
Sector: Educación (basado en encuestas)	0.019	0.019	0.983	0.937	669
Sector: Construcción (basado en encuestas)	0.019	0.012	0.485	0.737	669
Sector: Otro profesional (basado en encuestas)	0.019	0.022	0.812	0.684	669
Sector: Transporte (basado en encuestas)	0.008	0.017	0.266	0.295	669
Sector: Salud (basado en encuestas)	0.012	0.015	0.731	0.421	669
Sector: Arte y entretenimiento (basado en encuestas)	0.008	0.007	0.954	0.997	669
Sector: Finanzas y seguros (basado en encuestas)	0.008	0.002	0.377	0.379	669
N	517	833			1350

Notas: Esta tabla presenta los resultados de la prueba de balance para la tasa de respuesta de la encuesta y otras variables enumeradas en la columna izquierda, para los hogares que recibieron una transferencia a través de dinero móvil de Daviplata en mayo. Las columnas (1) y (2) reportan el promedio de la variable para los grupos de control y tratamiento, respectivamente. La columna (3) reporta el valor p de la diferencia entre las medias de tratamiento y control utilizando MCO. La columna (4) reporta el valor p cuando se incluyen los efectos fijos del municipio en la regresión. La columna (5) reporta el número de observaciones.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 9: Efectos de tratamiento heterogéneos por modo de transferencia

	Panel A: Índice de salud financiera			Panel B: Índice de seguridad alimentaria			Panel C: Índice de bienestar psicológico			Panel D: Índice de síntomas de COVID-19			Panel E: Índice de mitigación de COVID-19			Panel F: Índice de apoyo gubernamental			Panel G: Indice de violencia de pareja			Panel H: Índice de educación		
	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)	(1)	(2)	(3)
Tratamiento	0.055**	0.006	0.061	0.004	-0.027	-0.02	0.026	-0.014	0.061	-0.008	-0.029	0.036	-0.047***	-0.042**	-0.028	0.053**	0.071***	0.042	-0.057	-0.118*	-0.140*	0.032**	0.055***	0.052**
	(0.024)	(0.028)	(0.041)	(0.027)	(0.031)	(0.046)	(0.030)	(0.035)	(0.054)	(0.027)	(0.031)	(0.049)	(0.016)	(0.017)	(0.025)	(0.022)	(0.024)	(0.034)	(0.054)	(0.070)	(0.084)	(0.016)	(0.018)	(0.022)
Tratamiento x Efectivo		0.146***	0.037		0.090**	0.031		0.118***	-0.017		0.062*	-0.045		-0.013	-0.023		-0.053	0.021		0.203**	0.181		-0.071***	-0.054
		(0.034)	(0.057)		(0.040)	(0.065)		(0.044)	(0.072)		(0.037)	(0.061)		(0.027)	(0.039)		(0.034)	(0.052)		(0.086)	(0.116)		(0.025)	(0.037)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Efecto fijo modo trans.			X			X			X			X			X			X			X			X
N	2052	2050	1599	2052	2050	1599	2052	2050	1599	2052	2050	1599	2052	2050	1599	2052	2050	1599	1073	1071	818	1874	1873	1458
R2	0.091	0.098	0.097	0.124	0.126	0.127	0.06	0.063	0.059	0.059	0.06	0.067	0.082	0.082	0.082	0.075	0.075	0.068	0.059	0.068	0.066	0.046	0.05	0.057

Notas: Esta tabla presenta los efectos heterogéneos de la compensación de IVA por modo de transferencia (efectivo vs. Daviplata) sobre los diferentes índices, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0,1, **p < 0,05, ***p < 0,01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 10: Efectos de tratamiento heterogéneos prerregistrados

	Salud financiera	Alimentos Sec.	Salud Mental	Síntomas COVID 19	Indice para: Violencia de Pareja	Educ.	COVID 19. Mitigación y actitudes	Político
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Panel A: Efectos heterogéneos por tipo de transferencia								
Tratamiento	0.061	-0.020	0.061	0.036	-0.140*	0.052**	-0.028	0.042
	(0.041)	(0.046)	(0.054)	(0.049)	(0.084)	(0.022)	(0.025)	(0.034)
Tratamiento x Efectivo	0.037	0.031	-0.017	-0.045	0.181	-0.054	-0.023	0.021
	(0.057)	(0.065)	(0.072)	(0.061)	(0.116)	(0.037)	(0.039)	(0.052)
Observaciones	1,599	1,599	1,599	1,599	818	1,458	1,599	1,599
R-cuadrado	0.097	0.127	0.059	0.067	0.066	0.057	0.082	0.068
Panel B: Efectos heterogéneos por zona rural (municipio)								
Tratamiento	0.024	0.019	0.003	-0.028	-0.129	0.059***	-0.044*	0.051
	(0.040)	(0.048)	(0.050)	(0.048)	(0.091)	(0.022)	(0.025)	(0.037)
Tratamiento x Rural (Mun)	0.052	-0.025	0.038	0.033	0.111	-0.045	-0.003	0.003
	(0.050)	(0.057)	(0.063)	(0.057)	(0.107)	(0.031)	(0.032)	(0.046)
Observaciones	2,052	2,052	2,052	2,052	1,073	1,874	2,052	2,052
R-cuadrado	0.092	0.124	0.060	0.059	0.060	0.047	0.082	0.075
Panel C: Efectos heterogéneos por rural (hogar)								
Tratamiento	0.072**	0.020	0.028	-0.016	-0.084	0.040**	-0.033*	0.076***
	(0.030)	(0.034)	(0.037)	(0.031)	(0.067)	(0.018)	(0.019)	(0.026)
Tratamiento x Rural (HH)	-0.060	-0.061	-0.008	0.032	0.086	-0.029	-0.047	-0.084*
	(0.053)	(0.054)	(0.066)	(0.060)	(0.095)	(0.033)	(0.036)	(0.048)
Observaciones	2,052	2,052	2,052	2,052	1,073	1,874	2,052	2,052
R-cuadrado	0.092	0.126	0.060	0.060	0.063	0.047	0.083	0.077
Panel D: Efectos heterogéneos por estado laboral en Feb, 2020								
Tratamiento	0.068**	-0.019	0.019	-0.033	-0.167**	0.028	-0.043**	0.065**
	(0.030)	(0.031)	(0.037)	(0.031)	(0.072)	(0.018)	(0.019)	(0.026)
Tratamiento x no trabajó	-0.045	0.078	0.020	0.083	0.287***	0.016	-0.014	-0.041
	(0.050)	(0.063)	(0.066)	(0.059)	(0.111)	(0.035)	(0.035)	(0.051)
Observaciones	2,051	2,051	2,051	2,051	1,072	1,873	2,051	2,051
R-cuadrado	0.092	0.125	0.060	0.060	0.066	0.046	0.082	0.075
Panel E: Efectos heterogéneos por estado de víctima del conflicto								
Tratamiento	0.051	0.022	-0.004	-0.006	0.014	0.003	-0.037*	0.068**
	(0.032)	(0.034)	(0.038)	(0.032)	(0.070)	(0.022)	(0.021)	(0.029)
Tratamiento x Víctima	0.010	-0.040	0.067	-0.005	-0.183*	0.065**	-0.022	-0.034
	(0.050)	(0.056)	(0.064)	(0.055)	(0.104)	(0.031)	(0.033)	(0.045)
Observaciones	2,052	2,052	2,052	2,052	1,073	1,874	2,052	2,052
R-cuadrado	0.091	0.124	0.060	0.059	0.062	0.048	0.082	0.075
Panel F: Efectos heterogéneos por estatus socioeconómico								
Tratamiento	0.071**	0.056	0.058	0.021	-0.025	0.044**	-0.017	0.065**
	(0.035)	(0.041)	(0.045)	(0.042)	(0.061)	(0.022)	(0.023)	(0.032)
Tratamiento x Muy Pobre	-0.027	-0.094*	-0.059	-0.053	-0.060	-0.022	-0.053*	-0.021
	(0.049)	(0.054)	(0.062)	(0.055)	(0.101)	(0.031)	(0.031)	(0.044)
Observaciones	2,052	2,052	2,052	2,052	1,073	1,874	2,052	2,052
R-cuadrado	0.094	0.125	0.060	0.059	0.063	0.046	0.083	0.075

Notas: Esta tabla presenta los efectos heterogéneos de la compensación de IVA sobre los índices de nuestros diferentes grupos de variables. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla 11: Efectos de tratamiento sobre hábitos para mitigar la propagación de COVID-19

	Salió de la casa en mayo a...											Recibió visita en casa	Índice
	Trabajar	Comprar comida o medicina	Banco o cajero	Visita centro salud	Socializar	Hacer ejercicio	Sacar mascota	Pedir ayuda familiar/amigo	Pedir en en calle	Centro educativo	Otro		
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
Tratamiento	0.029*	0.026	0.114***	0.001	-0.006	0.011	-0.014	0.022	0.012	0.002	0.003	0.024	-0.047***
	(0.017)	(0.019)	(0.022)	(0.018)	(0.016)	(0.015)	(0.012)	(0.017)	(0.010)	(0.005)	(0.005)	(0.016)	(0.016)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N	2049	2048	2043	2051	2052	2052	2051	2052	2049	2052	2049	2048	2052
R2	0.109	0.067	0.066	0.035	0.039	0.054	0.036	0.085	0.054	0.035	0.05	0.054	0.082
Media de control	0.176	0.751	0.472	0.19	0.153	0.116	0.076	0.173	0.05	0.012	0.01	0.13	0

*Notas:*Esta tabla presenta los efectos de la compensación de IVA sobre comportamientos para evitar el contagio del coronavirus, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. La Tabla A.7 decompone el estimador de la Columna (12) por la razón de la visita. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.

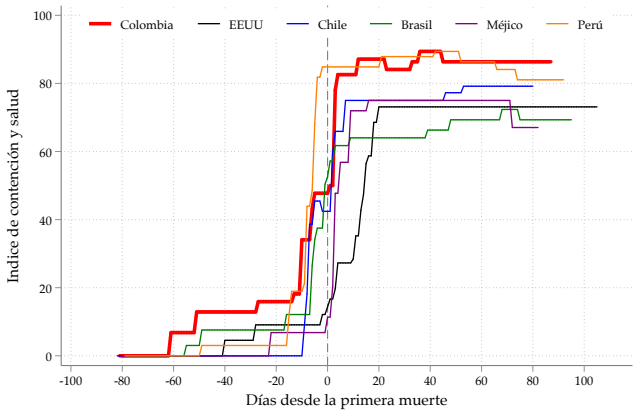
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Apéndices

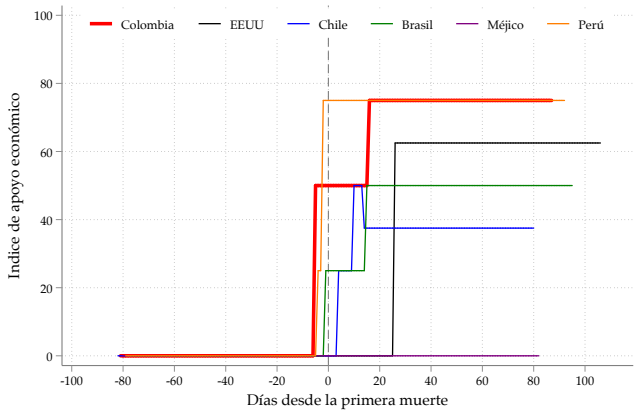
A Figuras y Tablas

Figura A.1: Índice de respuesta gubernamental

(a) Índice de contención y salud

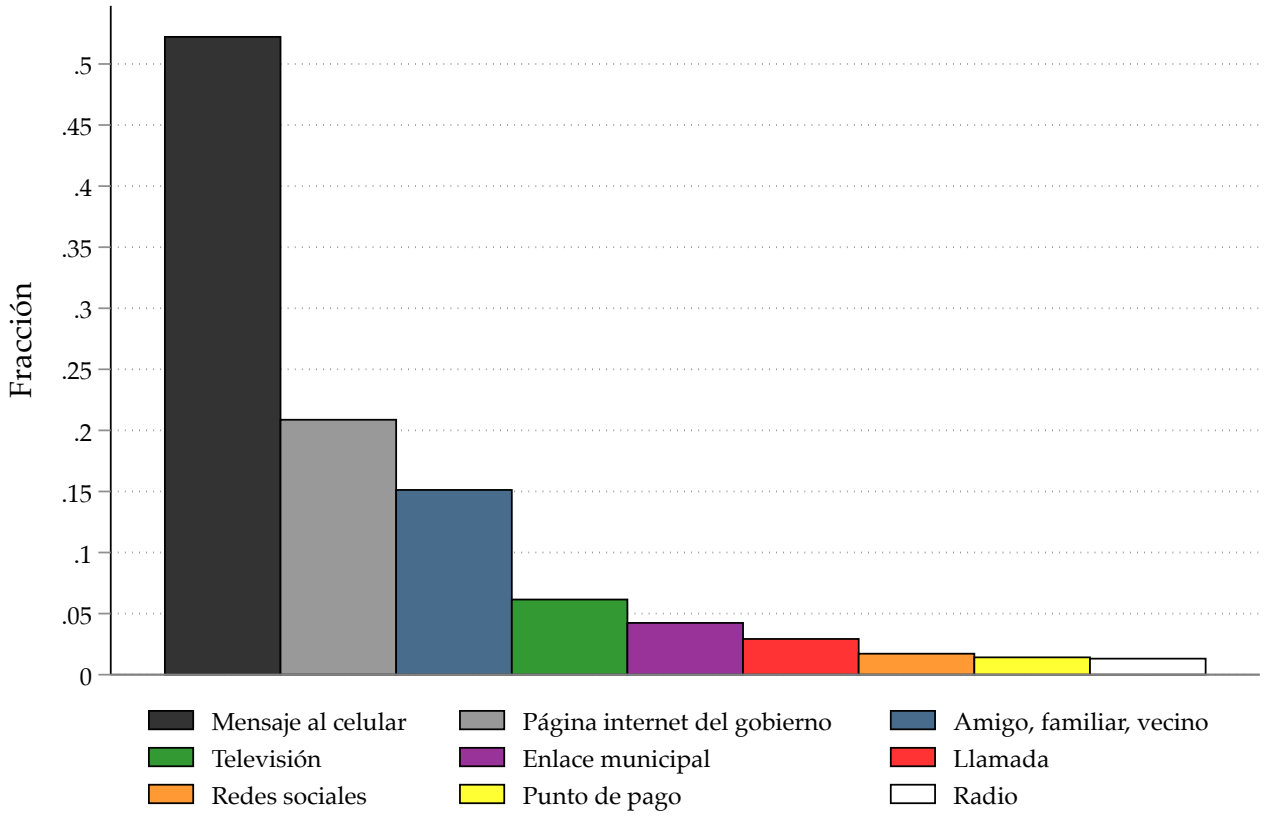


(b) Índice de apoyo económico



Notas: El panel (a) ilustra la evolución de un índice de contención y de salud en los días antes y después de la primera muerte detectada por COVID-19. Este índice combina restricciones a la movilidad y cierres de establecimientos con medidas como políticas de prueba y rastreo de contactos, inversión a corto plazo en atención médica e inversiones en vacunas. El panel (b) traza un índice de apoyo económico, que registra medidas como el apoyo a los ingresos y alivio de deuda.
Fuente: The Oxford COVID-19 Government Response Tracker (consultado en junio 24, 2020).

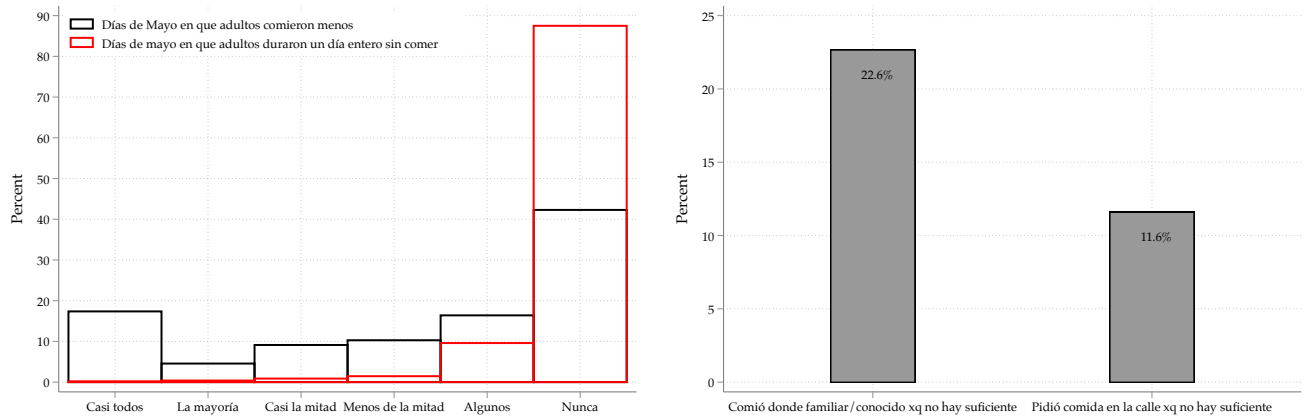
Figura A.2: Las formas más comunes en que los hogares aprendieron sobre la Compensación del IVA



Notas: Esta figura muestra las formas más comunes en las que los hogares informaron haber aprendido sobre la TMNC. La muestra está compuesta por 992 hogares que informaron haber recibido la TMNC.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Figura A.3: Inseguridad alimentaria durante la pandemia de coronavirus en mayo

(a) (b)

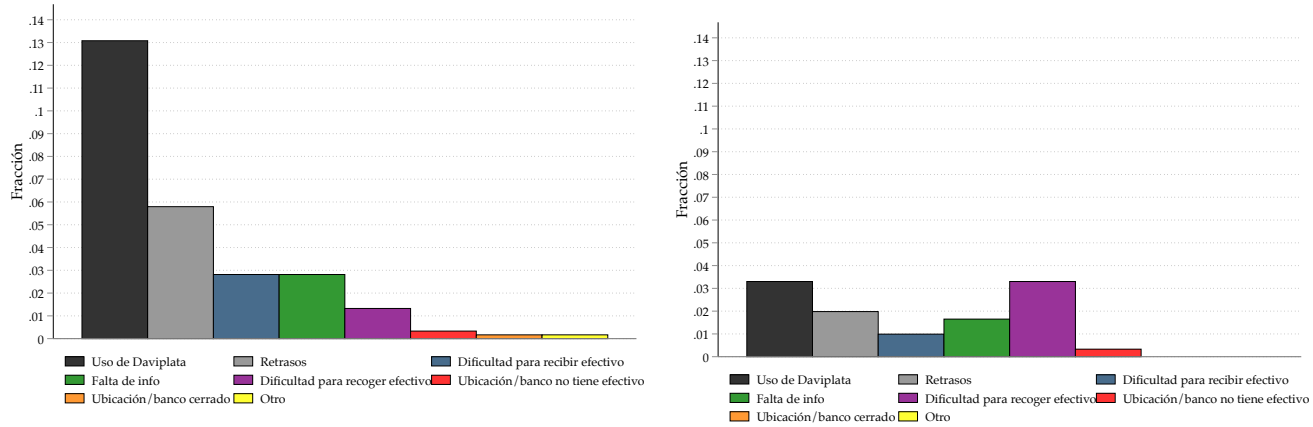


Notas: Esta figura presenta estadísticas sobre la inseguridad alimentaria en mayo entre los hogares de control. El panel (a) ilustra dos histogramas para la frecuencia con la que los hogares de control informaron tener que limitar el tamaño de las porciones y/o reducir el número de comidas consumidas en un día determinado en mayo (en negro), o que duraron un día entero sin comer en mayo (en rojo). En total, el 57.7 por ciento de los hogares de control informaron tener que limitar el tamaño de las porciones a la hora de las comidas al menos una vez, mientras que el 12.5 por ciento informó haber pasado un día entero sin comer al menos una vez. El panel (b) muestra que el 22.6 por ciento de los hogares de control informaron haber tenido que comer en casa de un familiar o amigo en mayo porque no había suficiente comida en casa, mientras que el 11.6 por ciento pidió comida en la calle ese mes.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Figura A.4: Dificultades más comunes con la Compensación del IVA

(a) Dinero móvil: 23.4% reportaron dificultades

(b) Dinero en efectivo: 10.4% reportaron dificultades



Notas: Esta figura muestra las dificultades más comunes que se experimentan al recibir la compensación del IVA, separado por tipo de transferencia (dinero móvil versus efectivo). El Panel (a) reporta que el 23.4 por ciento de los receptores de dinero móvil experimentaron dificultades o retrasos con el pago, mientras que el Panel (b) reporta que esta proporción fue solo del 10.4 por ciento para los receptores físicos de efectivo. Para los destinatarios de dinero móvil, el problema más común fue el uso de la aplicación de dinero móvil, *Daviplata*.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.1: La prominencia de la Compensación del IVA es alta

	Reportó recibir la Compensación de IVA		
	(1)	(2)	(3)
Tratamiento	0.832***	0.834***	0.833***
	(0.012)	(0.012)	(0.012)
Efectos fijos de mun.		X	X
Controles de base			X
N	2035	2035	2035
R2	0.692	0.704	0.709
Media de control	0.08	0.08	0.08

Notas: Esta tabla presenta la prominencia de la Compensación del IVA, es decir, el efecto de la Compensación del IVA sobre la probabilidad de informar haberla recibido. La fila inferior muestra que el 8 por ciento de los controles reportan haber recibido una Compensación de IVA. La columna (1) muestra que el tratamiento aumentó esta proporción en 83,2 puntos porcentuales. Las columnas (2) y (3) muestran que este coeficiente no se ve afectado significativamente por la inclusión de efectos fijos municipales, ni controles de línea de base.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.2: Diferencias en Respuesta a la Encuesta

	No completó (1)	Completó (2)	Valor-p (3)	EF Mun. p-valor (4)
Tratamiento	0.508	0.494	0.43	0.404
Beneficiario Colombia Mayor	0.117	0.139	0.057	0.099
IPM del Municipio	35.915	35.03	0.031	1
Hogar Urbano	0.525	0.591	0	0.01
SISBEN IV Nivel A	3.042	3.112	0.221	0.254
Puntaje SISBEN III (si no tiene SISBEN IV)	6.62	6.557	0.69	0.918
Mujer	0.796	0.894	0	0
Edad	40.153	40.481	0.376	0.807
Estado civil: Unión libre	0.439	0.418	0.223	0.335
Estado civil: Soltero	0.298	0.3	0.883	0.984
Estado civil: Casado	0.121	0.16	0.001	0.005
Estado civil: Separado o divorciado	0.118	0.1	0.1	0.28
Estado civil: Viudo	0.024	0.021	0.607	0.398
Víctima del Conflicto	0.414	0.437	0.179	0
N	1410	2052		

Notas: Esta tabla presenta pruebas de balance para los resultados sobre la probabilidad de completar la encuesta según variables de línea de base, descritas en la primera columna. Las Columnas (1) y (2) reportan el promedio de cada variable para hogares que no completaron la encuesta y que sí completaron la encuesta, respectivamente. La Columna (3) reporta el p-valor de la diferencia de medias entre los dos grupos utilizando MCO. La Columna (4) reporta el p-valor al incluir efectos fijos de municipio. La última fila reporta el número de observaciones en cada grupo.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.3: Efectos del Programa Sobre Variables de Resultado que Usan la "Semana Anterior" como punto de Referencia en la Encuesta

	En la semana anterior, usted...				
	¿Tenía trabajo o actividad remunerada? (1)	¿Salió de su casa por alguna razón? (2)	¿Salió de su casa a trabajar? (3)	¿Salió de su casa a comprar comida? (4)	¿Recibió una visita en su casa? (5)
Tratamiento	0.004	0.019	-0.01	0.044**	-0.011
	(0.020)	(0.019)	(0.018)	(0.019)	(0.019)
EF de Municipio	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X
N	2050	2052	2052	2052	2052
R2	0.167	0.054	0.133	0.057	0.047
Media Grupo de Control	0.32	0.73	0.23	0.72	0.23

Notas: Esta tabla presenta los efectos de tratamiento de la TMNC sobre variables de resultado que utilizan "la semana anterior" como punto de referencia, utilizando la ecuación (1). Mientras las Columnas (2) y (3) se refieren al miembro del hogar que contesta la encuesta, la Columna (4) también incluye a otros miembros del hogar que salieron de su casa a comprar comida. Para cada variable, reportamos los coeficientes de interés y errores estándar robustos en paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos de municipio y controles de base como sexo, edad, indicador de víctima del conflicto sex, sector de empleo, lugar de residencia urbano, indicador de beneficiario de Colombia Mayor, y el puntaje SISBEN. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.4: Efectos de tratamiento sobre violencia de pareja durante la cuarentena

	Violencia física (1)	Violencia emocional (2)	Violencia Económica (3)	Violencia sexual (4)	Indice de no violencia (5)
Tratamiento	0.009	0.005	-0.013	0.012	-0.058
	(0.010)	(0.014)	(0.016)	(0.008)	(0.057)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X
N	1021	1019	1021	1021	1022
R2	0.06	0.072	0.066	0.065	0.061
Media de control	0.015	0.049	0.07	0.008	0

