

# Análisis cualitativo sobre el acceso y uso de BEPS\*

Jairo Núñez Méndez | María del Pilar Ruiz Molina | Carlos Castañeda | Olga Téllez

## Abstract

*This document presents the results of an analysis of linkage and fidelity to saving of participants of the program Periodic Economic Benefits- BEPS-, operating in Colombia since 2015 and administered by Colpensiones as a strategy of voluntary pension savings for low income populations. Its purpose is to study the behavior of different groups of savers, identifying the conditions of their surroundings that influence their choice to save for old age, such as their spare capacity, their culture of saving, and their imaginary of old age. We also assessed the strategies for linkage and fidelity to saving designed by Colpensiones and analyzed their impact on recipients to contribute to the explanation of the low percentage of savers among the participants and the reasons they stop saving. This study shows that it is necessary to move forward, to complement the instruments designed for each target population and to develop an integral action strategy to articulate said instruments for different people according to their conditions, as well as for different regions and areas (urban, rural) and different consumption and saving habits. In addition, the study used analysis tools of social sciences to predict the behavior of the target population and the linkage in each segment. On the other hand, we concluded that actions cannot be directed towards linkage to the program only but must be aimed especially towards fidelity and frequency and amount of deposits. Furthermore, we analyzed the way incentives (raffles, insurances, etc..) are perceived by the population affiliated to BEPS and the factors associated with SGP's affiliates decisions about transfer of resources.*

## Resumen

*El presente documento expone los resultados de un análisis sobre la vinculación y la fidelidad al ahorro de los participantes del programa de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS-, que opera en Colombia desde 2015, administrado por Colpensiones, como una estrategia de ahorro previsional voluntario para la vejez en la población de bajos ingresos. El propósito es estudiar el comportamiento de diferentes grupos de ahorradores, identificando las condiciones del entorno que inciden sobre su decisión de ahorrar para la tercera edad, tales como la capacidad y la cultura del ahorro, y el imaginario de vejez. De otro lado, se estudiaron las estrategias de vinculación y de fidelización al ahorro diseñados por Colpensiones y se analizó su impacto en los beneficiarios, para contribuir con la explicación acerca del bajo porcentaje de ahorradores entre los vinculados y de las razones por las cuales dejan de ahorrar. Este estudio, muestra que, hacia adelante es necesario avanzar en complementar los instrumentos diseñados para cada tipo de población objetivo y en elaborar una estrategia integral de acción que articule dichos instrumentos para diferentes personas según su condición, así como para diferentes regiones y zonas (urbanas, cabeceras, rurales) y para diferentes hábitos de consumo y de ahorro. De igual manera, el estudio utilizó los mecanismos de análisis de las ciencias sociales para predecir el comportamiento de la población objetivo y de la vinculación de cada segmento. De otro lado, concluyó que las acciones no sólo deben dirigirse hacia la vinculación al programa, sino también, y especialmente, a la fidelidad, a la frecuencia y a los montos del ahorro. Igualmente, analizó la manera como los incentivos (sorteos, seguros, etc.) son percibidos por la población afiliada a BEPS, y los factores asociados con las decisiones sobre el traslado de recursos de los afiliados al Sistema General de Pensiones.*

*Análisis cualitativo sobre el acceso y uso de BEPS*

*Qualitative analysis on access and usage of BEPS*

*Keywords: Social security, Periodic Economic Benefits, Savings*

*Palabras clave: Seguridad Social, Beneficios Económicos Periódicos, Ahorro*

*Códigos JEL: H55, I38, D14, D91*

*Primera versión recibida el 28 de abril de 2019; versión final aceptada el 18 de septiembre de 2019*

*Coyuntura Económica. Volumen XLVIII, Nos. 1 y 2 Junio-Diciembre de 2018, pp. 207-258. Fedesarrollo, Bogotá - Colombia*

---

\* El presente artículo se deriva del “Estudio de comportamientos en Beneficios Económicos Periódicos -BEPS-” que realizó Fedesarrollo para Colpensiones en 2018. Los autores agradecen la interlocución con la Presidencia de Colpensiones a través de la Asesora Yanira Oviedo y con el equipo de la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos liderado por Javier Guzmán y, en particular, agradecen a Alexandra Hernández y a Magaly Nieto. También agradecen los comentarios y sugerencias del evaluador anónimo, que sirvieron para mejorar el documento.

## I. Introducción

Uno de los principales problemas de los sistemas de pensiones en los países en desarrollo en general, y de Colombia en particular, es su bajo nivel de cobertura. De acuerdo con Villar, et al (2017), la cobertura del Sistema General de Pensiones (SGP) en Colombia es solo del 23%. Lo anterior puede explicarse por las rigideces en el diseño del SGP, así como por los altos niveles de informalidad laboral, entre otras razones. Considerando lo anteriormente expuesto, en el año 2015, el Gobierno de Colombia creó el Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). Este programa, administrado por Colpensiones, consiste en ofrecer un plan de ahorro voluntario para aquellas personas que no alcanzarán los requisitos para pensionarse, pero que tienen capacidad de generar algunos excedentes sobre sus gastos. Se busca que el ahorro, junto con un subsidio del gobierno que equivale al 20% del monto ahorrado, les permita a estas personas contar con un Beneficio Económico Periódico representado en una renta vitalicia durante su vejez<sup>1</sup>.

Considerando que un sistema de ahorro previsional voluntario para la población de bajos ingresos como lo es el programa BEPS tiene sentido

en entornos de trayectorias laborales inestables, no existen estudios sobre el particular en países desarrollados. Igualmente, las características particulares del programa BEPS lo hacen una estrategia *sui géneris*, con la cual no es posible realizar comparaciones. De allí la importancia del presente estudio que se aproxima a una problemática de interés para muchos países en desarrollo, sobre la cual no se encontraron registros en la literatura.

Si bien el esfuerzo de Colpensiones en promover el programa permitió que se cumplieran las metas de vinculación en BEPS, que era de 1'200.000 personas hasta 2018, en lo relacionado con el ahorro se encontró que, hasta esa misma fecha, únicamente el 23,4% de los vinculados realizaban ahorros. Lo anterior sucedió, no obstante que Colpensiones diseñó instrumentos para diferentes tipos de poblaciones según la zona de residencia, edad, género, capacidad de ahorro e historia laboral, entre otras. Dado lo anterior, es necesario estudiar a fondo cuáles son los hábitos de ahorro de la población objetivo de BEPS, y analizar por qué algunos de los vinculados tienen patrones de ahorro constante y otros no.

Este estudio, muestra que, hacia adelante, es necesario avanzar en complementar los instru-

---

<sup>1</sup> Los BEPS que nacen en el acto legislativo 01 de 2005, se crearon por el número de personas que alcanzaban la edad de pensión y no cumplían los requisitos para tenerla. El ahorro surge de los ajustes posteriores que se hicieron al programa. Una de las metas del Gobierno es diseñar los incentivos adecuados para que los afiliados al SGP que retiren la indemnización o la devolución de saldos, se trasladen al Programa BEPS.

mentos diseñados para cada tipo de población objetivo y elaborar una estrategia integral de acción que articule dichos instrumentos para diferentes personas según su condición; para diferentes regiones y zonas (urbanas, cabeceras, rurales); para comportamientos acertados o erráticos; y, para diferentes hábitos de consumo y ahorro. De igual manera, el estudio utilizó los mecanismos de análisis de las ciencias sociales para predecir mejor el comportamiento de las poblaciones objetivo y de la vinculación de cada segmento de la población de interés. De otro lado, concluyó que las acciones no sólo deben dirigirse a la vinculación, sino también, o especialmente, a la fidelidad, a la frecuencia y a los montos del ahorro. Igualmente, analizó de la manera como los incentivos (sorteos, seguros, etc.) son percibidos por la población afiliada a los BEPS, y los factores asociados a las decisiones sobre el traslado de recursos de los afiliados al SGP.

Este estudio tiene el objetivo analizar la vinculación y la fidelidad del ahorro en BEPS y los determinantes, motivadores y riesgos (choques) que los afectan. Con estos insumos, y a partir de la realización de 52 Grupos Focales (GF) y 8 Entrevistas a Profundidad (E) se analizó el sistema y el entorno en el que se desenvuelven los beneficiarios de BEPS, así como las Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas de algunos elementos claves del programa, con base en lo cual se realizaron recomendaciones al Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS).

## II. Análisis de supervivencia de los vinculados a Beneficios Económicos Periódicos –BEPS-

Para realizar el análisis de supervivencia se utilizaron los registros administrativos de Colpensiones desde 2015 hasta 2018, los cuales permiten realizar un seguimiento de los vinculados a BEPS e identificar los hábitos de ahorro de éstos, la frecuencia y el monto de los aportes, e igualmente permite caracterizarlos de acuerdo con la región en la cual habitan, la edad y el género de los vinculados. Dadas las características de la información con que cuenta Colpensiones, ésta se convierte en un insumo ideal para realizar el análisis de supervivencia, que consiste en hacer estimaciones de la probabilidad de continuar ahorrando en cada momento del tiempo (1 mes, 2 meses, ...,  $t$  meses). La estimación de las trayectorias del ahorro de los diferentes grupos de vinculados permitió identificar los grupos para la realización del análisis cualitativo.

### A. Metodología

El objetivo de este análisis es determinar el tiempo promedio, en meses, que un vinculado permanece ahorrando (sobrevive) una vez se inscribe en el programa, así como los factores asociados a que permanezca ahorrando o a que vuelva a ahorrar una vez ha dejado de hacerlo. Para esto, denotamos  $T$  como el tiempo (meses) que transcurre hasta que la persona deja de ahorrar, situación que

puede ocurrir en cualquier momento  $t_1, t_2, \dots, t_j$ ; en este sentido, la función de densidad de  $T$  estará dada por  $f(t)$  y su función de densidad acumulada por  $F(t) = P(T \leq t)$ . La probabilidad de que un vinculado continúe ahorrando en el periodo  $t$ , o lo que es lo mismo, la función de supervivencia estará dada por:

$$S(t) = 1 - F(t) = P(T > t)$$

La función de supervivencia  $S(t)$  determina la probabilidad de que el tiempo en que los vinculados dejen de ahorrar sea mayor a  $t$ . Así como se definió la función de supervivencia, es importante tener en cuenta la función de riesgo o tasa de riesgo, la cual indica la probabilidad de que un vinculado deje de ahorrar en el periodo  $t$  en un intervalo de tiempo dado ( $\Delta t$ ).

$$h(t) = \lim_{\Delta t \rightarrow 0} \frac{Pr(t + \Delta t > T > t / T > t)}{\Delta t}$$

Donde el numerador mide la probabilidad condicionada de que una persona deserte del programa (deje de ahorrar) en el intervalo de tiempo  $(t, t + \Delta t)$ , y el denominador representa el tamaño de ese intervalo (tiempo en meses que la persona ha permanecido ahorrando). La tasa de riesgo también puede expresarse así:

$$h(t) = \frac{f(t)}{1 - F(t)} = \frac{f(t)}{S(t)}$$

De esta manera, puede estimarse la función de riesgo de que un vinculado a BEPS deje de ahorrar. Para encontrar los factores asociados (edad, género, etc.) de que un vinculado deje de ahorrar en el momento  $t$  puede estimarse su tasa de riesgo condicionado al conjunto de covariables de interés. Sin embargo, la verdadera distribución de la función de supervivencia no se conoce, por lo que se suelen hacer supuestos respecto a su forma funcional. Una de las formas funcionales más usadas es el modelo de Cox (Godoy, 2009), comúnmente conocido como de riesgos proporcionales, según el cual la tasa de riesgo para vinculado  $j$  será:

$$h(t | x_j) = h_0(t) * \exp(x_j \mathbf{b}) = h_0(t) * \exp(b_1 x_{1j} + b_2 x_{2j} + \dots + b_k x_{kj})$$

Donde  $\mathbf{b} = (b_1, b_2, \dots, b_k)$  son los parámetros por estimar y  $h_0(t) > 0$  es un factor de riesgo inicial común a todos los individuos; de ahí que sea importante verificar este supuesto de riesgos proporcionales, puesto que en el caso en el que no se cumpla, los estimadores serían sesgados e ineficientes. Cuando se viola el supuesto de riesgos proporcionales, la alternativa es escoger un modelo paramétrico cuyas distribuciones más conocidas son: exponencial, weibull, lognormal, loglogística y gompertz (ver Recuadro 1).

### Recuadro 1.

#### CRITERIO DE AKAIKE PARA DIFERENTES DISTRIBUCIONES DE SUPERVIVENCIA

Tal como se presentó en la metodología, es necesario establecer cuál de las distribuciones resulta la mejor opción para estimar la función de supervivencia. Para esto, debemos maximizar el criterio de Akaike (en las estimaciones paramétricas), o que el theta de la estimación de Cox resulte significativo. Dado que, en nuestro caso, esta última condición se cumple, esta resulta la mejor opción para nuestra estimación.

Distribución	AIC *
Distribución Exponencial	2953360
Distribución Weibull	2572089
Distribución Lognormal	2613612
Distribución Gompertz	2716542
<b>Theta estimación Cox</b>	<b>Prob. Chi2 = 0.006</b>

\*Akaike's information criterion

### B. Resultados

En esta sección se presentan los resultados del análisis de supervivencia descrito anteriormente. Para esto, partimos del hecho de que existen por lo menos nueve grupos diferentes de ahorrados en BEPS<sup>2</sup>. La primera división de grupos se realizó de acuerdo con el número de aportes que realizan los vinculados al programa. Para esto, se dividió la población en terciles de número de

aportes, siendo las personas que quedan en el primer tercil clasificadas como de “Baja Frecuencia” de aportes, las que se ubican en el segundo tercil en “Media Frecuencia”, y las ubicadas en el tercer tercil como de “Alta Frecuencia” de aportes. Así, el primer tercil va hasta 7 transacciones al año, el segundo tercil, entre 7 y hasta 16 transacciones al año, y el tercer tercil, más de 16 transacciones al año (ver Tabla 1).

<sup>2</sup> La implementación de la metodología de análisis de supervivencia permitirá corroborar la existencia de estos grupos, o la conformación de nuevos grupos de análisis que serán los que determinen la población que deberá incluirse en los grupos focales a realizar.

Tabla 1.  
DISTRIBUCIÓN SEGÚN TERCILES

Terciles	Número de Personas	Número de Transacciones	Promedio de Transacciones	Mínimo de Transacciones	Máximo de Transacciones
Baja Frecuencia	216,894	455,814	3.86	1	7
Media Frecuencia	41,703	354,461	11.7	8	16
Alta Frecuencia	22,156	392,777	27.8	17	411
<b>Total</b>	<b>280,753</b>	<b>1,189,636</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>411</b>

Elaboración propia, con base en la información de Colpensiones.

Adicional a lo anterior, cada uno de los grupos de frecuencia de aportes se divide según el monto de los aportes de la siguiente forma: un primer grupo con aportes menores a \$157.000 anuales (bajo nivel de ahorro), un segundo grupo con aportes mayores a \$157.000, pero menores a \$600.000 (nivel de ahorro medio), y un tercer grupo con aportes mayores a \$600.000 en el año y hasta el monto máximo permitido que es de \$990.000 al año (alto nivel de ahorro).

De la combinación de los tres tipos de frecuencias y de los tres niveles de ahorro se obtienen nueve grupos diferentes de ahorradores a saber:

1. Baja frecuencia, bajo nivel de ahorro.
2. Baja frecuencia, nivel de ahorro medio.
3. Baja frecuencia, alto nivel de ahorro.
4. Media frecuencia, bajo nivel de ahorro.

5. Media frecuencia, nivel de ahorro medio.
6. Media frecuencia, alto nivel de ahorro.
7. Alta frecuencia, bajo nivel de ahorro.
8. Alta frecuencia, nivel de ahorro medio.
9. Alta frecuencia, alto nivel de ahorro.

Con estos grupos se realizó el análisis inicial de supervivencia, para llegar a una agrupación que permita identificar los diferentes tipos de ahorradores que existen en BEPS, con el fin de priorizarlos para llevar a cabo el trabajo de campo cualitativo. En la Tabla 2 se presentan algunos datos descriptivos de los nueve grupos poblacionales identificados. Los resultados muestran que los ahorradores de baja frecuencia, pero con alto valor de ahorro son la población que presenta un mayor valor promedio de ahorro, incluso superior a los ahorradores de alto valor de ahorro, pero de media o alta frecuencia, pero es también el grupo

en el que la desviación estándar del valor ahorrado es mayor. Es decir, es en este grupo en el

cual se presentan las mayores diferencias entre los ahorradores.

**Tabla 2.**  
**DATOS DESCRIPTIVOS POR GRUPO DE AHORRADORES**

Grupo	Número de Personas	Número de Transacciones	Valor Promedio	Desviación Estándar	Aporte Mínimo	Aporte Máximo
Baja frecuencia bajo ahorro	111,934	197,102	7,722	2,493	5,000	13,000
Baja frecuencia ahorro medio	61,539	150,964	23,886	7,183	5,000	49,998
Baja frecuencia alto ahorro	43,421	95,698	127,960	159,379	5,000	970,000
Media frecuencia bajo ahorro	12,304	103,979	8,382	2,357	5,000	13,000
Media frecuencia ahorro medio	16,834	138,464	24,451	7,578	5,000	49,975
Media frecuencia alto ahorro	12,565	111,097	94,639	89,491	5,000	970,000
Alta frecuencia bajo ahorro	5,163	95,348	8,237	2,405	5,000	13,042
Alta frecuencia ahorro medio	8,623	148,575	25,464	8,100	5,000	49,872
Alta frecuencia alto ahorro	8,370	148,409	83,765	61,044	5,000	960,000
<b>Total</b>	<b>280,753</b>	<b>1,189,636</b>	<b>41,311</b>	<b>69,615</b>	<b>5,000</b>	<b>970,000</b>

Elaboración propia, con base en información de Colpensiones

En cuanto al número de personas en cada categoría, la Tabla 2 muestra que se cuenta con suficiente población en cada categoría para realizar los análisis de supervivencia. Lo anterior, dado que el grupo poblacional que presenta un menor

número de ahorradores tiene una población de más de 5.000 personas.

