



ESTUDIO DE COMPORTAMIENTOS EN BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS – BEPS-

Informe Final

Jairo Núñez Méndez (Director)
María del Pilar Ruiz Molina
Olga Téllez

Bogotá, octubre de 2018



FEDESARROLLO

Centro de Investigación Económica y Social

INDICE

Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Análisis de supervivencia de los vinculados a Beneficios Económicos Periódicos – BEPS-	5
	A. Datos y Metodología.....	5
	B. Resultados	6
	C. Conclusiones	13
III.	Trabajo cualitativo.....	15
	A. Marco teórico.....	15
	B. Trabajo de campo.....	19
	1. Grupos focales.....	19
	2. Entrevistas a profundidad.....	19
	3. Trabajo de campo.....	20
IV.	Análisis de Network	22
	1. Análisis del entorno.....	24
	2. Análisis del sistema.....	35
	3. Divergencias por grupos del análisis de supervivencia.....	42
	4. Divergencias regionales	57
V.	Análisis de Debilidades-Oportunidades-Fortalezas-Amenazas DOFA.....	78
	A. Metodología de análisis DOFA	78
	B. Resultados del análisis DOFA	80
	1. Temas estratégicos para el análisis DOFA.....	80
VI.	Recomendaciones	96
VII.	Estrategia de vinculación y fidelización del ahorro.....	100
VIII.	Referencias.....	103
IX.	Anexos.....	104
	A. Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento	104

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. Por lo anterior, el Gobierno de Colombia creó, en el año 2015, mediante el acto legislativo 01, el Programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). Este 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 periódico representado en una renta vitalicia durante su vejez.

Como respuesta a la baja cobertura en el Sistema General de Pensiones (SGR) y teniendo en cuenta que hay importantes segmentos de la población activa que migra frecuentemente entre la formalidad y la informalidad o permanecen en esta última, el gobierno nacional emprendió y promovió un programa (BEPS) ajustado para aquellas personas que no van a poder alcanzar una pensión, pero sin embargo tienen cierta capacidad de ahorro que les pueda garantizar un beneficio periódico durante su vejez.¹

Después del esfuerzo normativo el proceso contó con la fortaleza de Colpensiones para su implementación. Si bien no es una tarea fácil difundir un programa de estas características sobre una población que no tiene suficiente cultura ni capacidad de ahorro, Colpensiones ha venido cumpliendo las metas propuestas². Este esfuerzo se ha concretado gracias a estrategias comerciales audaces que han sido acompañadas de estudios técnicos que ayudaron a estructurar diferentes mecanismos de afiliación. Dichos estudios han utilizado técnicas estadísticas y análisis cualitativos con los cuales se ha podido identificar los factores asociados al ahorro, entre los cuales se destacan los demográficos, socioeconómicos, comportamentales y de conocimiento (Colpensiones 2017).

Hacia adelante hay que avanzar en complementar los instrumentos que se han diseñado para cada tipo de población objetivo y elaborar una estrategia integral de acción que articule dichos instrumentos para diferentes personas según su edad, sexo, capacidad de ahorro e historia laboral; diferentes regiones y zonas (urbanas, cabeceras, rurales); comportamientos acertados o erráticos y hábitos de consumo y ahorro. Así mismo, se deben utilizar otros mecanismos de análisis (i.e. experimentos sociales) que complementen aquellos que se han utilizado en el pasado para predecir mejor el comportamiento de las poblaciones objetivo y poder predecir mejor la vinculación de cada segmento de la población de interés. De otro lado, es fundamental que el análisis no sólo se preocupe por la vinculación, sino también, o

¹ Los BEPS que nacen en el acto legislativo 01 de 2015, 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. Por eso una de las preocupaciones es que los afiliados al SGP retiren la indemnización o devolución de saldos y no sean trasladadas a BEPS.

² Sin embargo, Colpensiones está cumpliendo las metas de vinculación, pero no de ahorro. Solo el 23% de los vinculados ahorran

especialmente, en la fidelidad, la frecuencia y el monto de ahorro, puesto que es posible que los instrumentos diseñados para que las personas permanezcan ahorrando periódicamente pueden tener una mayor relación beneficio-costos que aquellos perfilados para la vinculación. Igualmente, es necesario incluir un análisis de la forma como los incentivos (sorteos, seguro, etc.) son percibidos por la población afiliadas a los BEPS y los factores asociados a las decisiones sobre el traslado de recursos de los afiliados al SGP. Por último, es indispensable que la estrategia diferencie adecuadamente los determinantes, los motivadores y los factores de riesgo del ahorro y la fidelidad en BEPS con el objeto de integrar las acciones y ofrecerlas en el momento más apropiado.

Este estudio tiene el objetivo analizar i) la vinculación y la fidelidad a BEPS y ii) los determinantes, motivadores y riesgos (choques) que afectan a i). Con estos insumos, y a partir de Grupos Focales y Entrevistas a Profundidad se analizó el sistema y el entorno en el que se desenvuelven los beneficiarios de BEPS, con base en lo cual se realizaron recomendaciones sobre la vinculación y fidelidad para los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) a cargo de Colpensiones.

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

A. Datos y Metodología

El análisis de supervivencia consiste en realizar las estimaciones de la probabilidad de continuar ahorrando en cada momento del tiempo (en un mes, en dos meses, ..., en t meses). Para realizar el análisis de supervivencia de los vinculados a BEPS se utilizaron los registros administrativos de Colpensiones, los que permiten realizar un seguimiento de los vinculados al programa e identificar sus hábitos de ahorro, en términos de la frecuencia y del monto de los aportes, además de caracterizarlos de acuerdo con la región en la cual habitan.

El objetivo de este análisis será entonces determinar el tiempo promedio, en meses, que un vinculado permanece ahorrando (sobrevive) una vez se inscribe en el programa; igualmente se analizarán los factores asociados a que un vinculado permanezca ahorrando o a que vuelva a ahorrar una vez ha dejado de hacerlo. Para esto, denotamos T como el tiempo (medido en meses) durante el cual una persona ahorra, hasta que deja de ahorrar, situación que puede ocurrir en cualquier momento t_1, t_2, \dots, t_j . De esta manera, 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 cuál es 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, también es importante tener en cuenta en el análisis, 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 (Δt):

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

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, v.g. edad, género, etc., para que un vinculado j 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 el 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 a ser estimados y $h_0(t) > 0$ es un factor de riesgo inicial común a todos los individuos; de ahí que sea importante verificar este supuesto, riesgos proporcionales, puesto que en caso de que se viole, los estimadores son 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, ésta resulta la mejor opción para nuestra estimación.

Distribución	AIC *
Distribución Exponencial	2953360
Distribución Weibull	2572089
Distribución Lognormal	2613612
Distribución Gompertz	2716542
Theta estimación Cox	Prob. Chi2 = 0.006
*Akaike's information criterion	

B. Resultados

En esta sección se presentarán los resultados del análisis de supervivencia descrito anteriormente. Para esto, se partió del hecho de que existen por lo menos nueve grupos diferentes de ahorrados a BEPS. La implementación de la metodología de análisis de supervivencia permitió corroborar la existencia de estos grupos de análisis que determinaron la población que se incluyó en los grupos focales realizados.

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; el segundo entre 7 y hasta 16 y el tercero una frecuencia mayor a 16.

Tabla 1. Distribución Según Terciles

Terciles	# Personas	# Transacciones	Promedio Transacciones	Mín Transacciones	Max 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
Total	280,753	1,189,636	14	1	411

Adicional a lo anterior, cada uno de los grupos de frecuencia de aportes se dividió según el monto de los aportes de la siguiente forma: i. un primer grupo con aportes menores a \$157.000 anuales; ii. un segundo grupo con un total de aportes mayor a \$157.000, pero menor a \$600.000; y iii. un último grupo con aportes de más de \$600.000 pesos en el año. Así, 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 que permitió llegar a una agrupación que permitió 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 grupos poblaciones. 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	# Personas	# Transacciones	Valor Promedio	Desviación Estándar	Mínimo	Máximo
Baja frecuencia bajo ahorro	111,934	197,102	7,722	2,493	1,000	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	2,000	13,000
Media frecuencia ahorro medio	16,834	138,464	24,451	7,578	2,500	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	1,000	13,042
Alta frecuencia ahorro medio	8,623	148,575	25,464	8,100	2,500	49,872
Alta frecuencia alto ahorro	8,370	148,409	83,765	61,044	1,500	960,000
Total	280,753	1,189,636	41,311	69,615	1,000	970,000

Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

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.

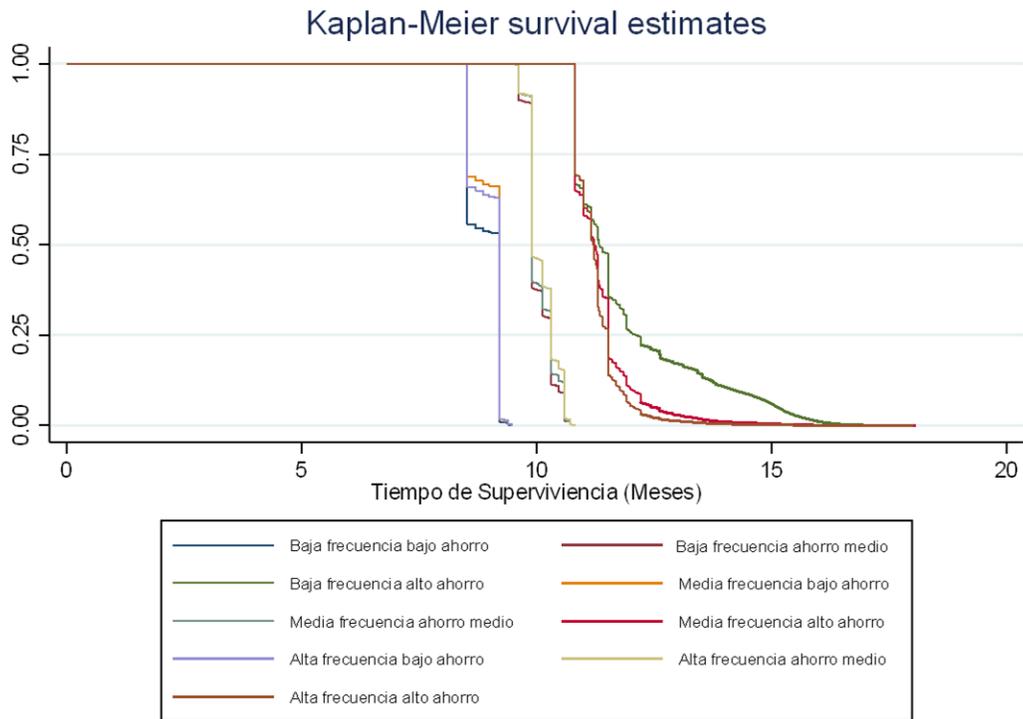
Una vez conformados los grupos se procedió a analizar las curvas de Kaplan-Meier³, las cuáles brindaron información acerca de la forma de la función de supervivencia para cada grupo y dio una idea de si los grupos eran proporcionales o no (es decir, si las funciones de supervivencia eran aproximadamente paralelas). De este modo, este análisis nos permitió establecer si, efectivamente, existían diferencias en las funciones de supervivencia de acuerdo con los grupos establecidos o, si por el contrario, debían conformarse nuevos grupos. Estas curvas nos presentan en el eje vertical el porcentaje de personas que en el tiempo (eje horizontal) continúan ahorrando (sobreviven); por consiguiente, todas comienzan con un 100% y, en la medida en que pasa el tiempo en el eje horizontal, se muestra el porcentaje de personas que aún siguen ahorrando en el eje vertical.

Los resultados se presentan en el

³ 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 se 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.

Gráfico 1 en el cual se muestra que los nueve grupos definidos inicialmente pueden agruparse de acuerdo con la frecuencia de ahorro. Según la estimación, es posible definir un primer grupo, uniendo a los ahorradores con bajo nivel de ahorro de alta y media frecuencia y, otro grupo, con los ahorradores de baja frecuencia y bajo nivel de ahorro cuya función de supervivencia llega a cero (deja de “*Sobrevivir*”) a los 8 meses de estar ahorrando. Adicional a esto, los ahorradores con nivel medio de ahorro pueden agruparse también en dos grandes grupos. Un primer grupo para los ahorradores de baja y media frecuencia, y nivel de ahorro medio; y un tercer grupo de nivel de ahorro alto y media frecuencia, para los cuáles la función de supervivencia llega a los 12 meses de ahorro.