*Notas:*Esta tabla presenta los efectos de tratamiento de la TMNC sobre violencia de pareja bajo la cuarentena nacional, estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, informamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser beneficiario de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. La muestra está restringida a mujeres que conviven con una pareja sentimental. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.5: Efectos de tratamiento sobre gastos mensuales del hogar

	Mercado (semanal) (1)	Limpieza productos (2)	Renta o hipoteca (3)	Servicios (4)	Ropa (5)	Medicina (6)	Transporte/ gasolina (7)	Deuda (8)	Celular e internet (9)	Educación (incl. materiales) (10)
Tratamiento	0.127	-0.109	0.444	-0.08	0.008	-0.038	-0.019	0.037	0.304	0.146
	(0.118)	(0.102)	(0.350)	(0.186)	(0.139)	(0.225)	(0.221)	(0.218)	(0.206)	(0.218)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
N	942	1908	1222	1981	2035	2032	2005	2016	2017	1844
R2	0.101	0.07	0.107	0.076	0.062	0.081	0.124	0.062	0.106	0.062

Notas: Esta tabla presenta los efectos del tratamiento de la TMNC sobre gastos mensuales del hogar, estimados usando la ecuación (1). El resultado utiliza la transformación sinusoidal hiperbólica inversa de un gasto familiar dado, donde dicho gasto se expresa en la escala modificada por la OCDE, que asigna un valor de 1 al jefe de hogar, 0,5 a cada miembro adulto adicional y 0,3 a cada niño. Para cada variable de resultado, informamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base para el tamaño del hogar, número de hijos, sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. En la Columna (1), la muestra está restringida a los hogares que informan comprar alimentos al menos una vez a la semana en lo que se refiere a mercado semanales, excluyendo bebidas alcohólicas y cigarrillos. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.6: La probabilidad de visitar un banco o cajero en mayo de 2020 según el modo de transferencia

	Visitó un banco o cajero en mayo de 2020		
	(1)	(2)	(3)
Tratamiento	0.114***	0.109***	0.102***
	(0.022)	(0.025)	(0.035)
Tratamiento x Efectivo		0.016	0.006
		(0.034)	(0.052)
Efectos fijos de mun.	X	X	X
Controles de base	X	X	X
Efecto fijo modo trans.			X
N	2043	2041	1592
R2	0.066	0.066	0.066
Media de control	0.472	0.472	0.472

Notas: Esta tabla presenta los efectos del tratamiento de la TMNC sobre la probabilidad de visitar un banco o cajero automático en mayo de 2020. Las columnas (1) y (2) informan el coeficiente β usando especificaciones (1) y (2), respectivamente. La columna (3) aumenta la especificación (2) con efecto fijo para el tipo de transferencia. Para cada variable de resultado, informamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base para el tamaño del hogar, número de hijos, sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.7: El impacto de la transferencia en las visitas recibidas a domicilio en mayo

	Motivo de la visita en casa				
	Pedir comida (1)	Apoyar con labores hogar (2)	Socializar (3)	Pedir ayuda (4)	Otro (5)
Tratamiento	0.004	0.007	0.002	0.016*	0.002
	(0.005)	(0.006)	(0.013)	(0.008)	(0.003)
Efectos fijos de mun.	X	X	X	X	X
Controles de base	X	X	X	X	X
N	2052	2052	2052	2052	2052
R2	0.031	0.046	0.043	0.04	0.038
Media de control	0.011	0.013	0.085	0.027	0.003

*Notas:*Esta tabla presenta los efectos del tratamiento de la TMNC sobre el tipo de visita que recibió el hogar durante el mes de mayo (incluidos ceros para los hogares que no recibieron una visita), estimados usando la ecuación (1). Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base por sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0,1, **p < 0,05, ***p < 0,01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.8: Medida de comportamiento del índice para mitigar la propagación de COVID-19: Incluir vs excluir visitas al banco o cajero

	Incluyendo (1)	Excluyendo (2)
Tratamiento	-0.047***	-0.032*
	(0.016)	(0.017)
Efectos fijos de mun.	X	X
Controles de base	X	X
N	2052	2052
R2	0.082	0.074
Media de control	0	0

Notas: Esta tabla presenta los efectos del tratamiento de la TMNC sobre el índice de hábitos para mitigar la propagación de COVID-19, estimados usando la ecuación (1). La columna (1) incluye visitas al banco o cajero automático mientras que la columna (2) las excluye. Para cada variable de resultado, reportamos los coeficientes de interés y los errores estándar robustos entre paréntesis. Todas las regresiones incluyen efectos fijos municipales, así como controles de línea de base para el tamaño del hogar, número de hijos, sexo, edad, condición de víctima, estado civil, sector laboral, vivir en un área urbana, ser receptor de Colombia Mayor y puntaje SISBEN. $*p < 0.1, **p < 0.05, ***p < 0.01$.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

Tabla A.9: Diferencias en la línea base en la tasa de respuesta de la encuesta y las variables sociodemográficas por modo de transferencia al hogar en abril y mayo: solo tratados

	Transferncia abril				Transferencia mayo			
	Móvil	Efectivo	valor p	EF Mun valor p	Móvil	Efectivo	valor p	EF Mun valor p
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Encuesta: completa	0,738	0,512	0	0	0,662	0,48	0	0
Encuesta: incompleta	0.004	0.003	0.747	0.357	0.004	0.001	0.291	0.077
Encuesta: rechazada	0.056	0.041	0.185	0.353	0.051	0.038	0.172	0.464
Encuesta: no se pudo contactar	0.202	0.444	0	0	0.283	0.48	0	0
No. de semanas entre transferencia y encuesta	3.928	3.276	0	0	3.999	2.702	0	0
Beneficiario/priorizado Colombia Mayor	0.118	0.127	0.569	0.803	0.115	0.137	0.168	0.305
Área Urbana	0.66	0.512	0	0.002	0.647	0.437	0	0
Municipio urbano	0.482	0.346	0	1	0.455	0.298	0	1
IPM del Municipio	33.607	36.264	0	1	34.063	37.311	0	1
Puntaje SISBEN IV nivel A	3.086	3.063	0.789	0.711	3.127	2.997	0.1	0.497
Puntaje SISBEN III (si no hay SISBEN IV)	6.614	6.479	0.562	0.165	6.48	6.643	0.48	0.903
Mujer encuestada	0.886	0.853	0.053	0.122	0.874	0.849	0.131	0.177
Edad	40.292	39.854	0.41	0.337	40.09	39.808	0.589	0.709
Estado civil: Unión libre	0.41	0.446	0.155	0.15	0.417	0.459	0.084	0.026
Estado civil: Soltero	0.271	0.273	0.933	0.536	0.278	0.266	0.586	0.05
Estado civil: Casado	0,16	0,152	0,678	0,364	0,14	y 0,169	0,145	0,533
Estado civil: Separado o divorciado	0.136	0.102	0.045	0.721	0.136	0.08	0	0.169
Estado civil: Viudo	0.023	0.027	0.628	0.964	0.026	0.025	0.947	0.709
Víctima del conflicto	0.53	0.382	0	0	0.472	0.373	0	0.004
Tamaño del hogar (basado en encuestas)	5.102	4.993	0.38	0.45	5.068	4.974	0.44	0.799
No. de niños en el hogar (basado en encuestas)	2.057	1.95	0.176	0.372	2.024	1.942	0.324	0.741
Trabajó en febrero de 2020 (basado en encuestas)	0.748	0.681	0.019	0.033	0.738	0.653	0.006	0.007
Sector: Agricultura y pesca (basada en encuestas)	0.152	0.263	0	0.144	0.171	0.311	0	0.433
Sector: Servicio doméstico (basado en encuestas)	0.232	0.201	0.33	0.748	0.214	0.218	0.902	0.558
Sector: Hoteles y restaurantes (basado en encuestas)	0.124	0.145	0.407	0.64	0.145	0.116	0.266	0.453
Sector: Comercio minorista y reparación de vehículos (basado en encuestas)	0.117	0.088	0.207	0.786	0.119	0.062	0.009	0.12
Sector: Vendedor ambulante (basado en encuestas)	0.13	0.098	0.186	0.807	0.109	0.12	0.667	0.127
Sector: Otro poco calificado (basados en encuestas)	0.098	0.074	0.245	0.81	0.103	0.044	0.003	0.078
Sector: Manufacturas (basada en encuestas)	0.051	0.034	0.286	0.163	0.044	0.031	0.372	0.517
Sector: Educación (basada en encuestas)	0.019	0.029	0.36	0.552	0.022	0.031	0.504	0.722
Sector: Construcción (basado en encuestas)	0.013	0.025	0.233	0.236	0.014	0.031	0.183	0.1
Sector: Otro profesional (basado en encuestas)	0.016	0.017	0.89	0.93	0.02	0.009	0.206	0.421
Sector: Transporte (basado en encuestas)	0.019	0.012	0.475	0.184	0.016	0.013	0.769	0.752
Sector: Salud (basado en encuestas)	0.016	0.005	0.164	0.348	0.014	0	0.008	0.02
Sector: Arte y entretenimiento (basado en encuestas)	0.01	0.007	0.756	0.928	0.006	0.013	0.387	0.252
Sector: Finanzas y seguros (basado en encuestas)	0.003	0	0.318	0.326	0.002	0	0.318	0.379
N	568	1161			1011	714		

Notas: Esta tabla presenta los resultados de la prueba de balance para la tasa de respuesta a la encuesta y las covariables de referencia, que se enumeran a la izquierda, para los hogares tratados por modo de transferencia en abril y mayo. Las columnas (1) y (2) reportan la media de una variable dada para los hogares que en abril recibieron dinero móvil y efectivo, respectivamente. La columna (3) reporta el valor p de la diferencia entre las medias de tratamiento y control utilizando MCO. La columna (4) reporta el valor p cuando se incluyen los efectos fijos del municipio en la regresión. Las columnas (5) - (8) hacen lo mismo para las transferencias de mayo.
Fuente: Cálculos de los autores utilizando microdatos administrativos de DNP, DPS y datos de encuestas.

B Instrumento de Entrevista

Encuesta Familias en Acción en tiempos de COVID-19

TABLA DE CONTENIDO

0. FLUJO DE LLAMADAD 1
1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO 1
2. DEMOGRAFÍA Y CARACTERÍSTICAS DEL HOGAR 2
3. MITIGACIÓN DEL COVID 2
4. EDUCACIÓN 3
5. EMPLEO 4
6. CONSUMO Y SEGURIDAD ALIMENTARIA 4
7. SALUD 5
8. CONFIANZA EN EL ESTADO 5
9. DEVOLUCION DEL IVA Y OTRAS TRANSFERENCIAS DEL ESTADO 6
10. SALUD FINANCIERA 6
11. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR 7
12. FINALIZAR ENCUESTA 7

0. FLUJO DE LLAMADA

¡Buenos días/tardes/noches! Mi nombre es _____ y trabajo para IPA, una organización sin ánimo de lucro que investiga temas relacionados con desarrollo socioeconómico. Espero se encuentre bien. ¿Hablo con _____?

1 Sí → *Vaya a 1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO y continúe con la pregunta 2.1*
2 No

0.1 ¿Me puede comunicar con _____ por favor?
1 Sí → *Vuelva a leer la presentación, luego vaya a 1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO continúe con la pregunta 2.1*
2 No

0.2 ¿Este es el número de _____?
1 Sí → *Vaya a 0.5*
2 No

0.3 ¿Sabe usted el número de _____?
1 Sí
2 No → *Rechazo total*

0.3.1 ¿Es un número fijo o celular?
1 Fijo
2 Celular

0.4 ¿Cuál es el número al que me puedo contactar para hablar con _____?
Encuestador: Por favor incluya el indicativo antes del número.
Número: __ __ __ __ __ __ __ __ __ __

0.4 *Encuestador: Por favor verifique el número que digitó anteriormente*
Número: __ __ __ __ __ __ __ __ __ __
→ *Reagendamiento*

0.5 ¿_____ puede contestar la encuesta en algún momento?
1 Sí → *Reagendamiento*
2 No

0.6 ¿Es usted mayor de edad?
1 Sí
2 No → *Vaya a 0.9*

0.7 ¿Es usted parte del mismo hogar que _____?
1 Sí
2 No → *Vaya a 0.9*

0.8 ¿Conoce usted la información básica de este hogar como gastos y acceso a subsidios por parte del gobierno?
1 Sí → *Vaya a 1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO y continúe con las preguntas 0.10, 0.11, 0.12*
2 No

0.9 ¿Puede pasarme a alguien que sea mayor de edad, sea parte del hogar de _____ y conozca la información básica de este hogar como gastos y acceso a subsidios por parte del gobierno?
1 Sí → *Vuelva a leer la presentación y luego vaya a 1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO*
2 No → *Rechazo total*

1. INTRODUCCIÓN Y CONSENTIMIENTO

1.1 Hace unos días le enviamos un mensaje de texto para informarle sobre esta llamada. Nos estamos comunicando con usted para hacer una encuesta que tomará entre 20 y 25 minutos para participar en un estudio de investigación sobre el impacto de las políticas del gobierno durante los últimos meses. Por su participación, usted recibiría 5000 pesos de recarga a su celular. ¿Le gustaría participar?

1 Sí
2 No → *Rechazo total*

1.2 ¡ Muchas gracias! Ahora le voy a leer el resto del consentimiento del informado

Utilizaremos sus respuestas para informar al Departamento Nacional de Planeación sobre la mejor manera de proteger a los colombianos. Sus respuestas van a ser confidenciales y solo se usarán para realizar análisis de la situación actual de forma agregada. Vamos a preguntar sobre seguridad alimentaria, salud, empleo, COVID-19 y educación, entre otros, pero hay temas que pueden ser sensibles. Si no desea responder alguna pregunta, puede negarse a responder o detener la encuesta en cualquier momento y aquello no afectará sus beneficios. Le recuerdo que la llamada será grabada con fines de calidad, pero puede solicitar que no lo sea si se siente incómodo. Puede que lo contactemos en el futuro para conocer más sobre cómo ha cambiado su situación.

Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la investigación o sus derechos como participante, o tiene una queja o reclamo, puede llamar a la Coordinadora de Campo Viviana Delgadillo al 3218669508. Igualmente, podrá enviar cualquier comentario a la siguiente dirección en Bogotá: Cl. 98 # 22-64 oficina 307. Igualmente puede contactarse con Patricia Moreno, líder de evaluación del Departamento Nacional de Planeación al 317 3633214 o envíe un correo a pmoreno@dnp.gov.co.

1.3 ¿Está de acuerdo con contestar esta encuesta?
1 Sí
2 No → *Rechazo total*

1.4 ¿Está de acuerdo con que la llamada sea grabada?
1 Sí → *Continuar la encuesta sin grabar*
2 No → *Continuar encuesta sin grabar*

2. DEMOGRAFÍA Y CARACTERÍSTICAS DEL HOGAR

Ahora le haré unas preguntas sobre usted y su hogar

0.10 ¿Cuál es su nombre? → *Sí NO a contacto inicial*
Nombre: _____

0.11 ¿Cuál es su apellido? → *Sí NO a contacto inicial*
Apellido: _____

0.12 ¿Cuál es su relación con el jefe del hogar? → *Sí NO a contacto inicial*
1 Soy el jefe del hogar
2 Conyugué/Pareja
3 Padre/Suegro
4 Abuelo/Conyugue abuelo
5 Hijo/Hijo adoptado/Hijastro
6 Yerno o nuera
7 Nieto
8 Amigo
9 Trabajador doméstico
-888 No responde

2.1 ¿En qué departamento vive actualmente?
_____

2.2 ¿En qué municipio vive actualmente?
_____

2.3 ¿Vive en la misma casa o apartamento que antes de empezar la Cuarentena Nacional del 24 de marzo?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

2.4 ¿Cuántas personas conforman su hogar?
Escribir -999 si no sabe o -888 si no responde
[ ][ ]

2.5 ¿Tuvo usted internet la mayor parte del mes de mayo?
Nota: El acceso a internet puede ser por computador, celular o tablet.
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

2.6 ¿Varias personas utilizan este número telefónico como número de contacto?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

3. MITIGACIÓN DEL COVID

Ahora vamos a hacerle preguntas sobre lo que hizo el mes pasado, es decir, en mayo.

3.1 En el mes de mayo, ¿salió usted de su casa…

		1	2	-999	-888
3.1.1	a trabajar?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.2	a comprar comida o medicamentos?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.3	a un banco, cajero o sucursal bancaria?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.4	a visitar un centro de salud?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.5	a socializar con familiares o amigos?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.6	a hacer ejercicio?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.7	a sacar la mascota?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.8	a pedir ayuda a familiares o amigos?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.9	a pedir ayuda en la calle?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.10	a un centro educativo?	Sí	No	No sabe	No responde
3.1.11	por otro motivo? → *Vaya a 3.1.11.1*	Sí	No	No sabe	No responde

3.1.11.1 ¿Cuál? _____

3.2 En el mes de mayo, ¿usted recibió alguna visita en su casa?
1 Sí
2 No → *Vaya a 3.3*
-999 No sabe
-888 No responde

3.2.1 ¿Cuáles fueron los motivos de las visitas?
Encuestador: Seleccione todas las que apliquen
1 Pedir comida
2 Trabajar/apoyar con labores en el hogar
3 Socializar
4 Recibir/ pedir ayuda de su hogar
-666 Otra razón → *Vaya a 3.2.1.1*
-999 No sabe
-888 No responde

3.2.1.1 ¿Cuál? _____

A continuación, vamos a hacerle preguntas sobre lo que hizo en los últimos siete días, es decir del *[leer el nombre del día presente]* de la semana pasada hasta ayer.

3.3 ¿Cuántos días salió de su casa en algún momento?
1 7 días
2 5 o 6 días
3 3 o 4 días
4 1 o 2 días
5 Ningún día 0 días → *Vaya a 3.5*
-999 No sabe

3.4 ¿Cuántos días salió de su casa a trabajar?
1 7 días
2 5 o 6 días
3 3 o 4 días
4 1 o 2 días
5 0 días
-999 No sabe

3.5 ¿Cuántos días los miembros de su hogar, incluido usted, fueron a una tienda de alimentos, fuente de abastecimientos o a recoger alimentos?
1 7 días
2 5 o 6 días
3 3 o 4 días
4 1 o 2 días

-888 No responde	-888 No responde	5 0 días -999 No sabe -888 No responde
3.6 ¿Usó un tapabocas o cualquier otra cobertura de nariz y boca cuando ha salido en público? → *si 3.3 diferente de ningún día* 1 Sí → *Vaya 3.8* 2 No -999 No sabe -888 No responde	**3.7** ¿Por qué no usó un tapabocas o cualquier otra cobertura de nariz y boca cuando salió en público? *Encuestador: No leer, múltiples respuestas* 1 No es necesario 2 Muy costosa 3 No hay disponibilidad localmente 4 Miedo a que lo discriminen 5 No tengo uno 6 Es incómodo 7 Mi empleador no me ha dado uno 8 Mi empleador no me permite usar uno -666 Otro → *Vaya a 3.7.1* -999 No sabe -888 No responde **3.7.1** ¿Cuál? _____	**3.8** ¿Cuántos días recibió en su casa una visita de algún familiar o amigo? 1 7 días 2 5 o 6 días 3 3 o 4 días 4 1 o 2 días 5 0 días -999 No sabe -888 No responde
3.9 ¿Con cuántas personas, fuera de los miembros de su hogar, usted interactuó en persona? (No cuente las personas con que se ha cruzado en la calle y con las cuales no ha interactuado.) *Escribir -999 si no sabe o -888 si no responde* [ ][ ]	**3.10** ¿Se lavó las manos con agua y jabón con más frecuencia, con menos frecuencia o casi igual que antes de la Cuarentena Nacional del 24 de marzo? 1 Más 2 Menos 3 Igual -999 No sabe -888 No responde	**3.11** ¿Cuál es su principal preocupación relacionada con los efectos del Coronavirus en Colombia? *Seleccione una* 1 Salud física 2 Salud mental 3 Necesidades económicas 4 Problemas con otros miembros del hogar 5 No poder educar a los niños 6 No le preocupa -666 Otro → *Vaya a 3.11.1* -999 No sabe -888 No responde **3.11.1** ¿Cuál? _____

4. EDUCACIÓN

Ahora voy a hacer algunas preguntas sobre los niños en edad escolar preescolar, primaria y secundaria que viven en su hogar.

4.1 ¿Cuántos niños/adolescentes que estaban asistiendo al colegio o jardín antes de que el gobierno cerrara los colegios, viven actualmente en su hogar? *Nota: Niños en nivel preescolar, jardín o que asistían a CDIs y hogares comunitarios también deben ser registrados* *Escribir -999 si no sabe o -888 si no responde* [ ][ ] → *Si no hay menores de edad en edad escolar vaya a 5. EMPLEO*	**4.2** En promedio durante la semana pasada, ¿cuántas horas al día pasaron los menores de edad del hogar en actividades educativas? *Encuestador: por favor especifique de qué día a qué día y seleccione la respuesta más apropiada.* 1 0 horas 2 Menos de 1 hora diaria (< 5 horas semanales) 3 1-2 horas diarias (~ 10 horas semanales) 4 2 a 4 horas (~ 20 horas semanales) 5 4 a 6 horas (~ 30 horas semanales) 6 Más de 6 horas (> 30 horas semanales) -999 No sabe -888 No responde

4.3 ¿Qué dificultades ha tenido frente a la educación de los niños durante este tiempo mientras los colegios están cerrados?
Encuestador: No lea las opciones, seleccione máximo 3 respuestas.

1	Falta de acceso a la televisión	11	Los niños están haciendo las tareas domésticas
2	Falta de acceso a la radio	12	Falta de supervisión de los adultos en el hogar.
3	Falta de acceso a internet	13	No hay un lugar bueno / tranquilo para estudiar
4	Falta de acceso a un computador (restricción)	14	Los niños necesitan pasar su tiempo haciendo otras cosas
5	Falta de acceso a programas educativos.	15	Enfermedad – niños
6	Falta de acceso a libros para materiales de aprendizaje.	16	Enfermedad- padres u otros cuidadores
7	Falta de motivación	17	Falta de comprensión en guías o tareas
8	Falta de apoyo de los profesores y colegios	-666	Otro → *Vaya a 4.3.1*
9	Los niños están trabajando para ganar dinero	-999	No sabe
10	Los niños cuidan a sus hermanos	-888	No responde

4.3.1 ¿Cuál? _____

4.4 ¿Cuáles son las principales acciones que ha tomado para apoyar la educación de los niños en su hogar mientras los colegios están cerrados?
Encuestador: Respuesta múltiple. No lea las opciones de respuesta. Seleccione todas las opciones que apliquen.

1 Nada
2 Hablar con los niños acerca del colegio
3 Leerles a los niños
4 Pagar un tutor
5 Decirles a los niños que revisen sus libros
6 Ayudar con las tareas
7 Comunicarse con profesor del niño / director / colegio (vía whatsapp, videollamada u otro medio)
8 Actividades de aprendizaje basadas en el juego
9 Alentar a los niños a aprender a distancia (radio, televisión, teléfono, etc.)
10 Proporcionar el acceso a internet
11 Proporcionar materiales (guías, impresiones, libros, etc)

-666 Otra → *Vaya a 4.4.1*
-999 No sabe
-888 No responde

4.4.1 ¿Cuál? _____

5. EMPLEO

Ahora voy a hacer algunas preguntas sobre su situación laboral antes de que comenzara la cuarentena nacional, en el mes de febrero de 2020.

5.1 En febrero de este año, ¿usted trabajó y le pagaron por este trabajo?
1 Sí → *Vaya a 5.4*
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

5.4 ¿Este trabajo remunerado tiene un contrato laboral escrito?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

5.2 En febrero de este año, ¿realizó alguna otra actividad para generar ingresos o manejó su propio negocio?
1 Sí → *Vaya a 5.5*
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

5.3 En febrero de este año, ¿ayudó en algún negocio o finca familiar?
1 Sí
2 No → *Vaya a 5.6*
-999 No sabe
-888 No responde

5.5 ¿A qué se dedica la empresa / negocio donde usted trabajaba en febrero de este año?
No leer, Seleccionar la más apropiada
1 Actividades artísticas y de entretenimiento
2 Actividades financieras y de seguros
3 Agricultura o pesca
4 Comercio minorista y reparación de vehículos
5 Construcción
6 Educación
7 Industria manufacturera
8 Minería
9 Salud
10 Servicio doméstico
11 Servicios de alojamiento (hoteles) y de comida (restaurantes)
12 Servicios de transporte
13 Ventas callejeras
14 Otras actividades profesionales, científicas o técnicas.
15 Otras actividades no técnicas
-666 Otro → *Vaya a 5.5.1*
-999 No sabe
-888 No responde

5.5.1 ¿Cuál? _____

5.6 En la última semana, ¿usted trabajó y le pagaron?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

6. CONSUMO Y SEGURIDAD ALIMENTARIA

Ahora voy a hacer algunas preguntas sobre el consumo de su hogar.