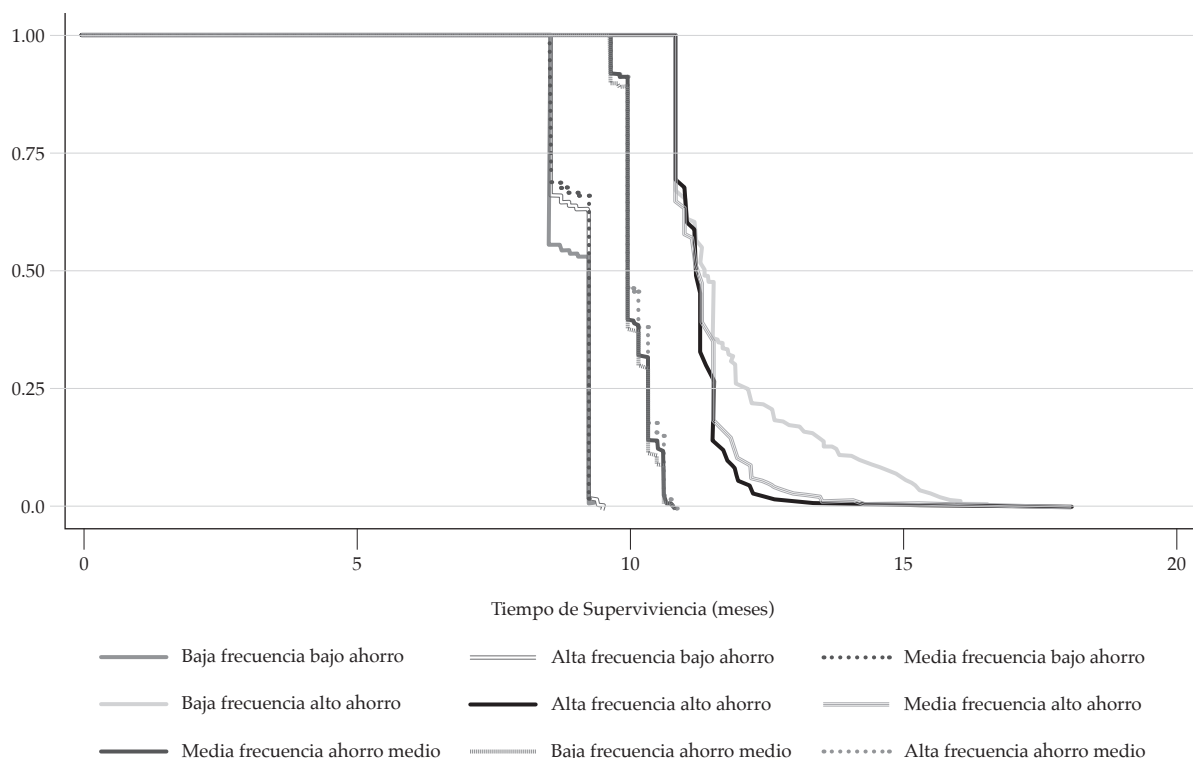
Una vez conformados los grupos se procedió a analizar las curvas de Kaplan-Meier<sup>3</sup>, las cua-

<sup>3</sup> La utilización de la función de Kaplan-Meier en este contexto se justifica dado que esta función permite estimar funciones de supervivencia cuando no se tiene claridad o conocimiento de cómo distribuye cada uno de los grupos analizados (es decir, no se asume ninguna función de probabilidad). De este modo, y con base en maximizar la función de verosimilitud de la muestra analizada, la función de Kaplan-Meier nos permite encontrar la función de supervivencia.

les brindan información acerca de la forma de la función de supervivencia para cada grupo y da una idea de si los grupos son proporcionales o no (es decir, si las funciones de supervivencia son aproximadamente paralelas). De este modo, este análisis permite establecer si efectivamente existen diferencias en las funciones de supervivencia de acuerdo con los grupos establecidos o si, por

el contrario, deben conformarse nuevos grupos. Estas curvas presentan en el eje vertical, el porcentaje de personas que en el tiempo (eje horizontal) continúan ahorrando (sobreviven); por consiguiente, todas comienzan con 100% y, en la medida en que pasa el tiempo en el eje horizontal, muestra el porcentaje que aún siguen ahorrando en el eje vertical.

**Gráfico 1.**  
**ESTIMACIÓN FUNCIÓN**  
**DE SUPERVIVENCIA GRUPOS**



Elaboración propia con base en información de Colpensiones

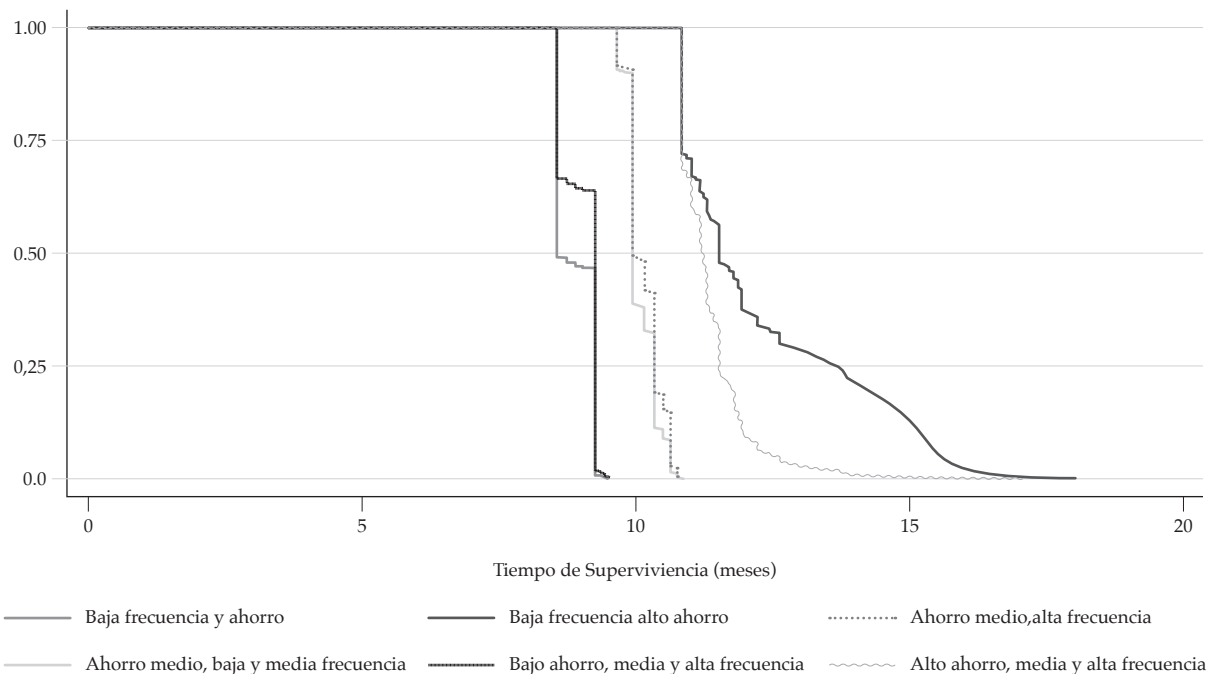


Con base en los resultados del Gráfico 1 y analizando las curvas de supervivencia, se unieron varios grupos y se dejaron 6 grupos en donde las probabilidades de supervivencia pueden diferenciarse claramente y cuyas curvas de supervivencia pueden observarse en el Gráfico 2.

Los grupos para el análisis son:

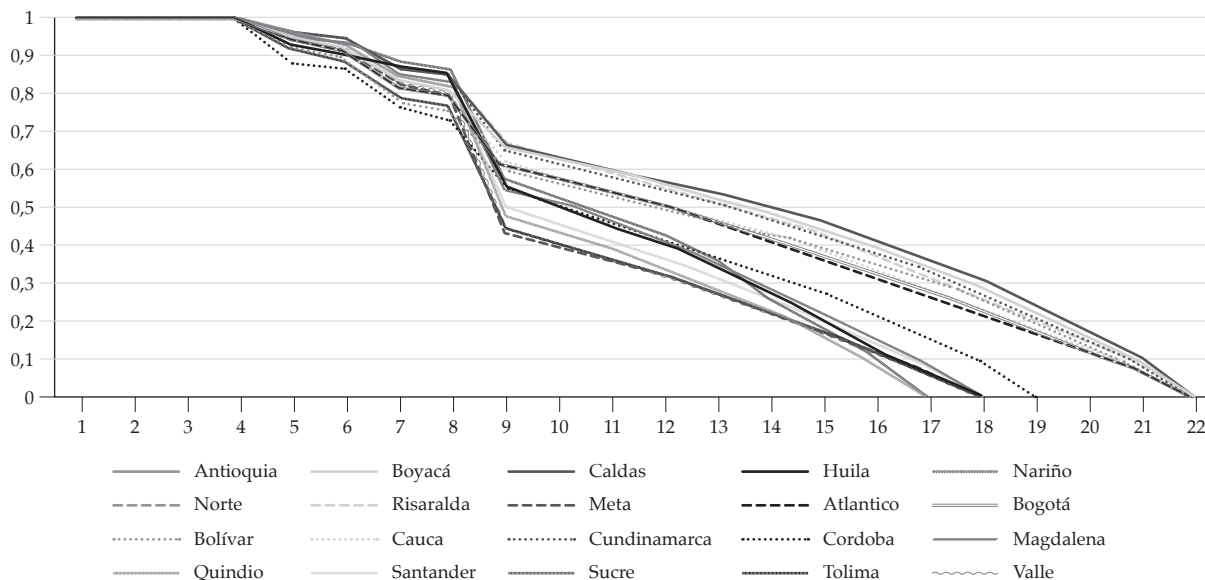
1. Bajo ahorro-baja frecuencia
2. Bajo ahorro-media y alta frecuencia
3. Ahorro medio-baja y media frecuencia
4. Ahorro medio-alta frecuencia
5. Alto ahorro-baja frecuencia
6. Alto ahorro-media y alta frecuencia

**Gráfico 2.**  
**ESTIMACIÓN FUNCIÓN**  
**DE SUPERVIVENCIA GRUPOS REDUCIDO**



Elaboración propia con base en información de Colpensiones

**Gráfico 3.**  
**ESTIMACIÓN FUNCIÓN DE SUPERVIVENCIA POR DEPARTAMENTOS**



Elaboración propia con base en información de Colpensiones

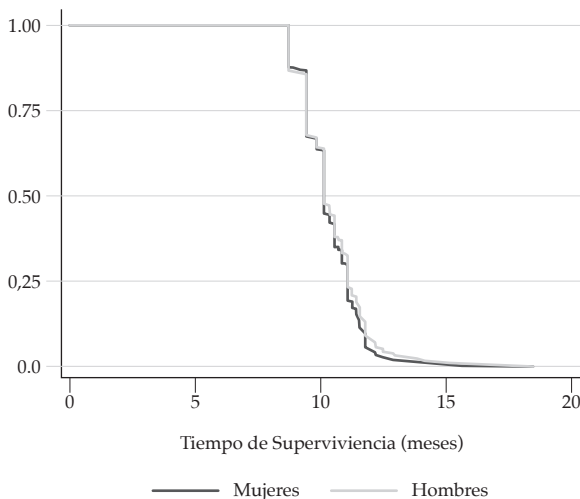
Una vez definida la agrupación de acuerdo con los montos y las frecuencias de ahorro y, con el fin de identificar las regiones para realizar el trabajo cualitativo, se examinó si existían o no diferencias entre departamentos, ver Gráfico 3. En él se observa que los departamentos presentan diferencias en las velocidades de caída de las curvas<sup>4</sup>. Al realizar el análisis de las probabilidades de supervivencia (ver Anexo 1) pueden diferenciarse al menos tres grupos de departamentos, en los que se concentraba el mayor número de vincu-

lados: (1) Bogotá, (2) Antioquia, Valle, Atlántico y Santander y (3) Boyacá, Magdalena y Huila. Con base en estos grupos de departamentos y con el fin de abarcar la totalidad de los grupos y la heterogeneidad de las regiones, los grupos focales se realizaron en las ciudades capitales de los departamentos identificados, puesto que, en todos los casos, en ellas se localizaban el mayor número de vinculados a BEPS en el departamento. Con esto se pretendió comprender la totalidad de los comportamientos de ahorro de los vinculados a BEPS.

<sup>4</sup> Dado que el análisis gráfico puede ocultar detalles de las funciones de supervivencia, en el Anexo 1 se presentan las tablas de supervivencia asociadas.

Una última diferenciación importante la constituye el género del ahorrador, dado que diversos estudios muestran las diferencias en los hábitos de ahorro (y gasto) entre hombres y mujeres<sup>5</sup>. Los resultados que se muestran en el Gráfico 4 muestran que, en general, la función de supervivencia de hombres y de mujeres respecto al ahorro en BEPS, se comporta de manera similar hasta los 10 meses, momento en el cual se comienzan a presentar diferencias en las velocidades de caída de la función.

**Gráfico 4.**  
**ESTIMACIÓN FUNCIÓN**  
**DE SUPERVIVENCIA POR GÉNERO**



Elaboración propia con base en información de Colpensiones

<sup>5</sup> Estas diferencias en los hábitos de gasto entre hombres y mujeres justifican que programas como Familias en Acción priorizan la entrega del subsidio a las madres cabeza de hogar.

### C. Conclusiones del análisis de supervivencia

Una vez analizadas las diferentes funciones de supervivencia para los grupos de interés se identificaron las ciudades para la realización de los grupos focales. En general fue necesario realizar grupos focales en cada región, puesto que se identificaron diferentes velocidades (o pendientes) de caída de las funciones de supervivencia. Asimismo, en cada región se profundizó en las diferencias en los 6 grupos de población identificados. En la Tabla 3 se presentan los posibles universos de cada uno de los grupos en las regiones identificadas.

**Tabla 3.**  
**POBLACIÓN SEGÚN GRUPOS DE INTERÉS**

Grupo	Baja frecuencia y ahorro		Bajo ahorro, media y alta frecuencia		Ahorro medio, baja y media frecuencia	
	Número de Personas	Promedio Ahorro	Número de Personas	Promedio Ahorro	Número de Personas	Promedio Ahorro
Antioquia	12,477	7,589	1,916	8,392	9,396	24,401
Bogotá	9,025	7,665	1,662	8,267	8,742	24,541
Caribe Norte	10,593	6,944	1,121	8,108	4,997	23,564
Caribe Sur	11,246	6,980	1,264	7,842	4,632	23,600
Centro	13,369	7,519	1,752	8,386	9,339	23,908
Eje Cafetero	9,096	7,471	1,715	8,204	7,270	24,708
Occidente	20,517	7,705	4,938	8,313	19,024	24,065
Santanderes	12,450	7,538	1,791	8,377	9,070	23,739
Sur	13,161	6,876	1,308	8,262	5,903	23,978
<b>Total</b>	<b>111,934</b>	<b>7,387</b>	<b>17,467</b>	<b>8,269</b>	<b>78,373</b>	<b>24,095</b>

Grupo	Ahorro medio, alta frecuencia		Baja frecuencia, alto ahorro		Alto ahorro, media y alta frecuencia	
	# Personas	Promedio Ahorro	# Personas	Promedio Ahorro	# Personas	Promedio Ahorro
Antioquia	1,104	26,176	8,009	146,668	2,901	107,718
Bogotá	1,073	26,320	5,932	137,630	3,010	94,532
Caribe Norte	378	26,352	1,716	104,669	792	88,485
Caribe Sur	361	25,787	1,304	103,538	539	80,997
Centro	900	25,822	5,497	129,741	2,385	91,849
Eje Cafetero	958	26,270	4,456	198,331	2,277	112,885
Occidente	2,465	25,560	9,324	121,378	5,701	93,117
Santanderes	826	25,341	4,574	131,187	2,195	93,516
Sur	558	25,675	2,609	134,125	1,135	97,340
<b>Total</b>	<b>8,623</b>	<b>25,870</b>	<b>43,421</b>	<b>138,146</b>	<b>20,935</b>	<b>97,140</b>

Elaboración propia con base en información de Colpensiones

### III. Análisis cualitativo

#### A. Marco teórico

Este componente del estudio, al tratarse de la comprensión de la realidad que implica estar vinculado al programa de Beneficios Económicos Periódicos -BEPS- se basa en una aproximación cualitativa que permite construir una visión amplia y general de las relaciones que inciden en la realidad social y en las posibilidades de generar impacto en los aspectos económicos y sociales. De esta manera, en términos paradigmáticos y a modo de contextualización, la investigación cualitativa está basada en la interpretación, en donde el investigador hace las veces de traductor de la realidad social que busca entender. Esto sugiere que los “investigadores cualitativos estudian la realidad en su contexto natural, tal y como sucede, intentando sacar sentido de, o interpretar, los fenómenos de acuerdo con los significados que tiene para las personas implicadas” (Rodríguez, Gil y García, 1999).

Teniendo en cuenta lo interpretativo de la investigación cualitativa, para el caso de la presente investigación y por los aportes que puede ofrecer, se hizo uso, en un primer tiempo, de la teoría fun-

damentada como aproximación teórica. Esta aproximación representa un método mediante el cual la teoría emerge de la recolección, codificación y análisis de los datos. Al contrario de enfoques que van de arriba hacia abajo, en donde se trata de probar o comprobar una hipótesis, la teoría fundamentada asume que toda la información está en los datos que se recolectan. La teoría fundamentada, a través de su característica estrategia de codificación y de categorización de la realidad social estudiada, permite entender la forma en la que se ejecuta el Programa BEPS, así como los significados que los beneficiarios le otorgan a la intervención del programa y sus implicaciones en términos socioeconómicos, culturales y simbólicos.