Gráfico 1. Estimación Función de Supervivencia Grupos

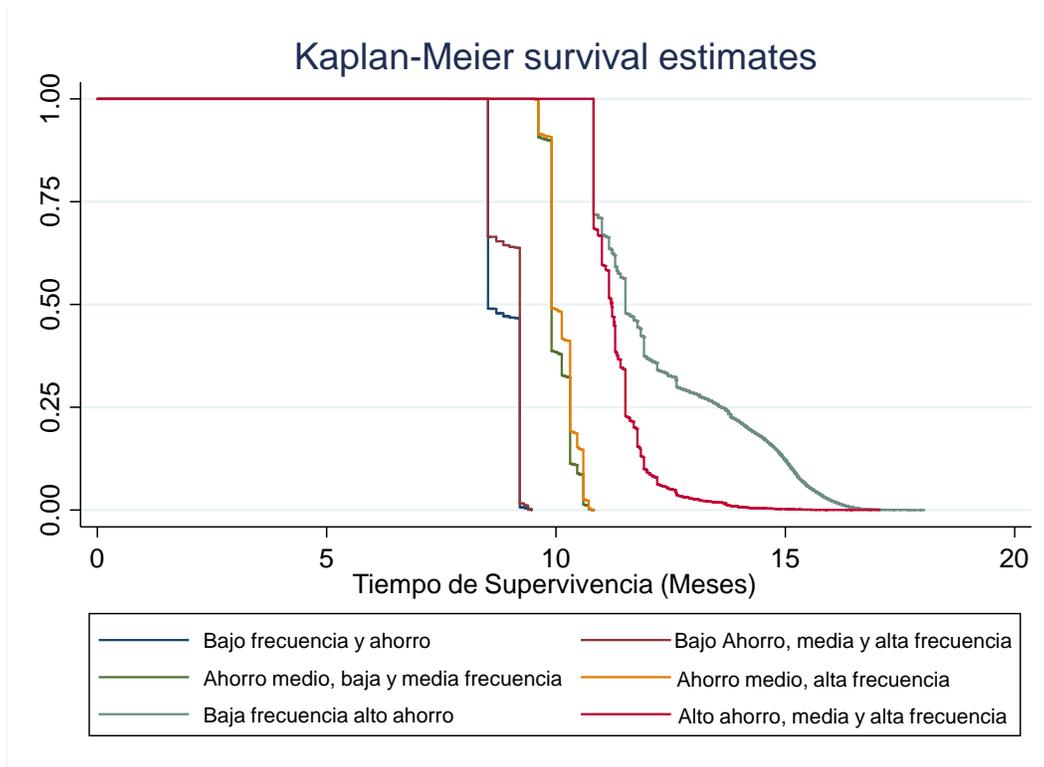


Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

Por último, para los grupos de ahorradores con alto nivel de ahorro, también pueden definirse dos grupos conformados por los ahorradores de alta y media frecuencia, y un grupo adicional para los ahorradores de baja frecuencia. Estos últimos son los que tienen una mayor probabilidad de “Sobrevivir”, es decir, aquellos cuya curva de supervivencia cae con una menor velocidad, mientras que los de alta frecuencia son los que caen a una mayor velocidad (dentro del grupo de alto nivel de ahorro). En este sentido, podemos definir seis grupos de ahorradoras cuyas probabilidades de supervivencia pueden diferenciarse claramente (ver

Gráfico 2).

Gráfico 2. Estimación Función de Supervivencia Grupo Reducido

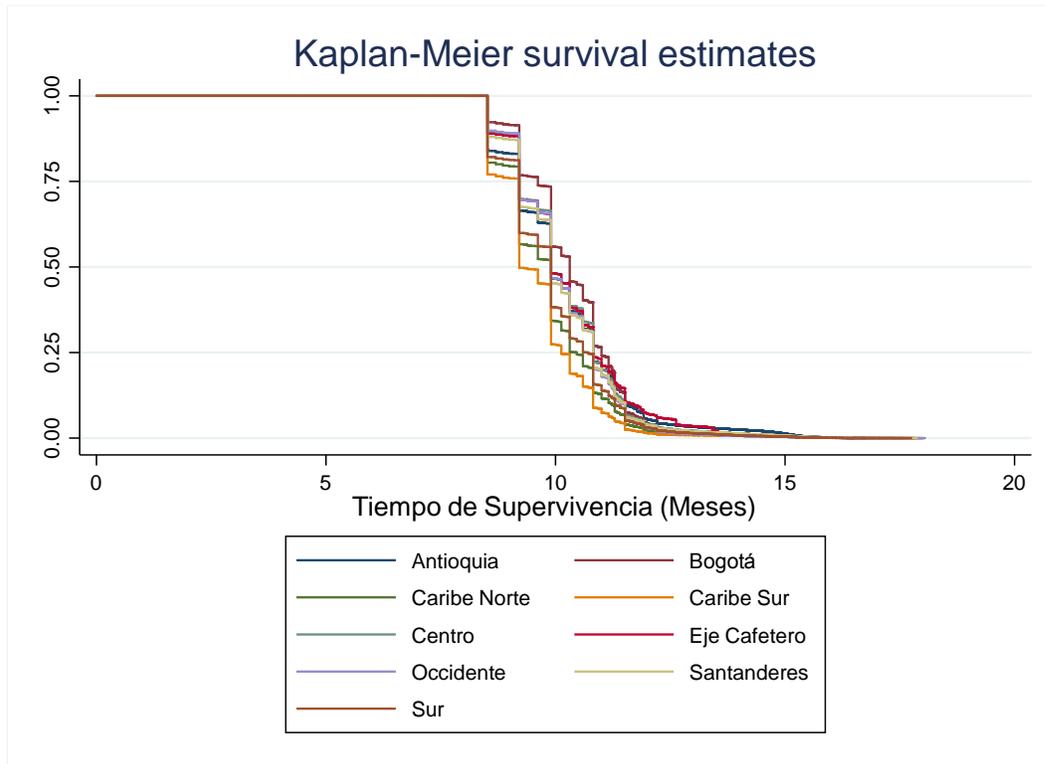


Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

Una vez definida la agrupación de acuerdo con los montos y las frecuencias de ahorro, se examinó si existen o no diferencias entre regiones. Para esto, se recurrió de nuevo al análisis de las curvas Kaplan-Meier según regiones. Si bien los resultados no muestran diferencias tan marcadas como en el caso de la agrupación por frecuencia y monto de ahorro, si se encuentran diferencias importantes en las velocidades de caída de las funciones de supervivencia por regiones (ver

Gráfico 3). Puede observarse que la mayor velocidad de caída en la función de supervivencia se presenta en la región de Caribe-Sur, mientras que Bogotá presenta la menor velocidad de caída. Este resultado refuerza la necesidad de indagar por las diferencias que se presentan al interior de las regiones, y que pueden influir en los comportamientos de ahorro de la población vinculada a BEPS.

Gráfico 3. Estimación Función de Supervivencia Regiones



Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

Sin embargo, con el fin para identificar las zonas en las cuáles se debía realizar el trabajo cualitativo, fue necesario desagregar las regiones en sus departamentos. Los resultados de las curvas de supervivencia por departamento se encuentran en el Gráfico , en el cual (al igual que en las regiones) se presentan diferencias en las velocidades de caída de las curvas⁴. Al realizar el análisis de las probabilidades de supervivencia (ver Anexo 1) pueden diferenciarse al menos cuatro grupos de departamentos (ver

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

Tabla 3). Estos grupos de departamentos permitieron especificar las zonas en las cuáles se realizaron los grupos focales para los grupos de ahorradores que se han identificado anteriormente.

Con base en estos grupos de departamentos, Fedesarrollo consideró que con el fin de abarcar la totalidad de los grupos y la heterogeneidad de las regiones, los grupos focales debían realizarse en los municipios señalados en la

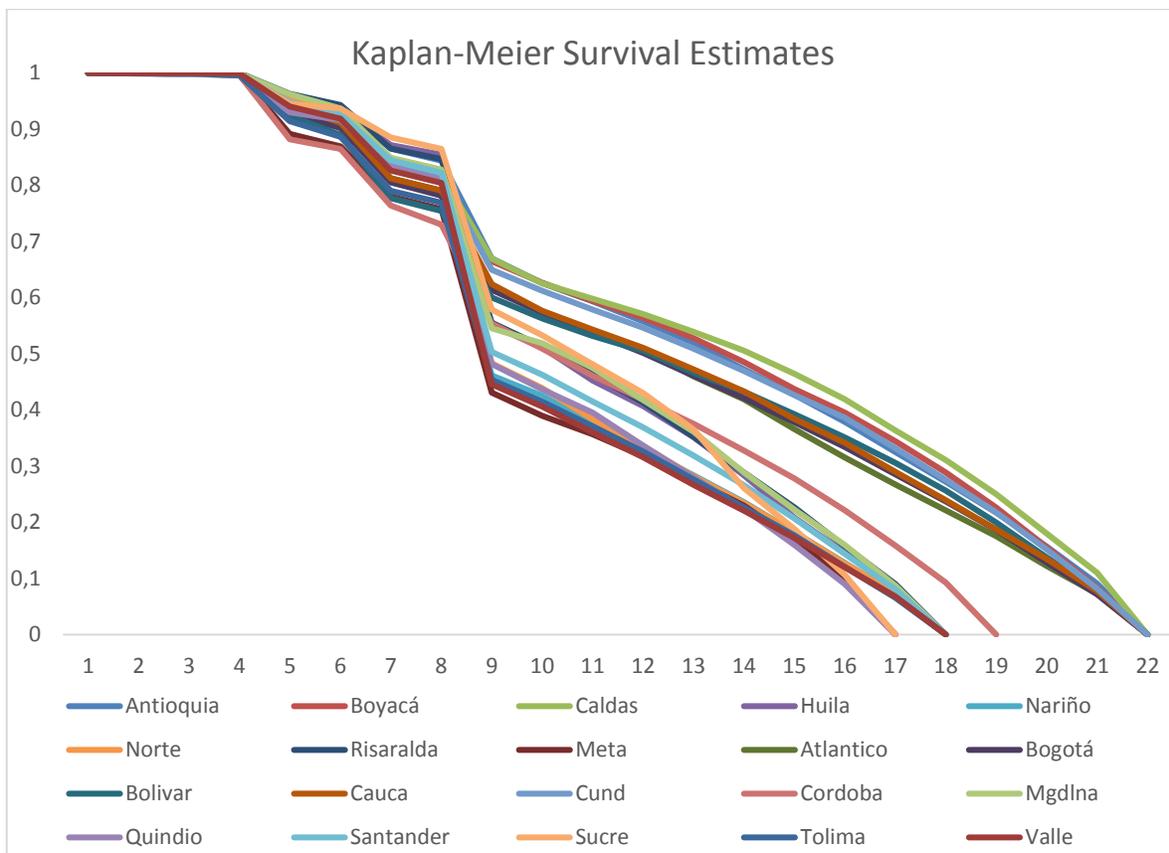
Tabla 3, para garantizar que se podía comprender la totalidad de los comportamientos de ahorro de los vinculados a BEPS.

Tabla 3. Grupos de Departamentos Según Supervivencia

Grupo/Región	Bogotá	Centro	Antioquia	Caribe	Cafetero	Santander	Occidente	Sur
Grupo Alto		-Cundinamarca -Boyacá	Antioquia		Caldas			
Grupo Medio Alto	Bogotá			-Atlántico -Bolívar			Cauca	
Grupo Medio bajo				-Sucre -Magdalena -Córdoba	Risaralda			Huila
Grupo Bajo		Meta			Quindío	Santander	-Valle -Nariño	Tolima

Elaboración propia.

Gráfico 4. Estimación Función de Supervivencia x Departamentos



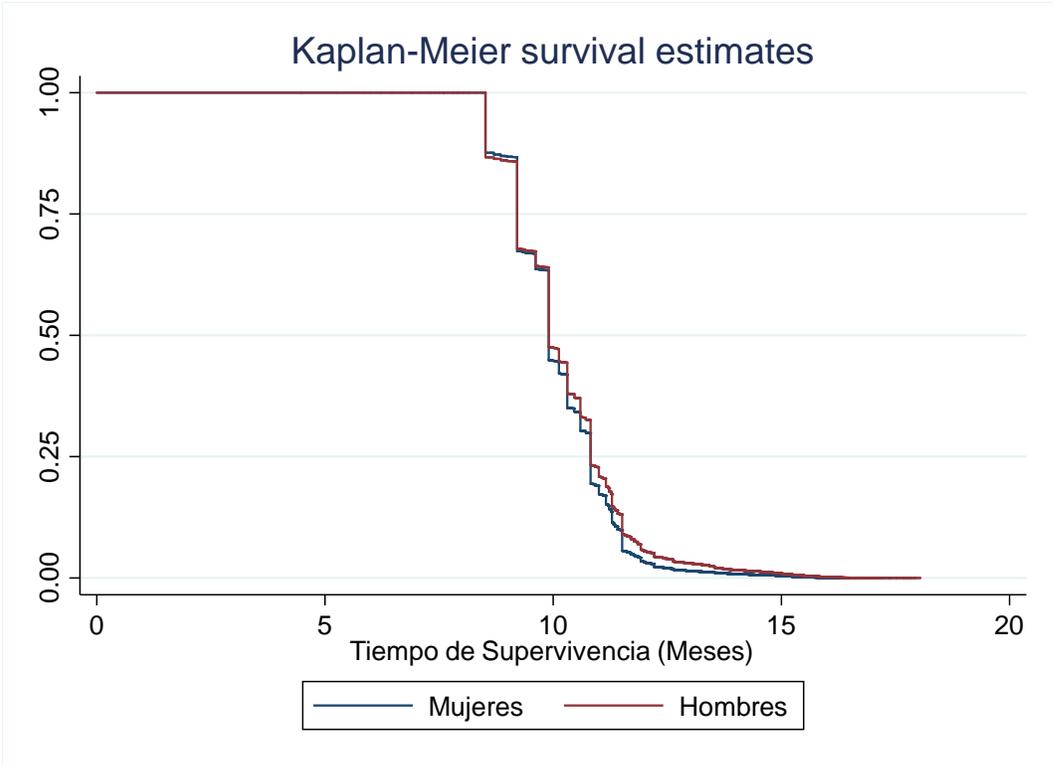
Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

Una última diferenciación importante la constituye el sexo del ahorrador. Esto dado que diversos estudios muestran las diferencias que existen entre los hábitos de ahorro (y gasto) entre hombres y mujeres⁵. Los resultados se muestran en el Gráfico en el cual puede

⁵ 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.

observarse que, en general, la función de supervivencia de hombres y mujeres, respecto al ahorro en BEPS, se comporta de manera similar hasta los 10 meses, momento en el cual se comienzan a presentarse diferencias en las velocidades de caída de la función.

Gráfico 5. Estimación Función de Supervivencia Sexo



Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

C. Conclusiones

Una vez analizadas las diferentes funciones de supervivencia para los grupos de interés, se identificaron los grupos 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, y en cada región, se profundizó en las diferencias en los seis grupos de población identificados. En la

Tabla se presentan los universos de cada uno de los grupos en las regiones identificadas.