6.1 ¿Cada cuánto se hace mercado en su hogar?
Encuestador: No leer, única respuesta.
1 Diariamente
2 Semanalmente
3 Quincenalmente
4 Mensualmente
5 Nunca
-666 Otra
-999 No sabe
-888 No responde

6.2 En la última semana, ¿cuánto gastó en mercado, sin incluir bebidas alcohólicas ni cigarrillos?
Encuestador: Escribir monto en pesos, -999 si no sabe o -888 si no responde. Si no gastó 0
[ ] pesos

6.3 En la última semana, ¿Cuánto gastó en cigarrillos?
Encuestador: Escribir monto en pesos, -999 si no sabe o -888 si no responde. Si no gastó 0
[ ] pesos

6.4 En la última semana, ¿Cuánto gastó en bebidas alcohólicas?
Encuestador: Escribir monto en pesos, -999 si no sabe o -888 si no responde. Si no gastó 0
[ ] pesos

6.5 En mayo, ¿Cuánto gastó en artículos de aseo y protección para disminuir los riesgos de contagio del COVID (alcohol, tapabocas, jabón de manos, gel antibacterial, etc.)
Encuestador: Escribir monto en pesos, -999 si no sabe o -888 si no responde. Si no gastó 0
[ ] pesos

6.6 En mayo, ¿cuánto gastó aproximadamente el hogar en ...
Encuestador: Escribir monto en pesos, -999 si no sabe o -888 si no responde. Si no gastó 0

6.6.1 Arriendo o crédito de vivienda y administración?
[ ] pesos
a. La casa es propia y no paga administración

6.6.5 Transporte / Gasolina?
[ ] pesos

6.6.2 Servicios públicos (agua, electricidad, gas)?
[ ] pesos
a. Los servicios públicos están incluidos en el arriendo

6.6.3 Prendas de vestir y accesorios personales?
[ ] pesos

6.6.4 Medicamentos?
[ ] pesos

6.6.6 Deudas y gastos financieros?
[ ] pesos

6.6.7 Telefonía celular y acceso a internet?
[ ] pesos

6.6.8 Educación / Útiles escolares?
[ ] pesos

6.7 En mayo ¿cuántos días tuvieron que comer menos por falta de comida **los mayores de edad** de su hogar?
Encuestador por favor diga el mes

1	Casi todos los días (25-30 días)
2	La mayoría de días (18-24 días)
3	Casi la mitad de los días (13-17)
4	Menos de la mitad de los días (7-12)
5	Algunos días (1-6
6	Nunca (0 días)
-999	No sabe
-888	No responde

6.8 En mayo ¿cuántos días tuvieron que comer menos por falta de comida **los menores de edad** de su hogar?
Encuestador por favor diga el mes

1	Casi todos los días (25-30 días)
2	La mayoría de días (18-24 días)
3	Casi la mitad de los días (13-17)
4	Menos de la mitad de los días (7-12)
5	Algunos días (1-6
6	Nunca (0 días)
-999	No sabe
-888	No responde

6.9 En mayo, ¿cuántos días pasaron **los adultos** de su hogar sin comer en todo el día?
Encuestador por favor diga el mes

1	Casi todos los días (25-30 días)
2	La mayoría de días (18-24 días)
3	Casi la mitad de los días (13-17)
4	Menos de la mitad de los días (7-12)
5	Algunos días (1-6
6	Nunca (0 días)
-999	No sabe
-888	No responde

6.10 En mayo, ¿cuántos días pasaron **los menores de edad** de su hogar sin comer en todo el día?
Encuestador por favor diga el mes

1	Casi todos los días (25-30 días)
2	La mayoría de días (18-24 días)
3	Casi la mitad de los días (13-17)
4	Menos de la mitad de los días (7-12)
5	Algunos días (1-6
6	Nunca (0 días)
-999	No sabe
-888	No responde

6.11 En mayo, ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que ir a comer a donde un familiar o conocido porque no había suficiente comida en su casa?
Encuestador por favor diga el mes

1	Sí
2	No
-999	No sabe
-888	No responde

6.12 En mayo, ¿usted o algún miembro de su hogar tuvo que salir a pedir comida a la calle porque no hay suficiente comida en su casa?
Encuestador por favor diga el mes

1	Sí
2	No
-999	No sabe
-888	No responde

7. SALUD

Muchas gracias por las respuestas que me ha compartido hasta el momento, ahora voy a hacerle una pregunta sobre su salud.

7.1 ¿Usted o alguien de su hogar ha desarrollado alguno de los siguientes síntomas desde que empezó la Cuarentena Nacional del 24 de marzo?
Lea en voz alta las opciones y marque todas las que apliquen

1	Dificultad para dormir
2	Angustia
3	Comportamientos agresivos
4	Tristeza
5	Fiebre / Escalofríos
6	Dolor de cabeza
7	Tos / Dolor de garganta
8	Pérdida del olfato / Gusto
9	Dificultad para respirar
10	Cansancio / Fatiga
11	Ninguna de las anteriores → *8. CONFIANZA EN EL ESTADO*
-999	No sabe
-888	No responde

Recuerde que el Ministerio de Salud tiene la línea telefónica 192/195 habilitada para atender síntomas como los descritos, a la que puede llamar para obtener ayuda en cualquier momento. Esta línea es gratuita y opera las 24 horas del día.

8. CONFIANZA EN EL ESTADO

8.1 ¿Cuánto confía en el gobierno de Colombia para promover el bienestar de sus ciudadanos?
Lea las opciones de respuesta

1	Confío totalmente
2	Confío algo
3	Desconfío algo
4	Desconfío totalmente
-999	No sabe
-888	No responde

8.2 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con la Cuarentena Nacional que implementó el gobierno nacional el 24 de marzo?
Lea las opciones de respuesta

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy en desacuerdo
-999	No sabe
-888	No responde

8.3 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con los programas de ayuda que ha brindado el gobierno a los hogares y empresas en respuesta al Coronavirus?
Por ejemplo, Devolución del IVA, Ingreso Solidario.
Lea las opciones de respuesta

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy en desacuerdo
-999	No sabe
-888	No responde

8.4 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaría usted con realizar sus compras sin factura para no pagar impuestos como el IVA?
Lea las opciones de respuesta

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy en desacuerdo
-999	No sabe
-888	No responde

8.5 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaría usted con **dar dinero** para apoyar a su comunidad?
Lea las opciones de respuesta

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy en desacuerdo
-999	No sabe
-888	No responde

8.6 ¿Qué tan de acuerdo o en desacuerdo estaría usted con **trabajar** para apoyar a su comunidad?
Lea las opciones de respuesta

1	Muy de acuerdo
2	De acuerdo
3	En desacuerdo
4	Muy en desacuerdo
-999	No sabe
-888	No responde

9. DEVOLUCION DEL IVA Y OTRAS TRANSFERENCIAS DEL ESTADO

9.1 Desde que empezó la Cuarentena Nacional el 24 de marzo, ¿usted o algún miembro de su hogar ha recibido una transferencia por parte de...
Nota: Devolución/Compensación del IVA es el mismo programa

		1	2	-999	-888
9.1.1	Familias en Acción?	Sí → *Vaya a 9.6*	No	No sabe	No responde
9.1.2	Jóvenes en Acción?	Sí → *Vaya a 9.6*	No	No sabe	No responde
9.1.3	Colombia Mayor?	Sí → *Vaya a 9.6*	No	No sabe	No responde
9.1.4	Devolución del IVA?	Sí → *Vaya a 9.2*	No	No sabe	No responde
9.1.5	Ingreso Solidario?	Sí → *Vaya a 9.6*	No	No sabe	No responde
9.1.6	Otra transferencia pero no sabe de qué programa?	Sí → *Vaya a 9.1.6.1*	No	No sabe	No responde

9.1.6.1 ¿Cuál fue el monto de la última transferencia que recibió por parte del gobierno de la cual no identifica el programa?
[ ] pesos

9.2 ¿Cómo se enteró que sería beneficiario de la Devolución del IVA?
Encuestador: Seleccione todas las que apliquen

1 Mensaje al celular
2 Página internet del gobierno
3 Enlace municipal
4 Radio
5 Televisión
6 Redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, etc.)
7 Periódico o revista
8 Amigos, familiares, vecinos
9 Llamada
-666 Otro → *Vaya a 9.2.1*
-999 No sabe
-888 No responde

9.2.1 ¿Cómo se enteró que sería beneficiario de la Devolución del IVA?: Otra

_____

9.3 ¿Cuál fue el monto del último pago que recibió por el programa de Devolución del IVA?
Encuestador: escriba el monto exacto en pesos sin puntos ni comas.
[ ] pesos

9.4 ¿Ha experimentado retrasos o dificultades para recibir pagos de la devolución del IVA?
1 Sí → *Vaya a 9.5*
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

9.5 ¿Qué dificultades ha experimentado en el pago de la devolución del IVA?
Encuestador: Marque todas las que apliquen.
1 Retrasos
2 Dificultad para inscribirse/utilizar DAVIPLATA
3 Dificultad para recibir efectivo de dinero móvil o agentes bancarios
4 Dificultad para ir a recoger efectivo
5 Ubicación / banco donde recojo el efectivo está cerrado
6 Ubicación / banco donde recojo el efectivo no tiene efectivo
7 Falta de información
-666 Otro → *Vaya a 9.4.1.1*
-999 No sabe
-888 No responde

9.5.1 ¿Qué otra dificultad ha experimentado en el pago de estos programas?:

_____

9.6 ¿En qué ha gastado el dinero de la Devolución del IVA?
Seleccione todas las que apliquen

1 Comida
2 Pago de servicios
3 Pago de arriendo
4 Pago de medicamentos
5 Pago de deudas
6 Ayudar a familiares/amigos
7 Computador
8 Celular
9 Ahorro
10 Artículos de aseo
-666 Otro → *Vaya a 9.4.1.1*
-999 No sabe
-888 No responde

9.6.6 ¿En qué invirtió el dinero de la Devolución del IVA?: Otro

_____

9.7 ¿Usted o algún miembro de su hogar recibió alimentos, dinero en efectivo u otro tipo de apoyo de la alcaldía o gobernación?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

10. SALUD FINANCIERA

10.1 Desde que comenzó la Cuarentena Nacional el 24 de marzo, ¿usted o alguien de su hogar se ha visto obligado a hacer lo siguiente para pagar alimentos, atención médica u otros gastos?
Lea las opciones y seleccione todas las que apliquen

1 Vender sus pertenencias (electrodomésticos, ganado, gallinas, cerdos, etc.)
2 Agotar sus ahorros
3 Pedir prestado dinero
4 No poder pagar un préstamo
5 Empeñar sus pertenencias
6 Dejar de pagar obligaciones
7 Ninguna de las anteriores
-999 No sabe
-888 No responde

10.2 Desde que comenzó la Cuarentena Nacional, ¿usted o algún miembro de su hogar le ha prestado o regalado dinero a familiares?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

11. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

11.1 ¿Tiene usted pareja sentimental?
1 Sí
2 No → *Vaya a 12. FINALIZAR LA ENCUESTA*
-999 No sabe
-888 No responde

11.2 ¿Vive usted con su pareja sentimental?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

Muchas gracias por las respuestas que me ha compartido hasta el momento. Ahora vamos a pasar a la última sección de la encuesta donde queremos preguntarle sobre la convivencia en su relación de pareja durante la Cuarentena Nacional. Muchas personas experimentan violencia por parte de sus parejas, por eso queremos con todo respeto hacerle unas preguntas sobre este tema, sus respuestas serán completamente confidenciales. Con un simple "si" o "no" será suficiente. Si ha sufrido algún tipo de abuso, puede llamar a la línea 155 para obtener ayuda en cualquier momento.

11.3 Por favor asegúrese que nadie más esté escuchando esta conversación. ¿Puede confirmar que nadie más está escuchando esta conversación?
1 Sí: confirmo que nadie más está escuchando la conversación → *Vaya a 11.4*
2 No: alguien más está escuchando la conversación → *Vaya a 12. FINALIZAR LA ENCUESTA*
-999 No sabe
-888 No responde

11.4 Desde que empezó la Cuarentena Nacional del 24 de marzo, ¿ha experimentado **violencia física** por parte de su pareja?
Nota: Esto incluye, por ejemplo, si su pareja la/lo ha empujado, sacudido, cacheteado, pateado, arrastrado, golpeado con el puño, golpeado con algo que pudiese lastimarla, le ha lanzado algún objeto, torcido el brazo, o la/lo ha amenazado con un cuchillo, arma de fuego u otro tipo de arma.
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

11.5 Desde que empezó la Cuarentena Nacional del 24 de marzo, ¿ha experimentado **violencia emocional** o psicológica por parte de su pareja?
Nota: Esto incluye, por ejemplo, si su pareja la/lo ha humillado o insultado con frases como "usted nunca hace nada" o "usted es una estúpida/o", la ha humillado o insultado en frente de otras personas, la/lo ha ignorado o ha sido indiferente hacia usted, ha amenazado con dejarla/lo, ha amenazado con llevarse a sus hijos, o ha amenazado con lastimarla/lo o lastimar a alguien que usted estima.
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

11.6 Desde que empezó la Cuarentena Nacional del 24 de marzo, ¿ha experimentado violencia económica?
Nota: Esto incluye, por ejemplo, si su pareja ha controlado la entrega del dinero necesario para los gastos del hogar o se ha apropiado de su dinero.
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

11.7 Desde que empezó la Cuarentena Nacional del 24 de marzo, ¿su pareja la/lo ha obligado a tener relaciones sexuales aún si usted no lo quería?
1 Sí
2 No
-999 No sabe
-888 No responde

12. FINALIZAR ENCUESTA

Gracias por su participación. Nos gustaría ofrecerle 5000 pesos de recarga por haber compartido con nosotros sus opiniones.

12.1 ¿Está bien si envío la recarga a este número?
1 Sí → *Finalice la encuesta*
2 No

12.2 ¿A qué número debo enviarle la recarga?
Número: __ __ __ __ __ __ __ __ __ __

12.3 ¿Qué red utiliza con ese número para que podamos enviar la recarga correctamente?
1 Claro
2 Movistar
3 Tigo
4 Virgin Mobile
5 ETB
6 Avantel
-666 Otra → *Vaya a 12.3.1*

12.3.1 ¿Cuál?
_____

Gracias por su participación en nuestra encuesta. ¡Tenga un buen día!

12.4 *Encuestador: Por Favor escriba TODOS sus comentarios con respecto a la encuesta. Es importante que sea detallado pues estos comentarios serán usados por el equipo de IPA para analizar cómo estuvo la encuesta y revisar posibles inconsistencias.*

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

C Instrumento de Entrevista cualitativa

C1. Consentimiento informado para beneficiarias

1.1. Mi nombre es _____ y trabajo para IPA, una organización sin ánimo de lucro que hace investigación en desarrollo económico. En junio de este año usted respondió una encuesta telefónica que contribuyó a la medición del impacto del programa "*Devolución del IVA".* Nos gustaría invitarlo a hablar de nuevo con nosotros durante unos 30 minutos para conocer algunas de sus prácticas financieras. Sus respuestas nos ayudarán a fortalecer los canales de devolución del IVA. Nos gustaría ofrecerle una recarga celular equivalente a COP $5000 por compartir sus opiniones con nosotros.

¿Quisiera participar?
Sí
No Fin de la entrevista

1.2. Gracias. Ahora voy a leerle el resto del consentimiento informado.

Usaremos sus respuestas para informar al Departamento Nacional de Planeación sobre las maneras de mejorar el programa. Sus respuestas serán confidenciales y solo serán utilizadas para el análisis de la situación actual de forma agregada. O sea, las respuestas de todos los participantes del estudio se presentarán juntas. Vamos a preguntarle principalmente sobre sus experiencias y opiniones del programa "*Devolución del IVA*", pero hay temas que pueden llegar a ser delicados. Si no desea responder una pregunta, puede negarse a responder o detener la entrevista en cualquier momento que usted desee. Saltarse una pregunta, retirarse o negarse a participar en el estudio no resultará en ninguna sanción o pérdida de los beneficios existentes. Me gustaría recordarle que la llamada será grabada por motivos de calidad, pero puede optar por parar la grabación de audio si se siente incómodo. Es posible que nos comuniquemos con usted en el futuro para obtener más información sobre cómo ha cambiado su situación.

Si tiene alguna pregunta sobre la investigación o sus derechos como participante de la investigación, inquietudes o quejas sobre esta entrevista, comuníquese con el Asociado de Investigación de IPA, Nicolás Romero al +57 315 830 2320 o con Patricia Moreno al correo pmoreno@dnp.gov.co. También puede enviar cualquier comentario a la siguiente dirección en Bogotá: Cl. 98 # 22-64 oficina 307.

1.3. ¿Acepta participar en esta entrevista?
Sí
No Fin de la entrevista

1.4. ¿Da su consentimiento para que grabemos esta llamada?
Sí
No

C2. Consentimiento informado para enlaces municipales

1.1. Mi nombre es _____ y trabajo para IPA, una organización sin ánimo de lucro que hace investigación en desarrollo económico. Nos gustaría invitarlo con nosotros durante unos 20 a 25 minutos para participar en un estudio sobre el impacto del programa Devolución del IVA que el gobierno ha implementado en los últimos meses. Nos gustaría ofrecerle una recarga de $5,000 pesos por compartir sus opiniones con nosotros.

¿Quisiera participar?
Sí
No Fin de la entrevista

1.2. Gracias. Ahora voy a leerle el resto del consentimiento informado.

Su número fue seleccionado de una lista de enlaces municipales del programa "Familias en Acción." Usaremos sus respuestas para informar al Departamento Nacional de Planeación sobre las maneras de mejorar el programa. Sus respuestas serán confidenciales y solo serán utilizadas para el análisis de la situación actual de forma agregada. O sea, las respuestas de todos los participantes del estudio se presentarán juntas. Vamos a preguntarle principalmente sobre sus experiencias y opiniones del programa "Devolución del IVA", pero hay temas que pueden llegar a ser delicados. Si no desea responder una pregunta, puede negarse a responder o detener la entrevista en cualquier momento que usted desee. Saltarse una pregunta, retirarse o negarse a participar en el estudio no resultará en ninguna sanción o pérdida de los beneficios existentes. Me gustaría recordarle que la llamada será grabada por motivos de calidad, pero puede optar por parar la grabación de audio si se siente incómodo. Es posible que nos comuniquemos con usted en el futuro para obtener más información sobre cómo ha cambiado su situación.

Si tiene alguna pregunta sobre la investigación o sus derechos como participante de la investigación, inquietudes o quejas sobre esta entrevista, comuníquese con el Asociado de Investigación de IPA, Nicolás Romero al +57 315 830 2320 o con Patricia Moreno al correo pmoreno@dnp.gov.co. También puede enviar cualquier comentario a la siguiente dirección en Bogotá: Cl. 98 # 22-64 oficina 307.

1.3. ¿Acepta participar en esta entrevista?
Sí
No Fin de la entrevista

C3. Guía de entrevista para beneficiarias

Sección 1: INTRODUCCIÓN

Pida a cada participante que se presente:

- Hábleme de su familia; ¿quién vive en su casa?
- ¿Está casada?
- ¿Tiene hijos? Si sí, ¿de qué edades?
- ¿Realiza alguna actividad para ganar dinero *(Entrevistador: ya sea dentro o fuera de su casa),* ¿Cuáles actividades?

Sección 2: CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EL USO DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Me gustaría hacerle algunas preguntas sobre su teléfono celular.

- ¿Usted o alguien de su familia tiene un celular?
    1. Si se comparte, ¿quién es el dueño del celular?
    2. ¿Quién en la familia usa el (los) celulares(s)?
- ¿Tiene plan pospago (paga mensualidad) o prepago (realiza recargas)? ¿Dónde adquirió la SIM card? (empresa de telefonía móvil u otra tienda)
- ¿Qué tipo de celular tiene? (¿celular inteligente o básico?)
- ¿Para qué usa el celular principalmente? (*Nota para el entrevistador:* por ejemplo: llamadas, whatsapp, mensajes de texto, navegación, redes sociales, etc.)
- ¿Con qué frecuencia tiene problemas de conectividad, por ejemplo, falta de señal o de datos móviles? (*Nota para el entrevistador: ¿durante unas horas al día o un par de días a la semana?)*
- ¿Tiene alguna dificultad para usar su celular? ¿Cuáles son?
- ¿Qué hace cuando tiene un problema con su celular?
    1. Si es así: ¿Necesita ayuda para usarlo? ¿Con qué función necesita ayuda? ¿Quién le ayuda principalmente (pruebe con: familiares, amigos, vecinos o compañía telefónica)?

Sección 3: PRÁCTICAS DE GESTIÓN FINANCIERA

- ¿Alguna vez recibe / envía dinero con su celular?
    1. ¿En qué situaciones? ¿Por parte de quién? ¿Qué tipo de dinero? *(Entrevistador:* remuneración, gobierno, transferencias de amigos / familiares)

2. ¿Cómo recibe / envía ese dinero? ¿Cómo sabe que ha recibido / enviado el dinero?

- ¿A veces guarda dinero que no usa de inmediato?
- ¿Dónde normalmente guarda el dinero que no usa de inmediato? (*Nota para el entrevistador:* Pruebe: hogar, con parientes, oro, cuenta bancaria, sociedad cooperativa, seguros, ROSCAs)
- ¿Qué lo llevó a guardar su dinero en este lugar?
- ¿Cómo decide cuánto dinero ahorrar?

1. ¿Tiene una cantidad fija o varía?

Me gustaría hacerle preguntas sobre los gastos de su hogar.

- ¿Cuáles son los servicios típicos de cada mes? ¿Por qué servicios paga? (Pruebe: agua, seguridad, luz, matrículas escolares, etc.).
- ¿Cómo las paga? (Pruebe: canal, efectivo, transferencia, móvil, etc.)
- ¿Quién es responsable de pagar estas facturas cada mes?

1. ¿Quién va físicamente a pagar esta factura cada mes?

¿Tiene una cuenta en el Banco Agrario?

- En caso afirmativo: ¿Está a su nombre o se comparte con otra persona?
- ¿Cuándo la abrió?
- ¿Qué le hizo decidir abrir una cuenta en este banco?

<u>Sección 4: CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON EL PROGRAMA DE REEMBOLSO DEL IVA</u>

A continuación, me gustaría hablar con usted sobre el programa de devolución del IVA.

- ¿Está familiarizado con el programa de devolución del IVA?
- ¿Cuándo lo escuchó por primera vez?
- ¿Cómo se enteró del programa? (*Nota para el entrevistador: pruebe con mensaje de texto, redes sociales, call center, llamadas de enlaces municipales)*
- ¿Cómo se enteró de que usted es un beneficiario del programa?
- ¿Usted sabe por qué fue elegido como beneficiario?
- ¿Cómo recibe usted el pago? (Daviplata o efectivo)
- ¿Ha recibido alguna vez algún giro de devolución del IVA en efectivo?
- ¿Ha recibido alguna vez algún pago de devolución del IVA a través de Daviplata?

- Si es efectivo: ¿Fue su elección?
  En caso afirmativo, ¿por qué eligió el efectivo?
  En caso negativo, ¿cómo le hicieron saber que iba a recibir el pago en efectivo?
  - ¿Qué opina de esa elección?
  - ¿Alguna vez quiso cambiar de opinión acerca de recibir el pago en efectivo?
  - ¿Cuántos pagos en efectivo ha recibido?

- ¿puede decirme cómo funciona esto? ¿Cómo se sabe cuándo está listo un pago?
- ¿A dónde va a recoger el efectivo?
- ¿Cuánto tiempo se tarda en llegar?
- ¿Es esta la única ubicación a la que puede ir o puede elegir una ubicación diferente?
- ¿Alguna vez le cobraron una comisión por recibir su pago? ¿Alguien le ha ayudado a la hora de cobrar el pago? (Entrevistador: familiares, amigos, comisionistas, entidades, etc.)
- ¿Cuánto tiempo pasa desde que llega a la ubicación hasta que recibe su dinero en efectivo (cuánto tiempo dura la fila)?
- ¿Qué problemas ha tenido para recibir efectivo?
    - Pruebe con: ¿Ha habido ocasiones en las que el punto de pago se ha quedado sin efectivo? ¿Ha tenido que regresar al punto de pago más de una vez? ¿Le han pedido documentos o información adicional que no tenía?
- ¿Para qué utiliza principalmente el dinero?
    - Pruebe con: gastos domésticos, arriendo, comida, otros.
- Si no recibiera este dinero, ¿cómo pagaría por estas cosas?

- Si es digital: ¿Fue su elección?
    - *En caso afirmativo*, ¿por qué eligió Daviplata?