En un segundo tiempo, la sección del análisis de “network”, “redes” o “mapas conceptuales” expuesta en el capítulo IV está basada en la Teoría de los Sistemas Sociales desarrollada por Luhmann (1998). Para el autor, la complejidad de los problemas sociales se deriva de la sobreabundancia de relaciones entre diferentes categorías de análisis que tiene el fenómeno bajo estudio. Dichas relaciones de causalidad no son unívocas ni lineales; más bien, los resultados son multicausales, con relaciones circulares que se retroalimentan<sup>6</sup>, pero que, al mismo tiempo, dan una visión holística de

---

<sup>6</sup> Arreglos causales conectados donde las causas iniciales se propagan alrededor de los diferentes elementos (categorías) que conforman el sistema, hasta que el último efecto retroalimente nuevamente al primero. Por ejemplo, A causa B, B causa C, C causa A. En este sentido no hay relaciones unidireccionales, sino que “el primer ‘input’ está afectado por el último ‘output’”, Capra y Luisi (2014:89).

BEPS: es decir, se establece cómo, cada una de las partes se afectan de forma cíclica generando círculos virtuosos o viciosos al interior del sistema.

### B. Trabajo de campo cualitativo

El trabajo de campo se realizó entre el 23 de mayo y el 15 de junio de 2018. En total se realizaron 52 grupos focales, así: 5 en Bogotá, 5 en Tunja, 8 en Medellín, 5 en Barranquilla, 5 en Santa Marta, 8 en Bucaramanga, 8 en Cali y 8 en Neiva. Igual-

mente se llevaron a cabo 6 entrevistas a funcionarios regionales del Colpensiones relacionados con el programa BEPS (ver Tabla 4). Vale anotar que, además de seis grupos de ahorradores antes mencionados (por nivel y por frecuencia del ahorro), se adicionaron dos grupos: un séptimo grupo integrado por vinculados a BEPS, pero que nunca habían ahorrado, y un octavo grupo, integrado por personas que ya habían recibido en ese momento la renta vitalicia del BEPS o que eran trasladados del SGP.

Tabla 4.

#### APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS CUALITATIVOS POR GRUPO Y POR CIUDAD

Grupos/ciudades		Bogotá	Tunja	Medellín	Barranquilla	Santa Marta	Bucaramanga	Cali	Neiva	Total
1	No ahorradores	1	1	1	1		1	1	1	7
2	Ahorradores: bajo ahorro-baja frecuencia	1	1	1	1		1	1	1	7
3	Ahorradores: bajo ahorro-media y alta frecuencia	1		1	1		1	1	1	6
4	Ahorradores: ahorro medio baja y media frecuencia		1	1		1	1	1	1	6
5	Ahorradores: ahorro medio-alta frecuencia			1		1	1	1	1	5
6	Ahorradores: alto ahorro-baja frecuencia		1	1	1	1	1	1	1	7
7	Ahorradores: alto ahorro-media y alta frecuencia	1		1		1	1	1	1	6
8	Traslados SGP y renta vitalicia	1	1	1	1	1	1	1	1	8
<b>Grupos focales</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>52</b>
	Entrevistas a profundidad		1	1	1		1	1	1	6
<b>Total aplicación de instrumentos</b>		<b>5</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>6</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>58</b>

Elaboración propia

Para la realización de los grupos focales, se realizó una convocatoria con los contactos de la base de datos de vinculados a BEPS entregada por Colpensiones. Para iniciar cada grupo focal se tenía confirmada la participación de 15 personas; y para confirmar a cada persona, se requirieron como mínimo 5 llamadas por persona. Es decir, para citar los 52 grupos focales, se realizaron 3.900 llamadas, para confirmar la participación de 780 personas cuya participación fue reconfirmada el día anterior al evento. Finalmente, con 780 personas reconfirmadas, participaron efectivamente 368 personas (47% de los reconfirmados), para una participación promedio de 7 personas por grupo focal.

De los 368 participantes, en promedio, asistieron 46 personas por ciudad y 46 personas por grupo, así: 9,5% vinculados no ahorradores; 13,9% ahorradores con bajo ahorro y baja frecuencia; 13,6% ahorradores con bajo ahorro y media y alta frecuencia; 11,7% ahorradores con medio ahorro y baja y media frecuencia; 8,4% ahorradores con medio ahorro y alta frecuencia; 16% ahorradores con alto ahorro y baja frecuencia; 13% ahorradores con alto ahorro y media y alta frecuencia; y 13,9% vinculados con renta vitalicia o traslados desde el Sistema General de pensiones –SGP- (ver Tabla 5).

**Tabla 5.**  
**PARTICIPANTES EN GRUPOS FOCALES POR CIUDAD Y POR GRUPO**

	Grupos/ciudades	Bogotá	Tunja	Medellín	Barranquilla	Santa Marta	Bucaramanga	Cali	Neiva	Total
1	No ahorradores	7	7	3	6	5	3	4	35	
2	Ahorradores: bajo ahorro-baja frecuencia	9	11	6	7	6	7	5	51	
3	Ahorradores: bajo ahorro-media y alta frecuencia	7		12	9	8	6	8	50	
4	Ahorradores: ahorro medio baja y media frecuencia	7	7		5	6	8	10	43	
5	Ahorradores: ahorro medio-alta frecuencia			2	9	4	7	9	31	
6	Ahorradores: alto ahorro-baja frecuencia		9	3	11	9	11	7	59	
7	Ahorradores: alto ahorro-media y alta frecuencia	10		3	10	11	7	7	48	
8	Traslados SGP y renta vitalicia	7	9	3	6	11	3	5	7	51
	<b>Grupos focales</b>	<b>40</b>	<b>43</b>	<b>39</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	<b>59</b>	<b>368</b>

Elaboración propia

#### IV. Análisis de mapas conceptuales

Este capítulo, basado en el análisis cualitativo, tiene como principal objetivo elaborar una teoría o un mapa conceptual alrededor de los problemas centrales que enfrenta el programa BEPS para que sus beneficiarios se fidelicen con el ahorro. Dicho mapa aporta una visión holística de la problemática y revela la sobreabundancia de relaciones entre las diferentes categorías del análisis. El mapa conceptual que se muestra en el Diagrama 1 identifica cada una de las categorías de análisis usadas en el estudio y las relaciona entre sí en diferentes sentidos y con diferentes tipos de relaciones (de asociación, de dependencia, de hacer parte, de causalidad).

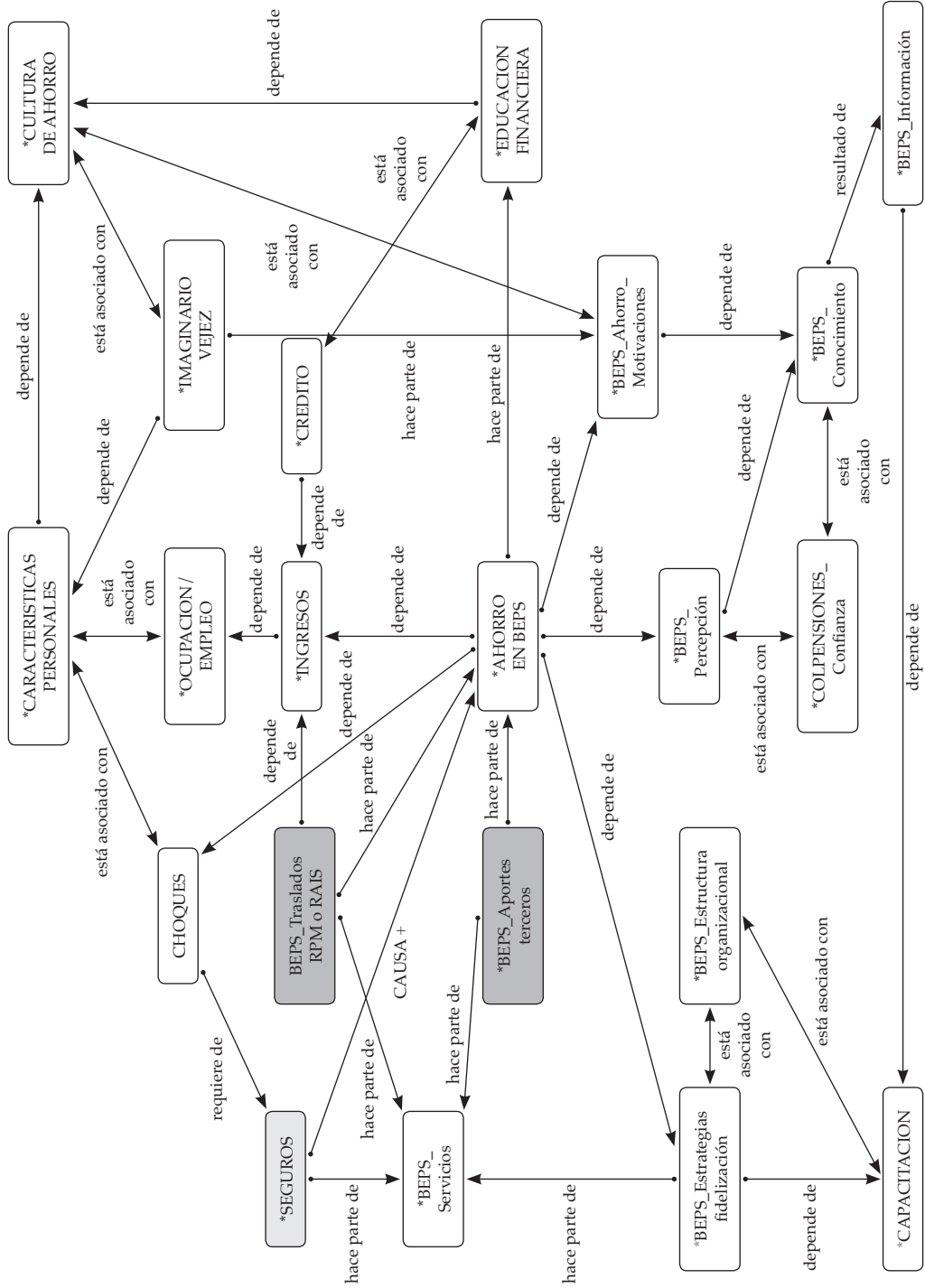
De la matriz de co-ocurrencias (Anexo 2) y del mapa conceptual que resultaron del trabajo cualitativo de los Beneficios Económicos Periódicos –BEPS– se establecieron relaciones del “entorno” de los vinculados a BEPS, que son las categorías que inciden sobre la vinculación y el ahorro en BEPS, así como sobre la fidelidad de los beneficiarios en cuanto al monto y la frecuencia de los ahorros. Así, se establecieron como categorías del “entorno”, las características personales de los beneficiarios que dependen del tipo de empleo y de las ocupaciones que ejercen y, por ende, de los ingresos que obtienen; de allí se derivan los excedentes que se pueden obtener de los ingresos menos los gastos y, en consecuencia, la capacidad de

ahorro, de lo que depende su fidelidad en BEPS; igualmente se tuvo en cuenta la manera como los hogares asumen los choques en los ingresos derivados de las situaciones imprevistas tales como enfermedades, accidentes, robos, estafas y otros. Otras categorías del entorno que inciden sobre el ahorro en BEPS, son la cultura del ahorro que, a su vez depende de la educación financiera y de la vida crediticia y, por otro lado, del imaginario de vejez.

De otro lado, existen categorías internas al “sistema”, es decir, las variables sobre las que el programa puede incidir directamente para vincular y para estimular a los beneficiarios a ahorrar y a aumentar los montos y la frecuencia del mismo. El “sistema” se dividió en tres grandes áreas: 1) La primera área se refiere al análisis del sistema que se relaciona con la percepción y la confianza en BEPS y en Colpensiones. 2) Una segunda área de análisis se centra en la información y el conocimiento de BEPS y en sobre cómo esto influye en el comportamiento de los beneficiarios de BEPS, dependiendo de la calidad de la información que reciben, de las formas de comunicación y de cómo estas categorías fluyen a través del sistema. 3) Una tercera área de análisis se refiere a los servicios de BEPS, incluidos los traslados desde el SGP y los aportes de terceros; a las estrategias de fidelización, incluyendo los seguros; y, a la estructura organizacional, incluyendo la capacitación de los gestores BEPS.



Diagrama 1.  
MAPA CONCEPTUAL DE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS –BEPS-



Elaboración propia con base en el procesamiento de los grupos focales y las entrevistas en Atlas.ti

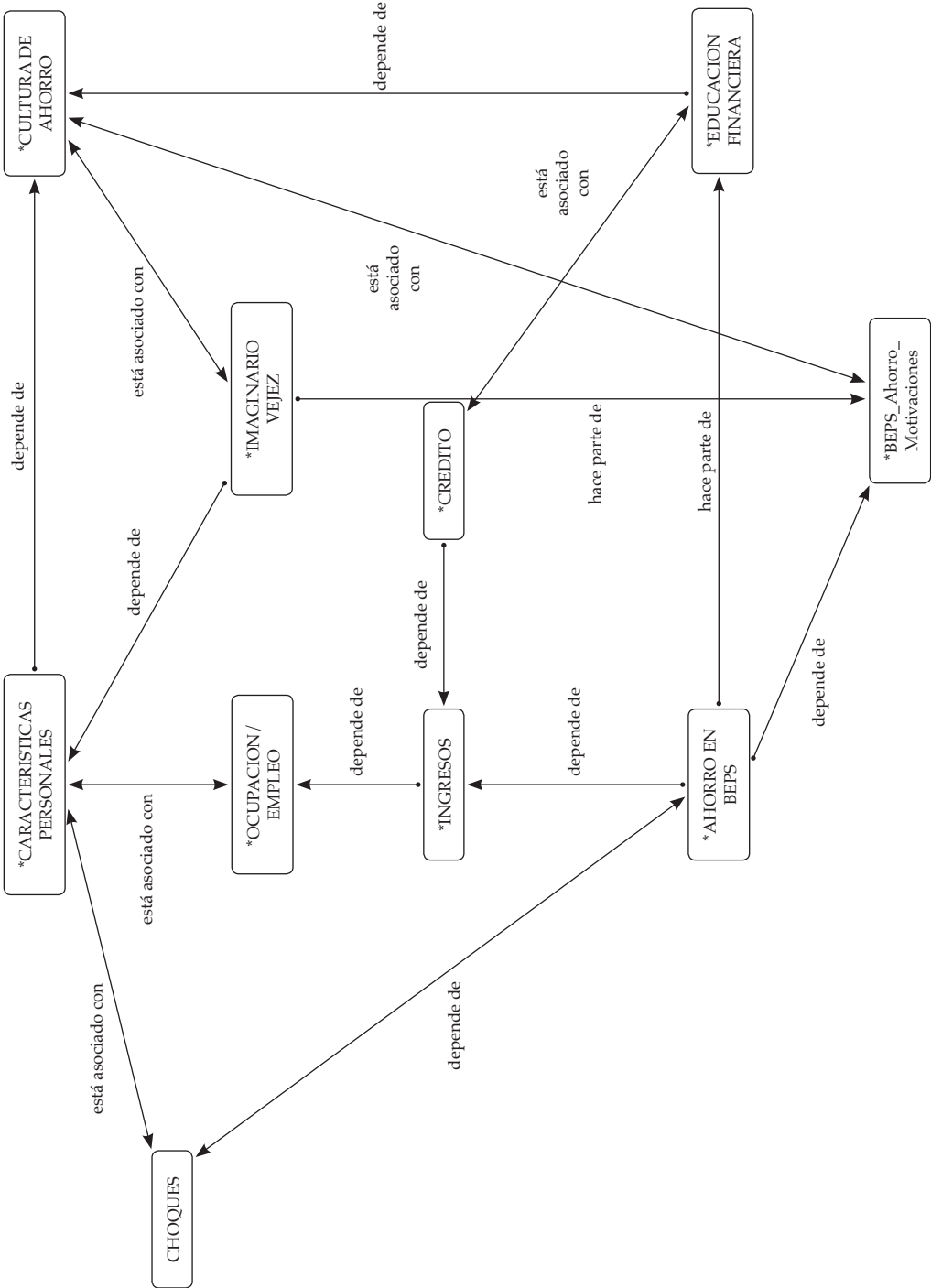
## 1. Análisis del entorno

La mayoría de los participantes de los 52 Grupos Focales fueron personas con edades entre 45 y 80 años, aunque se presentó una interesante participación de jóvenes. Si bien hay una caracterización cuantitativa que proviene del análisis de las bases de datos y ordenó los grupos focales, la información cualitativa genera unos perfiles interesantes de acuerdo con la propia descripción que ellos dan de sí mismos.