Tabla 4. Población Según Grupos de Interés

Grupo	Baja Frecuencia y Ahorro		Bajo Ahorro, Media y Alta Frecuencia		Ahorro medio, baja y media frecuencia	
	# Personas	Promedio Ahorro	# Personas	Promedio Ahorro	# 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
Total	111,934	7,387	17,467	8,269	78,373	24,095

Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

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
Total	8,623	25,870	43,421	138,146	20,935	97,140

Fuente: Colpensiones. Elaboración propia.

III. Trabajo cualitativo

A. Marco teórico

Enfatizar en la importancia de los métodos cualitativos de investigación significa entender y explicar los fenómenos sociales que conllevan los comportamientos de las personas vinculadas con el Programa de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- de Colpensiones. Por esta razón, este componente de la investigación, al tratarse de una comprensión de la realidad que implica estar vinculado a BEPS, se basa en una aproximación cualitativa, pues 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 de la teoría fundamentada 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.

En este sentido, la aproximación metodológica representa una forma de recolectar y organizar los datos para la producción de una teoría, con lo cual se pretende extraer de los datos, categorías emergentes y así producir una comprensión de los mecanismos que entran en juego en la investigación. En este sentido, y a partir de las categorías emergentes, busca desarrollar teorías generales sobre la realidad social investigada. En este orden de ideas, esta aproximación busca generar teoría, más que la verificación de alguna ya existente. Asimismo, el investigador intenta determinar qué significado tienen los artefactos, gestos y palabras para los grupos sociales y busca indagar la forma en que estos interactúan.

De esta manera y para efectos de la investigación, la teoría fundamentada ofrece la posibilidad de aproximarse al fenómeno social a través de la categorización y codificación que esta aproximación propone. Del mismo modo, por medio del ordenamiento de la realidad social sobre la cual el programa tiene efecto, se permite entender los significados que se le otorgan a la intervención en cada uno de sus componentes. Esta es una metodología para desarrollar teoría a partir de los datos que son sistemáticamente capturados y analizados. Es una forma de analizar los datos y conceptualizarlos.

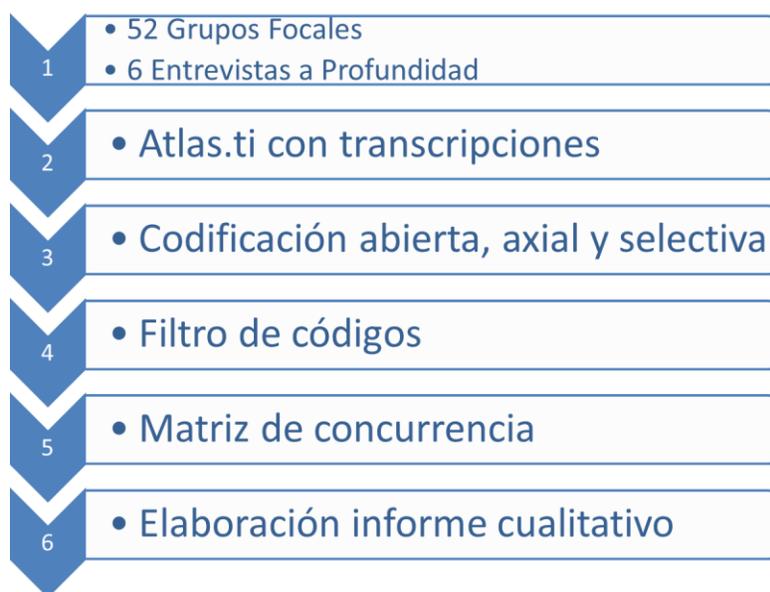
La teoría fundamentada, a través de su característica estrategia de codificación y categorización de la realidad social estudiada, permite entender la forma en que se desarrolla el Programa BEPS. De esta manera se podrán comprender los significados que los

beneficiarios le otorgan a la intervención del programa y sus implicaciones en términos socioeconómicos, culturales y simbólicos.

Para el análisis de la información recogida, se hizo uso de los métodos de la teoría fundamentada. Si bien se utilizaron las estrategias que aporta la teoría fundamentada, llegar a desarrollar una teoría como tal sobre el tema en cuestión se sale del propósito y del alcance de la investigación.

El procedimiento se llevó a cabo siguiendo los pasos que se indican en la siguiente figura y se explican en detalle más adelante:

Figura 1.
Metodología análisis cualitativo



Las Entrevistas en Profundidad (EP) y los Grupos Focales (GF) fueron grabados y luego transcritos a Word. Posteriormente, se ingresaron a al software Atlas.ti y se procedió al proceso de codificación:

- Codificación abierta: se analizó el texto de manera detallada, con el fin de producir un primer conjunto de conceptualizaciones que redujeron la variedad de los datos y permitieron precisar las primeras características de las categorías.
- Codificación axial: redujo las categorías iniciales y las dotó de profundidad y estructuración analíticas por medio de la integración en torno de relaciones entre categorías que permitieron producir marcos conceptuales mínimos a partir de preguntas generativas.
- Codificación selectiva: consistió en integrar las categorías producidas por la codificación axial con los memorandos registrados durante el análisis para exponer la orientación de la investigación y someterla a un muestreo teórico.

Los tres pasos anteriores fueron el fundamento para identificar las causas y consecuencias de cada fenómeno y sus interrelaciones. Los procedimientos para obtener teoría fundamentada también permitieron precisar cómo y bajo qué circunstancias ocurren los fenómenos, hasta establecer las hipótesis y desarrollar acercamientos teóricos sobre los impactos esperados y no esperados.

El proceso de codificación a través de Atlas.ti, permitió hacer uso de una serie de herramientas que facilitaron y profundizaron el análisis. En este sentido, el uso de memos a lo largo del proceso de codificación fue fundamental para registrar los hallazgos que se presentaron para su posterior uso a la hora de establecer las relaciones entre los códigos. Los memos siempre se relacionaron con el objeto que estaban describiendo, ya sean documentos, citas o códigos. Según lo plantea Friese (2012), los memos pueden tener seis funciones. i.) Como diario de la investigación, en donde se escriben reflexiones y hallazgos preliminares. ii.) Memos del proyecto en donde se escriben las preguntas de investigación y la información necesaria para mantenerse enfocado en el propósito del análisis. iii.) Memos con ideas en donde se anotan las ideas que surgen de la codificación. iv.) Memos de tareas en donde se anotan las labores a realizar. v.) Memos de códigos con inquietudes sobre los códigos mismos y la forma en que deben ser tratados para el análisis. vi.) Memos de equipo con información que se debe trabajar en equipo; temas a discutir o resolver.

Una vez se definió y se organizó el sistema de codificación a partir de los datos que surgieron del trabajo de campo, se jerarquizaron según su naturaleza y se establecieron relaciones entre los códigos. En esta medida, se crearon categorías que abarcan códigos o subcategorías que reflejan la realidad que se está estudiando. Una vez hecho esto, se procedió a crear filtros de categorías y códigos que respondían a las preguntas orientadoras. Esto implicó que cada uno de los filtros estaba contenido por los códigos que respondieron a las preguntas en cuestión y que tuvieron una jerarquización dependiendo de su nivel de importancia dentro del análisis y su naturaleza, alcance y dimensión. Una vez hecho esto, las categorías y subcategorías de cada uno de los filtros se creó una matriz de concurrencia que reflejó el tipo de relaciones entre los componentes de los filtros. Esta matriz de concurrencia permitió ver el tipo de relaciones que existen entre las categorías. Esto permitió entender cuáles categorías son causas, cuáles son consecuencias, cuáles hacen parte de otras y así sucesivamente. Finalizado este componente del análisis, a través de Atlas.ti se procedió a desplegar las gráficas o *networks* que permitieron visualizar el tipo de relaciones que se analizaron a través de los filtros y de las matrices de concurrencias.

En resumen, el proceso consistió en la codificación, el análisis, su relacionamiento, su jerarquización y su despliegue en los *networks*.

- Matriz de concurrencia
 - Las categorías y subcategorías de cada uno de los filtros se insertó en una matriz de concurrencia que reflejó el tipo de relaciones entre los componentes de los filtros

- La matriz de concurrencia permitió ver el tipo de relaciones que existen entre las categorías. Esto implicó entender cuáles categorías son causas, cuáles son consecuencias, cuáles hacen parte de otras, etc.

La sección del análisis de Network expuesta en el capítulo IV está basada en la teoría de sistemas sociales desarrollada por Luhmann (1998). Para el autor, la complejidad de los problemas sociales puede ser reducida a través de esta teoría. La complejidad es 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 (en este caso de BEPS) son multicausales, con relaciones circulares que se retroalimentan⁶, pero que al mismo tiempo dan una visión holística de 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.

Un sistema es un conjunto de partes (categorías de análisis) que conforman el todo: una unidad compleja conformada por diversas categorías sujetas a cumplir un objetivo (en este caso, las metas de BEPS). Allí los actores interactúan y son mutuamente influenciados por el comportamiento de otros. Igualmente, el sistema está limitado por un conjunto de procesos interrelacionados que en su conjunto lo conforman como una unidad. Debido a la interacción y retroalimentación “el todo” determina “la acción” de sus partes cambiando la forma tradicional de observación científica (donde cada parte individual determina la acción del todo). El sistema se modela según lo experimenta el observador, quien contempla y analiza (a través de Grupos Focales y Entrevistas) el sistema y su medio ambiente (el entorno) para entenderlo en su totalidad.

El sistema modelado para analizar las interacciones de los componentes principales pretende una analogía con el sistema circulatorio: i) dentro del sistema fluyen recursos y comunicación (información, transmisión de información y comprensión de esta); ii) para que BEPS funcione correctamente, recursos y comunicación deben fluir a través de diferentes canales de articulación entre actores; iii) el corazón o el motor que impulsa el flujo de recursos y la comunicación, son la voluntad política, la capacidad institucional (capacidad técnica, operativa y los recursos humanos).

Dos características deben tener los sistemas para que funcionen: la sinergia entre sus componentes y la entropía o capacidad de obtener energía para operar. La entropía es, en la teoría de Luhmann, "*la tendencia, de un sistema desatendido, a moverse hacia un estado no organizado que se caracteriza por la disminución de las interacciones entre sus componentes*" (Luhmann, 1998).

⁶ 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).

B. Trabajo de campo

1. Grupos focales

Los grupos focales consisten en una reunión de un grupo de individuos seleccionados previamente para discutir y elaborar, desde la experiencia, una temática o una realidad social particular del objeto de la investigación. Esta técnica tiene como característica central la “participación dirigida y consciente y, unas conclusiones, producto de la interacción y elaboración de unos acuerdos entre los participantes” (Aigner, 2009). A diferencia de las entrevistas, que son individuales, los grupos focales tienen como objetivo registrar la forma en que se elaboran realidades y experiencias de forma grupal. El valor de esta estrategia es que entiende que los fenómenos sociales son construcciones sociales atadas a contextos y a culturas que se construyen a través de la interacción entre los actores. La interacción social está compuesta por aquellos actores vinculados con el Programa de Beneficios Económicos Periódicos –BEPS- de Colpensiones, que se clasificaron como se indicó en el capítulo anterior, según su comportamiento, en 8 grupos:

- Vinculados no ahorradores.
- Ahorradores. Bajo ahorro-Baja frecuencia.
- Ahorradores. Bajo ahorro-Media y alta frecuencia.
- Ahorradores. Medio ahorro-baja y media frecuencia.
- Ahorradores. Medio ahorro-Alta frecuencia.
- Ahorradores. Alto ahorro-Baja frecuencia.
- Ahorradores. Alto ahorro-Media y alta frecuencia.
- Vinculados con renta vitalicia o traslados desde el Sistema General de pensiones –SGP-.

En el Informe 2 de esta consultoría, se pueden consultar las guías para los Grupos Focales, cuyo contenido fue consultado con Colpensiones y con la OISS:

- ✓ Guía 1: Grupo de vinculados no ahorradores
- ✓ Guía 2: Grupo de vinculados, ahorradores, con preguntas específicas para cada grupo de ahorradores
- ✓ Guía 3: Grupo de vinculados a BEPS que obtuvieron la renta vitalicia y/o hicieron traslados desde el Sistema General de Pensiones (SGP)

2. Entrevistas a profundidad

Las Entrevistas a Profundidad fueron utilizadas para entender los procedimientos y la aplicación de la normativa de BEPS. Sujetas a la teoría fundamentada, las entrevistas “no desean contrastar una teoría, un modelo o unos supuestos determinados como explicación de un problema. (...) Puede, incluso, que en ocasiones sólo desee conocer *cómo otros* –los participantes en la situación o contexto analizado- *ven el problema*” (Rodríguez, Gil y García, 1999). En este sentido, las Entrevistas a Profundidad representan la herramienta perfecta para conocer de primera mano, los conocimientos, las creencias y las expectativas de los individuos, a través de su propio lenguaje cuando están inmersos en la realidad social.

Teniendo esto en cuenta, las Entrevistas representan una técnica directa e interactiva de recolección de datos con una intencionalidad concreta que está definida por la naturaleza y objeto de la investigación. Vale la pena resaltar que las entrevistas están caracterizadas por la subjetividad de los datos los informantes con quienes se está trabajando.

En el Informe 2, se puede consultar la guía para los Entrevistas en Profundidad:

- ✓ Guía 4: Entrevista a coordinadores regionales BEPS

3. Trabajo de campo

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. Igualmente se llevaron a cabo 6 entrevistas a funcionarios regionales del Colpensiones relacionados con el programa BEPS, tal como se presenta en el siguiente cuadro.