    En caso negativo, ¿cómo le hicieron saber que iba a recibir el pago por Daviplata?
    - ¿Cuántos pagos ha recibido?
    - ¿Puede decirme cómo funciona esto?
        - ¿Cómo sabe cuándo está listo un pago?
        - ¿Cómo accede al dinero cuando lo necesita?
    - ¿Cómo abrió su cuenta en DaviPlata?
    - ¿Cuánto tiempo le llevó registrarse para obtener la cuenta?
    - ¿Alguien le mostró o le dijo cómo registrarse (indague para: empleado del banco, empleado de reembolso del IVA/ gobierno, un amigo/familia)
    - ¿Tuvo algún problema a la hora de reclamar el pago? ¿Cuál?
        - ¿Cómo los resolvió?
        - ¿Usted confía en que su cuenta de Daviplata funcione bien? Si o no ¿por qué?
    - ¿Alguna vez le cobraron una comisión por recibir su pago?
    - ¿Cómo usa el dinero una vez que está en su cuenta?
        - ¿Envía transferencias desde su celular?
            - ¿Cómo hace esto?
        - ¿Realiza recargas a su celular?
        - ¿Deja algo de dinero en la cuenta para días difíciles, como ahorros?
        - ¿Lo usa para otras transacciones?

- ¿Tiene que sacar efectivo de la cuenta?
  - ¿Cómo hace esto?
- ¿Retira todo el dinero en efectivo tan pronto lo tiene en su cuenta Daviplata?
- ¿Para qué utiliza principalmente el dinero?
  - Indague por: gastos domésticos, alquiler, comida, otros.
- Si no recibiera este dinero, ¿cómo pagaría por estas cosas?
- ¿Usted puede cambiar de parecer y elegir otro medio de pago?
  - ¿Qué le haría cambiar de parecer?
  - ¿Qué debería hacer para cambiar a (efectivo / digital)?

- Opcional: Mencionó que ha recibido pagos tanto en efectivo como a través de Daviplata. ¿Qué le hizo cambiar de una forma de pago a otra?
  - ¿Qué ventajas ve entre un método de pago y el otro?

A continuación me gustaría hablar con usted sobre las madres y padres líderes.

- ¿Usted tiene algún contacto con los madres y padres líderes de Familias en Acción?
- ¿Cuándo y cómo ha estado en contacto con ellos?
- ¿Qué lo hizo estar en contacto con las madres y padres líderes?
- ¿Usted ha tenido contacto con oficinas del gobierno en su municipio sobre temas relacionados con la devolución del IVA?

<u>Sección 5: CONOCIMIENTO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE CON BILLETERAS DIGITALES</u>

Ahora me gustaría preguntarle sobre las billeteras digitales.

- ¿Ha escuchado hablar de las billeteras digitales (como Nequi o Daviplata)? *En caso de que la persona no sepa nada al respecto, se pasa a las preguntas de cierre)*
  - *En caso afirmativo* ¿Cómo se enteró de esta billetera digital?
  - ¿Qué sabe usted al respecto?
  - ¿Qué puede hacer con eso?
  - *En caso de que la persona tenga una billetera virtual:* ¿Qué es algo que no puede hacer con su billetera digital 2, pero le gustaría?
  - ¿Para qué usa su cuenta? (Indague por: transferencias, pagos de salarios)
  - ¿Con qué frecuencia usa la billetera?
  - ¿Qué le hizo registrarse para obtener una cuenta de billetera?
  - ¿Cuándo se inscribió? ¿A dónde fue para inscribirse?
  - ¿Fue fácil o difícil de abrir?
  - ¿En qué momentos del día usa su billetera digital?
  - ¿Cuándo fue la última vez que usó su billetera?
  - ¿Hay alguna tarifa asociada con la billetera?

    ¿Qué tipo de tarifa?

    ¿Cómo sabe si le están cobrando? (Investigue por: SMS u otra notificación)

- ¿Qué sucede si tiene un problema con la cuenta o si algo sale mal (como si la transferencia no se realiza o se hizo a la cuenta incorrecta)?
    ¿Qué hace en estos casos?
    ¿Con quién habla para solucionarlo?
- ¿Qué le gusta / no le gusta de la billetera digital?

¿Cuántos años tiene?, ¿Cuál es el último nivel escolar que completó?

¿Tiene alguna pregunta para nosotros?

Si pudiera hablar con el director del programa de compensación del IVA, ¿qué le diría?

¡Gracias!

C4. Guía de entrevista para enlaces municipales

Sección 1: INTRODUCCIÓN

1. ¿Cuál es su cargo y sus funciones?
2. ¿Cuáles son las responsabilidades que desempeña en el marco del programa de devolución del IVA?
3. ¿Desde hace cuánto tiempo trabaja como enlace municipal?
4. ¿Qué le gusta de su trabajo y de su rol?

Sección 2: Servicios provistos

1. ¿Hace cuánto trabaja para el programa de devolución del IVA?
2. ¿Cómo se pone en contacto con los beneficiarios de la devolución del IVA (¿llamadas telefónicas, en persona?
3. ¿Una persona cómo se entera de que es beneficiaria de la devolución del IVA?

    1. ¿Pasa con frecuencia que a las personas no les llegue la notificación?

    2. ¿Hay personas que no saben que son beneficiarias del programa?, ¿por qué cree usted que esto sucede?

    3. ¿Qué medios distintos a los canales oficiales usa la gente para averiguar si es beneficiaria?

1. Cuando el pago está listo para ser desembolsado, ¿el beneficiario puede escoger si lo recibe en efectivo o por Daviplata?

    1. ¿Usted explica las diferencias entre recibir la transferencia en efectivo o pago digital?
        1. ¿Usted registra qué método eligen?
        2. ¿Puede contarme sobre el proceso para recibir efectivo?
            1. ¿Hay alguna tarifa adicional por recibir el dinero de esta manera?

2. ¿Dónde recogen el efectivo?
3. ¿Cómo saben los beneficiarios dónde y cuándo recoger el dinero en efectivo?
4. ¿Qué pasa si el punto de recogida está lejos de sus casas?
    1. ¿Pueden cambiar el punto de transferencia de efectivo (por ejemplo, elegir otra ubicación)?, ¿Cómo lo hacen?
5. ¿Cuánto tiempo suelen esperar para recibir el pago en efectivo? (*nota para el entrevistador: indague por el número de minutos)*

3. ¿Me puedes contar el proceso para recibir el pago en la plataforma digital?
    1. ¿Todos los beneficiarios tienen una cuenta bancaria?
    2. ¿Saben que tienen una cuenta bancaria?, ¿Saben en qué banco?
    4. ¿Pueden los beneficiarios decidir si reciben el dinero en su cuenta bancaria o en la cuenta de dinero móvil?
    5. ¿Hay alguna tarifa adicional?
    6. ¿Cómo se enteran que la transferencia ha sido realizada ?
    7. ¿Qué pueden hacer con el dinero una vez que lo reciben en la cuenta bancaria o cuenta de dinero móvil?
    8. ¿Cómo pueden retirar estos fondos una vez depositados?
    9. ¿Cómo saben (o cómo se enteran) que el efectivo está listo para ser cobrado?
    10. ¿Cuáles son las principales dificultades y quejas que reportan los beneficiarios con Daviplata?, ¿por qué cree usted que las personas tienen estas dificultades?
4. ¿Pueden cambiar de efectivo a pagos digitales?
    1. ¿Qué proceso implica realizar el cambio a/desde efectivo o digital?
    2. ¿Hay alguna tarifa?
    3. ¿Qué tan fácil o difícil es cambiarse?
    4. ¿Cuánto tiempo (cuántos pagos) se tarda normalmente en realizar el cambio correctamente?
    5. ¿Usted sugiere un cambio o los beneficiarios suelen solicitarlo directamente?
    6. ¿Cuántos beneficiarios conoce que hayan cambiado de mecanismo?
    7. ¿Qué razones suelen dar los beneficiarios para el cambio?
    8. ¿Por qué cree que los beneficiarios eligen uno sobre el otro?
5. ¿Cuál cree que es la principal diferencia entre elegir el pago en efectivo en lugar de la transferencia digital?
    1. ¿Cuáles son los beneficios?
    2. ¿Cuáles son los retos?
    3. ¿Usted cree que los hombres prefieren un mecanismo de entrega sobre otro?

4. ¿Usted cree que las mujeres prefieren un mecanismo de entrega sobre otro?

6.¿Qué pasa si tienen algún problema con el servicio? (*nota para el entrevistador: indague por situaciones como no recibir el dinero o recibir solo una parte, no entender cómo funciona el sistema, etc.).*

7.¿Usted trabaja con las madres y padres líderes?

1. ¿Qué tan seguido interactúa con ellos?
2. ¿Cómo se suele comunicar con ellos?
3. ¿Qué opinan ellos sobre la manera en que ha funcionado la devolución del IVA?
4. Cuando los beneficiarios tienen un problema con la devolución del IVA, ¿generalmente recurren a usted o a las madres y padres líderes?

¿Tiene algún otro comentario o pregunta para nosotros? ¿tiene alguna sugerencia sobre cómo se puede mejorar el programa?

Gracias por tu tiempo.

D Hallazgos de las entrevistas cualitativas

Tabla de contenidos

1. Antecedentes y objetivos xxix
2. Metodología xxix
3. Principales hallazgos xxxiv

3.1. Entrevistas con enlaces municipales ***xxxiv***

3.1.1. Funciones, tiempo en el trabajo y percepción de sus labores xxxiv

3.1.2. Percepciones sobre la compensación del IVA xxxiv

3.1.3. Percepciones sobre modalidad de pago - Daviplata xxxvi

3.1.4. Percepciones sobre modalidad de pago - Giro xxxvii

3.1.5. Percepciones sobre canales de comunicación xxxvii

3.2. Entrevistas con beneficiarias de la compensación del IVA ***xxxviii***

3.2.1. Conocimiento del programa xxxviii

3.2.2. Mecanismos de ejecución xliii

3.2.3. Inclusión financiera y otros resultados lv

3.2.4. Temas emergentes lx

4. Recomendaciones y preguntas abiertas lxiii

Bibliografía lxvi

1. Antecedentes y objetivos

La evaluación de impacto de la compensación del IVA dejó algunas preguntas abiertas sobre las percepciones de las beneficiarias[1], así como las dificultades en la implementación de transferencias digitales. Dichos interrogantes fueron explorados a través de un estudio cualitativo que pretende comprender a profundidad la experiencia de las beneficiarias. En particular, el estudio se enfocó en (i) comprender cómo fue el primer acercamiento de las beneficiarias al programa y cuál es el nivel de conocimiento y percepción que tienen del mismo; (ii) identificar y comprender cuáles son los principales retos en los mecanismos de ejecución (principalmente en la adopción del dinero móvil); y (iii) explorar algunos temas relacionados con la inclusión financiera de las beneficiarias. A continuación, se presentan con más detalle estos objetivos.

1.1. Conocimiento del programa

El primer objetivo del estudio cualitativo es identificar los canales y procesos a través de los cuales las beneficiarias obtuvieron conocimiento de la compensación del IVA, así como identificar qué conocen y desconocen del programa (entre ellos, el conocimiento sobre los criterios de elegibilidad para recibir la transferencia).

1.2. Mecanismos de ejecución

El segundo objetivo del estudio cualitativo es comprender qué funcionó (puntos de satisfacción) y cuáles son los puntos débiles (obstáculos, brechas de conocimiento, etc.) en la ejecución del programa. Esto incluye identificar las maneras en que las beneficiarias utilizan Daviplata (incluyendo transacciones típicas, los desafíos, la confianza y la percepción y valor del efectivo frente al dinero móvil). Finalmente, también esperamos comprender las circunstancias que llevaron a algunos hogares a cambiar de pagos en efectivo a pagos digitales entre el primer y el segundo pago, mientras que otros continuaron recibiendo pagos en efectivo.

1.3. Inclusión financiera y otros resultados

El tercer objetivo es explorar las prácticas de ahorro y gestión financiera de las beneficiarias (incluyendo su experiencia con las cuentas del Banco Agrario), así como el uso que los hogares dan a la compensación del IVA.

2. Metodología

2.1. Instrumento de investigación

La entrevista semiestructurada es el método de recolección de datos primario de esta investigación, por lo cual es necesaria una breve anotación sobre su alcance y naturaleza. La entrevista es una estrategia de investigación cualitativa que consiste en generar un diálogo que

[1] Usamos el sustantivo femenino debido a que la mayoría de las beneficiarias de la compensación del IVA son mujeres.

profundiza sobre la experiencia del entrevistado frente a un tema particular (Rosalind & Holland, 2013). Dicha estrategia permite estudiar experiencias, motivaciones, sentimientos y opiniones, entre otros (Díaz-Bravo et al., 2013). Esta herramienta también facilita abordar un tema desde la perspectiva de quien las vive, así como las múltiples realidades sobre un mismo evento (Suter, 2014). En este sentido, los investigadores tienen acceso a información que sería difícil capturar de otra forma (Puppis & Van den Bulck, 2019). Bajo este contexto, la investigación cualitativa pretende explorar las generalidades y mecanismos de un fenómeno social (Creswell, 2003; Nigel et al., 2002). Sin embargo, debido precisamente a su naturaleza, los hallazgos de las entrevistas no son generalizables.

2.2. Muestra

Realizamos entrevistas a 3 enlaces municipales de Familias en Acción y 32 entrevistas a beneficiarias de Familias en Acción que también reciben la compensación del IVA. Todas las beneficiarias entrevistadas son mujeres. Asimismo, todas las beneficiarias entrevistadas respondieron la encuesta telefónica que se llevó a cabo en junio del 2020 en el marco de la evaluación de impacto. Aunque inicialmente se había previsto realizar 5 entrevistas a enlaces municipales y 40 entrevistas a beneficiarias, en la investigación cualitativa el tamaño de la muestra es flexible y depende de la saturación de temas, la cual se alcanzó con un menor número de entrevistas. Las entrevistas con las beneficiarias se distribuyeron en los siguientes municipios:

Tabla 1. Entrevistas a beneficiarias. Distribución por municipio y por división rural/urbano.

	Rural	Urbano	Total
Turbo, Antioquia	3	2	5
Malambo, Atlántico	3	2	5
Valparaíso, Caquetá	2	2	4
Rosas, Cauca	4	0	4
Fortul, Arauca	3	1	4
Bogotá D.C	1	3	4
Granada, Meta	1	2	3
Puerto Rico, Meta	3	0	3

Total	20	12	32

Los ocho municipios fueron focalizados según criterios para explorar las percepciones, experiencias y problemas con el medio de transferencia digital. Dichos criterios son:

- Municipios con bajo porcentaje de beneficiarias que reciben la compensación del IVA por Daviplata;
- Municipios con alto porcentaje de beneficiarias que reportaron problemas con Daviplata;
- Diversidad geográfica.

Finalmente, la muestra fue dividida en cuatro grupos: primero, hogares que cambiaron de modalidad de pago (pasaron de giro a Daviplata); segundo, hogares que recibieron los primeros dos pagos por giro; tercero, hogares que recibieron los dos primeros pagos por Daviplata y no reportaron problemas con la aplicación; y cuarto, hogares que recibieron los dos primeros pagos por Daviplata y reportaron problemas con la aplicación. Para cada grupo, entrevistamos a beneficiarias en el área rural y urbana, con mayor énfasis en el área rural, debido a que allí se concentran la mayoría de los retos en la entrega de transferencias monetarias, como problemas de conectividad, baja densidad de puntos de cobro y mayores barreras en el acceso a tecnología. Debido al bajo número de contactos disponibles para la zona rural del grupo 4, realizamos menos entrevistas en este subgrupo en comparación con los demás. Las entrevistas faltantes se llevaron a cabo con beneficiarias en la zona rural del grupo 1 y 3.

Tabla 2. Entrevistas a beneficiarias. Distribución por grupo y por división rural/urbano.

	Rural	Urbano	Total
Grupo 1. Hogares que recibieron el primer pago en giro y el segundo pago por Daviplata	6	3	9
Grupo 2. Hogares que recibieron ambos pagos por giro	5	3	8
Grupo 3. Hogares que recibieron ambos pagos digitalmente y no reportaron problemas con Daviplata	6	3	9
Grupo 4. Hogares que recibieron ambos pagos digitalmente y reportaron problemas con Daviplata	3	3	6
Total	20	12	32

En promedio, las beneficiarias entrevistadas tienen 41 años (el rango de edad estaba entre los 23 y los 75 años). 19 de las 32 personas entrevistadas realiza alguna actividad para ganar dinero. En la zona rural, resaltan las labores en fincas (recolección de café y siembra de cultivos como plátano y yuca) y en la zona urbana, las ventas informales (de mazamorra, paletas y alimentos, entre otros). En promedio, las beneficiarias tienen 3.5 hijos (el rango en el número de hijos estaba entre 1 y 11). En cuanto a nivel educativo, 8 beneficiarias no completaron ningún nivel, 14 completaron primaria, 9 secundaria y solo una persona tiene un título tecnólogo. Finalmente, 15 de las beneficiarias son madres cabeza de familia. La segmentación por grupos y la focalización en los ocho municipios permitió que durante las entrevistas surgiera una amplia gama de experiencias en torno a la compensación del IVA.

2.3. Consideraciones éticas

Este estudio recibió la aprobación del Departamento Nacional de Planeación y del Institutional Review Board (IRB) de Innovations for Poverty Action (IPA). En términos generales, este comité verifica que se protejan los principios de respeto, justicia y beneficencia de los participantes del estudio.

Antes de empezar las entrevistas, el personal de IPA daba a conocer el consentimiento informado para garantizar que las personas entrevistadas tuvieran la oportunidad de conocer con mayor detalle los contenidos de la investigación y sus derechos como participantes. Todas las personas tenían la libertad de aceptar o rechazar la invitación a realizar la entrevista.

En el proceso de agendamiento, los enlaces municipales recibieron una llamada informativa donde se explicaban el motivo de la llamada y los lineamientos generales del estudio. En caso de que el enlace municipal aceptara realizar la entrevista, se agendaba una llamada por la plataforma digital de su preferencia (Microsoft Teams o Google Meets). En estas entrevistas, el audio no fue grabado, por lo cual fue fundamental que una persona del equipo de IPA tomara apuntes.

En el caso de las beneficiarias, las participantes fueron contactadas a través de una llamada a su celular. A continuación, el entrevistador le explicaba por qué había sido contactada y cuáles son los lineamientos del estudio. En caso de que la beneficiaria aceptara participar en la entrevista, el entrevistador procedía a leer el consentimiento informado. Justo después, las beneficiarias podían formular preguntas. Por último, cada persona podía brindar su consentimiento para grabar el audio de la llamada. Una vez finalizada la conversación, cada audio era almacenado y encriptado de forma segura.

2.4. Recolección de la información

Las entrevistas con los enlaces municipales se realizaron con el propósito de conocer en detalle los mecanismos de entrega de la compensación del IVA, los tipos de interacciones que tienen con las beneficiarias y sus percepciones sobre la manera en que ha operado el programa, entre otros. Durante las entrevistas con enlaces municipales, se recopiló información sobre: (i) las características del cargo y sus funciones dentro del programa compensación del IVA; (ii) los

servicios que provee a las beneficiarias y (iii) el contacto con las madres líderes de Familias en Acción. Las entrevistas con enlaces municipales duraban aproximadamente 40 a 45 minutos.

Por su lado, durante las entrevistas con beneficiarias se recopiló información sobre temas directamente relacionados con los objetivos de investigación, como: (i) conocimiento y experiencia en el uso de celular; (ii) prácticas de gestión financiera; (iii) conocimiento y experiencia con la compensación del IVA; y (iv) conocimiento y experiencia con las billeteras digitales. Las entrevistas duraban aproximadamente 30 a 35 minutos. En cada caso, se procuraba lograr respuestas a profundidad y explorar temas emergentes que contribuyeran a los objetivos de la investigación. Cada beneficiaria recibió una recarga a su celular por un valor de $5,000 pesos.

2.5. Sistematización y análisis de la información

La estrategia de análisis cualitativo implementada en este estudio integra dos elementos: codificación e interpretación. La codificación consiste en agrupar las frases de las entrevistas en un número limitado de categorías (Flick, 2013). En este caso, entendemos frase como un conjunto de texto del cual se puede extraer, por lo menos, un tema y una palabra clave. La codificación reduce la dimensión y complejidad de los conjuntos de datos (Flick, 2013) y permite identificar y organizar la información cualitativa (Cope, 2016).

La codificación de las entrevistas se realizó a través de una base de datos, donde en una columna se organizaban todas las frases dichas en las entrevistas. A la derecha de esta columna se ubican las categorías de codificación: código descriptivo (primera ola); código descriptivo (segunda ola)[2]; emociones; evaluación, expresiones no verbales y comentarios adicionales. La columna "evaluación" es la única con valores predeterminados: negativo, positivo o neutral. El resto de las columnas son de codificación abierta. Esto permitió crear una red de temas más amplia de los parámetros preestablecidos, ofrecer sistemas alternativos de búsqueda y complejizar el proceso de codificación. En otras palabras, la herramienta de codificación permitió establecer una biblioteca de los datos cualitativos recolectados.

Por otro lado, la interpretación amplía la información de las entrevistas a través de análisis y explicaciones de los textos iniciales (Flick, 2013). Este proceso permite identificar significados individuales, que están mediados por el contexto social e histórico (Creswell, 2003). En este sentido, la interpretación no es un proceso objetivo (Creswell, 2003), pero se nutre de estrategias de triangulación (Denzin & Lincoln, 2018; Flick, n.d.) para ampliar la mirada sobre el mismo asunto.

Ambos procesos trabajaban de forma conjunta. La codificación ofrece evidencia organizada y categorías de análisis mientras que la interpretación profundiza en el significado y hallazgos sobre cada tema. Así el análisis resultante ofrece un conjunto de temas sustentados en la evidencia, pero cuyo sentido está mediado por el investigador.

[2] En la primera ola de codificación se identificaban frases o datos que captaran el detalle de las respuestas obtenidas en la entrevista. En la segunda ola, se buscó agrupar estas respuestas detalladas en categorías más amplias, que permitieran un análisis más general. Así, fue posible registrar las narrativas, justificaciones y experiencias específicas de las entrevistadas.

3. Principales hallazgos

3.1. Entrevistas con enlaces municipales

Los enlaces municipales son el vínculo entre las familias beneficiarias y el programa Familias en Acción. Sin embargo, su labor se extendió al apoyo en la implementación de los programas de transferencias Ingreso Solidario y compensación del IVA. A continuación, se presentan los principales hallazgos.

3.1.1. Funciones, tiempo en el trabajo y percepción de sus labores

Los enlaces municipales entrevistados manifestaron que llevan menos de un año en el cargo -se vincularon a inicios del 2020- por lo cual han trabajado en la compensación del IVA desde el primer pago. Algunas tareas específicas que mencionaron durante la entrevista son: difundir toda novedad de los programas; publicar la lista de beneficiarios y los plazos de pago por medio de los canales de comunicación que tienen con la población; verificar que las transferencias estén llegando a los beneficiarios y brindarle asistencia a las personas que presentan inconvenientes al momento de cobrar, entre otros. En cuanto al programa compensación del IVA específicamente, se añade a las anteriores responsabilidades realizar reportes frecuentes a Daviplata -cuentan con una línea directa de comunicación- de novedades y peticiones por parte de las beneficiarias.

Todos los enlaces municipales manifestaron su gusto y vocación por el servicio a la comunidad. Una persona manifestó que presenciar el progreso de las familias es una experiencia gratificante, y que disfruta tener contacto directo con las beneficiarias. En otra entrevista, el enlace municipal expresó que siente satisfacción al poder ayudar a los hogares más pobres del municipio durante una situación tan crítica. El gusto y vocación de los enlaces territoriales los convierte en actores claves para el éxito de los programas.

3.1.2. Percepciones sobre la compensación del IVA

Los enlaces mencionaron de modo reiterado que su labor principal es ayudar a los beneficiarios de Familias en Acción. En ese sentido, la adición de apoyar beneficiarios de compensación del IVA e Ingreso Solidario a la ya robusta lista de beneficiarias de Familias en Acción ha generado saturación, inconformismos moderados y cuellos de botella en sus labores. Algunos de los más destacados son:

- *Criterios de selección:* Varios enlaces municipales manifestaron inconformismo moderado respecto a los criterios de selección de las beneficiarias del programa, pues conocen de varios hogares en pobreza extrema (con un puntaje bajo en el Sisbén) pero no recibieron la compensación del IVA[3]. Los enlaces también comentaron que las personas todavía llaman a preguntar si fueron seleccionadas. Dos de los enlaces dicen no conocer

[3] Una sugerencia de un enlace es brindarles más autonomía a las autoridades territoriales respecto a la priorización y selección de las beneficiarias del programa, dado que ellos conocen mejor la realidad de la población.

en detalle los criterios de focalización, por lo cual no han podido socializar de forma clara con la población las razones para haber priorizado ciertos hogares.