Por las características del Programa de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS– y por los requisitos de entrada y por su historia de vida, los vinculados tienen perfiles particulares:

1. Un primer perfil es el de personas de medios y bajos ingresos, con empleos/ocupaciones informales y/o inestables y/o estacionales, en general, vinculados al SISBEN e inscritos en el régimen subsidiado de salud. *“...porque eso es una cosa como cultural de la familia, todos somos independientes, todos con almacenes, con empresas y no creemos en el sistema privado, en el sistema público de pensiones, ninguno está pensionado porque toda la vida tuvimos negocios, y ahora que todos estamos viejos, algunos tienen renta de arriendos, tienen bodegas...pero pensión, nadie.”* (GF, Medellín - Ahorradores Media y Alta Frecuencia).
2. Un segundo perfil son mujeres amas de casa que dependen económicamente de sus esposos quienes las tienen inscritas como beneficiarias en el régimen contributivo de salud. *“...soy ama de casa, estoy casada hace 36 años, prácticamente mi esposo es el que ha estado sustentando el hogar todo este tiempo, tengo 4 hijos, pero así, de los diarios que él me da, yo ahorro en BEPS...”* (GF, Bogotá - Ahorradores Baja y Media Frecuencia).
3. Un tercer perfil son personas cercanas a la edad de pensión que tienen semanas cotizadas en el Sistema General de Pensiones (SGP) y que han sido vinculadas a BEPS con la intención de que trasladen sus aportes de RAIS o de RPM. *“...mi mamá figuraba con 400 y pico de semanas cotizadas, y entonces, hasta que descubrí cómo se había asegurado a mi mamá, ahí apareció. A partir de eso, me vinculé también, porque yo tenía semanas de tiempo trabajando y empecé a averiguar sobre mis semanas y figuran 700 y pico...”* (GF, Bucaramanga - Renta Vitalicia y Traslados).
4. Un cuarto perfil son personas que vienen de otros programas del estado que otorgan subsidios, tales como los programas de Víctimas, de Desplazados o de Colombia Mayor. *“Bueno... yo estoy afiliado es a ese de adulto mayor... le dan un abono a uno cada 2 meses. Y con eso... pues uno tiene como pa comer alquito... pago arriendo... Y como yo le decía antes, trabajo*

Diagrama 2.  
EL ENTORNO DEL SISTEMA DE BEPS



Elaboración propia con base en el procesamiento de los grupos focales y las entrevistas en Atlas.ti

*en la semana como 2 o 3 díitas y con eso voy ahorrando pa poder pagar el arriendo y pa poder uno comer. Si... la gracia es la ayuda de adulto mayor, que le pagan a uno cada 2 meses.”* (GF, Bogotá - Ahorradores Media y Alta Frecuencia).

5. Un quinto perfil corresponde a personas de edad avanzada y/o enfermos y/o discapacitados, o personas que cuidan a personas discapacitadas o enfermas, prácticamente sin ningún ingreso, con un alto grado de vulnerabilidad y con muy pocas probabilidades de conseguir empleo. Este último perfil no tiene ninguna capacidad de generación de ingresos y, por ende, nula capacidad de ahorro. *“...tengo 54 años... pues hace como 5 años que estoy aquí en esto de BEPS. Tengo un niño especial con hidrocefalia y atraso mental y no puedo trabajar porque siempre tengo que estar ahí con él... ya tiene 32 años, depende totalmente de lo que yo haga, me toca bañarlo, arreglarlo, alistarlo y entonces por ese motivo no he podido trabajar...”* (GF, Bogotá - No Ahorradores).

6. Un sexto y último perfil son personas que han obtenido la Renta Vitalicia en BEPS, la mayoría que trasladaron las semanas cotizadas en el Sistema General de Pensiones. *“...yo tenía 400 y pico de semanas, 438 y a mí me propusieron pues que si quería me entregaban la plata que tenía allá, que si quería me daban cada 2 meses como el subsidio de Adulto Mayor y yo acepté, cada 2 meses me dan la goterita, mejor la goterita y no la plástica para gastársela ahí mismo...”* (GF, Medellín - Renta Vitalicia y Traslados).

El empleo de los vinculados a BEPS es inestable, informal, ocasional, esporádico, por días<sup>7</sup>. Son, en general, personas acostumbradas a trabajar duro, con remuneraciones bajas e inestables por el tipo de empleo que tienen. En la medida en que aumenta la edad, les cuesta trabajo conseguir empleo porque muchos trabajan en oficios rudos (obreros) que requieren de fuerza y salud. También se identificaron muchos egresados del SENA. Por la dificultad en conseguir empleo, en varios Grupos Focales los vinculados propusieron la eje-

<sup>7</sup> Entre ellos se destacan: secretarías, archivistas, cajeros, publicistas, aforadores, encuestadores, diseñadores gráficos, tipógrafos, litógrafos, trabajadores en la calle, repartidores de volantes, vendedores ambulantes, de fritos, empanadas, jugos, frutas, helados, chazas, venta de minutos, mensajeros, mandaderos, emboladores, dueños de misceláneas, tiendas, legumbres, puestos de plaza, carniceros, empacadores, coteros, panaderos, vendedores de pagatodo por comisión, loteros, operadores de maquinaria, trabajos comunitarios, recicladores, marqueteros, cerrajeros, electricistas, plomeros, albañiles, ebanistas, fabricantes de muebles, pintores, maestros de obra, carpinteros, electrónicos, reparadores de electrodomésticos, modistas, sastres, servicio doméstico, ventas por catálogo, vendedores, ventas (asesores comerciales), venta de finca raíz, mototaxistas, agricultores, mayordomos, jornaleros del campo, cafetería, restaurantes, obreros de la construcción, transporte urbano e interurbano, taxistas, microempresas de servicios (servicios, calzado), zapateros, mecánica de carros y de motos, latonería y pintura, lavado de carros, enfermero(a)s, niñeras, vigilancia, cuidan casas, escoltas, manicuristas, peluqueros.

cución de programas de generación de ingresos para los adultos mayores.

Muchos de los vinculados y ahorradores de BEPS han trabajado con contratos a término indefinido, pero los patronos no hicieron los aportes al SGP; hoy están en edad cercana a la pensión y sin los aportes requeridos para obtenerla. Otros muchos, que sus patronos realizaron los aportes, tienen semanas en el SGP, pero las semanas cotizadas son insuficientes para obtener una pensión.

Por su perfil de personas trabajadoras e independientes que, en general, no han tenido la cobertura del estado en términos de seguridad social, tienen un alto sentido de dignidad y un gran deseo de no depender de nadie como lo han hecho hasta este momento de su vida. Este sentimiento es más fuerte en el caso de los vinculados que viven solos y no tienen familia.

El ahorro se deriva de los ingresos menos los gastos que, en general, lo constituyen el arriendo, los servicios, la alimentación y el transporte. Algunos establecen un monto de ahorro mensual que tratan de cumplir. Los que tienen vivienda propia adquirida a través de subsidio, crédito o ahorro, o que viven con alguien que no les cobra arriendo (hijos, familiares), tienen mayor capacidad de ahorro porque no pagan arriendo, que es el principal gasto de los vinculados a BEPS. De otro lado, las personas que tienen vivienda, ade-

más de tener mayor capacidad de ahorro, tienen la disciplina de ahorrar.

Los choques a los ingresos derivados de los imprevistos, especialmente de enfermedades y accidentes, impactan directamente la capacidad de ahorro. En general, las personas ahorran en efectivo y guardan para cuando se tiene un imprevisto. Esto amortigua el choque que sobre los ingresos tiene una enfermedad, una estafa, un atraco o un robo. Para amortiguar los choques, acuden al crédito informal de familiares, de amigos o de “cuentagota” o fían en las tiendas del barrio.

Cabe anotar que, en general, se tiene una buena percepción del Sistema de Salud, en particular del Régimen Subsidiado. Este es un gran amortiguador de los imprevistos o choques derivados de enfermedades y accidentes. Las personas mantienen la plata para cubrir el transporte (taxi) en caso de alguna eventualidad, porque saben que todo lo relacionado con la salud, está cubierto por el sistema y que no les cuesta nada.

A muchos vinculados les ayudan los hijos, por lo que es importante informar adecuadamente sobre el aporte de terceros previsto en BEPS. Muchos vinculados a BEPS hacen voluntariados, trabajan por la comunidad, hacen veedurías y tienen un gran interés por las actividades altruistas y de servicio, como una forma de dignificar la vejez.

En general, los vinculados consideran que nunca es tarde para empezar a ahorrar para la vejez y consideran como una gran ventaja las flexibilidades de ahorro que ofrece BEPS, en particular en lo relacionado con los bajos montos requeridos (mínimo \$5.000) y con la facilidad del recaudo (amplia cobertura de la red de recaudo). Igualmente, la posibilidad de obtener una renta vitalicia es un buen incentivo para ahorrar, al igual que se considera un buen incentivo el aporte del gobierno del veinte por ciento (20%).

No obstante, lo anterior, en varias regiones y grupos de ahorradores, por sus condiciones de vulnerabilidad y por el paternalismo que identifica a algunos segmentos de la población, existe la creencia que, con ahorros bajos y ocasionales, el estado les asignará una “pensión” equivalente a un salario mínimo. Es importante generar estrategias y mensajes para aclarar este tipo de expectativas. Aunque algunos creen que el gobierno les debe garantizar una pensión equivalente a un salario mínimo, la mayoría se conforman o se conformarían con el subsidio de tercera edad. *“Pues si sumercé si es buena la idea así sea poquito... después que uno ya no pueda moverse al menos, que le llegue al menos uno... 200.000 pesitos al menos en el mes...”* (GF, Tunja - No Ahorradores).

El perfil de vinculados a BEPS, personas de bajos y medios ingresos, en general, tienen una cultura del ahorro mínima que consiste en mantener guardado un monto para no estar sin plata nunca.

Así, en general, mantienen guardados cinco o diez mil pesos para transportarse o para cubrir cualquier gasto eventual que se presente. Igualmente, por las características del empleo, especialmente la estacionalidad, se hacen estrategias de ahorro, para tener recursos en las épocas en las que no hay trabajo. *“...pues uno no se acostumbra a no andar pedado, así sean con 5.000 o lo que sea, entonces yo pienso que son estilos de vida.”* (GF, Bogotá - Ahorradores Bajo Ahorro - Media y Baja Frecuencia).

Igualmente, los vinculados son personas que llevan un estilo de vida austero que consiste en ahorrar en todas las actividades, que van, desde desplazarse en bicicleta, hasta comer menos. Ahorran en todo, por ejemplo, en el transporte (no toman taxi o se desplazan en bicicleta), en el almuerzo que se lleva preparado al trabajo (portacomidas). Piensan cuidadosamente antes de hacer una compra costosa. La estrategia de muchos es establecer montos de ahorro mensuales que tratan de cumplir a toda costa. *“...yo vivo en un tercer piso y tengo, la bicicleta mía es grande pero como me gusta, todos los días subo y bajo los 3 pisos, llevo más de 3 años viviendo ahí y nunca me ha dado a mi pereza de decir qué hago con esto no...entonces yo digo eso todo es cuestión de uno hacer el propósito y seguir adelante...”* (GF, Bogotá - Ahorradores Bajo Ahorro - Media y Baja Frecuencia).

Dado que, en general, el vinculado a BEPS ha tenido trabajos informales en los que no ha realizado aportes al SGP y, en tal sentido, no tiene

ninguna expectativa de pensionarse, a lo largo de su vida ha realizado los ahorros para la vejez en la compra de bienes inmuebles con la expectativa de contar con rentas en la tercera edad. Comprar finca raíz (casa o apartamento) y tener empresa, se consideran formas de ahorrar para el futuro. Son ahorros alternativos a los aportes al SGP porque lo consideran más seguro. Prefieren recibir lo equivalente a las semanas que tienen en el SGP y ponerlo a trabajar en negocios en donde creen que les irá mejor que si lo trasladan a BEPS.

Una preocupación constante en los vinculados a BEPS es el pago de los gastos exequiales y el hecho de que ese gasto no quede con cargo a los familiares y/o amigos. En tal sentido, parte del ahorro que realizan es en seguros exequiales. *“...en cambio yo, yo sí pago porque si yo me muero mi familia me va a llorar, pero no tiene que decir voy a pedir prestado para enterrarla.”* (GF, Medellín - No Ahorradores).

Los vinculados a BEPS creen que ahorrar montos pequeños sí hace una diferencia. Por eso una estrategia es llenar alcancías. Muchos ahorran en BEPS lo que logran juntar en la alcancía. Igualmente, en los barrios o con los vecinos o familiares se hacen ahorros comunales que se le prestan a quien tenga un imprevisto o se entrega cada mes a una persona diferente o se devuelve el ahorro al final del año. Es una forma de solidaridad que les evita pagar altos intereses a los prestamistas. De este modelo han surgido muchas cooperativas, es-

pecialmente en Antioquia. En Medellín a este tipo de ahorro comunitario lo llaman “la natillera”, pero, en general, es un esquema que se repite en todas las regiones.

Existe una percepción generalizada entre los funcionarios de los PAC regionales, de que las mujeres ahorran con más frecuencia que los hombres, aunque en montos menores. *“Usted sabe que los hombres son... que yo no me voy a dejar de tomar una chela por ahorrar, pues pienso eso, las mujeres y son más... más juiciosas, más cuidadosas con sus cosas.”* (Entrevista funcionario PAC regional).

En varias entrevistas se menciona la importancia de vincular a los jóvenes con estrategias de cultura del ahorro. *“No sé, entre los 18 y 35 años que no son muy juiciosos. Pues no quiere decir que no se puede, ellos son poblaciones que se pueden trabajar y demás, pero entonces hay que hacer como los temas de concientización...”* (Entrevista funcionario PAC regional).

En lo que se refiere al imaginario de vejez, por el perfil de los vinculados que son trabajadores independientes, muchos quisieran una pensión, pero de pronto se percatan que son viejos y de que no tienen nada y de que, además, no les dan trabajo, porque ya no son tan fuertes. *“No, pues yo considero que el futuro de nosotros es incierto sí, porque ya uno de 40 años ya las empresas no quieren contratarlo a uno, entonces uno no se va a alcanzar a pensionar porque ya uno está viejo, entonces imagínese si yo no me pensiono*



*cómo voy a sobrevivir o sea el futuro para nosotros será incierto.”* (GF, Medellín - No Ahorradores).

Otros ven que llegó la vejez, pero que todavía pueden trabajar y ahorrar. Otros creen que los hijos tendrán que ver por ellos. *“Le digo sinceramente uno no... debe... ya para la vejez debe tener algo como fijo, pues que tú montes un negocio, cuando menos pensado te puede decir bancarrota, en cambio si tú tienes un pesito por recibir, así sea mal, tú tienes de pronto un pesito, que recibir, así sea el hijo por muy malo que sea, lo recibe a uno...”* (GF, Medellín - Alto Ahorro - Media y Alta Frecuencia).

Se percibe un resentimiento por la disparidad en el sistema de pensiones y de una asimetría que se deriva de la clase social a la que se pertenece y, por ende, al tipo de trabajo que se tiene (formal vs informal). Sienten resentimiento de que, por ejemplo, altos funcionarios del estado se pensionen con millones de pesos, y ellos que han trabajado toda la vida, estén desamparados. *“...Depende de la clase social... yo la clase popular la veo muy mal, cierto sobre todo porque por la informalidad en el trabajo, la base de cotización es decir la capacidad de emplearse el colombiano está en su propia iniciativa, el que va a pescar, el que coge un maletín y se va a vender, la persona que hace oficios varios...”* (GF, Medellín - No Ahorradores).

Los vinculados BEPS, por ser trabajadores independientes, se preocupan por el afán diario y no por el largo plazo. Vienen de familias en donde sus

padres son independientes y no tuvieron pensión. Por esta razón, buscan salvaguardar su vejez con la compra de bienes que les den una renta, porque nunca tuvieron la pensión en su imaginario de vejez. La aspiración de muchos es tener una casa en la vejez. *“...Pues yo en la tercera edad me veo, primero que todo con casa, una casa porque eso... aunque no es una riqueza, pero es un gran beneficio uno tener la casa en este momento...”* (GF, Cali - No Ahorradores).

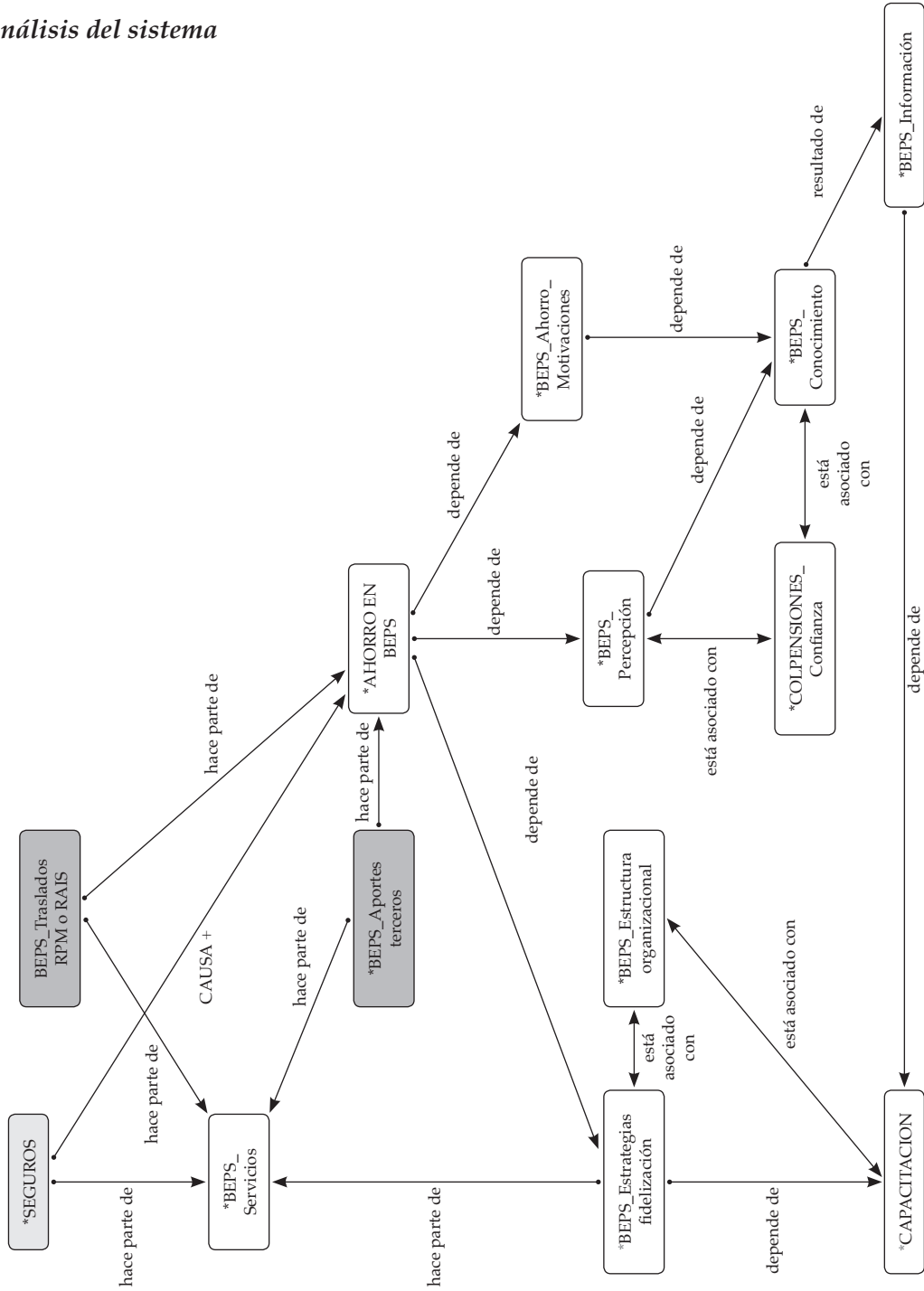
En general, los participantes en los grupos focales sienten preocupación e incertidumbre por los ancianos y adultos mayores a quienes ven como abandonados a su suerte y maltratados. *“... Lo veo muy triste, porque hay abuelitos que los mismos hijos los abandonan, no les dan sus cuidados y es muy doloroso, la disculpa de los hijos es que todos trabajan, que todos tienen obligaciones y no colaboran...”* (GF, Bogotá - No Ahorradores).