Aplicación de los instrumentos cualitativos por grupo y por ciudad

GRUPOS/CIUDADES	BOGOTÁ	TUNJA	MEDELLÍN	BARRAN- QUILLA	SANTA MARTA	BUCARA- MANGA	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
GRUPOS FOCALES	5	5	8	5	5	8	8	8	52
ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD		1	1	1		1	1	1	6
TOTAL APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	5	6	9	6	9	9	9	9	58

De los 368 participantes en los 52 Grupos Focales, asistieron en promedio 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-.

Participantes en grupos focales por ciudad y por grupo

GRUPOS/CIUDADES	BOGOTÁ	TUNJA	MEDELLÍN	BARRAN- QUILLA	SANTA MARTA	BUCARA- MANGA	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	9	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
GRUPOS FOCALES	40	43	39	39	44	54	50	59	368

Matriz de co-ocurrencias entre las principales categoría de los Beneficios Económicos Periódicos –BEPS-

	AHORRO EN BEPS	BEPS_Estrategias fidelización	BEPS_Estructura organizacional	BEPS_Información	BEPS_Percepción	BEPS_Servicios	CAPACITACIÓN	CARACTERÍSTICAS PERSONALES	CULTURA DE AHORRO	EDUCACIÓN FINANCIERA	IMAGINARIO VEJEZ	INGRESOS	OCUPACIÓN/EMPLEO	SEGUROS	BEPS_Ahorro_motivaciones	BEPS_Aportes terceros	BEPS_Conocimiento	BEPS_Transladados RPM o RAIS	CHOQUES	COLPENSIONES_Con fianza	CRÉDITO	TOTALES:
AHORRO EN BEPS	0	0	0	0,05	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 fidelización	0	0	0,04	0	0	0	0,02	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	0,01	0,05	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	0,01	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	0,01	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	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	0,07
CARACTERÍSTICAS PERSONALES	0,02	0	0	0,01	0,01	0	0	0	0,02	0	0,01	0,1	0,29	0	0,01	0	0	0	0,02	0	0,01	0,5
CULTURA DE AHORRO	0,04	0	0	0,01	0,01	0,01	0	0,02	0	0,14	0,02	0,03	0,01	0	0,03	0	0,01	0	0,02	0	0,01	0,35
EDUCACIÓN FINANCIERA	0,01	0	0	0	0	0	0	0,14	0	0	0,02	0,01	0,01	0	0,01	0	0	0,04	0	0,01	0	0,25
IMAGINARIO VEJEZ	0	0	0	0	0,02	0	0	0,01	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	0,1	0,03	0,01	0,01	0	0,09	0	0	0	0	0,03	0	0,02	0	0,32
OCUPACIÓN/EMPLEO	0,02	0	0	0	0,01	0	0	0,29	0,01	0,01	0	0,09	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0	0,45
SEGUROS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,02	0	0	0	0,01	0	0	0,05
BEPS_Ahorro_motivaciones	0,08	0,01	0	0,02	0,04	0,01	0	0,01	0,03	0,01	0,03	0	0	0,02	0	0,01	0,03	0,03	0	0	0	0,34
BEPS_Aportes terceros	0,01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0	0	0	0	0	0,03
BEPS_Conocimiento	0,07	0	0	0,55	0,13	0,03	0	0	0,01	0	0	0	0	0	0,03	0	0	0,02	0	0,01	0	0,87
BEPS_Transladados RPM o RAIS	0,01	0,01	0	0,02	0,02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,03	0	0	0,02	0	0	0	0,12
CHOQUES	0	0	0	0	0	0	0	0,02	0,02	0,04	0	0,03	0,01	0	0	0	0	0	0	0	0,05	0,17
COLPENSIONES_Con fianza	0	0	0	0,01	0,02	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0	0	0	0,01	0	0	0	0	0,05
CRÉDITO	0	0	0	0	0	0	0	0,01	0,01	0,01	0	0,02	0	0	0	0	0	0	0,05	0	0	0,1

De la matriz de co-ocurrencias 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 la fidelidad de los beneficiarios en cuanto al monto y la frecuencia de los ahorros. Se establecieron categorías del “entorno”, tales como las **características personales** de los beneficiarios que dependen de los tipos de **empleo y 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. 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** que se tenga y de la manera como los hogares asumen los **choques** en los ingresos derivados de las situaciones imprevistas tales como enfermedades, accidentes, robos, estafas y otros.

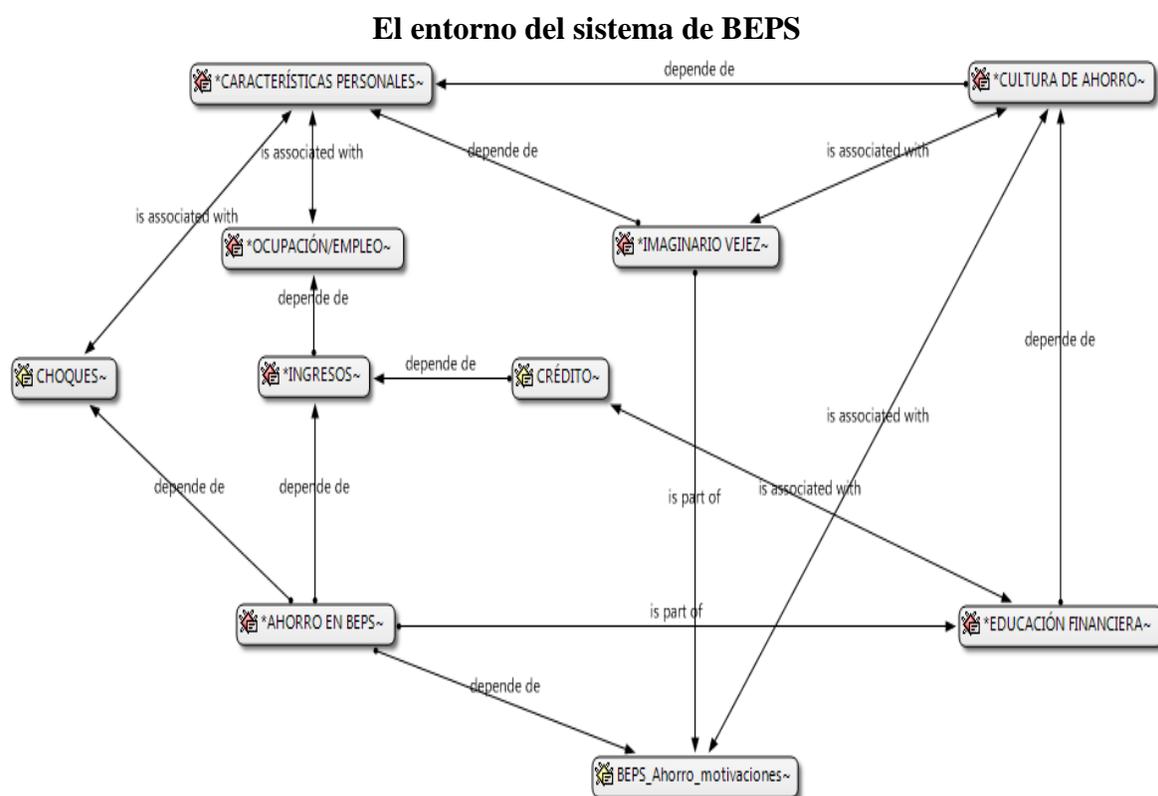
De otro lado, existen categorías internas al “**sistema**”, es decir, las variables sobre las que el programa puede incidir directamente para vincular y para estimular a los beneficiarios a ahorrar y a aumentar los montos y la frecuencia del mismo. El “sistema” se dividió en tres grandes áreas:

1) La primera área se refiere al análisis del sistema 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 cómo esto influye en el comportamiento de los beneficiarios de BEPS, dependiendo de la calidad de la información, 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.

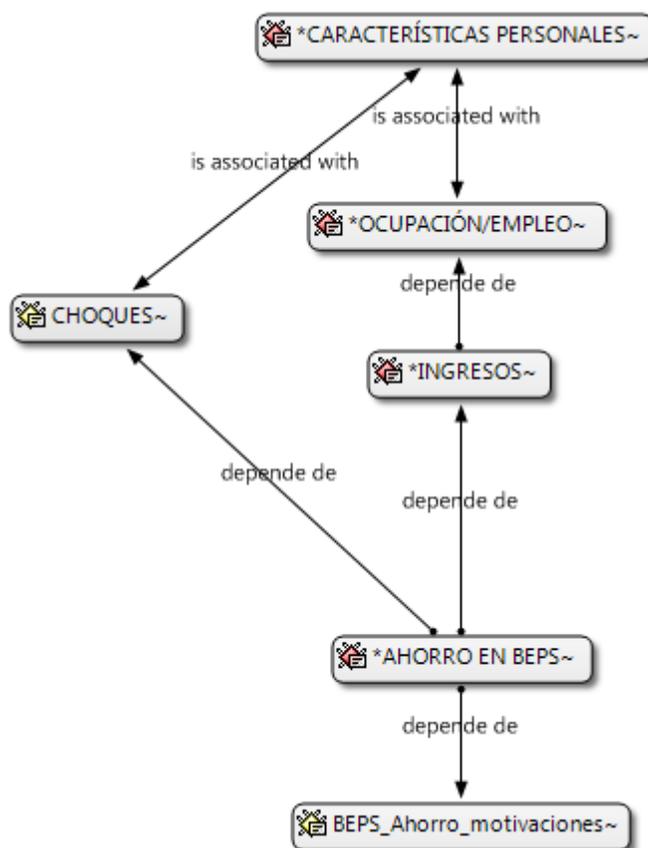
1. Análisis del entorno



Para el análisis del entorno, se dividieron las categorías en dos grupos: un grupo relacionado con el empleo/ocupación y los ingresos y, otro, relacionado con variables de la cultura, tales como el imaginario de vejez y la cultura del ahorro, y la relación de esta última variable con la educación financiera y las relaciones crediticias previas con el sistema financiero.

a) Relaciones entre las características personales-ocupación/empleo-ingresos de los vinculados a BEPS y el ahorro en BEPS

Entorno de BEPS: Características personales-Ocupación/empleo-Ingresos-Choques-Ahorro en BEPS



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, sisbenizados e inscritos en el régimen subsidiado de salud.

“...tengo mi casa, tengo a mis hermanos, incluso son mayores 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, yo soy el menor de mi casa... ninguno es pensionado porque toda la vida tuvimos negocios, cierto y ahora que todos estamos viejos, yo soy el más joven, ellos pues algunos si 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 del régimen contributivo de salud.

“Bueno mi nombre es Olga Lucía Hurtado, 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 él me lo da...” (GF, Bogotá-Ahorradores Baja y Media Frecuencia)

- 3) Un tercer perfil son personas cercanas a la edad de pensión (57 años en mujeres y 62 años en hombres) que tienen semanas cotizadas en el Sistema General de Pensiones y que han sido vinculadas a BEPS con la intención de que trasladen sus aportes de RAIS o de RPM a BEPS.

“Yo lo conocí por medio de mi mamá porque mi mamá hace tres años la llamaron porque yo la inscribí en el Sisbén y no sé, tal vez por eso la buscaron. Cuando de pronto a mí me llamaron y yo dije "no recuerdo, mi mamá no ha trabajado"... y yo echándole cabeza entonces me dieron la dirección ahí en Cajasán Empleos, allí me citaron. Cuando fui a averiguar mi mamá figuraba [con] 400 no sé qué semanas cotizadas y entonces hasta que descubrí que como había asegurado a mi mamá, ahí apareció. A partir de eso me vinculé también porque yo tenía semanas de tiempo trabajando y me llamó la atención 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 pertenecientes a 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 algo... pago arriendo...Y como yo le decía antes, trabajo en la semana como 2 o 3 diitas 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)

“Si entonces yo le comenté a mi esposo, pero nunca llegamos a ninguna conclusión, de ahorrar, porque también otra cosa también yo estoy en un ahorro por medio de desplazado para un subsidio de vivienda que dan en el municipio, entonces yo estoy en ese ahorro, yo dije si hay pa una, no hay otra.” (GF- Cali- Bajo ahorro- Baja frecuencia)

- 5) Un quinto perfil corresponde a personas de edad avanzada y/o enfermos y/o discapacitados, o personas que cuidan hijos discapacitados o a los padres enfermos, prácticamente sin ningún ingreso, con un alto grado de vulnerabilidad y con muy pocas probabilidades de conseguir empleo. Este último perfil pareciera necesitar un subsidio de adulto mayor tal como el que otorga Colombia Mayor, pero no parece ser un perfil adecuado para BEPS por su nula capacidad de generación de ingresos y, por ende, su nula capacidad de ahorro.