- *Sobrecarga:* Un enlace municipal manifestó que tiene una carga muy grande de beneficiarios de distintos programas sociales y en ocasiones el personal de apoyo no es suficiente, por lo cual recomienda aumentar el personal de planta.
- *Cuentas inactivas o bloqueadas de Daviplata*: Debido al contexto de emergencia en que se implementó la compensación del IVA, los enlaces municipales comentaron que los dos primeros pagos fueron enormemente retadores, puesto que muchas beneficiarias tenían cuentas inactivas de Daviplata[4]. Por esta razón hubo un desbordamiento en los canales de atención.
- *Cambio constante de operador financiero:* Algunos enlaces municipales manifestaron que el cambio en el operador financiero de Familias en Acción y otras transferencias monetarias ha generado confusión en las beneficiarias.
- *Fechas de pago distintas para los diferentes programas sociales del gobierno*: Aunque los pagos se programan en fechas diferentes para resaltar la particularidad de cada transferencia, los enlaces piensan que esto presenta dificultades adicionales, sobre todo para las beneficiarias que viven en el sector rural y tienen costos de transporte muy altos. El hecho de tener fechas separadas implica que deben desplazarse reiteradamente a los puntos de cobro. En ese orden de ideas, una recomendación que surge de las entrevistas por parte de los enlaces es unificar tales fechas de pago.
- *Incapacidad para atender a adultos mayores*: Debido a que los enlaces se comunican directamente con Daviplata a través de la plataforma de Familias en Acción, un enlace manifestó que una de sus mayores inconformidades es no tener un canal de asistencia con Daviplata para beneficiarias "independientes" (personas en la lista de priorizados de Colombia Mayor). En estos casos, debe llamar directamente a Daviplata, y comenta que es difícil recibir una solución al problema.

A pesar de esto, todos los enlaces concuerdan que la compensación del IVA es una ayuda fundamental para las familias en pobreza y pobreza extrema, pues varias cabezas de familia han perdido su empleo en los últimos meses. De aquí que algunos enlaces también hayan manifestado con certeza que la mayoría de las beneficiarias usan la transferencia para gastos en comida y necesidades básicas. Los enlaces también comentan que las personas no suelen ahorrar el monto que reciben de *compensación del IVA,* pues tienen necesidades inmediatas que deben suplir.

[4] Las cuentas inactivas se deben principalmente a dos situaciones: primero, víctimas del conflicto armado que habían creado cuentas en Daviplata hace algunos años para recibir ayuda humanitaria, pero dejaron de utilizar su cuenta cuando dicha ayuda cesó. Segundo, titulares de Familias en Acción que habían recibido los pagos de este programa cuando el operador financiero era Daviplata.

3.1.3. Percepciones sobre modalidad de pago - Daviplata

Los enlaces manifestaron percepciones positivas y negativas frente al uso de Daviplata para la compensación del IVA. Algunas de las ventajas que perciben sobre el uso de esta modalidad de pago son:

- *Pagos acumulables*: Por esta razón, las beneficiarias no están en riesgo de ser suspendidos del programa por falta de cobro, como sí ocurre con la modalidad de giro. Además, las beneficiarias que habitan en el sector rural tienen mayor libertad para elegir cuándo sacar su dinero de la cuenta.
- *Flexibilidad en puntos de pago para reclamar el dinero:* Daviplata permite el uso de múltiples lugares de recaudo y pago asignados por Davivienda.
- *Capacidad de ahorro y otros beneficios de Daviplata:* Dos enlaces resaltaron que el uso de Daviplata permite una cuenta para tener ahorros y hacer transferencias a otras cuentas.

Todos expresaron que el uso de esta aplicación simplifica el proceso de verificación y monitoreo de los pagos, con la contracara de que muchas beneficiarias reportan problemas con la aplicación. Algunos de los más destacados son:

- *Barreras en el uso de la tecnología:* Muchos de los inconvenientes que se presentan tienen que ver con la falta de experiencia manejando dispositivos móviles/tecnológicos. Lo anterior deriva en problemas para manejar o instalar correctamente la aplicación. A esto se le suman factores como:

    - Nerviosismo e intimidación cuando las beneficiarias tienen una llamada con asesores de Daviplata;
    - Preferencia a recibir atención en persona, puesto que les incomodan las llamadas con contestador automático (piensan que están hablando con un robot);
    - Entre las beneficiarias se comenta que el giro es más fácil que Daviplata;
    - Miedo y nerviosismo ante los cajeros electrónicos debido a la falta de conocimiento sobre su funcionamiento.

    Según los entrevistados, la inexperiencia en el uso de dispositivos se acentúa en la población mayor; las beneficiarias jóvenes, o con familiares jóvenes, tienen menos problemas a la hora de usar Daviplata. En ese orden de ideas, una sugerencia frecuente fue brindar algún tipo de capacitación tecnológica sobre el uso de Daviplata a las beneficiarias, y trabajar en fortalecer la conectividad rural a señal celular e internet.
- *Problemas de conectividad:* Debido a que Daviplata funciona con la señal de celular, las personas que viven en sectores rurales, donde la señal es predominantemente defectuosa, tienen más inconvenientes.
- *Ausencia de un servicio al cliente ágil* para que las beneficiarias solucionen sus inquietudes (ver sección 3.2.2 para más detalles sobre este punto).

- *Pagos acumulados que se borran:* Un enlace municipal comenta que se han presentado casos en que los montos acumulados de pagos anteriores se borran cuando las beneficiarias cambian de número celular. A pesar de que ya se reportó el problema con Daviplata, en el momento de la entrevista, no habían recibido respuesta.

3.1.4. Percepciones sobre modalidad de pago - Giro

De modo similar, los enlaces manifestaron sus opiniones positivas y sus reparos frente a la modalidad de giro para la entrega de la compensación del IVA.

Por una parte, expresaron la facilidad que representa el giro:

- *Menos pasos:* Mientras que para sacar el dinero por Daviplata el beneficiario debe seguir múltiples pasos que pueden generar confusión, la modalidad por giro solo requiere que el beneficiario se acerque a un punto Efecty en los plazos establecidos con su cédula y que se le reconozca su huella dactilar. En palabras de una persona entrevistada, el proceso es "menos engorroso".
- *Familiaridad con el proceso:* Los enlaces afirman que la mayoría de las beneficiarias están familiarizadas con el proceso de retiro vía giro, dado que es el mecanismo más común mediante el cual se han hecho las transferencias monetarias en el país en los últimos años. Los enlaces añaden a estos factores la resistencia o dificultad respecto al uso de dispositivos tecnológicos por parte de las beneficiarias, y postulan de este modo la modalidad de giro como un mecanismo sencillo para el beneficiario.

Por otro lado, los enlaces manifiestan tres problemas principales con esta modalidad de pago:

- *Reconocimiento de la huella dactilar:* Los enlaces comentaron que en ocasiones se presentan problemas con el reconocimiento de la huella dactilar, y que esto es solucionado directamente por Daviplata.
- *Plazo restringido para retirar el pago*: y por extensión, suspensión del beneficiario que deje acumular un número determinado de pagos sin retirar.
- *Aglomeraciones para cobrar las transferencias*: Especialmente durante los primeros días de la ventana de pago, se forman aglomeraciones en los puntos de pago. Un enlace municipal comenta que una persona se puede demorar hasta dos horas haciendo fila en Efecty.

3.1.5. Percepciones sobre canales de comunicación

La percepción de los enlaces municipales sobre los canales de comunicación se puede dividir en tres ramas: primero, los canales entre beneficiarias y enlaces; segundo, entre los enlaces y Daviplata; y tercero, entre Daviplata y las beneficiarias.

- *Canales entre beneficiarias y enlaces:* Los enlaces municipales se comunican con las beneficiarias de la compensación de lVA directamente (en general, a través de llamadas telefónicas) o indirectamente (a través de las madres líderes de Familias en Acción). Las llamadas telefónicas con beneficiarias solo se inician para establecer contacto con beneficiarias de la modalidad por giro que no han reclamado su pago (generalmente esto sucede porque están en lugares remotos). En semanas recientes, los enlaces han abierto la atención al público presencial. Ahora, la comunicación indirecta se establece a través de las madres líderes de Familias en Acción, cuyo rol es especialmente importante para informar sobre cualquier novedad de los pagos a personas en el sector rural[5]. A pesar de esto, dos enlaces comentaron que hay descontento entre las madres líderes que no fueron beneficiarias de la compensación del IVA.
- *Canales entre Daviplata y enlaces:* Respecto a la comunicación con Daviplata, los enlaces expresan opiniones mixtas: por un lado, destacan que Davivienda habilitó un canal de comunicación directo con los enlaces que ha permitido solucionar ágilmente las solicitudes de numerosas beneficiarias. Esto fue una mejora enorme respecto de la situación en el primer pago, cuando no tenían comunicación directa con Daviplata. Sin embargo, un enlace mencionó que, a pesar de haber habilitado este canal, Daviplata es ineficiente para responder por casos de claves olvidadas y cambios de número de celular.
- *Canales entre Daviplata y beneficiarias:* El desconocimiento de la tecnología, sobre todo por parte de beneficiarias del sector rural, genera incomodidad y nerviosismo frente a la atención telefónica con Daviplata, lo cual dificulta la solución de problemas de modo autónomo, hace que problemas sencillos deban ser solucionados de modo asistido por las madres líderes y los enlaces, y satura más la labor de estos últimos.

A partir de estos hallazgos con los enlaces municipales, se pueden contrastar las experiencias de las beneficiarias de la compensación del IVA.

3.2. Entrevistas con beneficiarias de la compensación del IVA

3.2.1. Conocimiento del programa

El primer contacto que tuvieron las personas entrevistadas con la compensación del IVA fue a través de televisión, radio, portales de noticias y, sobre todo, a través de familiares y conocidos. Algunos medios a través de los cuales las personas obtuvieron conocimiento de que habían sido seleccionadas fueron: (i) mensajes de texto, (ii) verificación a través de la página web; (iii) listados publicados por la alcaldía; (iv) a través de las madres líderes de Familias en Acción y (v) puntos de atención de Efecty. Las beneficiarias de mayor edad y sin ningún nivel educativo completado recibieron asistencia durante el proceso de verificación. En general, las personas reportaron sentir

[5] Un enlace describió cómo funciona la dinámica de comunicación en el área rural: a través de un grupo de Whatsapp le comunica a las madres líderes todas las novedades de los pagos de la compensación del IVA y Familias en Acción. Una vez a la semana, las madres líderes van a un lugar (una "loma") donde encuentran señal de celular y pueden revisar los mensajes que les han enviado. De ahí, ella le comunica la información a las beneficiarias.

alegría al momento de saber que recibirían la compensación del IVA (aunque algunas manifestaron indiferencia, pues consideran que el monto de la transferencia es muy bajo). Otro sentimiento recurrente fue el agradecimiento, que se relaciona directamente con la concepción de la compensación del IVA como una "ayuda" para familias vulnerables. De aquí que las personas entrevistadas postulen algún criterio de vulnerabilidad como el motivo para recibir la compensación (estrato, puntaje en Sisbén, desempleo), aunque para otras, era una cuestión de suerte. Las diferencias entre zonas rurales y urbanas se manifestaron particularmente en el tema de conocimiento del programa, pues solo beneficiarias en la zona urbana reportaron saber con certeza que la compensación del IVA es dinero que el gobierno les devuelve por realizar compras.

4.2.1.1 Primer acercamiento al programa

El 30 de marzo del 2020, el Presidente Iván Duque anunció en el especial televisivo *Prevención y Acción* que la compensación del IVA empezaría el día siguiente[6]. El primer acercamiento que tuvieron la mayoría de las beneficiarias con la compensación del IVA se enmarca, pues, en el contexto de la emergencia sanitaria del Covid-19. Las beneficiarias entrevistadas suelen asociar la compensación del IVA con la cuarentena, tanto en términos temporales como causales[7]. En contraste, dos entrevistadas comentaron haber escuchado sobre la compensación del IVA un par de años atrás[8], siendo esta una visión minoritaria. Con estos casos en mente, a continuación, se describen algunas de las maneras en que las personas se enteraron de la existencia del programa y de que habían sido beneficiarias del mismo.

El primer acercamiento de algunas beneficiarias con la compensación del IVA fue a través de medios de comunicación oficiales. Los más destacados fueron, en la zona urbana, la emisión presidencial del 30 de marzo en televisión y los portales de noticias; y en la zona rural, los programas de radio, especialmente radios municipales y la emisora del Ejército. Por ejemplo, una persona comenta que se enteró de la compensación del IVA a finales de marzo: *"Yo como me veo todos los días el programa que daba el presidente, ahí fue que escuché que iban a darle eso a los más necesitados*" (Turbo, zona urbana).

Sin embargo, varias beneficiarias[9] no se enteraron de la existencia de la transferencia sino hasta el momento en que supieron que habían sido seleccionadas para recibirla. Esto se debe a que no pasó mucho tiempo entre el anuncio oficial de la implementación de la compensación del IVA y el desembolso del primer pago. En este sentido, las entrevistas corroboran que los mensajes de texto fueron un medio efectivo para la difusión de las seleccionadas, tanto para zonas rurales

[6] Esta transmisión se puede consultar en el siguiente link.
[7] Por ejemplo, una beneficiaria pregunta: "*Quisiera saber si ahorita que ya volvió todo a la normalidad eso va a seguir, o ya solamente fue mientras estaba la cuarentena"* (Rosas, zona rural).
[8] Una de ellas comenta: *"Pues la verdad yo lo escuché [...] hace como 2 años más o menos, o año y medio, que iban a empezar, pues, había supuestamente la posibilidad, pero no se sabía que era cierto o no"* (Granada, zona rural). La otra explica que: *"Hacía varios años ya habían hablado de ese programa, pero por lo de la pandemia creo que lo adelantaron, algo así. Y decían que eran tres pagos"* (Bogotá, zona urbana).
[9] Trece de las treinta y dos personas entrevistadas.

como urbanas, a lo que se suma la publicación de listados en las alcaldías y las notificaciones por parte de las madres líderes de Familias en Acción. Por ejemplo, una beneficiaria comenta que:

> [Se enteró de la compensación del IVA porque] *"[...] Me llegó un mensaje de texto diciéndome que fui favorecida por la devolución del IVA, que lo podía ir a reclamar en el Efecty más cercano. Ahí fue que yo supe que yo era beneficiada por eso"* (Malambo, zona urbana).

A medida que las personas se enteraron de la existencia del programa, el "voz a voz" entre las redes de vecinas y familiares alentó a que las personas tomaran ciertos pasos para verificar si ellas o sus familiares también habían sido seleccionadas. Algunas se acercaron a preguntar directamente en Efecty[10], llamaron al canal del programa y las más jóvenes ingresaron a la página web[11] de la compensación del IVA. Tres beneficiarias –una de ellas no sabe leer, y dos de ellas son adultos mayores–, recibieron la noticia porque sus hijos les leyeron el mensaje de texto con la noticia o porque llamaron a contarles. En el segundo caso, la persona relata:

> *"Pues un hijo me llamó y me dijo "mamá, tuvo la suerte" y le dije yo "¿de qué, hijo?, ¿me gané la lotería?"* [risas] *y me dijo "no, en ese programa que saca el gobierno del IVA, ahí sale usted", le dije "¿cómo así?" me dijo "sí, son $75,000 pesitos cada dos meses" dije yo "bendición de Dios, que cuánto no me sirve". Uno bien necesitado. Entonces yo fui a Efecty, pregunté y dijeron que sí"* (Valparaíso, zona urbana).

Finalmente, están quienes se enteraron por casualidad, bien fuera a través de vecinas o a través de Efecty[12]. Por ejemplo, una persona comenta:

> *"Me enteré* [del programa] *fue por una vecina [risas], porque yo ni me había dado cuenta, me enteré por una vecina porque ella fue la que me dijo. Ella estaba, por medio de su celular empezó a verificar a algunas vecinas, entonces yo le pedí el favor a ella también que me verificara a mí para ver si de pronto yo había salido ahí"* (Turbo, zona urbana)

Algunas beneficiarias sintieron felicidad y alegría cuando se enteraron de que recibirían la compensación del IVA. Expresiones como "es una ayuda muy grande" o "me cayeron como anillo al dedo" suelen acompañar la descripción del momento en que supieron que iban a recibir la transferencia. Una beneficiaria en la zona rural de Valparaíso relata que:

> *"Pues para mí fue una sorpresa muy grande. Yo estaba trabajando por ahí en una finca, como a hora y media, con mi niño chiquitico, y estaba yo sentada con el celular. Cuando sentí que sonó y miré la pantalla y decía que "fue beneficiaria de la devolución del IVA, puedes retirar tu incentivo, los $75.000". Y yo: "Ay Dios mío, más platica". ¡Yo contenta! [...] Eso fue una felicidad, porque para mí igual todo es duro y me toca rebuscármela desde niña, para sacar a mis niños adelante. Sí señora, gracias al Estado"* (Valparaíso, zona rural).

---

[10] "La gente empieza a decir: *"que ya creé mi cuenta en Daviplata"; "que ya retiré", entonces uno va y se acerca a los puntos Efecty y pregunta. Y por ahí le dicen: "sí, usted ya tiene lo del IVA acá"*" (Puerto Rico, zona rural).

[11] Por ejemplo, una persona en la zona rural de Rosas cuenta que ingresó a la página web porque: *"Eso se regó la voz. Siempre hay gente más enterada que uno, sobre todo familiares, que me indicaron qué tocaba hacer para consultar".*

[12] La persona en la zona rural de Fortul comenta que " *Una vez me iban a enviar un dinero, entonces cuando fui a retirar me dijeron que tenía dos giros".*

Otras beneficiarias hablaron de sentirse "bendecidas" por haber sido seleccionadas En un caso, una mujer en la zona urbana de Turbo explica que su selección había sido motivada por su fe en Dios: "*Solo sé que si yo estoy en ese proyecto del IVA, amiga, no fue por casualidad, fue porque Dios mismo me escogió entre mucha gente, porque hay muchas personas que no están* [beneficiada]". Esta persona también dice que no solo agradece a dios, sino también al presidente. Este sentimiento de gratitud hacia el gobierno fue una constante, tanto en zonas urbanas como rurales y en todos los grupos etarios. De hecho, una de las respuestas más comunes a la pregunta "si usted pudiera hablar con el director de la compensación del IVA, ¿qué le diría?" fue el agradecimiento (por ejemplo, una mujer en la zona urbana de Turbo dice: "igual darle gracias por haber sido elegida por la devolución del IVA"), seguido de la sugerencia de no darle fin al programa.

Sin embargo, algunas beneficiarias no manifestaron sentimientos debido a que, a pesar de ser una ayuda, consideran que el dinero no es suficiente[13]. Una mujer comenta:

> *"Pues por un lado bien, pero, por otro lado, pues normal porque, no es por ser mal agradecido, sino que muchas veces no suple lo necesario. Y que, por ejemplo, es cada dos meses, pero a uno no le va a durar dos meses los $75.000. Entonces pues estoy como, bueno, «algo es algo, peor es nada»"* (Fortul, zona rural).

El hecho que esta persona haya mencionado que no quiere ser "malagradecida" sugiere que incluso quienes critican el monto de la transferencia sienten agradecimiento hacia el gobierno. En parte, esto se debe al conocimiento que tienen las beneficiarias sobre el programa. Este punto se desarrolla con más detalle en el siguiente apartado.

4.2.1.2 Conocimiento y percepción sobre el programa

Para empezar, *todas* las beneficiarias sabían que este programa venía del gobierno, y que les permitía recibir $75.000, aproximadamente cada dos meses. Además, las personas entrevistadas saben que no hay ningún cobro por reclamar el dinero y saben qué modalidad de pago utilizan para Familias en Acción y para la compensación del IVA. Una mujer de 68 años en la zona rural de Rosas que recibe la transferencia a través de Daviplata expresa en pocas palabras las características principales del programa y cómo funciona esta modalidad de pago: "*Muchas personas reciben esa ayudita gracias a Dios. Y es cada dos meses. 75 cada dos meses. Pero cuando uno recibe, son 70, porque los $5.000 no los bota, sino que los bota cuando ya reclama los otros 75, ya están los $80.000*". En la próxima sección ("Mecanismos de ejecución") se explica en mayor detalle este tema.

No obstante, las beneficiarias manifestaron tener un conocimiento superficial sobre el objetivo detrás de la entrega de este subsidio. En algunos casos, las beneficiarias no expresaron mucho interés por conocer cuál era el objetivo del programa. Como lo decía una persona en la zona rural de Fortul: "*Pues como tal, no sé en qué consiste, pero soy beneficiaria. Entonces yo lo único que hago es ir, retirar y ya*" (Fortul, zona rural). En esta misma línea, una beneficiaria habitante de

[13] Otra beneficiaria manifestó algo similar: *"No, pues normal [Risas]. Porque ya de todas maneras era una ayuda más. No mucho, pero le sirve a uno mucho en esos tiempos tan difíciles que hemos pasado"* (Granada, zona urbana).

Rosas decía que no había buscado más información sobre la compensación del IVA porque le "bastaba" con lo que decía el presidente en televisión, y que confiaba en Iván Duque "*[p]or las palabras que él dice, que las ayuditas para todo el mundo, para los que han salido favorecidos*" (Rosas, zona rural). Sin embargo, hubo otras personas que, al finalizar la entrevista, preguntaban de qué se trataba exactamente el programa de la compensación del IVA, o temas relacionados específicamente con su funcionamiento. Por ejemplo, una beneficiaria del área rural de Rosas preguntó: "*¿De qué* [se tratan] *los impuestos y todo eso?*".

A pesar de que varias beneficiarias no tenían mucha información sobre el objetivo del programa, otras sí tenían maneras de definirlo. Las respuestas de quienes manifestaron tener más información sobre el programa se pueden dividir en dos grupos: (i) aquellas personas que lo explican a partir del IVA y (ii) las beneficiarias que lo conciben como una "ayuda" del gobierno. En el primer caso, tres personas, todas en zonas urbanas, expresaron que la compensación del IVA era el retorno de un monto que les cobraban cuando hacían compras. Por ejemplo, una persona en la zona urbana de Turbo explica que:

> "*La devolución del IVA, yo entiendo que es que cuando nosotros compramos, vamos al supermercado a comprar, en el supermercado siempre cuando uno tiene que pagar va el IVA. Entonces lo que yo entiendo es que el IVA es algo, nos están devolviendo algo que nosotros ya hemos cancelado por medio de lo que nosotros compramos. O sea, eso es lo que yo entiendo*" (Turbo, zona urbana).

Otras beneficiarias comentan que el IVA está relacionado con las transferencias monetarias en sus compras diarias, pero no tienen claridad sobre cómo se articulan sus pagos en el supermercado con el pago que reciben del gobierno[14]:

> "*El IVA, pues a uno siempre le dicen: "ya llegó el pago", pero uno no entiende. Y de pronto hay veces que uno va a un supermercado y compra, eso sí, no sé cómo le sacan lo del IVA. Solamente supimos que salimos favorecidos de eso, nunca le explican a uno por qué motivo llegó, ni nada*" (Rosas, zona rural).

En el segundo grupo se encuentran las personas, principalmente en zonas rurales, que entienden la compensación del IVA como una "ayuda" o "colaboración" del gobierno para las "familias más vulnerables". Esta categoría es el mismo nombre que algunas entidades del gobierno utilizan para referirse a la población beneficiaria de este programa (Conpes 3986, 2020). Algunas de las entrevistadas relacionan esta categoría con características como: tener pocos recursos, estar en estrato uno[15], tener un puntaje bajo en el Sisbén[16] o ser beneficiario de otros subsidios, como el de "Familias en Acción". Otras personas mencionaron que habían sido beneficiarias porque se encontraban desempleadas[17] o porque eran desplazadas[18]. Esto muestra las múltiples

[14] Otra beneficiara dice: *"Que es compensación del IVA de lo que uno compra, no sé, por allá. Cada vez que uno compra cosas, que ya no le cobran a uno, que ya le descuentan a uno el IVA, yo no sé [Risas]. No sé mucho, la verdad*" (Fortul, zona rural)

[15] "*Porque estoy en estrato uno y obvio que en el estrato uno le colaboran a uno"* (Rosas, zona rural).

[16] *"Pues hasta donde yo sé me dijeron que por el nivel de la ficha Sisbén. La verdad no sé muy bien"* (Valparaíso, zona urbana).

[17] "*Pues yo no sé. Me imagino que es porque soy de pocos recursos y no tengo trabajo. Yo me imagino que será por eso"* (Bogotá, zona urbana).

[18] "*Pues dicen que porque uno está en una base de datos de allá, una base de datos que uno es de bajos recursos y eso. Y que lo escogen a uno por allá en la lista que aparece ahí de bajos recursos. O de pronto como yo soy desplazada.*" (Fortul, zona rural)

definiciones que puede abarcar la caracterización de familia u hogar "vulnerable". Una beneficiaria, por ejemplo, explica que recibe la compensación del IVA porque: "*[por] una parte, somos una familia vulnerable; somos estrato uno. Otra parte porque pertenezco a Familias en Acción y el presidente dijo que algunas familias de Familias en Acción iban a salir seleccionadas*" (Rosas, zona rural).

La falta de unidad entre las narrativas de las beneficiarias frente a cuál es exactamente el criterio de selección para que el Estado incluya o no hogares "vulnerables" en la compensación del IVA, se relaciona también con que algunas entrevistadas piensen que esta selección fue "por sorteo". Como lo comentó una entrevistada de Turbo: "*Pues yo averigüé eso y me dijeron que era un sorteo, y había salido yo ahí favorecida, pero que eso a todos no les llegó*" (Turbo, zona urbana).