Finalmente, muchos de los participantes en los Grupos Focales, no tienen imaginario de vejez y quisieran morirse a una cierta edad, para no ser un peso para sus familiares. *“...porque es que he visto unos casos en donde las personas de la tercera edad sufren mucho, no sólo ellos sino los parientes, entonces yo no quisiera ni sufrir yo, ni hacer sufrir a mis familiares o sea el promedio de vida que yo quiero para mí lo máximo serían 65 años no quiero vivir más allá, que yo me pueda valer por mí mismo, hacer todo yo solito, y ya el día que no pueda listo me fui este mundo, así me visualizo.”* (GF, Medellín - Medio Ahorro - Media y Alta Frecuencia).



## 2. Análisis del sistema

Diagrama 3.  
EL SISTEMA BEPS



Elaboración propia con base en el procesamiento de las transcripciones de los grupos focales y las entrevistas en Atlas.ti

En general, existe una buena percepción de BEPS como un programa del gobierno de apoyo para la vejez. “¿Y qué le llamó la atención? No sé... eso de que aseguramos la vejez como dice aquí el compañero y otras cosas ahí...” (GF, Barranquilla - Bajo Ahorro - Media y Alta Frecuencia).

Igualmente, se percibe a BEPS como una estrategia que otorga a sus vinculados muchas facilidades para ahorrar: flexibilidad en la frecuencia (cuando se quiera y/o cuando se pueda) y los bajos montos exigidos (mínimo \$5.000). BEPS se percibe como un sistema donde es fácil ahorrar. Esto se refuerza por el hecho de que la red de recaudo a través de Baloto, Efecty y otras redes es de fácil acceso al trabajo y al lugar de residencia. “Es voluntario si, si uno puede ahorrar más, mejor. Pero pues cuando uno tiene pues tiene, cuando uno no puede pues le toca esperar al otro mes a ver como hace y así me pareció fácil y bueno...” (GF, Neiva - Baja Frecuencia - Bajo Ahorro).

La percepción positiva de BEPS se refuerza por el hecho de que llegan mensajes de texto, especialmente después de realizar el aporte. También las llamadas son de buen recibo entre los vinculados. “...hoy voy y llevo los ochenta... allá a Baloto y hoy mismo me llega un mensaje...” (GF, Bogotá - Alto Ahorro - Media y Alta Frecuencia).

La percepción de BEPS se ve afectada por lo bajas que han sido hasta el momento las rentas vitalicias que han decepcionado a muchos aho-

rradores porque los vinculados no recibieron la información adecuada sobre los cálculos actuariales. No obstante, por su condición de extrema vulnerabilidad, muchas personas se conforman con que les llegue una renta vitalicia baja. “...nosotros cuando metimos a esa vaina teníamos otra expectativa, pero mire, uno tenía como 4 millones y el otro como 6... Entonces jefe, con esos 6 millones, yo me compro mi carro de perros, pongo mi negocio y le sacó más plata, que esperar cada 2 meses esos 40.000 pesos.” (Entrevista PAC regional).

La percepción de BEPS se ve afectada por la confusión con pirámides y otras formas de estafa. La percepción de BEPS también se ve afectada por fallas en el servicio y en la información de los funcionarios de las redes de recaudo y de las oficinas de BEPS. “Si, pero la verdad algo que he escuchado es que el BEPS es otra pirámide o un acatador de dinero que después de que ya han recogido harto dinero entonces...” (GF, Neiva - No Ahorradores).

Uno de los grandes activos de BEPS, que está aún por explotar, es su vínculo con Colpensiones. La mayoría de los vinculados a BEPS confía mucho en Colpensiones y no siempre asocia a BEPS con Colpensiones. “... cuando nosotros íbamos a empezar, entonces... mi esposo, él decía no y que tal que eso sea una pirámide...yo me acerqué porque yo vi el letrero grande y un pocotón de muchachos allá sentados y me animé y pregunté... “disculpe esto de qué se trata, no esto es de Colpensiones? una rama de Colpensiones,

*que hace parte del Gobierno? un ahorro para la vejez?" le dije..." (GF, Cali - Bajo Ahorro - Baja Frecuencia).*

Una de las razones por la cuales no se asocia a BEPS con Colpensiones es porque tienen logos e imágenes corporativas muy diferentes. En efecto, el logo de Colpensiones es blanco y verde y tiene un árbol, tiene un alto nivel de recordación y un alto nivel de confianza por parte de los vinculados a BEPS y, por su parte, BEPS tiene un logo rojo. *"... es que nada más mira la imagen si tú coges en la imagen de Colpensiones y la imagen de BEPS en la retina al consumidor son 2 productos ...Colpensiones se ha vanagloriado estos últimos años de ser una de las marcas más recordadas en Colombia...estamos en el top of memory de la gente, entonces, ¿por qué se creó a BEPS con otra imagen? ..."* (Entrevista PAC regional).

En general, se entiende que BEPS es un programa de apoyo a la vejez. También se tiene claro que es obligatorio ahorrar y que las formas de ahorro son flexibles en los montos y en la frecuencia, así como en la cobertura y cercanía de las redes recaudo. En general, también es claro el aporte del gobierno del 20% sobre los aportes realizados. *"... Que son más que todo para personas que son independientes... A mí me pareció buenísimo, incluso yo llevo a muchas personas allá..."* (GF, Neiva - Baja Frecuencia - Alto Ahorro).

No obstante, no se tiene conocimiento acerca de que BEPS mantiene la capacidad adquisitiva de los aportes, genera rendimientos financieros y

no cobra los costos administrativos a los ahorradores y beneficiarios de rentas vitalicias.

La mayoría no conoce el beneficio del seguro, ni los requisitos para obtenerlo y, para quienes lo conocen, la información es confusa, en particular en lo que se refiere a las coberturas y su relación con los aportes. Se conoce del seguro porque llega un mensaje de texto que informa que se obtuvo. No obstante, los beneficiarios no saben bien cómo funciona el seguro ni su vigencia. Muchos creen que solo es un seguro exequial o funerario y otros creen que el monto asegurado se va a abonar a su cuenta.

Es igualmente confusa la información acerca de cuánto debe ser el monto ahorrado, dependiendo del monto esperado de la renta vitalicia (cálculos actuariales). Tampoco se conoce cuánto debe ser el ahorro para obtener la renta vitalicia máxima y se decepcionan mucho cuando conocen el monto de la renta vitalicia. *"Pero la desmotivación es que si a usted le van a dar 80.000 de aquí a 70 años...Pero dígame sumercé con 80.000 pesos cuantos días vive..."* (GF, Bogotá - Alto Ahorro - Media y Alta Frecuencia).

Dado que muchos de los actuales vinculados son personas con edad cercana a la edad de pensión, que no tienen mucho tiempo para ahorrar y que deben ahorrar altos montos para obtener una renta vitalicia interesante, no se entiende el sentido de tener topes anuales a los ahorros. *"Entonces esa*

*es la preocupación, o sea no puedo ahorrar más de 900 mil que reciben por año, pero teniendo 63 años, esa es la pregunta del millón en cuánto tiempo voy a recibir la renta vitalicia...*" (GF, Medellín - No Ahorradores).

Es igualmente confusa para los vinculados y potenciales vinculadas la posibilidad de seguir ahorrando después de cumplir con la edad de pensión (62 y 57 años). También hay confusión sobre la posibilidad de recibir simultáneamente BEPS y Colombia Mayor. *"O sea si está recibiendo la ayuda del Gobierno del Adulto Mayor entonces ¿no puede estar en BEPS?"* (GF, Cali - Medio Ahorro - Baja y Media Frecuencia). Como ya se mencionó, por una visión paternalista y falta de conocimiento, algunos esperan que el estado les asigne una pensión mínima con unos ahorros esporádicos.

Se enfoca BEPS como un programa social, pero realmente es un programa que tiene componentes comerciales y de mercadeo, en donde hay que segmentar y dar los incentivos adecuados.

Proyectando el programa hacia el futuro y pensando en la gente joven con empleos informales y/o estacionales y/o remunerados por debajo del salario mínimo, hoy no se permite la simultaneidad entre los aportes al SGP y a BEPS. *"No, mientras esté cotizando en pensiones no puede ahorrar acá. ¿En el BEPS? ¿Sí, mientras... o sea a usted allá le están cotizando a pensión? ¿Entonces eso que metí, eso que he metido se pierde?"* (GF, Cali).

En varios grupos focales sugirieron aumentar el aporte del gobierno por encima del 20%. *"Yo pienso para mí sí... a conciencia que el Gobierno debería subirle más del 20, que nos dan a nosotros, ¿por qué?, por ejemplo, debería tener en cuenta a las madres cabeza de familia..."* (GF, Tunja - Baja Frecuencia - Bajo Ahorro).

En el trabajo cualitativo se identificaron varias estrategias de fidelización al ahorro que utiliza el programa BEPS: 1) Otorgamiento de un seguro de vida cuando se alcanza un monto de \$150.000 al año o cuando se han realizado más de seis aportes en un año, 2) Mensajes de texto para incentivarlos a ahorrar o para informarles de eventos del Programa o del otorgamiento del seguro, 3) Llamadas telefónicas para seguimiento a los ahorradores, 4) Campañas de referidos, de "ahorratón".

A continuación, se exponen posiciones relativamente generalizadas en los grupos focales, sobre las estrategias de fidelización de BEPS:

- Los ahorradores explican y motivan a sus familiares y amigos.
- Si se conoce bien a BEPS, es probable que soliciten apoyo de terceros para realizar el ahorro. De allí la importancia de incentivar los aportes de terceros.
- Se propone la posibilidad de realizar simultáneamente el aporte al SGP y el ahorro a BEPS.

- Para quienes saben de los requisitos para obtener el seguro y conocen cómo funciona, este les parece un excelente incentivo.
- Los traslados a BEPS de la Indemnización Sustitutiva son una buena manera de comenzar a ahorrar en BEPS, pero no se da al beneficiario la información del cálculo actuarial.
- Los talleres de ahorro son efectivos y les gusta a los beneficiarios. Se sugiere la metodología de diálogo en pequeños grupos estilo grupo focal.
- La cartilla es útil y bien valorada por los beneficiarios. No siempre se entrega. Debería profundizarse su utilidad.
- Trabajar con los gremios y con otros programas del estado parece ser una buena estrategia de vinculación; esta debe profundizarse, pero también podrían diseñarse estrategias de fidelización a través de los gremios.
- La dificultad para dar a conocer lo que es BEPS y sus beneficios, hacen que las estrategias de reglar cachuchas, camisetas y alcancías sean efectivas para vincular, pero débiles para fidelizar.

Los gestores de BEPS se perciben como sueltos en la estructura organizacional de Colpensiones, especialmente por los vínculos prácticamente

inexistentes entre los gestores y las oficinas regionales y los PAC. Esto obedece a que los gestores dependen de un funcionario en la Vicepresidencia Comercial que supervisa el contrato de tercerización de estas funciones.

## V. Análisis de Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas DOFA

Para realizar el análisis DOFA, se seleccionaron seis temas estratégicos del Programa BEPS para los cuales se definieron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. Estos temas son: 1) Vinculación: se refiere al proceso administrativo de vinculación al Programa BEPS; 2) Información: se refiere al proceso de comunicación entre los funcionarios de BEPS y los vinculados, en términos del mensaje que se comunica, de cómo los beneficiarios entienden los mensajes y de los mecanismos utilizados para entregar la información; 3) Ahorro: se refiere al ahorro de los vinculados a BEPS. El análisis se dividió en a) los incentivos para ahorrar y b) las motivaciones para ahorrar; 4) Percepción: se refiere a cómo perciben el Programa los vinculados y los ahorradores de BEPS; 5) Estrategias: se refiere a los mecanismos del programa BEPS para: a) la vinculación al Programa y b) para la fidelización en el ahorro de los vinculados; 6) Traslados y rentas vitalicias: se refiere al proceso de traslados desde el Sistema General de Pensiones y al otorgamiento de Rentas Vitalicias por parte del Programa.

## A. Vinculación

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Proceso administrativo simplificado, eficiente y ágil.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vinculación sin información al beneficiario.</li> <li>2. Falta de herramientas de consulta para los gestos territoriales.</li> </ol>
<b>VINCULACIÓN</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas estratégicas con gremios.</li> <li>2. Vinculación de los jóvenes sin desestimular su ingreso y permanencia en el SGP.</li> <li>3. Mostrar testimonios.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconfianza por confusión con pirámides y otras formas de estafa.</li> </ol>

**F:** El proceso de vinculación a BEPS es un proceso administrativo eficiente y eficaz, de fácil operación para los funcionarios y sin trámites engorrosos o con solicitud de documentos innecesarios para los potenciales beneficiarios. Esto se constituye en una gran fortaleza del Programa que debe mantenerse y utilizarse hacia el futuro.

**FA:** La principal amenaza del programa es la confusión que da, en muchas de las regiones del país, con las pirámides y otras formas de estafa. Contradictoriamente, esto se refuerza con una de las fortalezas más destacadas del Programa: la facilidad de vinculación. No obstante, para evitar la no vinculación o la deserción por este motivo, es necesario utilizar herramientas de información y, especialmente, respaldar la imagen de BEPS con la imagen de Colpensiones que, como se verá más adelante, tiene alta recordación y genera confianza entre el público en general y, entre los potenciales beneficiarios de BEPS, en particular.

**FO:** La eficiencia y eficacia en el proceso de vinculación facilita la obtención de las oportunidades: vincular y fidelizar a los potenciales BEPS a través de gremios tales como asociaciones de transportistas, taxistas, tenderos y vendedores ambulantes, entre otros gremios, así como de los gremios de la producción agropecuaria tales como la Federación Nacional de Cafeteros –FNC-, de cacaoteros –FEDECACAO- y otras que se caractericen por agremiar a personas en actividades independientes, informales y estacionales, como las ya mencionadas y con remuneraciones que normalmente no alcanzan el salario mínimo.

Parece igualmente importante diseñar una estrategia de vinculación de los jóvenes en actividades independientes, informales y remuneradas por debajo del salario mínimo, SIN que se desestime su ingreso y permanencia en el Sistema General de Pensiones –SGP- y cuidando de no enviar el mensaje de que se vinculen a BEPS porque no se van a pensionar, lo que debilitaría el SGP y las

posibilidades de pensión de los trabajadores independientes. No obstante, debe considerarse a esa masa de trabajadores informales que, posiblemente, no lograrán una pensión por las características de su actividad laboral, dándoles opciones antes de estar cercanos a la edad pensión. La opción es permitirles a los jóvenes continuar ahorrando en BEPS, aunque estén cotizando en el SGP. Es decir, flexibilizar la posibilidad de ahorrar en BEPS simultáneamente con la cotización al SGP, y diseñar una estrategia de comunicaciones para esta franja, a través de las redes sociales.

Una oportunidad de vinculación que se percibe como de alto impacto, es la promoción del Programa a través de testimonios de ahorradores o de receptores de rentas vitalicias. Es de anotar que, aunque, por el momento, la prioridad de BEPS es lograr aumentar el número de vinculados que ahorren y sean fieles al Programa, en el mediano y largo plazo, sí es importante aumentar el número de vinculados y es necesario contar con estrategias efectivas y masivas de vinculación. También es posible realizar la vinculación automática como se expone más adelante.

**D:** La principal debilidad en el proceso de vinculación se relaciona con la falta de información al beneficiario sobre el hecho de que está vinculado con el programa y, por ende, en muchos casos, con la nula información acerca de los beneficios del mismo. Esta situación se presenta especialmente en los procesos de traslado, en donde, mientras

la persona toma la decisión entre retirar lo cotizado en el SGP o trasladarlo a BEPS, se le vincula al Programa sin su conocimiento, con el resultado de que al tomar la decisión de retirar sus aportes al SGP, está vinculado a BEPS sin saberlo y, en consecuencia, nunca ahorra. También se encontraron casos en los que se vincula masivamente a beneficiarios de otros programas del estado, tales como el Víctimas, sin dar a los vinculados la información sobre los beneficios de BEPS y la necesidad de mantenerse como ahorrador. Cabe anotar que, en este último caso, la estrategia de vinculación es efectiva, pero deben corregirse deficiencias operativas relacionadas con la información.

Igualmente se detectó una deficiencia para que los funcionarios regionales accedan o sepan cómo acceder a la información consolidada de los vinculados.