“Bueno mi nombre es Rosalba Rubiano, 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 tener trabajo porque siempre tengo que estar ahí con él... soy casada y mi esposo es guarda de seguridad y él sostiene la casa... a mi chico no lo puedo dejar, mi hijo 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. Sí quiero ahorrar de lo que me queda, porque ahorita estamos pagando arriendo y entonces es difícil.” (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 con el subsidio de Adulto Mayor y yo acepté, cada 2 meses me dan la goterita, mejor la goterita y no la plática para gastársela ahí mismo...” (GF Medellín-Renta Vitalicia y Traslados)

El empleo de los vinculados a BEPS es inestable, informal, ocasional, esporádico, por días. Entre ellos se destacan:

- secretarias, 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,
- meseros, cocineras,
- dueños de misceláneas, tiendas, legumbrerías, puestos de plaza, carniceros, empacadores, coteros, panaderos,
- vendedores de pagatodo por comisión, loteros,
- operadores de maquinaria,
- trabajos comunitarios,
- recicladores,
- marqueteros, cerrajeros, electricistas, plomeros, albañiles, ebanisteros, 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,
- preescolar, docentes, madres comunitarias,
- microempresas de servicios (servicios, calzado), zapateros, mecánica de carros y de motos, latonería y pintura, lavado de carros,
- arriendo de habitaciones,
- músicos,
- manualidades,
- enfermero(a)s, niñeras,
- vigilancia, cuidan casas, escoltas
- Manicuristas, peluqueros,

“... pues en la actualidad me dedico a ser aforador, contando buses y pasajeros por horas, es un trabajo que no es continuo sino por días... no es todos los días tampoco... es de cuando en vez que se presenta... es un trabajo en la calle, le pagan a uno por horas.” (GF Bogotá-Ahorradores media y alta frecuencia)

“Buen día mi nombre es Juan Alarcón, yo soy... yo soy de lo ambiental, manejo más que todo el área de reciclaje, también me gusta la marquería, pero no he tenido nunca vivir de eso. Estuve hasta el año 2000, trabajaba normal, de ahí para acá tuve que empezar con el reciclaje...la marquería, uno consigue a veces personas que le mandan, entonces no es algo fijo.” (GF Medellín-Ahorradores media y alta frecuencia)

Los vinculados a BEPS 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 (obrerros) que requieren de fuerza y salud. Se identificaron muchos egresados del SENA por el tipo de ocupación que realizan. 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.

“Actualmente trabajo como inspector de la construcción en la parte logística. Yo hice un curso en el SENA de Logística y Distribución y trabajo en construcción. Me está yendo bien, estoy cotizando en mi fondo privado y también estoy cotizando en BEPS... cuando llegó la información, cuando llegó a mi conocimiento lo de BEPS, dije ok, a veces tengo unos excedentes de mi sueldo y los estoy abonando a esa cuenta de BEPS.” (GF Barranquilla-Ahorradores baja frecuencia alto ahorro)

Muchos de los vinculados y ahorradores de BEPS han trabajado con contratos a término indefinido, pero los patronos no hicieron los aportes; 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 éstos 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 (subsido, crédito, ahorro) o viven con alguien que no les cobra arriendo, tienen mayor capacidad de ahorro porque no pagan arriendo, que es el principal gasto de los vinculados a BEPS. 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 consideraron expusieron la posibilidad de reclamar el BEPS como cuota inicial de una vivienda o de un lote.

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 Régimen 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 no les cuesta nada.

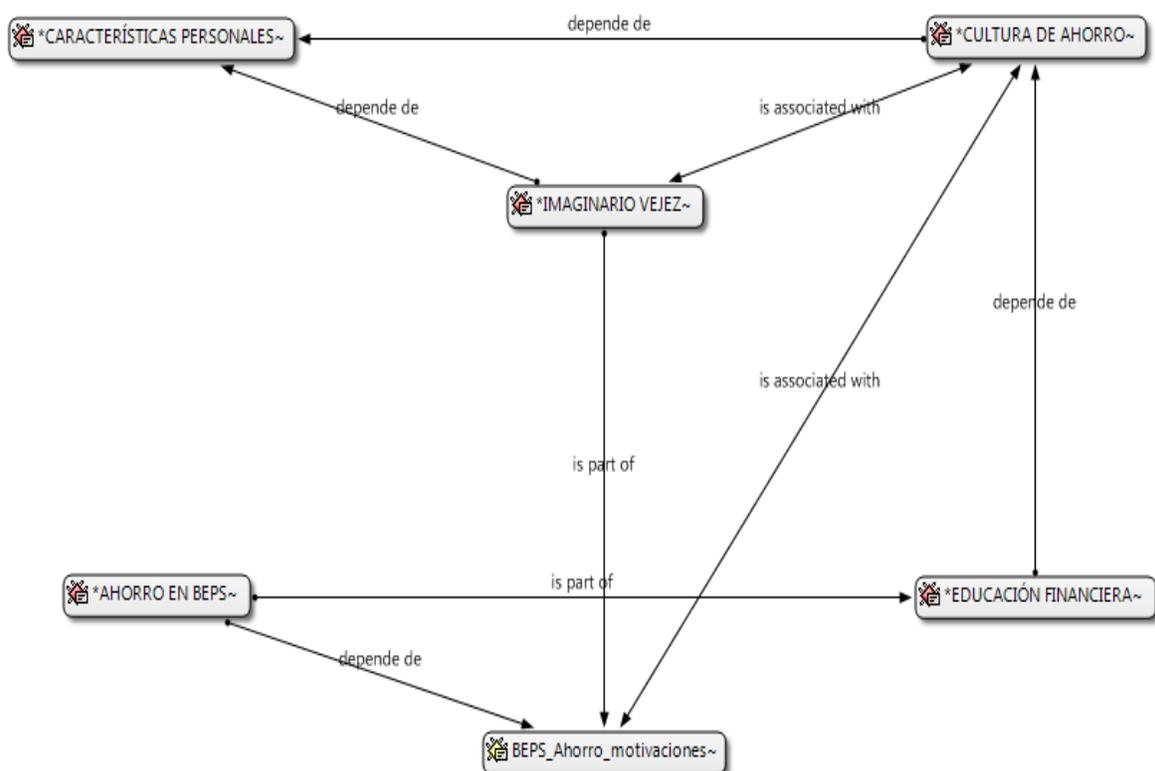
A muchos vinculados les ayudan los hijos, por lo que es importante informar adecuadamente sobre el aporte de terceros. Muchos vinculados a BEPS hacen voluntariados, trabajan por la comunidad, hacen veedurías y tienen un gran interés por las actividades altruistas y de servicio.

Dado que muchos de los vinculados y ahorradores andan por los 50 y 60 años y no van tener tiempo de ahorrar un monto suficiente para tener una buena renta vitalicia, el tope de los \$990.000 anuales no parece tener sentido porque muchos de ellos necesitan ahorrar mucho en poco tiempo. No obstante, hay expectativa sobre el aumento en la edad de pensión, sin tener claro que esta restricción no aplica para seguir ahorrando en BEPS.

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 (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.

b) Relaciones entre variables de imaginario de vejez y cultura del ahorro y el ahorro en BEPS



El perfil de vinculados a BEPS, personas de bajos y medios ingresos, en general, tienen una mínima cultura del ahorro que consiste en mantener guardado un ahorro 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.

“... y que eso me tiene que durar 60 días porque me dan 240 cada dos meses y eso uno... pues uno no se acostumbra nunca a no andar pelado, 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 posibles para sobrevivir, 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), almuerzo que se lleva hecho al trabajo (portacomidas). Piensan cuidadosamente antes de hacer una compra costosa. La estrategia de muchos es establecer montos de ahorro mensuales que se tratan de cumplir a toda costa.

“...yo por ejemplo como les conté... 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. Muchas de estas personas deberían tener un ahorro en el SGP, pero los patronos no hicieron el aporte o, el tipo de trabajo que tenían les impidió aportar.

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.

“Tengo un hermano que dice yo no pago funeraria que porque si me muero cualquiera me entierra en cambio yo, yo soy diferente yo sí pago porque si yo me muero mi familia me va a llorar, pero no tiene que decir voy a pedir 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. En Medellín lo llaman “la natillera”. Es una forma de solidaridad que les evita pagar los intereses de los prestamistas. De este modelo han surgido muchas cooperativas, especialmente en Antioquia. No obstante, este tipo de ahorro comunitario es común en muchas regiones.

De otro lado, las personas que tienen vivienda, además de tener mayor capacidad de ahorro, tienen la disciplina de ahorrar.

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 la chela no me la deajo no me voy a dejar de tomar una chela por ahorrar pues piensan 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 digamos 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, generar espacios pues para que ellos...” (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 es como lo dice el señor, 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)

“Es que es muy difícil la situación, por ejemplo en el caso mío que yo por Prosperar coticé muchos años, y confiado uno en que haciendo esfuerzos, como el rebusque de la vida, sin empleo fijo. Sin embargo yo iba muy cumplido con Prosperar y de un momento a otro me confirmaron que yo no alcanzaba ya pensión que tenía que retirarme, entonces queda uno pues muy desamparado totalmente y es muy preocupante por ejemplo a la edad que yo ya tengo, sin esperanzas de nada en ninguna parte, no lo reciben a uno para un trabajo, yo, yo me siento con capacidad porque gracias a Dios mi salud ha sido muy buena y yo soy capaz de desempeñar un trabajo, pero en ninguna parte le dan a uno que por la edad.” (GF- Cali- Alto ahorro- Alta frecuencia)

Algunos creen que el gobierno les tiene que garantizar una pensión equivalente a un salario mínimo, pero la mayoría se conforman o se conformarían con el subsidio de tercera edad.

“Pues si sumercé si es buena la idea así sea poquito pero pues es de uno al menos que uno... después que uno ya no pueda moverse al menos, que le llegue al menos uno... 200.000 pesitos al menos en el mes. Bueno y cuando se trata de eso la plata ya los recursos y una persona de la tercera edad que le estén dando un subsidio mensual eso es para lo... la gente que no tiene absolutamente nada, eso no pasa nada...” (GF- Tunja- 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 tu montes un negocio, cuando menos pensado te puede decir bancarrota, en cambio si tú tienes un pesito por recibir, así sea mal, garrote, 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, los congresistas se pensionen con millones de pesos, y ellos que han trabajado toda la vida, estén desamparados.

“...Depende de la clase social. 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 y puede trabajar en casa pero no tiene, no hay una solidez en la economía que permita formalizar la base de las pensiones pues que es el trabajo formal cierto porque lo veo con mucha incertidumbre para mucha gente, para mucha gente lo veo...” (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, casa propia y pues no sé si llegaré a ejercer hasta último momento mi profesión, pero si con algo propio, un negocio propio porque la verdad como le digo uno se queda como cada vez o sea en el transcurrir laboral no era como tiempo atrás de sus abuelos que había en una mejor estabilidad.” (GF- Cali- No ahorradores)

“Pues yo por lo menos lo que pienso es que quiero que por decir algo, yo nunca he tenido una casa para ofrecerle a mis hijas, siempre me ha tocado en arriendo, entonces pues yo diría que en un futuro para mí sería eso, vivir en una casa para que de pronto su vida por si uno en un momento dado llega a fallecer.” (GF- Neiva 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)

Algunos de los vinculados a BEPS tienen vocación de servicio, de voluntariado, de trabajo comunitario, como una forma de dignificar la vejez

Yo pensaría en mi hijo no y en ayudar a los demás, porque hay mucho niño especial que necesita mucha ayuda, lo digo por mi hijo y lo digo los demás, cada quién tiene otras crisis, más y más, se ve más difícil y se ve menos como la humanidad, como que ya se han desprendido de esa virtud que tenían antes de ser más humanos, ahora no... y hay otra señora viejita, también cuadripléjica y le quitaron totalmente la ayuda, entonces entre nosotras nos ayudamos pero quisiera que Diosito derramara esa bendición y los volviera más conscientes, derramar más amor por ellos, ellos no son un estorbo, ellos necesitan de uno, mientras Diosito nos de vida, nosotros lo haremos, y yo lo hago.” (GF- Bogotá-No ahorradores)

Muchos quieren tener una vejez autónoma, sin depender de los hijos.

“Digo yo lo mismo que sea en la vejez de uno no tener que pedirle a nadie.”. (GF Medellín- Bajo ahorro-Baja frecuencia)

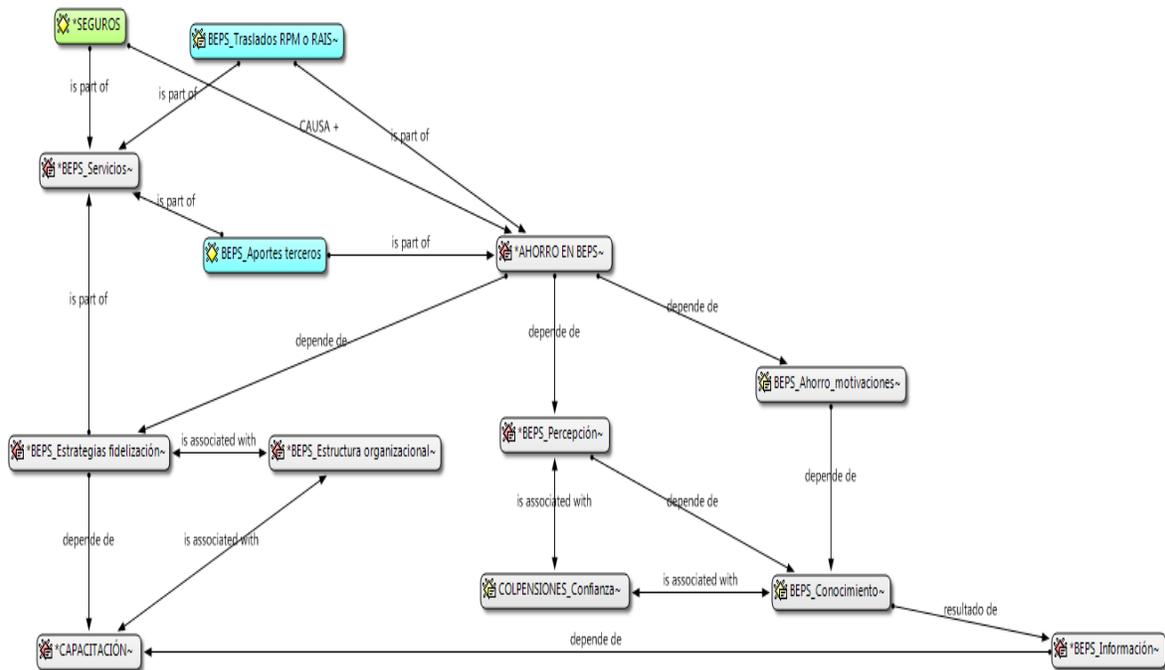
Finalmente, muchos de los participantes en los Grupos Focales, no tienen imaginario de vejez y quisieran morir a una cierta edad, para no ser un peso para sus familiares.