En suma, el conocimiento de las beneficiarias sobre el programa tiene una estrecha conexión con la manera en que ellas definen el impuesto del IVA, en que construyen narrativas para referirse a entidades o funcionarios del Estado, y en que definen la categoría de "vulnerabilidad" en la que esta política las enmarca[19]. En la próxima sección analizamos con mayor detalle cómo funcionaron los mecanismos de ejecución del programa.

3.2.2. Mecanismos de ejecución

La compensación del IVA se realizó a través de dos modalidades de pago: Daviplata y giro. Los principales puntos de satisfacción específicamente en el uso de Daviplata se pueden resumir en: la facilidad para descargar y usar la aplicación, la flexibilidad en los puntos de pago y la recepción generalmente positiva del cambio de operador financiero (anteriormente Banco Agrario). Tanto en la modalidad de giro como en la transferencia digital no hubo cobro de comisión y la notificación de los pagos fue exitosa. Sin embargo, algunos puntos débiles en la implementación de las transferencias digitales son: primero, el desinterés, la falta de conocimiento y la desinformación sobre Daviplata; y segundo, la ineficiencia de algunos canales de atención al cliente. Tanto los indicadores de éxito como los puntos débiles explican cuáles son algunos beneficios y consecuencias no deseadas en el uso de esta billetera digital. Finalmente, todo lo anterior se ata con las circunstancias que llevaron a algunas personas a cambiar la modalidad de pago de giro a Davivienda y las razones por las cuales otras son reticentes a la adopción de esta aplicación.

4.2.2.1 Puntos de satisfacción

El mecanismo de ejecución de la compensación del IVA fue exitoso en la medida en que la gran mayoría de las beneficiarias entrevistadas encontró algún camino, por transferencia digital o en

[19] La compensación del IVA funciona como un punto de contacto o una interfaz entre el gobierno y la ciudadanía (Puerta-Silva, 2011). Esta interfaz crea una relación en la que las beneficiarias construyen visiones sobre los funcionarios estatales y llenan de contenido las narrativas utilizadas por miembros del gobierno.

giro, para reclamar el pago. En esta sección, se detallarán los principales puntos de satisfacción para cada una de las modalidades de pago (se empezará con las transferencias digitales para después resaltar las experiencias positivas que comparten ambas modalidades).

Primero, las beneficiarias que reciben la compensación por transferencia digital resaltaron la facilidad de abrir una cuenta en Daviplata. La percepción general es que abrir la cuenta es un proceso sencillo (que tomó aproximadamente diez minutos) que solo requería tener la cédula a la mano: "*[S]olo es registrarse y poner los datos y activar también con el código de la parte de atrás de la cédula.*" (Bogotá, zona urbana). Sin embargo, solo cuatro beneficiarias, todas menores de 45 años, descargaron solas la aplicación. El resto de las personas[20], sin importar la edad, contaron haber solicitado ayuda durante este proceso (algunas en puntos oficiales como bancos Davivienda[21], Efecty[22], "Vive tu SIM"[23] o con funcionarios de Familias en Acción, pero, sobre todo, con familiares y vecinas). Aunque no hubo patrones que distinguieran las áreas urbanas y rurales en cuanto a la manera de descargar la aplicación, la calidad del celular afectó el proceso. Por ejemplo, una persona en la zona rural de Rosas cuenta que a pesar de tener un celular inteligente y de contar con una conexión a internet[24], se demoró una hora creando su cuenta por la lentitud de su celular. La manera en que este tipo de problemas afecta el uso de Daviplata será desarrollado con mayor detalle en el próximo apartado ("Puntos débiles").

Un segundo punto de satisfacción en las transferencias digitales es que Daviplata fue calificada como una aplicación fácil de usar, por lo menos para funciones básicas como retirar el dinero. El lenguaje sencillo de la aplicación es fundamental para que segmentos de la población sin previo conocimiento de productos financieros puedan navegar fácilmente por las opciones. Durante las entrevistas, tanto las beneficiarias en zonas rurales como urbanas concuerdan en que Daviplata es fácil de usar (una persona en Bogotá opina: "*a mí me parece que es muy clara en el manejo, es muy sencillo*") y pueden describir muy bien el proceso de sacar el dinero. Una beneficiaria de 36 años en la zona rural de Puerto Rico lo explica de la siguiente manera: *"uno marca el número de la cédula y ahí le botan un código y uno pone la contraseña. Con ese código uno va y retira la plata a un Efecty".* Otra persona de 33 años en la zona urbana de Malambo que retira el dinero en cajeros comenta que: *"voy al cajero Davivienda y me meto a las opciones y ingreso para poder sacar plata sin tarjeta, con el código nada más que me da Daviplata".* Incluso las beneficiarias que no saben leer o escribir conocen en detalle el proceso de sacar el dinero de la billetera digital, a pesar de que sus familiares son quienes realizan esta operación.

[20] Es decir, 20 personas.
[21] Una beneficiaria comenta: "*Sí, yo llegué sola [a Davivienda], y cuando llegué, dije: "Puede atenderme que quiero abrir una cuenta de Daviplata". La cédula, y ya no sé qué más fue que me pidió.*" (Turbo, zona rural)
[22] Esta persona cuenta que verifica su saldo con los funcionarios de Efecty, a quien se refiere como "los expertos." (Valparaíso, zona urbana)
[23] Esta persona cuenta: *"Me dijeron: "Métete en Vive tu SIM, ahí eliges el banco y ahí sale Daviplata". Y ahí [...] le preguntan todos los datos, número de cédula y el monto que tengo, el incentivo.*" (Malambo, zona rural)
[24] La beneficiaria estaba en un café-internet.

Asimismo, un tema común para zonas rurales y urbanas fue la posibilidad de explorar y utilizar la aplicación de manera autónoma. Este proceso de "cacharrear" con la aplicación implicaba una curva de aprendizaje. Como lo indicó una beneficiaria de 27 años en Bogotá:

> *"Daviplata es muy fácil de manejar porque pues le consignan a uno el dinero, ellos dan ahí la opción de, bien sea sacar plata, o de pasar plata. Entonces apenas empecé a recibir el incentivo, uno empieza a explorar la aplicación, y ahí uno le va cogiendo el tema cómo es que se maneja*" (Bogotá, zona urbana).

Un tercer punto de satisfacción en las transacciones digitales es que las beneficiarias prefieren Daviplata sobre la modalidad al giro. Entre las razones que dan para lo anterior está que pueden acceder a múltiples puntos de pago -aunque, como se explicará más adelante, no todas conocen este beneficio-. Una entrevistada que cambió a Daviplata desde el segundo pago de la compensación del IVA explicó que: "*La ventaja es que hay diferentes cajeros y sucursales donde uno puede reclamar la plata. Del otro modo tocaba hacer muchas colas. Daviplata es más fácil para reclamar el dinero*" (Bogotá, zona rural). Otra persona que también cambió de modalidad de pago resalta el hecho de tener mayor flexibilidad de tiempo para reclamar su dinero*: "pues me parece mejor Daviplata por lo mismo, por lo que te digo, el giro por ejemplo hay un límite de que usted dice sólo tal día lo puede ir a reclamar, en cambio Daviplata no* (Granada, zona rural). Finalmente, la rapidez en la atención para beneficiarias con hijos pequeños también fue resaltada como una ventaja:

> "*Que por giro a uno le toca en Consuerte o en banco, entonces a uno le toca hacer cola y como le digo: uno va rápido; con los bebés...tengo una niña de cuatro años y está pequeñita. Entonces en el banco no la dejan entrar y en Consuerte pues le toca hacer fila. En cambio con Efecty* (Daviplata) *es más rápido*" (Puerto Rico, zona rural).

El cuarto punto de satisfacción es la preferencia que expresaron varias beneficiarias por Daviplata sobre Banco Agrario. En el contexto de la pandemia, las transferencias de Familias en Acción y la compensación del IVA se realizaron a través de Daviplata. En general, la respuesta de las beneficiarias al cambio fue positiva, pues las beneficiarias de la zona rural tienen acceso a puntos de cobro más cercanos. Además, el retiro a través del cajero muchas veces presentaba inconvenientes[25] o el proceso de cobro era demorado[26]. Sin embargo, también hay que contrastar estos casos de inconformidad hacia la tarjeta del Banco Agrario con las opiniones de algunas entrevistadas preferían este operador financiero. Dos beneficiarias expresaron que ya estaban acostumbradas a las tarjetas del Banco Agrario, y por ello sentían que era un medio de pago más

[25] "*Yo cuando cambiaron la tarjeta me parecía [bien] [...], porque a veces el cajero no le lee la tarjeta a uno y eso era un problema para cobrar*" (Turbo, zona urbana)

[26] Por ejemplo, una persona comenta: "*Mejor [Daviplata] porque el banco tiene mucha gente y es mucha la cola. Uno se va a hacer cola y dura casi hasta 1 o 2 horas haciendo cola porque toda la gente sale a cobrar, más la ñapa de la gente que va a hacer vueltas en el banco.*" (Fortul, zona urbana). Otra da un argumento similar por su preferencia hacia Daviplata: "*Sí claro, siento que es más fácil porque por ejemplo cuando a mí me llega lo de familias en acción por ventanilla sí o sí me toca hacer fila, entonces por ejemplo a veces que estoy acá en la casa no tengo con quién dejar los niños es muy difícil uno irse a parar casi medio día, dos o tres horas allá.*" (Granada, zona rural)

sencillo[27]. Estos casos no deben ser subestimados, pues corroboran que el cambio de operador financiero durante la pandemia generó cierto malestar y costos de ajuste para los hogares.

En lo que sigue, se mostrarán los indicadores de éxito que tuvieron ambos tipos de transferencias, tanto en efectivo como en digital. Para empezar, en ninguno de estos casos hubo algún cobro de comisión. Con la excepción de una persona (cuya situación se explicará en el próximo apartado), todas las entrevistadas dijeron que siempre recibieron la transferencia de $75.000 completos en cada pago.

Un segundo indicador de éxito en ambos tipos de transferencia es que, generalmente, la notificación de los pagos fue efectiva. Para esto, había varios medios de comunicación. El más común eran los mensajes de texto que llegan al celular diciendo que el pago ya está listo para ser retirado o que ya fue transferido a Daviplata[28]. En casos en que la notificación del pago no llegara a través de un SMS, las beneficiarias que reciben a través de Daviplata consultan constantemente su saldo. Otro medio de notificación efectivo son los canales públicos, como las páginas de Familias en Acción en Facebook[29], los anuncios por las emisoras[30], o las reuniones de las madres líderes de Familias en Acción[31]. Finalmente, también hay mecanismos informales, como las largas filas en Efecty, que las beneficiarias utilizan para enterarse de los pagos.

Por último, las beneficiarias que reclaman la compensación del IVA por giro no tuvieron inconvenientes a la hora de reclamar el pago. Los problemas con el reconocimiento de la huella dactilar que reportaron algunos enlaces municipales no surgieron durante las entrevistas con beneficiarias.

A pesar de que se encontraron varios puntos de satisfacción, también hubo varias quejas y problemas que obstaculizaron la recepción de la transferencia. A continuación, se detallarán los puntos débiles de los mecanismos de ejecución de la compensación del IVA.

4.2.2.2 Puntos débiles

Los puntos débiles en la implementación del dinero móvil tienen relación con la desinformación frente al uso de plataformas digitales para recibir transferencias y con algunas fallas en los servicios de atención al cliente.

Primero, un punto débil es la falta de conocimiento, desinterés y desinformación sobre Daviplata. Una parte importante de las beneficiarias desconoce, tiene información incorrecta o desconfía de las opciones de uso de la aplicación. Esto se debe a dos factores interconectados: (i) los familiares

[27] Otra persona manifestó haberse sentido "decepcionada" cuando Familias en Acción pasó de hacer giros en efectivo a hacer transferencias por Daviplata porque "*ya estaba amañada con la tarjeta*" (Turbo, zona urbana).
[28] Como lo cuenta una entrevistada de Bogotá: "*Me llega un mensaje de texto diciéndome: 'ya tiene su dinero en Daviplata"*".
[29] Una persona comenta: "Porque estoy en Facebook en FeA, y FeA hace publicaciones, o también a veces le llega a uno el mensaje de Daviplata" (Bogotá, zona urbana).
[30] Por ejemplo: "[...] *[Y]o en la emisora del departamento [...] escuché que estaban pagando en el departamento lo de la devolución del IVA*." (Valparaíso, zona rural)
[31] *"Acá la madre líder se encarga de eso. Cada que está el pago listo, ahí ella hace reunión y nos informa a todas*" (Rosas, zona rural).

y/o vecinas son una fuente importante de información sobre Daviplata. Aunque esto puede fortalecer los procesos de asistencia mutua entre las personas de una comunidad con efectos positivos (como lo demostró el proceso de descarga de la aplicación), también puede propiciar el esparcimiento de rumores y/o desinformación. Incluso sucede que en algunos canales oficiales también han brindado información incorrecta. Algunas de las instancias de desinformación y desinterés son:

- *Daviplata solo funciona con cajeros Davivienda*: Una beneficiaria en Malambo comenta que debe viajar hasta Barranquilla (se demora una hora ida y vuelta) para sacar el dinero de Daviplata. A pesar de vivir cerca de un Efecty, comenta que allí le informaron que solo podía hacer esto en cajeros Davivienda. Una beneficiaria que vive en un corregimiento de Turbo tiene un caso similar: se demoraba más de una hora en bus hasta Apartadó para acceder a un Banco Davivienda. En ocasiones, debido a las largas filas, la persona no alcanzaba a reclamar el dinero[32].
- *Daviplata solo funciona con datos de celular*: A pesar de que la aplicación no necesita plan de datos ni internet para funcionar, algunas personas realizan recargas a su celular para hacer uso de Daviplata: "*Lo único que no me gusta* [de Daviplata] *es que tenemos que hacer recarga cuando queremos consultar el saldo y meternos en la aplicación. Usted sabe que eso es plata menos para nuestro bolsillo*" (Rosas, zona rural). Otra persona menciona que el código para retirar el dinero solo se puede solicitar con internet: *"Eso tiene que llegar por internet y eso acá no hay*" (Rosas, zona rural).
- *El código solo se puede sacar una vez:* Una persona comenta que si el código para retirar el dinero se vence, no es posible generar un segundo código: *"De ahí ya le toca a uno ir directamente a Davivienda a que le den otro código. Pues eso es lo que yo he escuchado"* (Granada, zona urbana).
- *Desconocimiento y desinterés en usar otras opciones en Daviplata:* Otras beneficiarias comentan que tienen un entendimiento muy básico de Daviplata y solo saben retirar el dinero (este punto se explora con mayor detalle en la próxima sección). Una persona expresa: *"Pues la verdad es que yo no soy consciente de lo mucho que puedo hacer con la aplicación. Lo único que sé es que ahí me llega lo del IVA y que ahí puedo retirar o recargar el celular. Más de eso no sé más"* (Rosas, zona rural).
- *El dinero de Daviplata se pierde si se deja en la aplicación mucho tiempo*: A raíz de algunas quejas de dinero de la compensación del IVA que se "pierde" en Daviplata, una beneficiaria comenta que desde el Departamento de Prosperidad Social le informaron que lo mejor era retirar inmediatamente el efectivo. Dice que: *"Pues debido a esos casos que se han reportado tanto, pues Prosperidad nos ha indicado eso: que para evitar las pérdidas apenas nos consignan, lo mejor es eso, porque pues estas plataformas digamos que no son 100% seguras*" (Bogotá, zona urbana).

[32] Sobre este caso, es importante aclarar que la beneficiaria no sabe leer, por lo que siempre iba a Davivienda acompañada de una hija que vive cerca de ella y que le ayuda a reclamar sus subsidios.

Ahora, un segundo factor influye en la falta de conocimiento e interés por Daviplata: (ii) la brecha digital (la diferencia socioeconómica entre personas y comunidades con y sin acceso a las TIC y la diferencia entre grupos según su capacidad para utilizar las TIC) (MinTIC, 2020). De las 32 personas entrevistadas, 10 tienen un celular que se comparte con otros miembros del hogar (3 de ellas comparten con su esposo), 11 tienen un celular básico con funciones limitadas, 27 tienen un celular prepago, 12 personas experimentan problemas con su celular (principalmente fallas con la batería) y solo 8 reportaron no tener interrupciones frecuentes de conectividad (6 de las cuales habitan en zona urbana). Una persona en la zona rural de Fortul comenta: *"malísima la señal aquí. Hay ratos que no hay señal de nada, parece que estuviéramos viviendo por allá, más lejos que quién sabe qué"* (Fortul, zona rural).

Además de esto, algunas beneficiarias manifestaron que utilizan su celular para funciones básicas (como recibir y realizar llamadas, y usar mensajería instantánea, como Whatsapp) a pesar de tener un celular inteligente. La razón que brindan para lo anterior es no tener el conocimiento suficiente para sacar provecho de todas las funciones. Una beneficiaria comenta:

> *"La verdad, yo no estudié. Y esta vaina tiene mucha tecnología, mucha vaina, entonces uno briega para manipularlo. Si acaso uno contesta [...] Todas las aplicaciones están ahí quietas porque pues uno sin saber cómo funciona esta vaina. Solamente WhatsApp y Facebook, son los que más se usan"* (Valparaíso, zona rural).

Quizá a raíz de este desconocimiento, se generan sentimientos de desconfianza hacia Daviplata, particularmente alrededor del miedo a perder el dinero. Una beneficiaria comenta que no envía dinero a otras cuentas de Daviplata porque "[...] *la verdad sí me dan nervios, me dan nervios que de pronto no funcione y la embarre y se pierda el dinero*" (Bogotá, zona urbana). Otra persona manifiesta un sentimiento similar: no realiza recargas al celular desde la aplicación porque le da *"miedo que se pierda esa plata"* (Fortul, zona rural). Por esta razón, las beneficiarias prefieren utilizar Daviplata solo para recibir las transferencias del gobierno e inmediatamente retirar el efectivo en puntos de cobro.

Segundo, y como consecuencia de lo anterior, algunas beneficiarias no conocen los canales y las herramientas para solucionar problemas con Daviplata. A pesar de que la mayoría de beneficiarias no tuvo problemas graves al reclamar el pago de la compensación del IVA, resaltan dos casos particulares: primero, una persona que ha recibido todas los pagos a través de Daviplata reporta haber perdido dinero en la aplicación; segundo, una beneficiaria que recibió el primer pago en giro, y a partir del segundo por Daviplata, no ha podido descargar la aplicación para acceder a sus pagos. Sobre el primer caso, la persona comenta:

> *"Pues como a mí me llega lo de Familias en Acción a la misma cuenta, qué día no pude salir y entonces lo ahorré y eso en el segundo pago que hubo, yo lo retiré. Pero cuando yo fui a retirar lo del IVA que eran dos pagos, creo que eran $150,000 los dos pagos, y me dijeron que sólo habían $85,000 pesos. La verdad no sé qué pasó. De todas maneras uno qué se va a poner a decirle a la muchacha algo, si ella le dice a uno "yo qué tengo la culpa, aquí solo hay $85,000. Usted verá si lo retira o no"* (Puerto Rico, zona rural)

La beneficiaria explica que no buscó asistencia porque vive en una finca en la zona rural y el transporte al caso urbano es costoso. Por esta razón, prefirió desistir de buscar una solución a su problema. Aunque esta persona en particular comenta que le gusta Daviplata, casos como estos pueden generar sentimientos de recelo y mayor desconfianza hacia la aplicación. Además, alertan sobre la falta de información que tienen las beneficiarias para hacer reclamos y buscar soluciones a través de canales oficiales.

Ahora, en cuanto al segundo caso, la beneficiaria de 68 años cuenta que solo ha recibido un pago (que fue con la modalidad de giro) de la compensación del IVA. Ha preguntado en Efecty y directamente en Daviplata para verificar si los pagos le han llegado a través de la aplicación. En sus palabras: *"Yo estuve averiguando en Daviplata para ver, porque la señora de Efecty me dijo que averiguara con ellos porque de pronto tenía ahí la plata. Pero entonces yo estuve llamando y me dijeron que no, que yo no aparezco en Daviplata."* (Malambo, zona rural). Como resultado de esta interacción, la beneficiaria ha decidido no tomar más medidas para solucionar la situación: *"Ahorita como decimos nosotros acá: estamos sin bomba. Yo no sé qué voy a hacer. Me dijeron que no tenía nada, que no tenía nada, entonces dije: «agh, yo me voy a quedar es quieta, no voy a averiguar es más nada»"*. Esta actitud desemboca en el siguiente punto débil en los mecanismos de ejecución.

Tercero, la experiencia de las beneficiarias con los canales de atención de Daviplata tendió a ser negativa. Debido a que algunas beneficiarias tenían una cuenta inactiva en Daviplata y/o hicieron un cambio de número de celular, tuvieron que recurrir al servicio de atención al cliente. Por ejemplo, una beneficiaria comenta que había abierto Daviplata hace ocho años para recibir una ayuda humanitaria por ser desplazada, pero debido a que solo recibió un pago, dejó de usar la aplicación. Cuando se enteró de que la compensación del IVA la habían consignado en esa cuenta, llamó a solicitar el cambio de número de celular. Comenta que solucionaron pronto el problema, pero que ponerse en contacto con Daviplata fue un proceso demorado:

> *"!Ha! Como 20 días* [se demoró en contactar a Daviplata]*. Yo llamé a Daviplata… o sea, me dijeron que me llamaban y yo no pude entonces a los días duré llamando y llamando y no, nada, y cuando ya eran como 20 días, un mes, yo volví y llamé y ahí sí me contestaron y me dijeron que en 48 horas se comunicaban conmigo"* (Granada, zona rural).

Otra persona tuvo problemas al descargar la aplicación: debido a que abrió la cuenta a través de la SIM y a través de la tienda de aplicaciones, la cuenta aparecía como bloqueada. Esta persona comenta que: "*Yo iba directamente a la tienda de Claro. Iba a donde los asesores de Daviplata. No me pudieron solucionar el problema igualmente: ellos me decían, "tiene que esperar X días" y cosas así, pero no me explicaban qué tenía que hacer".* Finalmente, la persona logró establecer contacto con Daviplata:

> *"Pues al final de tanto llamar y todo, me contestó una señorita y ella me dijo qué tenía que hacer. Ella me ayudó paso por paso y yo le agradezco mucho a ella. Si no fuera por ella, yo en este momento seguiría sin poder sacar mi plata".* (Bogotá, zona urbana)

Por su lado, dos beneficiarias tuvieron bloqueo de cuenta (porque no recordaban su clave). Una de ellas llamó directamente al #692 (servicio de atención de Daviplata) y fue atendida con rapidez, mientras que la otra persona fue directamente a la oficina de Davivienda para solicitar asistencia. Comenta que se demoró mucho tiempo haciendo la fila y que solo le solucionaron el problema después de ocho días. Al preguntarle por qué no llamó a una línea de atención, la beneficiaria responde: *"No, pero ahí sí es peor, le maman más gallo a uno ¡Jm! No, eso no contestan. No, eso es una galleta"* (Granada, zona urbana).

Los tres puntos débiles en los mecanismos de ejecución finalmente alimentan el imaginario de Daviplata como "un complique" (o un proceso "engorroso", como lo describió un enlace municipal) y desembocan en algunas consecuencias no deseadas en el uso de esta aplicación.

4.2.2.3 Consecuencias no deseadas en el uso de Daviplata

Las consecuencias no deseadas en el uso del dinero móvil pasan, primero, por el uso de Daviplata como un intermediario para retirar dinero en efectivo y no como una billetera digital; y segundo, por el hecho que algunas beneficiarias delegan el manejo de su cuenta a terceros.

Primero, las beneficiarias utilizan la aplicación principalmente para sacar el dinero de las transferencias del gobierno en efectivo. En otras palabras, las beneficiarias no conciben Daviplata como una billetera digital (es decir, como una herramienta financiera), sino como un paso intermedio para obtener dinero en efectivo[33]. Además de los temas mencionados en la sección pasada (la existencia de la brecha digital y el hecho que la difusión de información sobre Daviplata suele hacerse a través de redes informales), otros factores, como la masa crítica de usuarios, la falta de infraestructura de pagos con Daviplata y la preferencia por el efectivo, contribuyen a que esta sea la mentalidad de las beneficiarias.