**DA:** La vinculación sin información al beneficiario puede reforzar la amenaza de desconfiar de BEPS porque permite la confusión con pirámides y otras formas de estafa.

**DO:** La falta de acceso o de conocimiento sobre el acceso de los funcionarios regionales a las estadísticas consolidadas de vinculados, impiden que estos aprovechen las oportunidades de vincular personal a través de los gremios y de diseñar estrategias regionales de vinculación, por su conocimiento de la cultura regional, o por el benchmarking con otras regionales.

## B. Información

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cartilla con información clara.</li> <li>2. Llamadas y mensajes de texto constantes.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Complejidad de la información.</li> <li>2. Variación de la información.</li> <li>3. Información incompleta.</li> <li>4. Desconocimiento de relación BEPS - Otros subsidios.</li> <li>5. Página web se percibe como desorganizada y poco útil para la consulta de temas estratégicos.</li> </ol>
<b>INFORMACIÓN</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alianzas estratégicas con otras entidades como Cámaras de Comercio y gremios.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información distorsionada sobre el programa.</li> <li>2. Tramitadores.</li> <li>3. No información de BEPS en los Fondos Privados.</li> <li>4. Abogados y familiares del adulto mayor.</li> </ol>

**F:** En términos de información, existen dos estrategias del Programa BEPS que son de muy recibo entre los vinculados: 1) la cartilla y 2) los mensajes de texto. La cartilla, que en general se entrega a los beneficiarios en el momento de la vinculación, está bien diseñada, se entiende bien por parte de los vinculados y, la mayoría la guardan y la leen o la consultan a lo largo del tiempo. De otro lado, las llamadas y mensajes de texto son, tal vez la estrategia de mejor recibo y mayor impacto. Por el rango de edad de los actuales vinculados, sienten las llamadas y los mensajes de texto como un acompañamiento y se sienten importantes para el programa. Los mensajes de texto deben estudiarse y ser muy estratégicos en su diseño y envío por el impacto que tienen. Por su parte, la estrategia de llamadas debe incrementarse y hacerse continua, también con un adecuado diseño de su estrategia.

**FA:** Analizando estas fortalezas frente a las amenazas, se ve la importancia de fortalecerlas y hacerlas estratégicas, pues ellas permiten que los vinculados tengan una buena información de primera mano que les permita refutar a las personas que tienen información distorsionada del Programa, y de los tramitadores, abogados y familiares que tienen interés en que los vinculados retiren sus ahorros de BEPS. De esta manera, la estrategia de llamadas y de mensajes de texto deberían incluir un mecanismo de resolución de dudas para cuando los vinculados se ven presionados a salir del programa o a dejar de ahorrar.

**FO:** Frente a las oportunidades que ofrecen las alianzas estratégicas con gremios y asociaciones, pueden potenciarse las estrategias de información a través de cartillas y mensajes de texto, utilizando el poder de convocatoria y la credibilidad de



los gremios frente a sus asociados y, minimizando también la amenaza de confusión con pirámides.

**DA:** Las amenazas derivadas de la información distorsionada sobre el programa y de los intereses particulares de los tramitadores, abogados y familiares, se incrementan con las debilidades identificadas en este tema: la complejidad de la información relacionada con el ahorro, los cálculos actuariales, el significado de los seguros y otros, la variación en la información relacionada con los cambios en la normatividad y operatividad del programa; la información incompleta por parte de los gestores y funcionarios derivada, en parte, por

la complejidad de la información como los cálculos actuariales; la relación entre BEPS y otros subsidios como Colombia Mayor, subsidio a Víctimas y otros, así como la posibilidad de simultaneidad en la recepción de los mismos; y, la percepción de que la página web es confusa y compleja.

**DO:** Resolver las debilidades relacionadas con la complejidad, cambios y desconocimiento de la información de BEPS, del sistema de seguridad social y de los conceptos de ahorro y seguros, es crucial, antes de aproximarse a las posibilidades que ofrecen las alianzas con gremios y asociaciones.

### C. Ahorro – Incentivos

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensajes de texto: los beneficiarios se sienten acompañados.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacen falta espacios de socialización y resolución de dudas, los métodos actuales de transmisión de información son tediosos y no aseguran la transferencia.</li> <li>2. Los gestores en terreno no cuentan con herramientas que permitan brindar una asesoría integral (ejemplo: definir el monto de ahorro dependiendo de la edad del usuario).</li> <li>3. Los usuarios, en general, desconocen el beneficio del 20%, cero costos administrativos y no pérdida de la capacidad adquisitiva.</li> <li>4. No se entiende el concepto del seguro.</li> </ol>
<b>AHORRO - INCENTIVOS</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reglamentar la opción de utilizar BEPS para vivienda.</li> <li>2. Ofrecer puntajes para otros subsidios si está vinculado con BEPS.</li> <li>3. Habilitar redes de recaudo en Venezuela.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cobro fraudulento de comisión por recaudo</li> </ol>

**F:** Los vinculados a BEPS que ahorran son personas con cultura del ahorro, que en general, ya han realizado algún tipo de ahorro con un propó-

sito como la adquisición de vivienda y que tienen cubiertos los gastos de arriendo porque viven en casa propia o en casa de algún familiar.

**FA:** El ahorrador BEPS se motiva mucho con las llamadas y los mensajes de texto que recibe del programa. No obstante, se ve desmotivado a ahorrar por los cobros fraudulentos de comisiones de recaudo en algunos puntos y que, en cualquier caso, es muy alto para un ahorrador BEPS. Cabe anotar que, aunque el programa devuelve estos cobros fraudulentos, muchos beneficiarios no lo saben y quienes los realizan lo perciben como un procedimiento ineficiente del que pocas veces ven el resultado, en ocasiones porque el pago se revierte a su cuenta de BEPS y ellos no son informados.

**FO:** Los ahorradores fieles de BEPS sugirieron en muchas oportunidades que los incentivaría aún más a ahorrar, el hecho de utilizar el monto ahorrado en compra de vivienda en lugar de la renta vitalicia. En tal sentido, parece pertinente reglamentar la opción que ofrecen las normas para utilizar el BEPS para compra de vivienda. Sería igualmente importante estudiar las posibilidades de ofrecer puntajes adicionales en otros programas del estado por estar vinculado con BEPS.

**DO:** Las debilidades en los incentivos para ahorrar se relacionan con la ya mencionada com-

plejidad del tema que se refuerza por la falta espacios de socialización y de resolución de dudas, entre los que son muy valorados los talleres de ahorro, los cuales deben reforzarse. No obstante, muchos de los métodos actuales de transmisión de información son tediosos y no aseguran la transferencia. De otro lado, los gestores regionales no cuentan con herramientas que permitan brindar una asesoría integral (ejemplo: definir el monto del ahorro dependiendo de la edad del usuario). Quienes conocen y entienden los beneficios del programa, los valoran y ello contribuye con su fidelidad al ahorro. No obstante, los usuarios, en general, desconocen los costos administrativos iguales a cero y la no pérdida de la capacidad adquisitiva del ahorro, así como la obtención de rendimientos. Finalmente, el incentivo del seguro de vida que es muy interesante, no se entiende y genera confusiones como que se les va a abonar el monto del seguro en caso de muerte o enfermedad en sus cuentas de BEPS o la simplificación de que recibieron un seguro exequial, sin tener en cuenta el resto de los beneficios que ofrece el seguro.

## Ahorro – Motivaciones

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comerciales en televisión con mensajes claros y personas que hacen dar más confianza en el programa (ejemplo: cuenta huesos, la gorda Fabiola).</li> <li>2. Los ahorradores no se sienten presionados (como en un banco) a llevar cierta frecuencia o a realizar los aportes en determinado día del mes, perciben mayor libertad.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Información compleja.</li> <li>2. Deficiencias en la entrega de la información.</li> </ol>
<b>AHORRO - MOTIVACIONES</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseñar estrategias de captación del ahorro como en el sector financiero (Promotores especializados con incentivos por aumento de ahorro y fidelización).</li> <li>2. Las principales motivaciones son la vivienda y los hijos: diseñar incentivos relacionados.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Comportamiento cíclico de las actividades independientes e informales.</li> <li>2. Falta de capacidad de ahorro.</li> <li>3. Falta de cultura del ahorro.</li> <li>4. Tener a su cargo personas enfermas o discapacitadas.</li> </ol>

**F:** Como ya se mencionó, algunos perfiles del ahorrador BEPS son personas convencidas de las bondades del ahorro y/o de la importancia de ser independientes en la vejez. Esta convicción en relación con el ahorro en BEPS se fortalece con los mensajes acerca del programa en medios masivos de comunicación. Es de especial recordación la campaña con la que el programa se lanzó, en la que participaron los personajes de “Sábados Felices”. Otra motivación para ahorrar es la flexibilidad en el ahorro tanto en los montos, como en la frecuencia, y la proximidad de los lugares de recaudo. En particular se valora no tener que hacer el aporte en un día determinado del mes. No obstante, cabe mencionar que esta falta de obligatoriedad a veces confunde a los vinculados que creen que si en un mes no ahorraron, ya no lo pueden seguir haciendo, porque sienten que “fallaron” como si fuera la cuota de un crédito. De

nuevo, se evidencian las debilidades y amenazas del programa relacionadas con la complejidad de la información y de los conceptos involucrados y de la manera como se transmiten los mensajes a los vinculados al programa.

**FA:** Los ahorradores fieles de BEPS ven amenazada su fidelidad por el comportamiento cíclico de las actividades típicas de un vinculado a BEPS como son las actividades independientes e informales. Para los vinculados fieles, la falta de capacidad de ahorro siempre constituye una amenaza. Y en los ahorradores infieles, también influye la falta de cultura del ahorro.

**FO:** Para fidelizar a los ahorradores y aumentar los montos y las frecuencias de los ahorradores fieles, existe la oportunidad de diseñar un sistema de fidelización semejante a las estrategias que uti-

liza el sector financiero para mantener las captaciones. Esto implicaría contar con una fuerza de ventas con personal especializado en captar ahorro del público, con la particularidad de que los vinculados en general son de bajos ingresos.

**DA:** La complejidad en la información junto con las deficiencias en la comunicación e información ya mencionadas, son debilidades que se potencian cuando se encuentran con vinculados en actividades cíclicas e informales, baja capacidad de ahorro y falta de cultura del ahorro. Desafortunadamente, este es el escenario de gran parte de los vinculados con el programa. En este sentido,

**D. Percepción**

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <p>1. BEPS es un programa de Colpensiones.</p>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <p>1. Logo e imagen de BEPS no se asocia con Colpensiones.</p>
<b>PERCEPCIÓN</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <p>1. Confianza generalizada de los usuarios en Colpensiones.</p>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <p>1. El voz-a-voz asocia el programa con una pirámide. 2. Confusión con seguros, que al dejar de pagar se pierde el dinero invertido.</p>

**F:** Una de las fortalezas más importantes del programa BEPS es que pertenece a Colpensiones, que es una entidad con una percepción positiva generalizada y cuya imagen corporativa es una de las de más alta recordación entre el público.

**FA:** El hecho de que BEPS pertenezca a Colpensiones debe utilizarse con mucha fuerza para romper con una de las principales amenazas del programa que es la confusión con las pirámides y

vale preguntarse si BEPS debe seguir insistiendo en vincular personas altamente vulnerables que requieren subsidios y que no están en capacidad de ahorrar y obtener una renta vitalicia digna. Debe estudiarse la posibilidad de dejar de focalizar los esfuerzos en la franja de adultos mayores con altos índices de vulnerabilidad y de pobreza.

**DO:** En razón a las debilidades en la entrega de la información dada su complejidad, valdría la pena diseñar una estrategia de fuerza de ventas especializada siguiendo los modelos diseñados por el sector financiero para aumentar sus captaciones.

otras formas de estafa. Otra amenaza importante para BEPS es la experiencia fallida de muchas personas con el pago de cuotas de los seguros de vida y enfermedad que ofrecen los bancos y, que, en el momento de dejar de pagar, se pierden los aportes realizados. La claridad en la información sobre el hecho de que bajo ninguna circunstancia se pierden los aportes realizados, es un hecho relativamente sencillo en el que BEPS debe insistir para fidelizar el ahorro de sus vinculados.

**FO:** Afianzar el vínculo de la imagen de BEPS con la de Colpensiones es una estrategia que no debe dilatarse más.

**DA:** La principal amenaza a la fidelización del programa, que ya se mencionó en varias ocasiones, es confundirlo con pirámides y seguros. No deja de sorprender que esta amenaza se vea reforzada por el hecho de que la imagen y el logo de BEPS no tienen nada que ver, ni se asocian, con la

imagen y logo de Colpensiones. Una acción rápida en este sentido urge, especialmente porque se estaría atacando directamente una de las principales amenazas de BEPS.

**DO:** Pareciera urgente e importante el diseño de una fuerte campaña de comunicaciones en la que se fortalezcan los vínculos BEPS-Colpensiones, para aprovechar la buena imagen de esta última entre el público en general.

## E. Estrategias - Vinculación

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Empleo de medios masivos de comunicación.</li> <li>2. Material entregado: alcancías, gorras, etc.</li> <li>3. Retroalimentación de experiencias.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño centralizado de las campañas de comunicación.</li> <li>2. Campañas de comunicación fuera de contexto regional.</li> <li>3. Ahorrotón.</li> </ol>
<b>ESTRATEGIAS DE VINCULACIÓN</b>	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Uso de redes sociales para vincular a los jóvenes independientes y en actividades informales, SIN desestimularlos a vincularse y permanecer en el SGP</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p>

**F:** Para el proceso de vinculación se perciben como importantes los mensajes de medios masivos de comunicación, en particular en televisión y usando personajes queridos y admirados por los potenciales beneficiarios. Adicional a la cartilla ya mencionada son muy valorados los regalos tales como las alcancías, gorras, camisetas, etc. Son igualmente una fortaleza del programa los gestores regionales y su conocimiento del programa, así como su relación con los beneficiarios; no obstante, debe considerarse una profundización

en algunos temas complejos como los cálculos actuariales y la concepción de la estrategia como un mecanismo de captación del ahorro con los mecanismos utilizados por el sector financiero.

**FO:** Vincular a los jóvenes en actividades cíclicas, independientes, informales y con remuneraciones inferiores al salario mínimo podría diseñarse SIN desincentivar a estos jóvenes a vincularse y permanecer en el SGP, pero permitiéndoles, por

ejemplo, ahorrar en BEPS simultáneamente con sus aportes en el SGP.

**D:** Como debilidad en las estrategias de vinculación se identificaron: el diseño de las campañas de comunicación centralizadas y, en consecuencia, campañas de comunicación por fuera del contexto regional. El “ahorrotón” que es una excelente

estrategia se vio amenazada por la confusión de BEPS con pirámides y reforzada por la desvinculación de la imagen BEPS-Colpensiones.

**DO:** la oportunidad de vincular y fidelizar a los jóvenes debe tener en cuenta el diseño de campañas a través de redes sociales.

### Estrategias - Fidelización

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres de ahorro.</li> <li>2. Flexibilidad en las modalidades y montos del ahorro.</li> <li>3. Cobertura de las redes de recaudo.</li> <li>4. Cartillas.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mensajes de estrategias de ahorro no pertinentes.</li> <li>2. No hay estrategias diferenciales por tipo de ahorrador.</li> </ol>
ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población potencial: personas con vivienda propia, carro o moto que tienen cultura del ahorro.</li> <li>2. Sentido de dignidad, de no querer depender de nadie.</li> <li>3. Emisoras comunitarias.</li> <li>4. Podemos ahorrar aunque se esté aportando al SGP.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Baja capacidad de ahorro.</li> <li>2. Baja cultura del ahorro.</li> </ol>

**F:** Definitivamente, la flexibilidad en los montos y la frecuencia del ahorro, la cobertura en las redes de recaudo, las cartillas y los talleres de ahorro son las principales fortalezas de las estrategias de fidelización de BEPS.

**FA:** Las fortalezas de las estrategias de fidelización pueden profundizarse con el diseño de instrumentos que contribuyan al aumento en la cultura del ahorro, pero chocan con una amenaza más estructural cual es la baja capacidad de ingreso y de ahorro.

**FO:** La fidelización al programa podría profundizarse vinculando a personas con vivienda propia, carro o moto que tienen cultura del ahorro; fomentar el sentido de dignidad en la vejez, en el sentido de no querer depender de nadie; utilizar las emisoras comunitarias y permitir la simultaneidad en el aporte al SGP y el ahorro en BEPS.

**DO:** Sería pertinente diseñar estrategias diferenciales según el perfil del ahorrador considerando la cultura del ahorro y el imaginario de vejez. De otro lado, debe estudiarse la posibilidad de elimi-

nar algunos mensajes de estrategias de ahorro no pertinentes tales como el concepto de los “gastos

hormiga” (aportar a BEPS, lo que se ahorra en no fumar, o no tomar una cerveza, o en no tomar café).

## F. Traslados y rentas

<p><b>FORTALEZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Búsqueda de potenciales beneficiarios en las bases de datos del SGP.</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La claridad y calidad de la información prestada respecto al proceso de traslado del dinero entre Colpensiones y BEPS.</li> <li>2. Los usuarios consideran que el trámite para realizar este traslado es complejo.</li> <li>3. No se informa de forma adecuada la proyección financiera del traslado y la renta vitalicia, por lo que el resultado es decepcionante para los usuarios.</li> </ol>
TRASLADOS Y RENTAS VITALICIAS	
<p><b>OPORTUNIDADES.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Población potencial BEPS amplia.</li> <li>2. Promover el aporte de terceros para completar una renta vitalicia atractiva.</li> </ol>	<p><b>AMENAZAS.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Poco tiempo para seguir ahorrando porque son personas que ya tienen la edad de pensión. Prefieren retirar, creen que no pueden seguir ahorrando.</li> <li>2. Personas sin imaginario de vejez.</li> <li>3. Personas con visión paternalista.</li> <li>4. Expectativa de pensión con salario mínimo.</li> </ol>

**F:** El programa BEPS ha tenido una excelente estrategia de buscar potenciales beneficiarios en las bases de datos del SGP.