“...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)

“Mejor morir que vivir indignamente.” (GF- Barranquilla- Baja frecuencia- Alto ahorro)

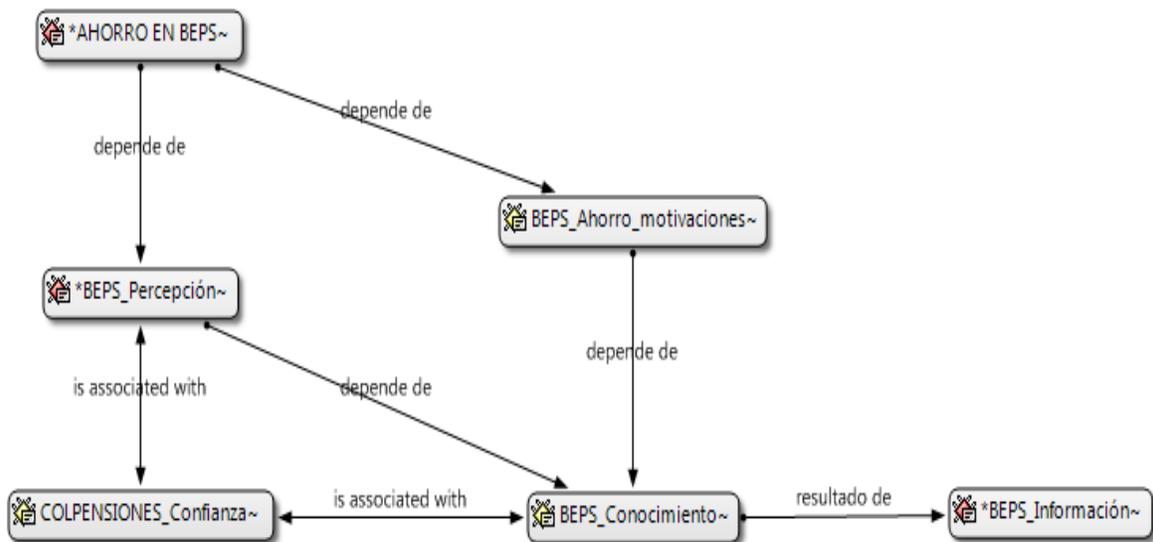
2. Análisis del sistema

El sistema BEPS



a) Relaciones entre la confianza en BEPS y Colpensiones y el conocimiento y la información con el ahorro en BEPS

Confianza Colpensiones-Percepción BEPS- Conocimiento-Información



(1) Percepción de BEPS y confianza en Colpensiones

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 la red de recaudo 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; un ahorro para el futuro, ya mañana uno no puede ni caminar, entonces uno tiene su pensión.” (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 ahorradores. Los vinculados no recibieron adecuadamente la información sobre los cálculos actuariales. No obstante la anterior, por su condición de extrema vulnerabilidad, muchas personas se conforman con que les llegue una renta vitalicia baja.

“...tener la claridad en la proyección financiera en el primer momento porque a veces nos pasa, que cuando la persona ya se vincula, después le damos una mayor claridad precisamente con ese monto...ahí es donde aparecen los desestimientos ...que esos desestimientos los manejamos aquí en las oficinas donde el ciudadano que llega me decía, “no venga yo tenía otra expectativa con esa vaina 40.000 pesitos por mis 5 milloncitos”. Mira he tenido aquí, me acuerdo por ejemplo dos taxistas que una vez atendí...me decían “a ver jefe, nosotros cuando metimos esa vaina teníamos otra expectativa, pero mire, uno tenía como 4 millones y el otro como 6. Entonces me dice, “vea tengo la experiencia de compañeros que han puesto ventas de perros y hamburguesas. No volvieron a manejar taxi. Trabajan un ratico en las noches y todo el fin de semana vendiendo perros y esas vainas y ganan más del mínimo mensual. 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.

“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 hartos entonces...”
(GF- Neiva- No ahorradores)

“...si, duda mucho... porque... incluso a veces hay fallas de las mismas niñas que llaman, o las personas, que no se identifican bien, que no hablan bien, que no dan la seguridad ni se nota el respaldo que tiene una entidad del Gobierno, entonces hace falta esa tranquilidad para uno como usuario...” (GF- Tunja- Baja frecuencia-Bajo ahorro)

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.

“...porque cuando usted pregunta normalmente por Colpensiones todo mundo sabe uy Colpensiones ¡claro! Y la gente confía en Colpensiones.” (Entrevista PAC regional)

Una de las razones por las cuales no se asocia BEPS a Colpensiones es porque tienen logos e imágenes corporativas muy diferentes. En efecto, el logo de Colpensiones es blanco y verde y tiene un árbol, con 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.

“Entonces 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 diferentes o sea aunque son del mismo papá ese color rojo el mismo tipo de letra lo divorcia de lo que es nosotros como el diseño de marca, de hecho mírate que Colpensiones se ha vanagloriado estos últimos años de ser una de las marcas más recordadas en Colombia se hizo ese estudio en Fedesarrollo, donde somos de hecho creo que un año fuimos la marca más recordada en Colombia, en el top of mine de la gente entonces uno dice yo tengo una marca que todo mundo recuerda que inclusive también en el top of heart estamos bien, la gente quiere la marca le gusta la marca, ¿por qué creó a BEPS con otra imagen?...nuestro logo, su futuro, porque mírate la diferencia, tú ves un pedacito de BEPS, salvo el pedacito que tenemos allá de Colpensiones que es otra cosa, no hay como asociarlo, es que ni los colores... es divorciado de nuestra marca y Colpensiones debe ser la sombrilla de los BEPS.”
(Entrevista PAC regional)

“... 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)

(2) Ahorro en BEPS- Conocimiento e Información

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 la red recaudo. En general, también es claro el aporte del gobierno del 20% sobre los aportes realizados.

“Y algo muy importante es que éste programa es para personas que, de pronto, no estamos cotizando, o sea, no estamos (no se entiende) de empresas, ¿cierto? Que son más que todo para personas que son independiente, ¿cierto? Porque igual yo no trabajo ya con empresa, sino o sea, igual trabajo independiente. A mí me pareció buenísimo, incluso yo llevo a muchas personas allá, a mí me deben una bonificación por eso...” (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.

“Cuando yo estaba que casi no me pagaban la pensión, me llamaron que era de parte del gobierno que aún no se habían pensionado, entonces yo me comencé a afiliar y vine a unas 3 reuniones, por último, le pregunté a la señorita dígame una cosa, ¿ese ahorro de cuanto puede ser? que le toque a uno ahorrar para que le toque a uno algo. Ese fue el caso mío, yo voy a retirar los tres centavos que tengo ahorrado. Me dijo déjelos ahí para que le pague el gobierno le paga una pensión pequeña, pero se la paga y eso no sabe de cuánto pueda ser, según ella era como de 5 millones 300 y que me iban a dar una ayuda de 90 mil pesos mensuales. Si yo retiro mis 5 millones de pesos y los pongo a intereses, me ganaría 100 mil pesos, y allá que me den solo 90 mil pesos para el hambre.” (GF Bucaramanga- Alto ahorro- Baja frecuencia)

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.

“...también, igual como el señor me siento un poquito engañada, cierto, porque me dijeron una cosa, el primer día de la reunión me una cosa, que así hiciera 5 ahorros

en el año, que mínimo debía ser de 5.000 pesos, cierto, y que ya luego me iban a dar, un porcentaje, que me iban dar, que cada 2 meses, 200.000 pesos, entonces no me explicaron que debía tener un tope de 990.000 pesos, para poder empezar ahí, eso nunca me lo explicaron, y todavía estoy ahorrando, todavía estoy haciendo el ahorrito poquito porque no puedo más, pero entonces yo veo que nunca alcanzare eso, porque de a 10.000 pesos o 5.000 cuando puedo ahorrar, pero yo he estado tratando de ahorrar mes a mes, entonces ahorita me acaba de llegar el mensaje que ayer ahorre y me llego el mensaje que me felicitan y todo el cuento pero me dicen, un ahorra más y accederás a exequias.” (GF- Medellín- Medio ahorro- Media y alta frecuencia)

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 20.000 de aquí a 70 años... Pero dígame sumercé con 20.000 pesos cuantos días vive... Tiene que tener ahorrado por lo menos tiene que tener ahorrado de aquí a sus 60 y... 62 años es... a sus 62 años tienen que tener ahorrado por lo menos, por lo menos 15 o 20 millones de pesos que por lo menos le llegue... A algo que le compense para sus gastos... Es que eso es lo que uno tiene que entender... para poder recibir un beneficio, pero... pero a la hora de la verdad ni... si yo estoy ahorrando, me están trabajando la plata, pero cuál es el beneficio que voy a recibir?” (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 y que deben ahorrar mucho 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 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)

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.

“...un seguro de vida, a las exequias, cierto, cada mes me llega ese mismo cuento, ya también el año pasado ahorre todo el año y este he venido ahorrando mes por mes y nada, no tengo acceso a nada, en una reunión que convocaron hace 2 meses, me dijeron ya que tenía que tener este tope de 990.000 pesos, para poder acceder, a los 200.000 pesos, pero yo con ese ahorro tan bajito no iba a llegar, después de unos 2 o 3 años, entonces yo estoy por retirarme también, igual que el señor no me dan un aporte, no me dan interés, no me dan nada, sino únicamente lo que ahorre, no más me dan, entonces el Gobierno trabaja con el dinero de uno y ya, no es más, las gracias siempre son para ellos y nosotros nos quedamos es aportando y poniéndonos a trabajar, de a poquito uno se sacrifica para hacer este ahorro y no recibe nada a cambio, pues yo no he recibido nada, cierto, no hay ninguna, yo me siento es engañada porque o sea, son como estrategias del Gobierno para sacarle dineritos a uno a ver, siempre exprimiéndolo a uno, aparte de todos los impuestos que uno paga y debe seguir pagando más también y ellos allá, yo me siento como utilizada” (GF-Medellín- Medio ahorro- Media y alta frecuencia).

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. Realmente no existe una justificación adecuada para esta norma.

“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-

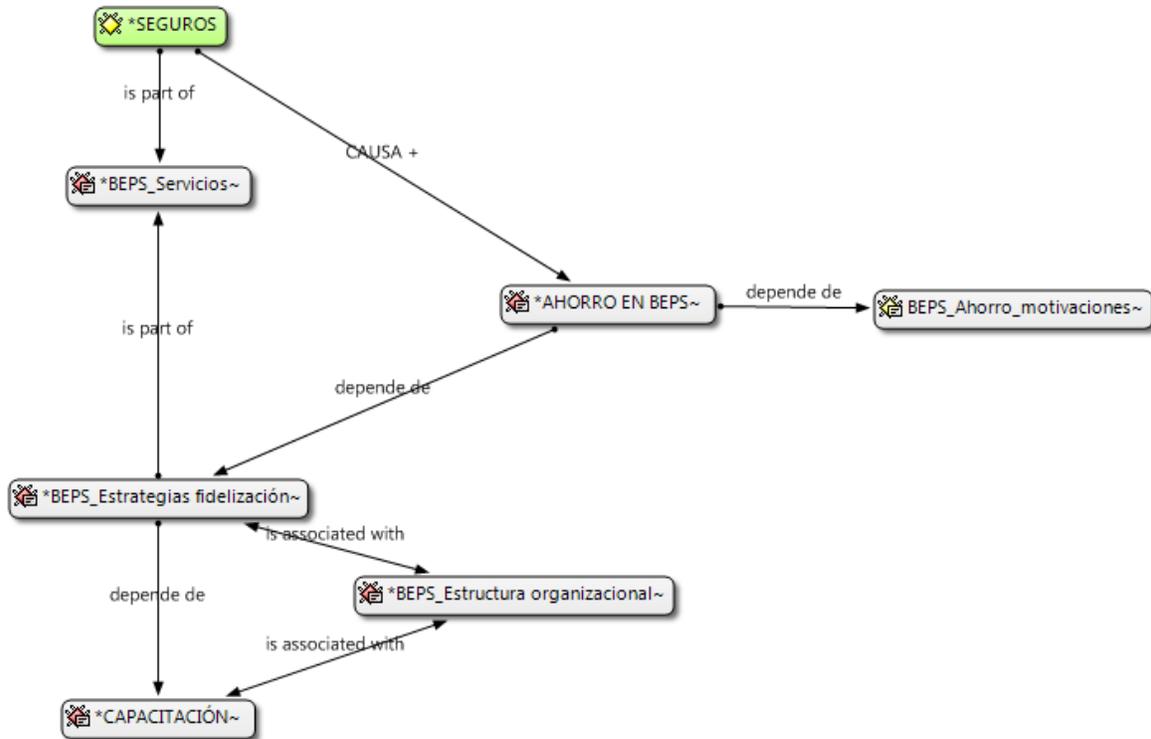
En varios grupos focales sugirieron aumentar el aporte del gobierno por encima del 20%.

“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, mire nosotros estamos trabajando, levantando a los hijos que le van a ser... son muy útiles para la nación sí, entonces estamos esforzándonos, qué sucede, en el caso de madres cabeza de familia, o los que estamos con nuestras familias... el Gobierno entre a tenernos mucho más en cuenta, porque es que a nosotros nos tiene prácticamente desamparados, un 20% es muy poquito para lo que nosotros a diario estamos gastando diariamente dentro de nuestros hogares, que eso es lo que nos impide hacer un ahorro más, si nosotros recibimos una ayuda del Gobierno se entiende que es del Gobierno, sí gracias, yo no soy desagradecida, bienvenida sea sí, pero yo pienso que deberían... deberían tenernos mucho más en cuenta a nosotros de verdad porque es que si no hemos sacado...” (GF- Tunja- Baja frecuencia- Bajo ahorro)

“Yo pensaría doctora que yo estoy totalmente desinformada, yo pensaría que así hay mucha gente, así como hay mucha gente desinformada, mucha gente que tiene el temor de entregar sus ahorros.” (GF- Bogotá- Bajo ahorro- Baja frecuencia)

b) Relaciones entre las estrategias internas del programa, los servicios y la estructura organizacional y el ahorro en BEPS

Estrategias de fidelización-Servicios-Estructura organizacional- Ahorro en BEPS



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”

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, éste 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 da al beneficiario la información del cálculo actuarial.