En el sector rural, donde los puntos de cobro quedan alejados, los costos de desplazamiento para sacar el dinero de Daviplata pueden llegar a ser más de la mitad del monto de la compensación del IVA. A otras beneficiarias, desplazarse a los puntos de cobro no solo les cuesta dinero, sino que también les toma todo el día. Una beneficiaria comenta:

> *"Pues lo que pasa es que a mí me toca salir hacia una parte donde sale el carro y de ahí pagar. La verdad yo sí agradezco que esos $75,000 pesos le sirven a uno, pero la parte donde yo vivo casi que sale "ras con ras" porque es que son $20,000 el pasaje, ida y vuelta $40,000, más el desayuno serían $50,000, y póngale dos gaseositas $5,000". (*Puerto Rico, zona rural*)*

En el contexto de la emergencia sanitaria debido al Covid-19, este tipo de desplazamientos es particularmente delicado, pues puede propiciar aglomeraciones de personas que hacen fila para reclamar las transferencias del gobierno. Una beneficiaria comenta que la atención en el punto de cobro tiende a variar: *"Pues cuando hay gente toca ir esperando a la distancia, y cuando no hay*

[33] El informe publicado en el 2015, "Going Mobile with Conditional Cash Transfers" del Consultative Group to Assist the Poor (CGAP), corrobora que uno de los grandes retos en el uso de Daviplata es la diversificación del uso de la aplicación.

mucha gente pues. O sea, cuando uno llega al punto, es rapidito, pero la demora es si hay harta gente, y uno tiene que esperar a la distancia y siguiendo los protocolos de bioseguridad" (Valparaíso, zona rural). Otra persona relata que la fila siempre es larga, incluso hasta el punto en que no alcanza a ser atendida: *"Ahí sí se demora uno* [en la fila]*, a veces todo el día. Porque hay mucha gente. A veces hasta se viene uno sin cobrar porque no alcanza". (*Turbo zona rural*)*

Segundo, algunas beneficiarias delegan a terceros el manejo de su cuenta. Por lo menos tres beneficiarias comentaron que miembros de su familia les manejan sus cuentas de Daviplata. Dos de ellas no saben leer o escribir, por lo cual sus hijas se encargan de realizar el proceso cuando hay un cobro de la compensación del IVA[34]. Una de ellas cuenta que:

> *La verdad es que* [el uso de Daviplata] *todavía fácil, fácil no es. La que más ha entendido, que es más inteligente, es la hija mía. Ella cuando están pagando está pendiente entonces se mete al Daviplata y hace todo el proceso: pone la clave -que hay que poner una clave- ella entra y ahí sale cuando hay y cuando no hay, porque yo sí soy un poquito traste para hablar por teléfono entonces la hija mía hace todo el proceso. (*Malambo, zona urbana*)*

Una tercera beneficiaria de 75 años recibió asistencia en un supermercado para descargar Daviplata en su celular, pero no tuvo éxito. Como resultado, su hermano descargó la aplicación y a través de él puede reclamar el pago: "*Él sabe el código entonces él viene y me dice "hermanita, ya le llegó plata", entonces nos vamos y él allá da el código*" (Valparaíso, zona urbana). Aunque la ayuda de familiares ha sido vital para que las beneficiarias puedan reclamar su pago, este tipo de situaciones puede también replicarse en escenarios más riesgosos (como delegar el manejo de la cuenta a personas por fuera del círculo familiar[35]).

4.2.2.4 Beneficios en el uso de Daviplata

Los beneficios en el uso de Daviplata tienen relación con dos puntos: (i) los efectos positivos que tuvo el uso de plataformas digitales en el uso cotidiano del dinero recibido por las beneficiarias; y (ii) las dinámicas comunitarias que generó el uso de Daviplata.

Los efectos positivos que se mencionan en el primer punto se pueden resumir en la ampliación de posibilidades que tiene Daviplata para el uso de la compensación del IVA. Aunque es importante recordar que, como se planteó anteriormente, no todas las entrevistadas conocen cada una de las opciones que tienen para utilizar Daviplata, en esta sección hablaremos de la variedad de usos que fueron registrados en las entrevistas:

[34] La otra beneficiaria cuenta que se le hace difícil usar Daviplata porque "[...] a *mí no me dieron estudio, es una pena yo decirle eso pero uno tiene que decir la verdad*" (Turbo, zona rural).

[35] De hecho, esto último lo experimentó una de las personas entrevistadas. Una habitante del área rural decía que los primeros pagos que le llegaron por Daviplata debía reclamarlos con ayuda del funcionario de Efecty. Según la beneficiaria, ella no tenía Daviplata en su celular, así que el hombre que atendía en Efecty le pedía que pusiera su clave en el celular de él, y él mismo le hacía la transferencia en su celular. Esto mismo ocurría con otras vecinas de la vereda de la beneficiaria. Sin embargo, para el último pago, tuvo que descargar Daviplata, así que fue con su hija hasta el Efecty para que le explicaran cómo tener la aplicación en su propio celular. Es importante aclarar que el audio de esta entrevista no fue grabado debido a inconvenientes técnicos, por lo cual este hallazgo deriva de las notas tomadas por la entrevistadora.

- *Revisar el saldo:* Las beneficiarias resaltan que usan la aplicación para revisar su saldo. Como lo expresó la personas: "*yo descargué* [Daviplata] *y me pareció muy bacano, porque uno mira ahí cuánto tiene a la hora que uno quiere mirar. Mira cuánto tiene de saldo, y para retirar uno le deja lo que quiera retirar, y va y lo retira*" (Fortul, zona rural).
- *Recepción y envío de dinero a otros contactos:* Tres entrevistadas comentaron haber realizado envíos o recibido transferencias. Como lo explicó una entrevistada de Valparaíso, que ha recibido dinero: *"Hay veces que mi hermana [...] me manda pesitos, también me mandan ahí directamente por Daviplata*" (Valparaíso, zona rural). Y otra entrevistada, oriunda de Turbo, explicó que ella envía dinero a su hermana: "*Siempre llega porque ahí mismo, al ratico, me llama y me dice: «tú me enviaste dinero», y yo le digo: «sí»*" (Turbo, zona urbana).
- *Recargas a celular:* Otras entrevistadas decían que utilizaban la aplicación para hacer recargas a sus celulares o al de sus familiares. Este era un caso común cuando las beneficiarias iban a retirar su dinero, pero no podían obtener la suma completa de la transferencia (solo se pueden retirar montos de dinero con múltiplos de diez). Por ello, las beneficiarias solo podían retirar $70.000 de la compensación del IVA, y con los $5.000 restantes realizaban recargas, incluso desde celulares básicos. En otros casos, algunas entrevistadas solo dejaban los $5.000 en la cuenta para retirar $80.000 en el siguiente pago. Tener la posibilidad de guardar los $5.000 restantes para una siguiente consignación muestra la posibilidad que tienen las beneficiarias para acumular los pagos, dar espera para cambiarlo por efectivo, o no tener que retirar el dinero completo cuando les llega el giro.
- *Venta de recargas*: Una beneficiaria que vive en una vereda de Robira, aunque es originaria de Valparaíso, vive muy lejos del punto de cobro. Por ello, cuando no recibe sumas grandes de dinero - como ocurre con el pago de Familias en Acción -, sino sumas pequeñas, como los $75.000 del IVA, ella prefiere recargar el celular de los jornaleros que trabajan con ella a través de Daviplata, y así recibir el dinero en efectivo. " *Yo consulto por Daviplata, y como estoy lejos para cobrar con los giros, entonces le digo aquí a los trabajadores que necesitan recargas. Entonces les hago la recarga, ellos me dan la platica*" (Valparaíso, zona rural).

Ahora, el segundo tipo de beneficio del uso de Daviplata es la forma en que las beneficiarias conformaban redes de colaboración entre familiares, conocidas y vecinas de la comunidad para acceder a la compensación del IVA a través de Daviplata. Como se explicó anteriormente, este factor también conllevó a que algunas beneficiarias estuvieran desinformadas sobre Daviplata, debido a que escuchaban rumores sobre la plataforma, o a que delegaran su uso a terceros. Sin embargo, este hallazgo también se identificó como un beneficio en el uso de Daviplata en la medida en que contribuía a generar redes de apoyo comunitario. Por ejemplo, varias beneficiarias consiguieron ayuda de una de sus vecinas para descargar la aplicación:[36] "*[V]engo acá donde la*

[36] Otro ejemplo de este mismo caso es: "Una vecina que ya había trabajado y ya ella tenía Daviplata. Había hecho la cuenta por medio de Daviplata, o creo que le consignaban a ella su plata del trabajo por medio de Daviplata. Entonces por eso era que ella sabía cómo hacerlo".

vecina y ella me dijo «no, que tienes que ir a registrarte» y ella misma me registró: «dame el número de celular, tu número de cédula», y ella me registra." (Malambo, zona urbana). Otra persona, habitante de Turbo, tiene un celular en mal estado, así que le pide el celular prestado a una vecina:

> "*Me toca cambiar el celular porque me toca sacar la SIM card y pedirle el favor a alguien que me preste el celular para poder cobrar, porque este celular no sirve. Por medio de mi SIM card, por medio del número de este celular sí he cobrado FeA, porque yo saco mi SIM card del celular, y alguien me presta su celular, y meto mi SIM card en ese celular, y ahí sí puedo cobrar también*" (Turbo, zona urbana).

Otra beneficiaria mencionó que ella les ayudaba a sus compañeras a recibir sus subsidios, transfiriendo el dinero de sus cuentas a su celular y retirando todo en un solo giro. "*Pasaban toda la plata en el Daviplata mío, y yo se las cobraba*" (Turbo zona urbana). Este caso resalta porque fue la única beneficiaria que habló sobre haber recibido capacitaciones para utilizar Daviplata hace algunos años, en un evento organizado por Familias en Acción. La entrevistada manifestó que algunas de sus compañeras, incluso después de la capacitación, no sabían utilizar la plataforma, por lo cual ella se encargaba de realizar el retiro.

En este sentido, las redes comunitarias permitieron que las beneficiarias encontraran caminos para acceder a la compensación del IVA en caso de tener problemas con el acceso a la plataforma, o de no saber cómo descargarla. En la siguiente sección, se detallarán las experiencias de las beneficiarias cuando cambiaban su medio de pago de transferencia en efectivo a digital.

4.2.2.5 Cambio de giro a Daviplata

En los casos explorados en las entrevistas, el cambio de giro a transferencias por Daviplata para recibir la compensación del IVA no era la elección de las beneficiarias. Simplemente se les informaba que los pagos empezarían a hacerse por Daviplata, y las beneficiarias debían encontrar la manera de descargar la aplicación y recibir la transferencia. Dependiendo en gran medida de la claridad en la información sobre Daviplata, las beneficiarias respondieron de manera positiva o negativa. En esta sección se expondrán las distintas reacciones y respuestas que tuvo el cambio de giro a transferencia digital, y se finalizará el apartado explicando algunas de las razones que dan las beneficiarias para no cambiar sus pagos en efectivo por transferencias en Daviplata.

Por un lado, una minoría de las beneficiarias no sintieron que el cambio en la modalidad de giro hubiese sido positivo. Una beneficiaria sintió que el cambio de recepción de la compensación del IVA fue, en sus palabras, "*muy drástico*" (Malambo zona urbana). Esto se debe a que ya estaba familiarizada con los giros, y el cambio a Daviplata no se realizó con capacitaciones o información específica sobre la plataforma (ver sección "Puntos débiles" para profundizar en casos sobre desinformación). Por ello, algunas entrevistadas tuvieron problemas para recibir los primeros giros, o pensaron que no podían volver a recibir su dinero por Efecty (como es el caso de dos beneficiarias que solo reclaman el dinero en cajeros Davivienda).

Por otro lado, están las entrevistadas a quienes les agradó el cambio de giro a Daviplata. Por ejemplo, a una beneficiaria de Bogotá le gustó el cambio porque ella tenía la aplicación descargada desde hacía tiempo en su celular, así que no tuvo problemas en empezar a recibir la compensación del IVA por esta misma plataforma. Otras beneficiarias explicaron que preferían Daviplata sobre la modalidad de giro por algunas razones que ya han sido expuestas en secciones anteriores: mayor flexibilidad en los tiempos para reclamar el efectivo, variedad en los puntos de cobro (y menores filas), capacidad para verificar el saldo disponible y facilidad en el uso de la aplicación.

Por último, están los casos de seis beneficiarias[37] que en el momento de la entrevista recibían la compensación del IVA por giro, y que explicaron las razones por las que no elegirían cambiar a Daviplata. Cuatro de ellas inicialmente recibieron una notificación informándoles que abrieran una cuenta Daviplata. Sin embargo, las cuatro se negaron a hacerlo, principalmente por ser reticentes al uso de plataformas digitales y/o por tener información incorrecta. Por ejemplo, una de ellas explica que "*he escuchado varios inconvenientes con eso* [Daviplata]*, que se bloquea, que esto, que lo otro*" (Fortul, zona rural). Esta misma persona comenta que nada la haría cambiar de opinión, puesto que:

> *"Es mejor ir a un Efecty, y saber que está seguro, y solamente su cédula y su huella. En cambio en Daviplata requiere una clave y a veces se bloquea, entonces no. Uno perder, y esperar de pronto unos pesitos que le urgen a uno, para que después no se pueda de ninguna manera. No, mejor no" (*Fortul, zona rural*).*

Otra beneficiaria comenta que no abre Daviplata porque necesitaría datos para que funcione la aplicación (lo cual, de nuevo, es una instancia de desinformación)*: "mi celular no es tan bueno para activar eso, yo a veces tengo datos y a veces no, porque todo tiene que ver con datos, o sino, no le abre a usted cualquier cosa"* (Fortul, zona urbana). Finalmente, otra persona parece sugerir que la aplicación solo funciona en celulares inteligentes, pues al preguntarle por las razones por las cuales no quisiera abrir Daviplata, dice no saber usar celulares de "alta tecnología" (Valparaíso, zona rural).

Es de notar que, en el momento de las entrevistas, estas beneficiarias no reportaron estar en un rango de edad muy alto. De hecho, una de ellas tiene 23 años (la persona entrevistada más joven), por lo cual, para este punto particular, la edad no parece jugar un rol importante en la reticencia hacia la tecnología y la preferencia por la modalidad de giro. El argumento crucial es, entonces, que el imaginario de Daviplata como un proceso complicado que conlleva la eventual posibilidad de pérdida de dinero contrasta con la percepción de la modalidad por giro como un proceso fácil y seguro.

En la próxima sección se explorará con mayor detalle algunas de las percepciones de las beneficiarias con respecto a las billeteras digitales, las prácticas de ahorro y la preferencia por el efectivo sobre el dinero móvil.

[37] Aunque en el grupo de beneficiarias que recibieron los primeros dos pagos en efectivo hay ocho personas, dos de ellas empezaron a recibir la compensación del IVA a través de Daviplata desde el tercer pago.

3.2.3. Inclusión financiera y otros resultados

Las beneficiarias manifestaron que ahorrar está fuera de su alcance, pues todos sus ingresos están destinados al pago de necesidades básicas. De hecho, un imaginario identificado durante las entrevistas es que el ahorro solo es posible con grandes cantidades de dinero. Quizá por lo anterior, las beneficiarias no solían usar las tarjetas del Banco Agrario como una cuenta de ahorros sino, al igual que con Daviplata, como un medio para acceder a dinero en efectivo. Esta preferencia por el efectivo también se manifiesta en el gusto por las alcancías para guardar dinero de manera esporádica, pues es de fácil acceso en caso de una eventualidad. La difícil situación económica de las beneficiarias también se refleja en los usos de la compensación del IVA: principalmente comida, bienes de aseo, medicina, útiles escolares para sus hijos y pago de servicios domiciliarios. Mientras que para algunas personas la compensación del IVA representa cierta tranquilidad, para otras, el monto de la transferencia no es suficiente.

4.2.3.1 Prácticas de gestión financiera

Las beneficiarias, siendo en su mayoría madres cabeza de familia, son responsables del manejo del dinero en sus hogares. Ellas son también responsables no solo de poner el dinero para el pago de los servicios mensuales, sino también de realizar el pago. De las mujeres entrevistadas, ninguna utiliza transferencias digitales: todas mencionaron que pagan los servicios en efectivo, por lo cual deben desplazarse físicamente al lugar de pago. Sin embargo, en las zonas rurales algunas beneficiarias tienen aljibes o métodos informales para obtener agua (por ejemplo, pagándole a tercero para tener acceso al acueducto) y no pagan luz eléctrica.

En este punto, resalta el caso de una beneficiaria de Turbo que una vez intentó pagar los servicios a través de Daviplata. Sin embargo, no pudo hacer efectivo el pago: "*una vez intenté pagar cuando estaba en Turbo, y me pedían un código ahí y yo no lo supe*" (Turbo, zona urbana). El resto de entrevistadas no mencionó la posibilidad de pagar los servicios a través de billeteras digitales. Esto, junto con el hecho de que la mayoría de las beneficiarias sean las directamente encargadas del pago de servicios, muestra el potencial que podría tener el uso de plataformas como Daviplata para cumplir con esta responsabilidad.

En cuanto a las prácticas de ahorro, las personas entrevistadas ven la posibilidad de ahorrar como algo ajeno a sus circunstancias. Si podían guardar dinero, era solo para poder reunir lo suficiente para suplir sus necesidades básicas. Una madre cabeza de familia en la zona rural de Puerto Rico comenta que todos sus ingresos los gasta en las necesidades de sus hijos: *"que se les acabó la ropa, que para comprar el mercado… aquí se merca cada 15 días y no se puede ahorrar por eso. No hay plata que alcance"*. Otra beneficiaria en la zona rural de Fortul comentó que hace algunos años había hecho parte de un programa de Familias en Acción llamado "Madres ahorradoras". Consistía en lo siguiente: "*Le dan a uno un marranito para uno ir ahorrando. Que tenía que ahorrar como $1.000 diarios y eso, hasta que ya le abrían a uno la cuenta*". Sin embargo, después

de un tiempo le bloquearon la cuenta porque la dejó de utilizar, ya que tenía "*poco trabajo y muchos gastos*".

En parte, la crisis económica y sanitaria generada por la pandemia también ha influido en que las beneficiarias vean la posibilidad de ahorro como algo imposible. Por ejemplo, una mujer de la zona rural de Valparaíso comentaba: "*pues la verdad es que está muy duro y está todo muy caro. Y el pesito que se coge, pesito que se va. En remesas, se va en alcohol, y todas esas vainas para uno desinfectar los niños y las cosas*".

De hecho, en ocasiones, las beneficiarias respondían con tonos y expresiones no verbales que daban a entender que la pregunta sobre el ahorro era completamente descontextualizada para sus circunstancias. Incluso, la risa o la exasperación acompañaron las respuestas ante la pregunta sobre su capacidad para ahorrar. Una beneficiaria en el área urbana de Granada comenta que para abrir una cuenta de ahorros "*me tocaría ganarme el baloto*" [risas]. Otra persona en la zona rural de Granada comenta, entre risas, que su situación financiera siempre está *"a ras"*. Asimismo, una beneficiaria en el área rural de Valparaíso, ante la pregunta de si alguna vez había guardado dinero en una cuenta de ahorros, respondió con un tono molesto[38]: "*Pero pues, para tener uno cuenta, debería tener plata, y si uno no tiene, ¿qué metería ahí?*"[39]. Esa respuesta refleja la percepción de que tener una cuenta de ahorros, se necesitaría tener mucho más dinero del que tienen las beneficiarias.

Las beneficiarias también manifestaron sentimientos de resignación y desesperanza al momento de hablar de su situación económica. En general, esto se expresaba en menciones a los bajos ingresos que generan con su trabajo y en las continuas responsabilidades que tienen con sus hijos. Una mujer en la zona rural de Turbo que tiene un negocio informal de venta de dulces en su casa comenta que con sus ingresos: *"Me da apenas, como dice el dicho, para comer y comprar alguito. Que a veces no lo compro ni completo, porque no me alcanza. Es que no es mucha cosa lo que yo vendo acá tampoco".* Otra mujer expresa algo similar: *"Con los hijos no hay tregua para los gastos. Usted sabe que ahorita no es que uno diga que uno tiene un negocito y se va a llenar de plata, no. Usted sabe que ahorita la situación está complicada. Entonces le tocaba uno ahí sobrevivir"* (Granada, zona urbana).

A pesar de lo anterior, las beneficiarias hablaron de ahorrar con el uso de una alcancía o guardando el dinero en un lugar personal en su casa. Una investigación cualitativa realizada por Maldonado y Moreno-Sánchez con madres titulares de Familias en Acción corrobora este hallazgo: la alcancía o el efectivo "[...] se constituye en el principal método de ahorro de las

[38] Esto también sucedió en otra entrevista: al preguntar cómo hacía para ahorrar, poniéndole el ejemplo de guardar dinero para comprar un televisor, a beneficiaria, respondiendo con un tono un poco molesto y dando a entender que estaba diciendo una obviedad, decía que ella no podía ahorrar para un televisor: "*porque si me pongo en ese plan, por ejemplo, de que quiero este televisor y voy a ahorrar, no se puede, porque hay otras necesidades. Entonces es muy poco lo que ahorro*".

[39] En esta misma línea, otra mujer comentó: "*Cuando trabajaba, porque ya no estoy trabajando, me ganaba $100,000 - $200,000 pesos, ¿y uno para qué va a ir a meter eso en una cuenta?*" (Turbo, zona rural).

madres entrevistadas“ (2010, p. 14). En el marco de esta investigación, una mujer de Turbo explicaba cómo guarda dinero en su hogar para comprar un nuevo celular:

> “*Es que nosotros* [en la familia] *tenemos una disciplina: [...] si vamos a comprar algo, y esa plata es para algo, no la podemos invertir en otra cosa, la tenemos que dejar ahí, a menos que sea una enfermedad de gravedad, que uno tenga que coger la plata. Pero es como decir, si usted va a comprar un televisor y usted tiene una plata guardadita usted no puede proyectar otras cosas con ese dinero sabiendo que lo tiene destinado para el televisor. Entonces así mismo, nosotras tenemos esa plata destinada para el celular entonces ya no podemos hacer proyectos con esa plata*” (Turbo, zona urbana).

De la misma manera, hubo otra beneficiaria que ahorraba para gastos especiales, como el grado de sus hijos, y otras que simplemente hablaban de reunir dinero para pagar los servicios. Es interesante resaltar que tres beneficiarias dijeron que sentían que su dinero estaba más seguro cuando se guardaba en efectivo. En general, decían que era bueno tener el dinero en físico en caso de alguna emergencia. Por ejemplo, una mujer en la zona rural de Granada mencionó que prefería guardar su dinero en casa porque: “*Cuando uno tiene el dinero, lo tiene más de la mano, entonces es como más fácil*”. Otra beneficiaria en la zona urbana de Turbo brindó una explicación similar a por qué prefiere guardar dinero en su casa: *"Yo digo que porque está más segura* [Risas]. *En caso de que uno necesite algo de urgencia, la tiene ahí. No tiene que ir a un banco, ni a un cajero ni nada, lo tiene en la casa y sale de una vez del apuro".*

La tendencia a preferir la materialidad del dinero en efectivo también se refleja en el uso que las beneficiarias daban a las tarjetas del Banco Agrario. Aunque los pagos de Familias en Acción no se realizan a través del Banco Agrario debido al cambio de operador financiero, resalta el hecho que las beneficiarias decían solo utilizar esa tarjeta bancaria para retirar el monto de la transferencia. Además, no tenían claro si tener la tarjeta significaba tener una cuenta de ahorros. Una habitante de Turbo comenta: *“Yo no sé si con la tarjeta tiene uno una cuenta abierta allá.”* (Tubo, zona urbana). Este hallazgo sugiere que las beneficiarias parecían usar la cuenta del Banco Agrario de una manera muy similar a como usan Daviplata: principalmente para retirar el dinero en efectivo.

4.2.3.2 Usos de la compensación del IVA

Todas las beneficiarias reportaron haber gastado el dinero de la compensación del IVA en necesidades básicas, lo cual es coherente con la situación financiera de las beneficiarias descrita anteriormente. A continuación, se explican algunos de estos gastos:

Alimentos: Las entrevistas cualitativas corroboraron que gran parte de las personas usan la transferencia para comprar alimentos. Arroz, aceite, panela, verduras, leche y carne fueron algunos alimentos mencionados. Por ejemplo, dos mujeres comentan que con la compensación del IVA compran arroz y aceite en grandes cantidades: *“Me compré una arroba de arroz, me compré un aceite grande, y así”* (Rosas, zona rural). La otra persona comenta:

> *"Algo uno compra, como bastante, para qué, así sea de una sola cosa. Pero para lo que le alcance, más o menos. Siempre es una buena ayudita, le alcanza a uno para comprar arroz y aceite. Yo compro una garrafita grande y una bolsa de arroz también de varios kilos"* (Fortul, zona rural).

Es de notar que las beneficiarias mayores de 60 años comentaron gastar el dinero exclusivamente en alimentos. Una mujer de 75 años en la zona urbana de Valparaíso que vende arepas en la calle cuenta: *"Pues cuando me llega ese poquito* [de dinero] *me hago una remesita, una remesita y compro por ahí el valor de $20.000 pesitos en verduras y se lo llevó mi mamá. Me lo gasto en comida".*

Para las beneficiarias más jóvenes, la compra de leche y carne, ambos alimentos con alto contenido proteínico, fueron mencionados en el contexto específico de la alimentación de los hijos. Por ejemplo, una beneficiaria en el área rural de Granada con cuatro hijos explica que se gasta la compensación del IVA: *"Siempre, casi siempre siempre, en cosas para los niños: en lácteos, si me toca comprarles algo para el colegio o si me toca sacarles fotocopias, o a veces en carne"*. Esta persona expresó que los $75,000 pesos que recibe son significativos porque solo tiene un ingreso mensual de $200.000 por pensión de invalidez debido a un accidente laboral.