**FA:** A pesar de que el programa ha sido muy proactivo en la búsqueda de personas que tengan semanas en el SGP y que se van a pensionar y que son potenciales BEPS, estas personas tienen poco tiempo para seguir ahorrando porque son personas que ya tienen la edad de pensión. Por esta razón, prefieren retirar sus aportes porque, además, creen que no pueden seguir ahorrando. De otro lado, son personas sin imaginario de vejez, que tienen una visión paternalista y que tienen una expectativa de pensión con salario mínimo.

**DA:** Es muy baja la claridad y calidad de la información prestada respecto al proceso de traslado del dinero entre Colpensiones y BEPS y, por lo tanto, los usuarios consideran que el trámite para realizar este traslado es complejo.

De otro lado, no se informa de forma adecuada la proyección financiera del traslado y la renta vitalicia, por lo que el resultado es decepcionante para los usuarios. Otro factor en contra, son las bajas rentas vitalicias que en muchos casos son a las que podrían acceder los que vienen de traslados con edad de pensión.

No se entiende bien el concepto de seguro y el papel de “Positiva” en la administración de las rentas vitalicias.

**DO:** El potencial está en que la población potencial BEPS amplia y existe una gran oportunidad en promover el aporte de terceros para completar una renta vitalicia atractiva.

## VI. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se basan en los diferentes análisis presentados. Antes de comenzar, es necesario resaltar que el análisis cualitativo descubrió que, posiblemente, los mayores problemas que se enfrentan actualmente para generar ahorros están en que la transmisión y recepción de la información genere confianza e incentivos al ahorro. En segundo lugar, el análisis indica que el entorno laboral y la vulnerabilidad que enfrentan las personas constituyen una barrera enorme al ahorro. Por lo anterior, las recomendaciones se dirigen, muchas a los temas de comunicación, otras a complementar el programa con programas de generación de ingresos o transferencia de recursos para la vivienda (que funciona como una renta vitalicia como se menciona más abajo) y otras más para romper varios de los círculos viciosos que se presentaron en el modelo conceptual (*network*); por último, se mencionan algunos temas institucionales que abren una ventana de oportunidad para mejorar.

1. Las personas de edad avanzada, prácticamente sin ningún ingreso, con un alto grado de vulnerabilidad y sin ninguna capacidad de ahorro, pareciera ser un perfil para el subsidio de adulto mayor tal como el que otorga Colombia Mayor, **pero no parece un perfil adecuado para BEPS** por su nula capacidad de generación de ingresos y, por ende, su nula capacidad de ahorro. Es probable que los esfuerzos que se hagan aquí sean más una carga administrativa que una ayuda para estas personas, porque antes del ahorro están pensando en problemas de otro orden y jerarquía.
2. Dado que muchos de los vinculados y ahorradores andan por los 50 y 60 años y no van a tener tiempo de ahorrar suficiente para tener una buena renta vitalicia, el tope de los \$900.000 anuales no parece tener sentido porque muchos de ellos necesitan ahorrar mucho en poco tiempo. Se recomienda **eliminar el tope de ahorro anual**, al menos para ese rango de edad; para el resto de los rangos de edad se pueden generar incentivos perversos a los aportes en el SGP y a la informalidad.
3. Colpensiones es sombrilla de BEPS. Colpensiones es una entidad que genera confianza entre los vinculados a BEPS y tiene una imagen de alta recordación. Esto es un activo que debe explotarse, no sólo para los pensio-



- nados, sino para el problema de vejez en general. Se recomienda utilizar de manera más eficaz y efectiva la imagen de Colpensiones para BEPS, incluyendo que **BEPS utilice la imagen de Colpensiones para generar confianza en el público.**
4. Proyectando el programa hacia el futuro y pensando en los **jóvenes** con empleos informales y/o estacionales y/o remunerados por debajo del salario mínimo, hoy no se permite la simultaneidad entre los aportes al SGP y a BEPS. Realmente no existe una justificación adecuada para esta norma; sin embargo, pueden existir muchos beneficios para aquellas personas que rotan rápidamente entre la formalidad y la informalidad. Se recomienda realizar los ajustes normativos que permitan **aportar simultáneamente a BEPS y al Sistema General de Pensiones-SGP.**
  5. Para contribuir al diseño de un **sistema general de seguridad económica en la vejez** equitativo y justo se sugiere aumentar el **aporte del gobierno por encima del 20%**, ya sea para todo el universo de BEPS o para algunos grupos como las madres cabeza de hogar. Esto porque los subsidios para los pensionados del régimen de prima media son cerca de tres veces este porcentaje, lo que implica una inequidad horizontal.
  6. Los vinculados a BEPS son, en general, personas trabajadoras, acostumbradas a trabajar duro, con remuneraciones bajas e inestables por el tipo de empleo que tienen -y el bajo nivel educativo. En la medida en que aumenta la edad, les cuesta trabajo conseguir empleo porque muchos trabajan en oficios rudos que requieren de fuerza y salud. Por la dificultad de conseguir empleo, en varios Grupos Focales los vinculados propusieron la **ejecución de programas de generación de ingresos para los adultos mayores que complementen los esfuerzos que se realizan en BEPS.** Este asunto, aunque no le corresponde a Colpensiones, podría ser una línea de trabajo para el Gobierno Nacional.
  7. Por la importancia de la vivienda para la vida de los vinculados a BEPS y su relación con una percepción de menor vulnerabilidad, los vinculados expusieron la posibilidad de reclamar el **BEPS como cuota inicial de una vivienda o de un lote, para lo cual, debe reglamentarse la norma que lo permite.** Se recomienda estudiar convenios con el **Fondo Nacional del Ahorro** para que en algún momento el ahorro en BEPS se pueda transferir como cuota inicial o pagos a capital para vivienda, puesto que la vivienda puede ser un equivalente a una renta vitalicia con protección para la familia.

8. Se enfoca BEPS como un programa social, pero realmente es un programa que tiene componentes comerciales y de mercadeo, en donde hay que segmentar y dar los incentivos adecuados. Es necesario **crear una fuerza de ventas que maneje un portafolio y reciba incentivos por incrementos en el ahorro del portafolio y seguimiento al aumento del ahorro.**
9. Hasta el momento, el Programa ha realizado un gran esfuerzo administrativo y presupuestal en lograr la meta de vinculación. No obstante, de los 1'200,000 vinculados hasta el momento en BEPS, tan solo ahorra un porcentaje que no llega al 50% de los vinculados. Dado que el corazón del programa es el ahorro, se propone la **Vinculación automática** de todos los potenciales BEPS, de manera que los esfuerzos presupuestales y administrativos se centren en aumentar el número de ahorradores y el monto individual y global del ahorro en BEPS. Esto debe ir acompañado con campañas de difusión para que los beneficiarios se acerquen a Colpensiones a informarse, y de estrategias de captación del ahorro como en el sistema financiero, con grupos de ventas con portafolios y seguimiento al aumento del ahorro. Una decisión de esta naturaleza haría que las metas de vinculación dejen de ser importantes y se enfatice en los indicadores de fidelización relacionados con los montos y las frecuencias del ahorro. Los esfuerzos que se hacen actualmente en grupos reducidos podrían dedicarse a campañas en medios nacionales (espacios institucionales) y/o canales locales y focalizar esfuerzos en mantener y aumentar el ahorro.
10. Por lo anterior, el Programa centraría su foco en las **Estrategias de fidelización**, tales como:
- **Aportes de terceros** de hijos, familiares, antiguos patronos, entidades públicas (caso Municipio de Rionegro).
  - **Educación financiera:** talleres de ahorro.
  - Entrega de **alcancías**.
  - Asesoría con cálculos actuariales que le permitan a cada ahorrador establecer **metas de ahorro anual**, dependiendo de la renta vitalicia a la que aspire y que sea viable por la edad y por los ingresos. Esto podría hacerse vía web para todos los ahorradores en BEPS mediante el uso de simuladores que soliciten información de ahorro mensual, meses de ahorro y entreguen información de la renta vitalicia y el subsidio implícito del 20%.
  - **Campañas de ahorro para la vejez** asociadas con la autonomía, con no ser una carga para los hijos y familiares.
  - Campaña para explicar qué es el **Seguro de Vida, Enfermedades y Accidentes**, como obtenerlo y cómo mantenerlo en el tiempo (por la vigencia de un año), ya que se con-

sidera que este es un excelente incentivo al ahorro. Acá también el uso de simuladores vía web es deseable.

- Realizar campañas dirigidas a personas que sean **propietarias de vivienda** o que vivan con familiares y, por ende, no tengan gastos de arriendo. Por ejemplo, en barrios en donde se entregaron las 100.000 casas gratuitas en el gobierno anterior o en proyectos de vivienda de interés social.
  - Posibilidad de realizar **el ahorro con el pago de las facturas de servicios públicos**.
  - **Informar** al público que los aportes no se pierden nunca, que mantienen su capacidad adquisitiva y que reciben intereses y no se cobran gastos de administración. La información de saldos anuales como se hace en el SGP genera confianza. También se puede hacer vía telefónica.
  - Seguir utilizando la estrategia de **referidos**, utilizando estrategias de publicidad para diferenciarlas de las pirámides.
  - **Rifas** de motos, carros y casas para generar incentivos al ahorro.
11. Si se hace una vinculación automática, los **gestores deben cambiar el perfil** desde especializados en vinculación hacia especializados en fidelización del ahorro, con lo que el énfasis en la capacitación debe estar en Educación Financiera, Cálculos actuariales y asesoría en programación de ahorros dependiendo de la renta vitalicia esperada.

También deben poder atender a través de la página web y diseñar campañas de información nacionales y regionales.

12. Diseñar estrategias de fidelización a través de **gremios**, con campañas y, por ejemplo, descontando el ahorro de la “cédula cafetera”, que es el mecanismo de bancarización del gremio cafetero.
13. Dado que la mayoría de los pequeños productores del campo que se estiman en cerca de 500.000, cumplen con el perfil de BEPS, pues tienen trabajos informales y remunerados por debajo del salario mínimo, son personas con capacidad de ahorro, con vidas austeras, con cultura del ahorro y con interés de cubrir su vejez, dado que la edad promedio de este segmento de la población oscila entre los 42 y los 50 años, se recomienda **diseñar estrategias de ahorro y fidelización para el sector rural**. Los mayores beneficios sociales de largo plazo claramente pueden ser los que se focalicen en esta población.
14. En razón a que detectaron fisuras en los vínculos entre los gestores y la estructura de Colpensiones, se recomienda integrar orgánicamente a los gestores de BEPS en la estructura organizacional de Colpensiones, con el fin de generar gobernanza. Revisar si el área encargada del contrato de tercerización de los gestores debe ser la Vicepresidencia de BEPS

o en la Vicepresidencia Comercial. Fortalecer los vínculos entre los gestores y la Vicepresidencia de BEPS, los vínculos entre BEPS y las oficinas regionales, y los vínculos entre las oficinas regionales y los gestores BEPS.

15. Las personas que tienen semanas en RAIS y RPM y no alcanzan a pensionarse siguen siendo un potencial importante para BEPS. Aquí se requiere un cambio en la estrategia de captura de estos perfiles, en el sentido de asesorarlos en cuánto deben ahorrar y por cuánto tiempo para tener una renta vitalicia interesante, es decir, en establecer metas de ahorro anual y plurianual, dependiendo de la capacidad de ahorro. Así, **los gestores que atiendan a esta población deben saber realizar los cálculos actuariales.**
16. Es de la mayor importancia fidelizar en el ahorro en BEPS al segmento de jóvenes que están en empleos informales y/o estacionales SIN desestimularlos en sus aportes en el Sistema General de Pensiones –SGP-. En este sentido, es muy importante la recomendación de revisar la normativa que permita, en el futuro, aportar simultáneamente al SGP y ahorrar en BEPS, así como diseñar una estrategia de fidelización a través de redes sociales, la cual debería diseñarse con el apoyo de expertos en comunicación.

## VII. Estrategia de vinculación y fidelización del ahorro

Una estrategia de vinculación y fidelización del ahorro incluye:

- Vinculación automática de todas las personas que cumplen con el perfil de ahorrador BEPS, a partir de las bases de datos del SIS-BEN y de la PILA.
- Estrategias de fidelización a ahorro, tales como las sugeridas en el capítulo de recomendaciones.
- Armonización de las imágenes corporativas de BEPS y Colpensiones.
- Gestores BEPS vinculados con la Vicepresidencia de BEPS y articulados con las oficinas regionales.
- Campañas masivas de comunicación.
- Campañas informativas y de comunicación por segmentos:
  - Trabajadores independientes e informales.
  - Jóvenes.
  - Amas de casa.
  - Traslados RAIS y RPM.
  - Informales con vivienda propia.

## Referencias

- Aigner, M. (2009). *La técnica de recolección de la información mediante los grupos focales*. En: Centro de Estudios de Opinión. Medellín. Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Universidad de Antioquia.
- Creswell, J (2013). *Qualitative Inquiry and Research Design. Choosing among five approaches*. SAGE Publications
- Forero, D. & Villar, L. (2018). *Elementos para una propuesta de reforma del sistema de protección económica para la vejez en Colombia*. Cuadernos de Fedesarrollo No 58.
- Rodríguez Gómez, G., Gil Flores, J. & García Jiménez, E. (1999). *Métodos de la investigación cualitativa*. Archidona, Málaga. Ediciones Aljibe.

## Anexo

## Anexo 1.

## PROBABILIDADES DE SUPERVIVENCIA POR DEPARTAMENTO

Periodo	Amazonas			Antioquia			Arauca			Atlántico			Bogotá D.C			Bolívar			Boyacá		
	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	
1	0,9984	0,0016	0,9993	0,0001	0,9997	0,0003	0,9994	0,0001	0,9995	0,0001	0,9996	0,0001	0,9995	0,0001	0,9996	0,0001	0,9999	0,0001	0,9999	0,0001	0
2	0,9951	0,0028	0,999	0,0001	0,9981	0,0008	0,9991	0,0002	0,9995	0,0001	0,9995	0,0001	0,9995	0,0001	0,9995	0,0001	0,9999	0,0001	0,9999	0,0001	0
3	0,9935	0,0033	0,9988	0,0001	0,9975	0,0009	0,999	0,0002	0,9986	0,0001	0,9993	0,0002	0,9993	0,0002	0,9993	0,0002	0,9999	0,0002	0,9999	0,0001	0,0001
4	0,9787	0,0058	0,9981	0,0001	0,9848	0,0022	0,998	0,0003	0,9966	0,0002	0,9972	0,0003	0,9972	0,0003	0,9972	0,0003	0,9994	0,0003	0,9994	0,0001	0,0001
5	0,9051	0,0119	0,9611	0,0005	0,8654	0,0061	0,9356	0,0014	0,9271	0,0007	0,9235	0,0016	0,9235	0,0016	0,9235	0,0016	0,9579	0,0009	0,9579	0,0009	0,0009
6	0,8871	0,0128	0,9404	0,0006	0,8518	0,0063	0,9082	0,0016	0,9019	0,0008	0,8895	0,0019	0,8895	0,0019	0,8895	0,0019	0,9323	0,0011	0,9323	0,0011	0,0011
7	0,7725	0,017	0,8652	0,0009	0,7519	0,0077	0,8126	0,0022	0,8052	0,0011	0,777	0,0025	0,777	0,0025	0,777	0,0025	0,8416	0,0017	0,8416	0,0017	0,0017
8	0,7447	0,0176	0,8437	0,001	0,7111	0,0081	0,7902	0,0023	0,7814	0,0011	0,7543	0,0026	0,7543	0,0026	0,7543	0,0026	0,8201	0,0017	0,8201	0,0017	0,0017
9	0,5466	0,0201	0,6699	0,0012	0,5303	0,0089	0,6204	0,0027	0,6136	0,0013	0,6002	0,0029	0,6002	0,0029	0,6002	0,0029	0,6647	0,0021	0,6647	0,0021	0,0021
10	0,4795	0,0202	0,6256	0,0013	0,5003	0,0089	0,5749	0,0028	0,573	0,0013	0,5626	0,003	0,5626	0,003	0,5626	0,003	0,6262	0,0022	0,6262	0,0022	0,0022
11	0,4092	0,0199	0,5931	0,0013	0,4551	0,0089	0,539	0,0028	0,537	0,0013	0,5318	0,003	0,5318	0,003	0,5318	0,003	0,5941	0,0022	0,5941	0,0022	0,0022
12	0,3502	0,0193	0,5576	0,0013	0,3906	0,0087	0,5089	0,0028	0,5018	0,0013	0,5048	0,003	0,5048	0,003	0,5048	0,003	0,5636	0,0022	0,5636	0,0022	0,0022
13	0,2799	0,0182	0,5195	0,0013	0,3518	0,0085	0,4596	0,0028	0,461	0,0013	0,4657	0,003	0,4657	0,003	0,4657	0,003	0,5276	0,0023	0,5276	0,0023	0,0023
14	0,2095	0,0165	0,4718	0,0013	0,3059	0,0082	0,4189	0,0028	0,4211	0,0013	0,4322	0,003	0,4322	0,003	0,4322	0,003	0,4851	0,0023	0,4851	0,0023	0,0023
15	0,1244	0,0134	0,4266	0,0013	0,2674	0,0079	0,3658	0,0027	0,3782	0,0013	0,3921	0,0029	0,3921	0,0029	0,3921	0,0029	0,4369	0,0022	0,4369	0,0022	0,0022
16	0		0,3787	0,0013	0,2247	0,0074	0,3153	0,0026	0,3339	0,0013	0,3509	0,0029	0,3509	0,0029	0,3509	0,0029	0,3949	0,0022	0,3949	0,0022	0,0022
17			0,3246	0,0012	0,158	0,0065	0,2673	0,0025	0,2854	0,0012	0,3054	0,0028	0,3054	0,0028	0,3054	0,0028	0,344	0,0021	0,344	0,0021	0,0021
18			0,2721	0,0012	0,1005	0,0053	0,2212	0,0023	0,2368	0,0011	0,2561	0,0026	0,2561	0,0026	0,2561	0,0026	0,2888	0,002	0,2888	0,002	0,002
19			0,2175	0,0011	0		0,1753	0,0021	0,1864	0,001	0,1999	0,0024	0,1999	0,0024	0,1999	0,0024	0,2261	0,0019	0,2261	0,0019	0,0019
20			0,1564	0,001			0,1222	0,0018	0,1285	0,0009	0,1375	0,0021	0,1375	0,0021	0,1375	0,0021	0,1557	0,0016	0,1557	0,0016	0,0016
21			0,0908	0,0008			0,0727	0,0015	0,0717	0,0007	0,0783	0,0016	0,0783	0,0016	0,0783	0,0016	0,0834	0,0012	0,0834	0,0012	0,0012
22			0				0		0		0		0		0		0		0		0