Se hacen capacitaciones a los gestores y hay cursos virtuales en una plataforma que se llama SAVIA

Los talleres de ahorro son efectivos y gusta a los beneficiarios. Sugieren que usen la metodología de diálogo en pequeños grupos estilo grupo focal y que se dicten los talleres así no llegue toda la gente; sino los que van se desestimulan.

La cartilla es útil y bien valorada por los beneficiarios. No siempre se entrega. Podría 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. Son como espuma.

Los gestores de BEPS se perciben -subjetivamente- 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.

3. Divergencias por grupos del análisis de supervivencia

El análisis por grupos de vinculados se realizó a partir de las ocho clasificaciones en las cuales se realizaron los grupos focales, es decir, de acuerdo con su comportamiento de ahorro, además de los grupos de no ahorradores y de quienes ya reciben la renta vitalicia de BEPS.

Alto monto y baja frecuencia de ahorro

En cuanto al entorno, el grupo de vinculados con altos montos de ahorro y baja frecuencia en general se caracteriza por tener un nivel educativo bachiller o técnico, aunque la mayoría posee un empleo informal o independiente, que no garantiza la recepción de ingresos con periodicidad y monto fijo.

“...Ya lo que recibimos cada mes, pues lo mío es lo que yo vaya haciendo, como se dice, lo que va entrando, va saliendo...Pues a mí yo no recibo nada de nadie, lo que yo haga” (Grupo focal alto ahorro, baja frecuencia)

Además, de acuerdo con los grupos focales realizados, suelen ser familias numerosas, algunas de ellas en condición de vulnerabilidad a causa del conflicto armado (familias desplazadas) que han llegado a las grandes capitales del país estableciendo como medio de empleo ventas ambulantes o microempresas que permiten solventar los gastos diarios. Con todo, han establecido acuerdos a través de los cuales estos gastos generales son compartidos entre todos aquellos que tengan la posibilidad de trabajar, de tal manera que no recaiga la responsabilidad financiera en uno solo.

“Mis hijos pagan el arriendo y yo me encargo de los servicios y la comida que es lo que vale más” (Grupo focal alto ahorro, baja frecuencia)

Respecto al acceso a crédito y la cultura de ahorro, muchos de los pertenecientes a este grupo poseen tarjetas de crédito de almacenes de cadena o entidades financieras, sin embargo, indican que hacían uso de ellas en momentos de estabilidad en los ingresos, refiriéndose así a la responsabilidad y al uso que se le debe dar a estos servicios financieros; esto da cuenta de educación financiera y de mayor cultura de ahorro. A propósito de esto último, los vinculados de este grupo reconocen que el ahorro es el mecanismo que puede asegurarles mayor calidad de vida en la vejez, porque de lo contrario tendrán que afrontar mayores necesidades, así que, lo más importante es que ellos puedan ser autónomos en sus finanzas; aunque algunos de ellos enfatizan en que, si no se ha forjado esta cultura de ahorro desde la juventud, establecerla en los adultos mayores implica mayor dificultad.

“.. Sí y no, porque hay algo que yo he aprendido es que si uno no hace de joven no lo va a hacer de viejo. Si uno tiene la posibilidad de coger y decir, venga este mes no voy a coger esa plata para el banco, vaya y conozca, vaya y disfruta. Porque ya cuando empiezan esos problemas médicos, que tiene la presión alta, que el avión le hace falta, que la sinusitis que el clima. Entonces van a ver más impedimentos...” (Grupo focal alto ahorro, baja frecuencia)

También se encontró que, en general, el ahorro mensual que realizan estas personas, adicional al que llevan a cabo con el programa BEPS, tiene como finalidad cubrir los gastos generales como el pago de facturas.

Ahora bien, ampliando el análisis del sistema, se ha evidenciado que este grupo reconoce que la red de recaudo de BEPS facilita el ahorro por su amplia cobertura, aunque desconocen los medios para consultar el saldo total que tienen ahorrado. En ese sentido, los vinculados solicitan más información sobre el programa con el fin de tener mayores incentivos a ahorrar, porque si bien algunos han sido contactados directamente por Colpensiones por encontrarse en el Sisbén, otros han conocido el programa gracias a la recomendación de familiares o amigos, y al hacer contacto con la entidad, la información recibida puede llegar a ser insuficiente.

Es importante destacar que, recién la población se ha vinculado al programa se presenta cierta desconfianza hacia el mismo, aunque esta desconfianza se diluye en tanto los vinculados conocen más sobre el programa, y especialmente, conocen su relación directa con Colpensiones, pues el saber que BEPS pertenece a esta entidad genera confianza (especialmente en aquellos que han relacionado el programa con una pirámide), lo cual incentiva a que las personas se fijen la meta de ahorrar para su vejez.

Adicionalmente, por la dinámica escogida para informar sobre el programa (jornadas de capacitación que pueden llegar a ser tediosas y poco atractivas al público), la información con la cual se quedan los vinculados en general es poca: sucede que, asisten a las convocatorias, pero no recuerdan lo que allí han escuchado, además, no leen la totalidad del material complementario que les es entregado (cartillas, folletos, etc.).

Esta divergencia en la información que es transmitida por los funcionarios de Colpensiones y la información que queda finalmente en los vinculados ha causado múltiples interpretaciones del programa y diversas percepciones sobre el mismo. A pesar de que, en general la percepción es adecuada, los vinculados refieren escuchar chismes y rumores negativos sobre el programa, lo cual los hace dudar del mismo y de la garantía que pueda dar sobre el dinero que están aportando.

Con todo, este es de los grupos con mayores montos de ahorro, porque como fue mencionado anteriormente, reconocen la importancia del ahorro como un seguro para el futuro. En ese orden de ideas, se encontró que, aunque no todos establecen una cuota fija de ahorro mensual, el monto de ahorro promedio se encuentra entre los \$20.000 y los \$100.000 mensuales, acercándose todos los vinculados a la meta anual de \$990.000

Alto monto y media-alta frecuencia de ahorro

El entorno de este grupo se caracteriza principalmente por constar de familias con más de un hijo, lo cual representa altos niveles de dependencia económica; además, hay evidencia que no cuentan con vivienda propia y pertenecen a grupos vulnerables como familias desplazadas o uniparentales.

También se ha encontrado que la mayoría de ellos se dedica a labores independientes como servicios generales en hogares, ventas ambulantes o por catálogo, negocios propios como restaurantes o trabajos esporádicos en el sector de la construcción o el transporte. Este tipo de empleo implica la falta de estabilidad en la generación de ingresos, aunado a las personas que a causa de enfermedades degenerativas han perdido sus empleos y no han vuelto a encontrar:

“Y ya... en este momento no estoy trabajando porque pues eh... estoy diagnosticada por fibromialgia, artrosis, tengo reventados los tendones de los hombros, tengo problemas en los pies, tengo el túnel del Carpio y nada, entonces me dedico a la casa con mi esposo” (Grupo focal alto ahorro, media-alta frecuencia)

A causa de la volatilidad en la generación de ingresos previamente mencionada, los pertenecientes a este grupo deben buscar apoyo monetario en otras fuentes, las cuales, en general; tienden a ser otras ayudas gubernamentales para el adulto mayor o el apoyo familiar. Algunos de ellos también acceden al endeudamiento y/o crédito como un mecanismo de apalancamiento para ellos y sus familias, reconociendo que debe ser usado con responsabilidad, especialmente porque la mayoría de ellos en la actualidad reciben ofrecimientos de múltiples entidades financieras con estos servicios.

“...eso de Codensa lo llaman a uno del banco, vea le presto, pero lo que pasa es que está en nosotros, qué presupuesto tenemos, no es que nos ofrezcan porque a todo el mundo... a mi présteme 20 y después me los cobra y con qué... lo que pasa es que cada uno... y lo que nos presten a nosotros se nos hace fácil pero si no sabemos manejar nuestra vida es muy difícil de que podamos tener por qué... porque todo el mundo nos dice a mí me han ofrecido jijuemiles (sic) de tarjetas, me han llamado...” (Grupo focal alto ahorro, media-alta frecuencia)

Sin embargo, en algunos casos no logran acceder al crédito por sus características personales y laborales, lo cual implica que para cubrir imprevistos busquen prestamistas *gota a gota* o préstamos con familiares.

El conocimiento y adecuado manejo del endeudamiento como apalancamiento o como método para solventar imprevistos y/o choques depende en buena medida de la cultura de ahorro y educación financiera que tengan las personas. En este aspecto se evidenció que algunos de los pertenecientes de este grupo prefieren mantener un monto de ahorro mínimo con el fin de enfrentar estos choques, evadiendo así asumir deudas, ya sea con entidades financieras o con personas naturales:

Asimismo, es importante destacar que la mayoría de los pertenecientes a este grupo reconocen la importancia del ahorro como un seguro para el futuro, algunos de ellos lo hacen por el motivo previamente expuesto, mientras que otros ahorran con el fin de garantizar calidad de vida a sus hijos o nietos.

En la misma línea, consideran que es preponderante tener ingresos fijos en la vejez, por lo que en general, se sienten a gusto con la facilidad que les otorga BEPS pensando en un futuro con mayor calidad de vida.

Ahora bien, ampliando el análisis al sistema, además de esta percepción positiva sobre la posibilidad que brinda BEPS para garantizar una vejez digna, los vinculados pertenecientes a este grupo indican que los servicios del programa como su amplia red de recaudo y la posibilidad de consultar el saldo total ahorrado en estos puntos o a través de canales electrónicos, son adecuados. Adicionalmente, reportan sentirse a gusto con la información recibida por parte de los funcionarios sobre el programa y sus beneficios, especialmente por su complementariedad con herramientas como las cartillas o folletos o la recepción de mensajes de texto cuando el programa se actualiza o ellos reciben alguno de sus beneficios.

Con todo, en algunos casos particulares la información que han recibido ha sido incompleta, especialmente para clarificar los beneficios y los montos de ahorro que pueden realizarse con el fin de obtener una renta vitalicia mayor.

“...pensando uno en sus 62 años y que no alcance uno a llegar y ya pues con esa enfermedad, ellos miraron y me dijeron que no tenía ningún beneficio, que esperara hasta la edad, entonces a mí se me hizo también como... duro porque uno sin empleo, enfermo, cómo va a ahorrar y pagando, (...) a mí no me dijeron que tenía un tope ni nada de eso, ni que tenía una cantidad anual no, que a la final sí, lo que más uno ahorra más beneficios tendría... eso es como todo...” (Grupo focal alto ahorro, media-alta frecuencia)

Estos rezagos de información han generado que a pesar de ser uno de los grupos con montos de ahorro más altos (como se verá más adelante), los vinculados desconocen el saldo total que tienen ahorrado, el mecanismo de renta vitalicia que es entregado bimestralmente, la capitalización del dinero que tienen ahorrado y la simultaneidad entre BEPS y otros subsidios gubernamentales; por lo que se encontraron casos particulares en que al conocer el detalle de estos aspectos, algunos optaron por retirarse del programa, pues no se sienten conformes.

“Entonces yo le dije a la... mira sabe que... para yo recibir un beneficio que pueda sobrevivir tengo que ahorrar por lo menos 10, 15 o 20 años para que me lleguen 200.000 pesos, le dije no... no señora no... no me sirve... Yo... no... yo me retiro de eso y si me retiré, el único beneficio que recibí fue que me sacaran el bono pensional” (Grupo focal alto ahorro, media-alta frecuencia)

Recogiendo lo anterior, con las características de baja estabilidad laboral, la cultura de mantener un ahorro como seguro para afrontar imprevistos o para beneficiar familiares, y el conocimiento sobre el programa que tienen los vinculados, la evidencia de los grupos focales arrojó que los pertenecientes a este grupo procuran establecer metas semanales con el fin de cumplir la meta mensual establecida, que en la mayoría de los casos se encuentra en el límite o muy cercano al tope de ahorro establecido en el programa; para tal fin, algunos reciben apoyo de familiares y dan cumplimiento de su monto de ahorro ideal.

“Yo, por ejemplo, lo tengo programado en la casa, todos los días meto de a \$2.000” (Grupo focal alto ahorro, media-alta frecuencia)

Bajo monto y baja frecuencia de ahorro

Este grupo se caracteriza por ser familias con más de un dependiente económico (tercera edad, menores de edad y/o personas en condición de discapacidad) y algunas familias vulnerables a causa del conflicto armado, que tienden a ubicarse en viviendas de invasión de las grandes ciudades.

Estas personas en general cuentan con empleos independientes como ventas ambulantes, tiendas pequeñas, servicios generales, construcción, mecánica automotriz, peluquería,

enfermería, actividades en el campo, y en algunos casos, mujeres que se dedican a ser amas de casa o desempleados.

Esta clase de ocupación y empleos de carácter independiente implican baja estabilidad en los ingresos que reciben, motivo por el cual se apoyan con los ingresos provenientes de otras ayudas gubernamentales. En el caso de los que se encuentran desempleados dependen únicamente de estos subsidios pues no tienen otra fuente de ingresos. Adicionalmente, el nivel de gastos se incrementa en aquellas familias que tienen algún miembro con enfermedades de alto costo.