<u>Artículos de aseo y medicina:</u> Además de alimentos, las beneficiarias también mencionan usar la transferencia para comprar medicinas, pañales y elementos de aseo (jabón y champú) para sus hijos (y para ellas mismas). Una mujer en la zona urbana de Valparaíso cuenta: *"Yo lo he usado para el niño pequeño, por ejemplo la leche, los pañales, la comida. Ayudarles ahí con lo que ellos necesitan. Las medicinas, el alcohol, lo que ellos necesitan. El acetaminofén, uno tener medicinas en la casa, porque uno nunca sabe"*. Otra mujer cuenta que el primer pago de la compensación lo usó para comprar medicina: *"Un día amanecí enferma enferma y en estos días me cayó esa plática y me sirvió para comprar remedios, me sirvió bastante porque estaba muy enferma"* (Turbo, zona rural).

<u>Educación:</u> Otro gasto relacionado con los hijos tiene que ver con la educación, principalmente útiles escolares y compras de recargas a celular para las clases virtuales. Una persona con tres hijos en la zona rural de Puerto Rico dice que gasta la compensación del IVA en *"Lo que alcance: la panela, o las cosas de aseo, o útiles escolares como el lápiz, el cuaderno...así".* Otra persona en la zona rural de Rosas dice que gracias a que su esposo está trabajando, puede ahorrar el monto de la compensación del IVA para los gastos del grado de su hijo a fin de año. Finalmente, debido a que su hija tiene clases virtuales, una beneficiaria en la zona rural de Fortul dice que, entre otras cosas, se gasta la compensación del IVA para hacer recargas a su celular.

Sobre este último punto, vale la pena mencionar que aunque otras beneficiarias no reportaron usar la transferencia para costear las clases virtuales de sus hijos, varias hicieron referencia a la compra de recargas para este fin: "*Me toca meterle saldo* [al celular] *para poder enviar las tareas de mi hijo. Lo recargo cuando puedo"* (Bogotá, zona urbana). También resalta el caso de una beneficiaria que debido las medidas de contención del Covid-19 paga por un plan pospago: *"Cuando empezó lo de la pandemia me metí a plan porque la niña está en el colegio y le ponen*

muchas tareas, entonces le beneficia tener megas de internet para que ella haga los trabajos. Entonces otro gasto más [risas]" (Puerto Rico, zona rural).

Servicios: La compensación del IVA también fue utilizada para el pago de servicios como la luz, el agua y la electricidad. Dos beneficiarias, ambas en la zona rural, comentan que el dinero de la transferencia lo gastan para varios fines, entre ellos el pago de servicios: *"Ay Dios mío, tanta cosa* [Risas]*. Usted sabe la necesidad que uno tiene para comprar comida, a veces para pagar el agua, o a veces también para pagar la energía [...]. O uno coge para pagar la deuda de los servicios"* (Turbo, zona rural). Otra persona dice: *"La verdad me ayuda mucho con los gastos de la casa. Y de ahí, como le decía, para pagar servicios. Así sea la energía"* (Rosas, zona rural). Durante las entrevistas, se notó cierto nivel de ansiedad frente al pago de los servicios, pues en palabras de una beneficiaria: *"Lo peor es que a uno le corten los servicios".*

Insumos de trabajo: Los gastos para insumos de trabajo también fueron mencionados durante las entrevistas con beneficiarias. Una mujer en la zona urbana de Turbo comenta que los primeros pagos de la compensación se los gastaba en comida porque su esposo estuvo tres meses sin trabajar. Sin embargo, después de que su situación económica mejoró, se gasta los $75.000 pesos en: *"Cosas así que necesito, o a veces invierto en materiales para hacer las chanclas y eso. Hago chanclas, sandalias, zapatos plataforma".*

Finalmente, resaltan algunos significados y percepciones sobre la importancia de la transferencia. Por un lado, las beneficiarias consideran que la compensación del IVA es una ayuda significativa, con la cual pueden costear algunas de sus necesidades básicas. De aquí que, como se mencionó en la sección sobre "Conocimiento del programa", muchas de ellas agradezcan al gobierno. De lo anterior también se desprende el sentimiento de tranquilidad que expresan las personas entrevistadas cuando hablan de recibir la compensación del IVA: "*Para muchas personas que necesitamos la ayuda, es una ayuda muy grande, porque yo pago $80.000 del arriendo, entonces en caso de que no los tenga, pues ahí los tengo" (*Valparaíso, zona urbana*).*

La contracara del sentimiento de tranquilidad es la ansiedad -e incluso el enojo- ante el posible escenario de no recibir este dinero. Una mujer en la zona urbana de Malambo comenta que ante la ausencia de la compensación: "*Imagínese, sería grave porque la verdad es que la única entrada que me está llegando es esa y la que me da el hijo mío quincenal, porque no hay más entradas".* Aunque las beneficiarias comentan que tendrían el dinero para pagar por los gastos básicos en caso de no recibir la compensación, algunas expresaron sentimientos de desesperanza ante tal posibilidad: *"Sufrir, aguantar, conformarse uno con lo que tengo, un día tiene, el otro día no. Es voluntad de Dios"* (Valparaíso, zona urbana). Mientras que otras mencionaron que de no ser por la compensación del IVA: *"[m]ás de uno estaríamos bravos. No alcanzaría el dinero porque por la pandemia muchos hemos quedado desempleados"* (Turbo, zona rural).

Por otro lado, una percepción distinta es que la compensación del IVA es un monto muy bajo. Por esta razón, una persona en la zona rural de Bogotá le recomienda al gobierno: *"que le subiera un poquito. Nosotros somos de verdad familias vulnerables, y nos toca pagar por ejemplo el gas.*

¿sabe cuánto cuesta ese gas? $60,000 pesos al mes, imagínese. En todo caso, pues algo es algo". Otra mujer en la zona rural de Fortul comenta que las madres solteras deberían recibir más dinero:

> *"Yo le diría* [al gobierno] *que le subiera otro poquito más, porque habemos madres solteras que necesitamos más que otras personas que están recibiendo y económicamente están bien. Que le pusieran como más atención a eso, porque no es egoísmo, es algo básico, que nosotras somos las que necesitamos más que otras. Entonces como un poquito más de atención a quién se le dirige cada dinero"*

En la próxima sección se analizarán con más detalles algunos temas emergentes que surgieron a lo largo de las entrevistas.

3.2.4. Temas emergentes

En esta sección presentamos algunos hallazgos sobre temas centrales para la investigación, pero que han sido solo brevemente mencionados: (i) el rol que las madres líderes de Familias en Acción han cumplido para la compensación del IVA, (ii) las particularidades en las zonas rurales y urbanas y (iii) la brecha generacional entre madres e hijos familiarizados con la tecnología.

4.2.4.1 Madres líderes

Los enlaces territoriales entrevistados resaltaron la importancia de las madres líderes de Familias en Acción para difundir información general sobre la compensación del IVA. Las entrevistas con las beneficiarias permitieron corroborar lo anterior: algunas de ellas fueron informadas sobre el programa directamente por las madres líderes mientras otras reciben llamadas cada vez que hay un pago de la compensación (una mujer mayor de 60 años comenta: "*ella cuando llega lo del IVA me llama, me dice "vecina, ya nos están pagando lo del IVA para tal fecha"*). Sin embargo, las entrevistas con las beneficiarias también permitieron identificar algunos puntos débiles y oportunidades de mejora en la relación con las madres líderes.

Algunas beneficiarias en zonas urbanas y rurales tienen contacto infrecuente o incluso inexistente con las madres líderes. Las mudanzas, el desinterés y el retiro de la madre líder titular son algunas de las razones por las cuales esto sucede. Por ejemplo, una beneficiaria que cambió de residencia comenta: *"la verdad es que tengo tiempo que nada, porque por aquí por el barrio había una y siempre hacía reuniones, siempre había algo, pero ya estoy por aquí, por donde vivo yo en este barrio ya tengo rato que no hablo con una de esas madres"* (Malambo, zona urbana). Además, desde la pandemia, los encuentros presenciales han sido cancelados[40], por lo cual la

[40] *"Pues la vez pasada hacían reuniones constantemente ahí en el pueblo pero como ya ahora no hacen, entonces pues no tengo contacto con ninguna por eso"* (Puerto Rico, zona rural).

comunicación se realiza a través de grupos de Whatsapp (y por ende, con necesidad de un celular inteligente con datos).

Las beneficiarias que no tienen contacto con las madres líderes no ven la importancia de su rol. En la zona urbana, el desinterés hacia mantener contacto con la madre líder se ata con la posibilidad de ir directamente a la alcaldía en caso de tener alguna duda o inconveniente con los pagos. En contraste, en la zona rural se habló de que las reuniones con las madres líderes no brindan información particularmente relevante. Una beneficiaria comenta que conoce la existencia de un grupo en WhatsApp, pero "*no sabría por qué es importante*" (Fortul, zona rural). Otra persona resalta: *"Eso es muy cansón, esas reuniones son muy aburridas. No hacen sino quitarle tiempo a uno"* (Puerto Rico, zona rural). Esta falta de interés -junto con otros factores- puede estar mitigando el impacto que pueden tener las madres líderes en temas relacionados con Daviplata. Este tema se tratará en la sección de "Recomendaciones y preguntas abiertas".

4.2.4.2 Particularidades de las zonas rurales y urbanas

Las similitudes y diferencias entre las experiencias y percepciones de las beneficiarias de la compensación del IVA se pueden sintetizar en los siguientes puntos:

- Conocimiento del programa: Tanto en territorios rurales como urbanos hay conocimiento del monto de la compensación del IVA ($75,000 pesos sin cobro de comisión), la periodicidad de la transferencia (aproximadamente cada dos meses) y la modalidad de pago a través de la cual reclaman el dinero (Daviplata o giro -que las beneficiarias también llaman "cobro con cédula"-). Asimismo, beneficiarias en ambas zonas expresan sentimientos de agradecimiento hacia el gobierno. En cuanto al conocimiento de los objetivos del programa se encuentran algunos matices: si bien en ambas zonas hay una noción vaga de por qué las personas están recibiendo esta transferencia, en la zona urbana surgió con mayor fuerza la explicación de la compensación del IVA como dinero que el gobierno devuelve por las compras realizadas. En contraste, en la zona rural la explicación se asociaba a una ayuda que el gobierno brinda a familias vulnerables. En ambos casos, las noticias televisivas fueron un medio de comunicación importante a través del cual las beneficiarias tuvieron un primer acercamiento a la compensación del IVA, a lo que se suma la importancia de las radios municipales en la zona rural.

- Mecanismos de ejecución: Los puntos de satisfacción para las usuarias de Daviplata son similares para territorios rurales y urbanos: las beneficiarias usualmente solicitaron ayuda para abrir su cuenta (lo cual para las personas en las zonas rurales implicó desplazamiento hasta cascos urbanos) y consideran que una vez entienden cómo funciona Daviplata, la aplicación es fácil de usar. Sin embargo, las beneficiarias en zonas rurales que usan Daviplata se benefician más que en la zona urbana, pues la flexibilidad en las fechas y puntos de cobro les permite evitar ciertos gastos económicos y de tiempo (gastos que en la zona urbana son inexistentes o muy bajos).

Ahora, en cuanto a los puntos débiles en el uso de Daviplata, hay una mayor desinformación y reticencia a lo digital en las áreas rurales: entre las beneficiarias que reciben la compensación por giro prevalece el imaginario de que esta billetera digital es "complicada" porque requiere de celulares de alta tecnología, una conexión a internet o datos y pasos complejos (como solicitar un código). Ahora, este imaginario se sustenta en factores estructurales como la brecha digital, que afecta con mayor fuerza a las áreas rurales. La falta de infraestructura en telefonía móvil y la mayor incidencia de analfabetismo son barreras que limitan la adopción y el uso exitoso de este tipo de tecnología. Sin embargo, es interesante notar cómo mujeres en áreas rurales que no saben leer o escribir o personas con celulares en mal estado se han apropiado del uso de Daviplata (así sea con la asistencia de terceros). Aun así, incluso las personas en áreas rurales que se sienten a gusto con esta billetera digital desconocen los medios para solucionar y evitar problemas simples (olvido de clave y cambio de número celular, por ejemplo).

Finalmente, en cuanto a los beneficios en la adopción del dinero móvil, hay similitudes en la formación de lazos comunitarios en las áreas rurales como urbanas, aunque en las zonas rurales tendió a prevalecer la ayuda de los hijos hacia sus madres, mientras que en zonas urbanas destacó la asistencia prestada entre vecinas. Asimismo, los beneficios que se derivan de la diversificación de usos de Daviplata fueron similares para ambos territorios, aunque en la zona rural hubo más recursividad para evitar los altos costos de transporte a los puntos de cobro (como lo demuestra el caso de la beneficiaria que vende recargas a través de Daviplata). Por último, las beneficiarias en esta área destacaron que una de las ventajas de Daviplata es que pueden revisar su saldo en el momento que deseen.

- Inclusión financiera y otros resultados: Por un lado, las beneficiarias en área rural y urbana resaltaron la incapacidad para ahorrar de manera sistemática debido a que tienen pocos ingresos y muchos gastos. Sin embargo, cuando pueden, ahorran de manera esporádica en alcancías o guardando el efectivo en su hogar. En cuanto a diferencias, en la zona rural hubo más variedad de experiencias previas con sistemas de ahorro (como la participación en programas del gobierno para incentivar el ahorro en madres solteras o la apertura de cuentas bancarias) que, no obstante, no fueron exitosas. Por el otro, tanto las beneficiarias en área rural y urbana usan el dinero de la compensación del IVA exclusivamente en necesidades básicas, aunque se notó que las beneficiarias de la zona rural manifiestan mayor preocupación ante las deudas y la eventual suspensión de los servicios (gas, luz y agua).

Identificar y comprender cuáles son las particularidades en las percepciones y experiencias de las beneficiarias en zonas rurales y urbanas permite tener una estrategia más clara para mejorar los mecanismos de ejecución de la compensación del IVA. En la próxima sección ("Recomendaciones y preguntas abiertas") se tocarán algunos de estos puntos.

4.2.4.3 Hijos familiarizados con la tecnología

Una última categoría emergente es la brecha generacional entre las madres beneficiarias de la compensación del IVA y sus hijos en términos de conocimiento de la tecnología. Durante las entrevistas, fue claro que incluso beneficiarias jóvenes se consideran "malas" usando la tecnología, a diferencia de sus hijos. Por ejemplo, una mujer de 32 años en la zona urbana de Turbo comenta que, a pesar de estar ahorrando para comprar un celular inteligente, ella no sabría cómo usarlo, pero sus hijas *"tienen bastante más idea"*. Otra muestra de la brecha en las capacidades tecnológicas es que las beneficiarias solucionan problemas con sus celulares pidiendo ayuda a sus hijos.

Entonces, al igual que las vecinas, los hijos cumplieron un rol fundamental desde el momento en que el gobierno anunció la implementación de la compensación del IVA. Esta ayuda fue particularmente evidente en tres procesos: (i) verificar si las beneficiarias habían sido seleccionadas para recibir la compensación; (ii) abrir la cuenta y enseñarles a usar Daviplata y (iii) ayudarles a reclamar el pago. Una persona en la zona rural de Puerto Rico comenta: *"Mi hija me ayudó a bajar la aplicación en el celular. Ella también me enseñó cómo funciona. Me llega un mensaje de texto cada vez que llega el IVA. Yo no sé leer ni escribir entonces ellos me ayudan"*. De hecho, todas las beneficiarias que manifestaron no saber leer y escribir dependen de sus hijos para reclamar el pago, aunque, como se mencionó anteriormente, todas conocen los pasos para realizar este proceso. Pensar en estrategias para que estas beneficiarias ganen confianza y conocimiento en el uso de plataformas digitales es, pues, un primer paso para incentivar la autonomía.

Las recomendaciones específicas que se derivan de todo lo anterior serían tratadas en el próximo apartado.

4. Recomendaciones y preguntas abiertas

La investigación cualitativa permitió conocer a profundidad la experiencia, percepciones y conocimientos de las beneficiarias con la compensación del IVA. A partir de los hallazgos consignados en las secciones pasadas, algunas recomendaciones que podrían mejorar el programa son:

1. Socializar el objetivo y los criterios de focalización de la compensación del IVA: Como se planteó en la sección sobre "Conocimiento del programa", algunas beneficiarias incluso atribuyen el criterio de selección de la compensación del IVA al azar. Asimismo, algunos enlaces municipales manifestaron no entender y/o estar inconformes con los criterios de focalización. Para evitar este tipo de malentendidos, es importante que el gobierno comunique de manera simple los objetivos y criterios de focalización del programa.

   Tomando provecho de que varias beneficiarias están atentas a las noticias (como las alocuciones presidenciales o los anuncios por radio), sería positivo que en estos canales de comunicación oficiales se reiterara el hecho de que la compensación del IVA hace parte

de una política de Estado para mitigar la desigualdad del país. Se podría especificar cómo se conecta el pago del IVA en el supermercado con la compensación, explicar cómo se hizo el cálculo de los $75.000 y por qué ocurre cada dos meses. Estas explicaciones podrían incentivar que las beneficiarias sientan que están en el derecho de reclamar esta transferencia y que su selección no fue azarosa.

2. Abrir canales de asistencia a beneficiarias de la compensación del IVA que no están en Familias en Acción: Dado que algunos beneficiarios de la compensación del IVA están en la lista de priorizados del programa Colombia Mayor, un enlace municipal manifestó que no tienen un canal directo con asesores de Davivienda para solucionar los problemas de estas personas. Debido precisamente a que estos beneficiarios son adultos mayores, hay mayor riesgo de que no se sientan en la capacidad para usar los canales de atención al cliente de Daviplata (por lo cual prefieren visitar la oficina de los enlaces municipales). Es primordial que el gobierno establezca un canal de comunicación para adultos mayores similar al sistema habilitado para las beneficiarias de la compensación que son titulares de Familias en Acción.

3. Implementar campañas de educación financiera con enfoque de género. Esta recomendación, que también fue postulada de manera clara por los enlaces municipales, tiene cuatro propósitos: (i) aumentar las capacidades tecnológicas de las beneficiarias para evitar problemas recurrentes como el olvido de claves y el bloqueo de cuentas; (ii) aclarar los rumores y la desinformación sobre el uso de Daviplata; (iii) incentivar el uso de este producto financiero más allá de las transferencias del gobierno y (iv) incrementar la capacidad de agencia y confianza de las mujeres analfabetas. Incluso acciones sencillas como las capacitaciones sobre el pago de servicios mensuales a través de plataformas digitales podría alivianar la carga económica y de tiempo que las mujeres cabeza de familia invierten para cumplir con esta responsabilidad. Otros aspectos clave a tener en cuenta son:

a. <u>Enfoque de género:</u> Debido a que la mayoría de beneficiarias de la compensación del IVA y las titulares de Familias en Acción son mujeres, las campañas de educación financiera (y el diseño de productos de Davivienda) deben identificar las necesidades y retos específicos de este segmento de la población en contextos diversos (mujeres rurales, mujeres mayores de 60 años, mujeres indígenas, madres solteras, entre otros).

b. <u>Madres líderes:</u> En el diseño de esta estrategia educativa, el rol de las madres líderes (especialmente en las zonas rurales) puede ser potenciado para que sirvan como un punto centralizado de información sobre Daviplata. Por ejemplo, se pueden hacer capacitaciones específicamente dirigidas a ellas sobre la mejor manera de desmentir mitos y desinformación alrededor de Daviplata.

c. <u>Lazos comunitarios:</u> En esta misma línea, para potenciar (en lugar de debilitar) los lazos de ayuda mutua que se han forjado alrededor de la compensación del IVA, la estrategia se puede pensar en clave comunitaria y tomando en cuenta la división generacional en el uso de las TIC. Se puede pensar en la figura de los "super usuarios":

beneficiarias que enseñan a otras personas de su comunidad a usar Daviplata. Además, se puede crear una campaña dirigida a los hijos de las beneficiarias a través de redes sociales y otras plataformas (WhatsApp, Youtube).

4. Construir un ecosistema digital: La digitalización de las transferencias del gobierno a beneficiarias de programas sociales puede incrementar la inclusión financiera no solo a través de estrategias educativas, sino también a través de la inversión en infraestructura. Ampliar la cobertura de conectividad de los servicios móviles en zonas rurales y la red de corresponsales bancarios y tenderos que reciben pagos digitales es clave para que las beneficiarias de la compensación del IVA y Familias en Acción conciban el uso de Daviplata no como una molestia o como un medio para reclamar dinero en efectivo, sino como una herramienta financiera. Sin embargo, el hecho de que cada dos años el gobierno realice una licitación pública para escoger el operador financiero de Familias en Acción puede limitar los beneficios a mediano y largo plazo de las billeteras digitales.

Finalmente, a lo largo del estudio surgieron algunas preguntas que pueden abrir futuros campos de indagación:

- Acceso a alimentos y seguridad alimentaria: ¿Qué concepción de una dieta sana y balanceada tienen las beneficiarias en la zona rural y urbana?, ¿cómo afecta esto las prioridades de gasto (de la compensación del IVA) en alimentos para ellas y sus hijos?
- Gastos en educación: ¿Qué estrategias han implementado los hogares rurales -que enfrentan mayores barreras en la adopción medios virtuales durante la pandemia- para garantizar que sus hijos puedan cumplir con sus responsabilidades educativas?, ¿Qué percepción tienen los padres sobre la educación virtual?
- Narrativas de vulnerabilidad y relacionamiento con el gobierno: ¿De qué manera las beneficiarias se definen como "familias vulnerables" ?, ¿Cuáles son las narrativas detrás de este concepto? Estas preguntas permitirían mayor claridad sobre cómo manejar los discursos estatales frente a este tipo de transferencia.
- Flujo de la información: ¿Cuáles son los principales obstáculos en los canales de comunicación entre el estado y las beneficiarias? Se identificaron fuentes de desinformación entre vecinas y pocos puntos para dirigir preguntas, pero ¿cuáles son exactamente los puntos donde hay bloqueos de información?
- Dinero móvil y prácticas de autocuidado: Desde la percepción y narrativas de las beneficiarias, ¿cómo se asocia el uso de plataformas digitales con las prácticas de cuidado de la cuarentena? Muchas beneficiarias decían que Daviplata había empezado con la cuarentena, pero siempre salían a retirar el efectivo: ¿Cómo creen ellas que se relaciona el dinero digital con la cuarentena?, ¿conciben la posibilidad de no salir?
- Barreras para el uso autónomo de Daviplata: ¿Cuáles son las principales barreras que las mujeres analfabetas se enfrentan a la hora de usar Daviplata?, ¿qué mejoras a la aplicación pueden aumentar la autonomía en su uso?

Bibliografía

Creswell, J. (2003). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches* (Vol. 2). SAGE Publications. https://doi.org/10.1097/00006527-199301340-00010.

Consultative Group to Assist the Poor (2015). "Going Mobile with Conditional Cash Transfers. Insights and Lessons from the payment of Familias en Accion through Daviplata wallets in Colombia".

Cope, M. (2016). Coding and Analyzing Qualitative Data. In *Qualitative Research Methodologies for Human Geographers* (pp. 373–393). Oxford University Press.

Denzin, N., & Lincoln, Y. (2018). Handbook of Qualitative Research. In *Synthese* (Issue 5). SAGE Publications. https://doi.org/10.1007/s11229-017-1319-x

Díaz-Bravo, L., Torruco-García, U., Martínez-Hernández, M., & Varela-Ruiz, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación En Educación Médica*, *2*(7), 162–167. https://doi.org/10.1016/s2007-5057(13)72706-6.

Flick, U. (n.d.). *La gestión de calidad en investigación cualitativa*. Morata.

Flick, U. (2013). *The SAGE Handbook of Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications. https://doi.org/10.4324/9781315690254.

Maldonado, J. & Moreno-Sánchez, R.P. (2010). "Estrategias de suavización del consumo y del ingreso de las madres beneficiarias del programa Familias en Acción: un análisis cualitativo," Documentos CEDE 007609, Universidad de los Andes - CEDE.

MinTIC (2020, septiembre 7). *Brecha digital*. Recuperado el 3 de noviembre de 2020. Disponible en https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/5467:Brecha-Digital

Puerta-Silva, C. (2011). Multiplicidades en el régimen subsidiado de salud colombiano: prácticas de reconocimiento y visiones del Estado. Chavez, Margarita (Ed.), *Configuraciones de Estatalidad y Políticas Multiculturales en Colombia y Latinoamérica*. ICANH, Bogotá.

Puppis, M., & Van den Bulck, H. (2019). Analyzing Talk and Text I: Qualitative Content Analysis. In *The Palgrave Handbook of Methods for Media Policy Research*. Palgrave.

Rosalind, E., & Holland, J. (2013). What is Qualitative Interviewing? (Vol. 1). Bloomsbury. https://doi.org/10.1007/978-3-319-91337-7_22.