Anexo 1.  
**PROBABILIDADES DE SUPERVIVENCIA POR  
 DEPARTAMENTO (CONTINUACIÓN)**

Periodo	Caldas		Caquetá		Casare		Cauca		Cesar		Chocó		Cundinamarca	
	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar
1	0,9998	0,0001	0,9999	0,0001	0,9998	0,0002	1	0	0,9999	0,0001	0,9994	0,0004	0,9998	0,0001
2	0,9995	0,0001	0,9996	0,0002	0,9988	0,0004	0,9999	0	0,9998	0,0001	0,9991	0,0004	0,9997	0,0001
3	0,9994	0,0001	0,9986	0,0004	0,9981	0,0005	0,9998	0,0001	0,9984	0,0004	0,9972	0,0008	0,9995	0,0001
4	0,9981	0,0002	0,994	0,0009	0,9965	0,0007	0,9997	0,0001	0,9943	0,0007	0,9931	0,0012	0,9977	0,0002
5	0,9384	0,0011	0,8944	0,0035	0,9375	0,0027	0,9417	0,0009	0,9	0,0028	0,8978	0,0044	0,9397	0,0009
6	0,9013	0,0013	0,879	0,0037	0,9203	0,003	0,9111	0,0011	0,8862	0,0029	0,8817	0,0047	0,9185	0,0011
7	0,8328	0,0017	0,7741	0,0047	0,8368	0,0041	0,812	0,0016	0,7691	0,0039	0,7916	0,006	0,8339	0,0015
8	0,8179	0,0017	0,7437	0,0049	0,8137	0,0043	0,7903	0,0016	0,7333	0,0041	0,7654	0,0062	0,8124	0,0016
9	0,669	0,0021	0,6028	0,0055	0,6248	0,0054	0,6239	0,0019	0,526	0,0046	0,5467	0,0073	0,6496	0,0019
10	0,625	0,0021	0,5741	0,0056	0,5945	0,0055	0,5761	0,002	0,4691	0,0046	0,498	0,0073	0,6118	0,0019
11	0,5976	0,0022	0,5187	0,0057	0,5561	0,0055	0,5428	0,002	0,4235	0,0046	0,4666	0,0073	0,5786	0,002
12	0,5709	0,0022	0,4554	0,0056	0,5076	0,0056	0,5104	0,002	0,3771	0,0045	0,396	0,0072	0,5465	0,002
13	0,5387	0,0022	0,4054	0,0056	0,4579	0,0056	0,4719	0,002	0,3275	0,0044	0,3389	0,0069	0,5088	0,002
14	0,5057	0,0022	0,3628	0,0054	0,4016	0,0055	0,433	0,002	0,2789	0,0042	0,296	0,0067	0,4695	0,002
15	0,464	0,0022	0,3183	0,0053	0,3505	0,0053	0,3838	0,0019	0,217	0,0038	0,2367	0,0062	0,426	0,002
16	0,4188	0,0022	0,1643	0,0042	0,3025	0,0051	0,3415	0,0019	0,1525	0,0033	0,1842	0,0057	0,3862	0,0019
17	0,3635	0,0021	0,0865	0,0032	0,245	0,0048	0,2895	0,0018	0,0849	0,0026	0,106	0,0045	0,3314	0,0019
18	0,3108	0,0021	0	.	0,1709	0,0042	0,2395	0,0017	0	.	0	.	0,2758	0,0018
19	0,2503	0,0019	.	.	0,0953	0,0033	0,1872	0,0016	.	.	.	.	0,2178	0,0016
20	0,1801	0,0017	.	.	0	.	0,1346	0,0014	.	.	.	.	0,1514	0,0014
21	0,1101	0,0014	.	.	.	.	0,0772	0,0011	.	.	.	.	0,082	0,0011
22	0	.	.	.	.	.	0	.	.	.	.	.	0	.

**Anexo 1.**  
**PROBABILIDADES DE SUPERVIVENCIA**  
**POR DEPARTAMENTO (CONTINUACIÓN)**

Período	Córdoba		Guainía		Guaviare		Huila		La Guajira		Magdalena		Meta	
	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar	% Super- viviencia	Error Estándar
1	0,9999	0	0,997	0,003	0,9986	0,0014	0,9997	0,0001	0,9986	0,0005	0,9996	0,0002	0,9996	0,0002
2	0,9993	0,0002	0,9939	0,0043	0,9972	0,002	0,9995	0,0001	0,9932	0,0011	0,9995	0,0002	0,9992	0,0003
3	0,9986	0,0002	0,9909	0,0053	0,993	0,0031	0,9994	0,0002	0,9868	0,0015	0,9989	0,0003	0,9976	0,0005
4	0,9958	0,0004	0,9848	0,0068	0,9831	0,0048	0,9993	0,0002	0,9788	0,0019	0,9986	0,0003	0,9959	0,0007
5	0,8813	0,0019	0,7896	0,0225	0,9452	0,0085	0,958	0,0012	0,8602	0,0045	0,9617	0,0017	0,8914	0,0032
6	0,8648	0,002	0,686	0,0256	0,9396	0,0089	0,9367	0,0015	0,8445	0,0047	0,9363	0,0022	0,869	0,0035
7	0,7635	0,0025			0,9129	0,0106	0,8714	0,0021	0,7219	0,0059	0,8485	0,0032	0,7797	0,0043
8	0,7298	0,0026			0,8933	0,0116	0,8541	0,0022	0,6927	0,006	0,828	0,0034	0,7575	0,0044
9	0,5534	0,0029			0,5548	0,0186	0,5503	0,0031	0,2598	0,0057	0,5453	0,0044	0,431	0,0051
10	0,5087	0,0029			0,5	0,0187	0,5111	0,0031	0,1863	0,0051	0,5185	0,0045	0,3893	0,0051
11	0,4609	0,0029			0,4073	0,0184	0,4523	0,0031	0,1104	0,0041	0,4747	0,0045	0,3565	0,005
12	0,4182	0,0029			0,2949	0,0171	0,4071	0,003	0		0,4179	0,0044	0,3175	0,0048
13	0,3752	0,0028			0,1671	0,014	0,3513	0,0029			0,361	0,0043	0,2743	0,0046
14	0,3274	0,0028			0		0,2834	0,0028			0,2888	0,004	0,2296	0,0044
15	0,2776	0,0026					0,2083	0,0025			0,2223	0,0037	0,168	0,0039
16	0,221	0,0024					0,1451	0,0022			0,1597	0,0033	0,1014	0,0031
17	0,1586	0,0021					0,0862	0,0017			0,0869	0,0025	0	
18	0,0926	0,0017					0				0			
19	0													
20														
21														
22														



**Anexo 1.**  
**PROBABILIDADES DE SUPERVIVENCIA**  
**POR DEPARTAMENTO (CONTINUACIÓN)**

Periodo	Nariño		Norte De Santander		Putumayo		Quindío		Risaralda		San Andrés		Santander	
	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar	% Super- vivencia	Error Estándar
1	0,9999	0	0,9999	0	0,9998	0,0002	0,9997	0,0001	0,9998	0,0001	0,9992	0,0008	0,9995	0,0001
2	0,9999	0	0,9997	0,0001	0,9997	0,0002	0,9989	0,0002	0,9997	0,0001	0,9958	0,0019	0,9991	0,0001
3	0,9998	0	0,9993	0,0001	0,9993	0,0003	0,9979	0,0003	0,9997	0,0001	0,9949	0,0021	0,9978	0,0002
4	0,9969	0,0002	0,9991	0,0001	0,9983	0,0006	0,9968	0,0004	0,9995	0,0001	0,9941	0,0022	0,996	0,0002
5	0,9288	0,0009	0,9555	0,001	0,9454	0,003	0,9295	0,0017	0,9624	0,0009	0,9516	0,0063	0,9479	0,0008
6	0,9023	0,001	0,9326	0,0012	0,9374	0,0032	0,9163	0,0018	0,9426	0,0011	0,9491	0,0064	0,9268	0,0009
7	0,8051	0,0013	0,8432	0,0018	0,8999	0,004	0,8331	0,0025	0,8653	0,0016	0,843	0,0106	0,8439	0,0013
8	0,7839	0,0014	0,8215	0,0019	0,8903	0,0041	0,8097	0,0026	0,8466	0,0017	0,8048	0,0115	0,8223	0,0013
9	0,4614	0,0017	0,4831	0,0024	0,7573	0,0057	0,4817	0,0033	0,5554	0,0024	0,3964	0,0143	0,5034	0,0017
10	0,4249	0,0017	0,4388	0,0024	0,6759	0,0062	0,4364	0,0033	0,5131	0,0024	0,3268	0,0137	0,4626	0,0017
11	0,3772	0,0016	0,3831	0,0024	0,6359	0,0064	0,395	0,0032	0,463	0,0024	0,264	0,0128	0,415	0,0017
12	0,3301	0,0016	0,3358	0,0023	0,4878	0,0066	0,3366	0,0031	0,4131	0,0024	0,1995	0,0116	0,3691	0,0017
13	0,2836	0,0015	0,2817	0,0022	0,3569	0,0063	0,2803	0,003	0,3518	0,0023	0,1494	0,0104	0,3186	0,0016
14	0,2358	0,0014	0,2345	0,002	0,1909	0,0052	0,224	0,0027	0,2886	0,0022	0,0815	0,008	0,2657	0,0015
15	0,1824	0,0013	0,1825	0,0019	0	.	0,1594	0,0024	0,2265	0,002	0	.	0,2066	0,0014
16	0,1277	0,0011	0,1265	0,0016	.	.	0,09	0,0019	0,1574	0,0017	.	.	0,1436	0,0012
17	0,0723	0,0009	0,0741	0,0013	0	.	0	.	0,0896	0,0014	0	.	0,0802	0,0009
18	0	.	0	.	0	.	0	.	0	.	0	.	0	.
19														
20														
21														
22														

**Anexo 1.**  
**PROBABILIDADES DE SUPERVIVENCIA**  
**POR DEPARTAMENTO (CONTINUACIÓN)**

Período	Sucre		Tolima		Valle Del Cauca		Vaupés		Vichada	
	% Supervivencia	Error Estándar	% Supervivencia	Error Estándar	% Supervivencia	Error Estándar	% Supervivencia	Error Estándar	% Supervivencia	Error Estándar
1	0,9999	0,0001	0,9992	0,0001	0,9997	0	0,9926	0,0074	0,9971	0,0029
2	0,9995	0,0002	0,9988	0,0002	0,9996	0	0,9852	0,0104	0,9942	0,0041
3	0,9985	0,0004	0,9985	0,0002	0,9995	0,0001	0,9778	0,0127	0,9913	0,0005
4	0,9973	0,0006	0,9956	0,0003	0,9985	0,0001	0,9704	0,0146	0,9855	0,0064
5	0,9451	0,0025	0,9114	0,0013	0,9397	0,0006	0,9185	0,0235	0,8087	0,0212
6	0,9362	0,0027	0,8859	0,0015	0,9185	0,0007	0,9111	0,0245	0,7739	0,0225
7	0,8848	0,0035	0,7897	0,0019	0,8263	0,0009	0,7926	0,0349	0,3971	0,0263
8	0,8645	0,0038	0,7691	0,002	0,8038	0,001	0,7407	0,0377	0,3101	0,0249
9	0,5786	0,0055	0,4535	0,0023	0,4456	0,0012	0,637	0,0414	0,1768	0,0205
10	0,5329	0,0055	0,4142	0,0023	0,4059	0,0012	0,4444	0,0428	0	.
11	0,4812	0,0055	0,3707	0,0023	0,3599	0,0012	0,3259	0,0403		
12	0,4302	0,0055	0,3262	0,0022	0,3159	0,0011	0,1704	0,0324		
13	0,3652	0,0053	0,2759	0,0021	0,2666	0,0011	0	.		
14	0,2608	0,0049	0,2265	0,002	0,2209	0,001				
15	0,1879	0,0043	0,1763	0,0018	0,1721	0,0009				
16	0,1061	0,0034	0,1204	0,0015	0,1201	0,0008				
17	0	.	0,0653	0,0012	0,0678	0,0006				
18	0	.	0	.	0	.				
19										
20										
21										
22										

Anexo 2

**MATRIZ DE CO-OCURRENCIAS ENTRE LAS PRINCIPALES  
CATEGORÍAS DE LOS BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS –BEPS-**

Ahorro en BEPS	0	0	0,09	0,04	0,04	0	0,02	0,04	0,01	0	0,02	0,02	0	0,08	0,01	0,07	0,01	0	0	0	0,46
BEPS_estrategias de fidelización	0	0	0,04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0	0,01	0	0	0	0,09
BEPS_estructura organizacional	0	0,04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,09
BEPS_información	0,09	0	0	0	0,14	0,03	0	0,01	0	0	0	0	0	0,02	0	0,55	0,02	0	0,01	0	0,9
BEPS_percepción	0,04	0	0	0,14	0	0,05	0	0,01	0	0,02	0	0,01	0	0,04	0	0,13	0,02	0	0,02	0	0,49
BEPS_servicios	0,04	0	0,01	0,03	0,05	0	0	0,01	0	0	0	0	0	0,01	0	0,03	0	0	0	0	0,17
Capacitación	0	0,02	0,05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,07
Características personales	0,02	0	0	0,01	0,01	0	0	0,02	0	0,01	0,1	0,29	0	0,01	0	0	0	0	0,02	0	0,5
Cultura del ahorro	0,04	0	0,01	0,01	0,01	0,01	0	0,14	0	0,02	0,03	0,01	0	0,03	0	0,01	0	0	0,02	0	0,35
Educación financiera	0,01	0	0	0	0	0	0	0,14	0	0,02	0,01	0,01	0	0,01	0	0	0	0	0,04	0	0,25
Imaginario vejez	0	0	0	0,01	0,02	0	0	0,02	0,02	0	0,01	0	0	0,03	0	0	0	0	0	0	0,11
Ingresos	0,02	0	0	0	0	0	0	0,03	0,01	0	0,09	0	0	0	0	0	0	0	0,03	0	0,32
Ocupación/empleo	0,02	0	0	0,01	0,01	0,01	0	0,01	0,01	0	0,09	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0,45
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,02	0	0	0	0	0	0	0,05
Totales:																					
Crédito	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Colpensiones_confianza	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Choques	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BEPS_traslados RPM o RAIS	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
BEPS_conocimiento	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07
BEPS_aporte terceros	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
BEPS_ahorro motivaciones	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ocupación/empleo	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Ingresos	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Imaginario vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Educación financiera	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Imaginario vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ingresos	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Ocupación/empleo	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	<b>Totales:</b>	0,34	0,03	0,87	0,12	0,17	0,05	0,1
	<b>Crédito</b>	0	0	0	0	0,05	0	0
	<b>Colpensiones_confianza</b>	0	0	0,01	0	0	0	0
	<b>Choques</b>	0	0	0	0	0	0	0,05
	<b>BEPS_traslados RPM o RAIS</b>	0,03	0	0,02	0	0	0	0
	<b>BEPS_conocimiento</b>	0,03	0	0	0,02	0	0,01	0
	<b>BEPS_aporte terceros</b>	0,01	0	0	0	0	0	0
	<b>BEPS_ahorro_motivaciones</b>	0	0,01	0,03	0,03	0	0	0
	<b>Seguros</b>	0,02	0	0	0	0	0,01	0
	<b>Ocupación/empleo</b>	0	0	0	0	0,01	0	0
	<b>Ingresos</b>	0	0	0	0	0,03	0	0,02
	<b>Imaginario vejez</b>	0,03	0	0	0	0	0	0
	<b>Educación financiera</b>	0,01	0	0	0	0,04	0	0,01
	<b>Cultura del ahorro</b>	0,03	0	0,01	0	0,02	0	0,01
	<b>Características personales</b>	0,01	0	0	0	0,02	0	0,01
	<b>Capacitación</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>BEPS_servicios</b>	0,01	0	0,03	0	0	0	0
	<b>BEPS_percepción</b>	0,04	0	0,13	0,02	0	0,02	0
	<b>BEPS_información</b>	0,02	0	0,55	0,02	0	0,01	0
	<b>BEPS_estructura organizacional</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>BEPS_estrategias de fidelización</b>	0,01	0	0	0,01	0	0	0
	<b>Ahorro en BEPS</b>	0,08	0,01	0,07	0,01	0	0	0
<b>BEPS_ahorro_motivaciones</b>								
<b>BEPS_aporte terceros</b>								
<b>BEPS_conocimiento</b>								
<b>BEPS_traslados RPM o RAIS</b>								
<b>Choques</b>								
<b>Colpensiones_confianza</b>								
<b>Crédito</b>								