También se ha encontrado que el acceso a crédito en este grupo se dificulta a causa de las deudas previas con otras entidades financieras y el correspondiente reporte ante las centrales de riesgo, por este motivo, para dar solución a imprevistos que se presenten en el hogar acuden al *gota a gota*, empeñan artículos de valor, o en algunos casos, reciben apoyo de sus familiares sin que ello implique un préstamo.

Por otro lado, otros miembros de este grupo que sí tienen acceso al sistema financiero formal prefieren no hacerlo porque saben que el valor final se incrementa al doble o triple considerando los intereses.

“A mí me llamaron una vez para una tarjeta y yo les di los datos, les di todo y para que fuera a reclamarlo que fuera a la 15 como con 21, algo así, y entonces me fui yo para la casa y le pregunté al señor de la casa y me dijo ‘no mano, usted no se meta en eso, no se meta en esa vaca loca, usted paga esa plata como cinco, seis veces y eso nunca termina de pagarla porque cuando tiene que pagarla porque eso cuando tiene que pagar \$6.000 de tarjeta, más los intereses, después le meten en un seguro, más después... eso nunca sale usted de esa tarjeta, no, no se meta en esa vaina, a usted le van a meter una embalada ni la verraca’” (Grupo focal bajo ahorro, baja frecuencia)

Respecto a la cultura de ahorro, si bien al preguntar sobre la importancia del ahorro como un seguro para el futuro, todos están de acuerdo sobre su preponderancia, la situación laboral en que se encuentran algunos dificulta altos niveles de ahorro porque al tener un monto lo usan para gastos menores, en lugar de acumularlo en el tiempo para un gasto mayor. A causa de esta situación laboral y la baja cultura de ahorro, los ingresos son insuficientes para el mes y para asumir las deudas a tiempo.

Además, algunos indican que no cuentan con constante cultura de ahorro porque no conocían programas o medios para llevar esta actividad a cabo, adicional a la restricción presupuestaria que representa contar con personas altamente dependientes en el núcleo familiar (niños, adultos mayores, personas en condición de discapacidad)

Con todo, son conscientes que lo requerido para tener mayor ahorro es contar con un presupuesto organizado que permita mantener controlados los ingresos y gastos.

“Mire que ahora que toca la cuestión del ahorro, a mí me ha tocado muy difícil, por lo del niño no, que hay que trasladarlo, que él no tenía por ejemplo el servicio de ahora de ambulancia que él tiene, me tocaba transportarlo en el Mío, um... transporte en la semana prácticamente todos los días, eh... a veces me tocaba volver en la tarde, porque a mí me tocaba volver en la tarde, transportarlo a mí más o menos se me iban en la semana 70 u 80.000 pesos, en la semana, más o menos el mes, eso nos tocaba bastante pero nosotros lo hacíamos por el niño, porque había que llevarlo a la fisiatra, terapias, bueno muchas cosas y hasta que salió lo de la tutela y ahí pues fue un alivio, ahora ese ahorro que no quiere tener, ha habido momentos en los que nosotros decimos 5.000 o 10.000 pesos para el BEPS, ¿cierto?, pero llega el momento, en que no tenemos para la comida... para la leche del niño, no tenemos para por ejemplo los pañales, a veces no nos entregan esa cantidad de pañales, no los entregan a tiempo, se agotan y toca cogerlo de la plata, entonces mi señora me dice...” (Grupo focal bajo ahorro, baja frecuencia)

Respecto al sistema, en los grupos focales realizados se ha encontrado que la información que brindan los funcionarios es disímil. De una parte porque, aunque convoquen a los vinculados por pertenecer al Sisbén, en ocasiones el personal encargado de llamar a dar la información no se identifica y eso genera desconfianza, además que en las jornadas y capacitaciones que realizan no a todos se les entrega el material de apoyo como cartillas o folletos o porque el horario elegido para estas actividades no facilita la asistencia de todos los vinculados, lo cual afecta el conocimiento que ellos tiene del programa en su conjunto y del mensaje que transmiten a otras personas.

Este conocimiento presenta divergencias, por lo que se ha encontrado que no hay claridad sobre cuánto aporta el gobierno sobre lo que aporta el vinculado, los rendimientos del ahorro, la renta vitalicia bimestral, los beneficios adicionales como el seguro exequial, y la creencia que el no ahorrar durante un mes implica que los desvinculen del programa.

“Yo tengo una pregunta; a mí lo que me dijeron de esto es que lo dan cada dos meses; no cada mes” (Grupo focal bajo ahorro, baja frecuencia)

Sin embargo, hay una fuerte sensación de confianza hacia la institución de Colpensiones, aun cuando han escuchado comentarios negativos sobre los aportes que tienen en BEPS, porque algunos les han dicho que el dinero que han ahorrado se va a perder y no lo van a poder disfrutar y ponen a dudar a los cotizantes.

“Pues a mí sí, pero como hay gente que lo daña a uno, dice que no que esa plata eso se la van a robar, que tal que cuando ustedes la vayan a reclamar, digan que no; que se acabó ya eso. Entonces eso si lo ponen a uno como que a pensar ahí, como que” (Grupo focal bajo ahorro, baja frecuencia)

Esta confianza, además de cimentarse en la solidez de Colpensiones, se incrementa conforme van incrementando su ahorro, aunque en algunos casos en particular asocian con fraude el mecanismo de renta bimestral o algunos puntos de recaudo he eran desconfianza por el personal que atiende.

Lo anteriormente mostrado, tanto del entorno como del sistema de este grupo de ahorradores ha desembocado en que reconozcan el ahorro como un compromiso consigo mismos para la vejez, y por tal motivo estas personas presentan montos de ahorro partir de \$5.000 hasta un máximo de \$30.000 aunque en ocasiones este monto no es mensual sino bimestral. Indican que la mayor barrera para lograr un ahorro mayor es la situación económica y la inestabilidad laboral en la que se encuentran inmersos y por este motivo, la mayoría de ellos percibe el ahorro como un sacrificio.

Bajo monto y media-alta frecuencia de ahorro

Para el caso del grupo de bajo monto de ahorro y media-alta frecuencia se encontró en los grupos focales que se caracterizan principalmente por constar de familias numerosas que suelen darse apoyo entre ellas para cubrir los gastos, y algunas de ellas con algún miembro con discapacidad o enfermedad, lo cual representa altos niveles de dependencia económica.

Otra característica del entorno de este grupo es que la mayoría se encuentran en desempleo, algunas mujeres refieren ser amas de casa (lo cual es un empleo no remunerado), o en otros casos hay empleados independientes como vendedores de productos de catálogo. En general consideran que las oportunidades de empleo son igualmente difíciles para todos:

“...No pues yo creo que hay veces que hay personas que estudian y pues antes de terminar la universidad, ya consiguen en el área que han estudiado, y otros que terminan pero no pueden conseguir en lo que han estudiado y salen trabajando en algo que no; como otros que solo con bachillerato tienen unos buenos puestos, no sé, palanca, palancas ahí.” (Grupo focal bajo ahorro, media-alta frecuencia)

Adicionalmente, enfatizan en la amenaza para la búsqueda de empleo el éxodo de venezolanos que se ha presenciado en el país recientemente, porque trabajan en las mismas actividades, pero acceden a recibir un sueldo menor.

Este panorama laboral y familiar implica ingresos bajos e inestables, que son adicionalmente amenazados por la presencia de enfermedades de alto costo en algún miembro del núcleo familiar, como se mencionó anteriormente, lo cual, pauperiza la situación de la familia y restringe aún más la disponibilidad de ingresos.

De igual manera, para suplir imprevistos o cuando los ingresos del mes son insuficientes acuden al *gota a gota*, el cual califican como muy malo; sin embargo, es la opción disponible dado que por la edad repórtalo múltiples dificultades para acceder al crédito formal.

En el mismo sentido, para ahondar en aspectos relacionados con la cultura de ahorro de los participantes de los grupos focales, se preguntó por la opinión que tenían sobre expresiones como *“no ahorro para mi vejez porque nadie lo hace”*, *“ahorrar pequeños montos no representará diferencia en el futuro”*, *“independientemente de lo que haga hoy sé que estaré bien en un futuro”*, a lo cual todos reconocieron la importancia del ahorro como un seguro para contar con mayor calidad de vida en el futuro, sin embargo, la mayoría no logra asumir

todos los gastos del mes con los ingresos que tiene, lo cual implica incurrir en préstamos; mientras que otros cuentan con una base de ahorro pequeña (*marranito* o alcancía) al cual acuden ante necesidades.

Teniendo en cuenta lo anterior, el entorno de este grupo de ahorradores se enmarca en la evidencia que estas personas indican que la red de recaudo algunas veces presenta fallas, ante lo cual no ahorran (funcionan bajo la mentalidad de que, si no pueden ahorrar hoy, ese dinero se lo gastan). Además, mencionan que algunos funcionarios que atienden las redes de recaudo no están bien capacitados y eso genera confusiones; además, algunos de los funcionarios que atienden la red de recaudo no están suficientemente capacitados, así como el cupo límite que tienen los puntos Baloto lo cual también afecta el monto de ahorro de los vinculados.

Haciendo hincapié en el aspecto de la capacitación de los funcionarios y la información que brindan sobre el programa, se ha encontrado en los grupos focales de este grupo que cuando la información brindada se realiza vía telefónica, esta suele tener un bajo nivel de recordación; mientras que cuando se realizan jornadas de socialización o reuniones de información para vincular nuevas personas no toda la información la entrega quien dirige esta actividad, algunos detalles se encuentran únicamente en la cartilla o material de apoyo que es entregado al final y esto implica diferentes interpretaciones de la información y de programa en sí mismo.

Estas interpretaciones se encuentran, por ejemplo, en la simultaneidad de encontrarse en BEPS con otras ayudas gubernamentales o en la forma de acceder al seguro exequial.

“Una preguntica, resulta que mi esposa ella recibe un bono que le da el Gobierno de la tercera edad porque es como 200 y pico...pero entonces me dicen... me han dicho pues de que ella se puede inscribir aquí en el programa, ¿si se puede o no se puede?” (Grupo focal bajo ahorro, media-alta frecuencia)

Asimismo, esta información tergiversada, junto con la opinión desinformada de conocidos o familiares de los vinculaos, ha generado desconfianza en algunos de los participantes de los grupos focales.

“A mí me tiene desconfianza la situación de que Colpensiones, yo he visto que no es honesta, porque como le decía del amigo de allá; si por lo menos la señora ahorra 20 mil pesos todos estos días hasta los 62 años, entonces usted suma y le van a dar 4 o 5 millones, pero entonces Colpensiones le dice no, usted no le alcanza la plata para pensionarse, le doy un millón de pesos. ¿Y el resto de plata entonces en donde se queda? Y así es Colpensiones; entonces a mí, yo le tengo inseguridad a Colpensiones, pero el problema es que no hay más, porque ya los otros son entidades privadas que, si uno no puede con 4 millones, mucho menos va a poder con 360 millones que dan las entidades privadas...” (Grupo focal bajo ahorro, media-alta frecuencia)

Con todo, la percepción sobre el programa es variada, porque, por un lado, algunas prefieren opinar de él en el momento en que empiecen a recibir la renta vitalicia, mientras que otros lo

perciben como un programa muy positivo porque está enfocado a los más pobres, considerando la coyuntura de corrupción y de programas de bajo impacto redistributivo en el país.

Estos motivos, uniendo tanto el análisis del entorno como el análisis del sistema de este grupo de ahorrados ha permitido que en general el ahorro sea de frecuencia mensual en montos entre los \$5.000 y los \$30.000, dado que consideran que el ahorro es un compromiso a futuro, por lo que establecen metas para cumplir con este objetivo. No obstante, han indicado en algunos casos que el monto de ahorro es bajo porque bajo las condiciones en las que se encuentran, representa un sacrificio de otros gastos necesarios para el diario vivir.

Medio monto y alta frecuencia de ahorro

Partiendo del análisis del entorno de este grupo, se evidenció que la mayoría son familias numerosas, que tienen un nivel educativo bachiller o menor, dedicados a ventas ambulantes, labores en el campo o desempleados. Sobre la situación laboral en Colombia opinan que encontrar empleo es muy difícil pues no hay suficiente oferta, así que ellos, por el grupo etario en que se encuentran no suelen ser la primera opción de los empleadores, además, el nivel educativo también resulta restrictivo para ellos.

“por lo menos mi hija terminó el colegio y yo no la he podido meter a una universidad, estoy esperando lograr un cupo en diseño, ahora se inscribió para que haga un tecnólogo y pueda conseguir trabajo, pero en la universidad no la he podido inscribir” (Grupo focal medio ahorro, alta frecuencia)

En cuanto a los ingresos suelen tener un “*fondo común*” con familiares para compartir los gastos, dado que, por las condiciones laborales mostradas previamente, no cuentan con estabilidad. De igual manera, es un patrón generalizado en este grupo que cubren los imprevistos con préstamos que solicitan a familiares o amigos, aunque por el manejo de ingresos del fondo común sucede que los familiares apoyan las eventualidades sin que ello implique una deuda.

En cuanto a su cultura de ahorro se ha encontrado que han adquirido la cultura de ahorro gracias al programa, pues antes de vincularse no tendían a ahorrar, especialmente porque consideran que por la edad en la que se encuentran, es preferible gastar el dinero disponible en el presente y enfocar los esfuerzos en enseñar a las nuevas generaciones sobre la cultura de ahorro y educación financiera. Esto lo sienten, especialmente porque consideran que para la mayoría la cultura de ahorro durante la juventud es baja, lo que implica que al llegar a la tercera edad deban vivir de la “*caridad*” de sus familias.

Ahora bien, al ampliar el análisis hacia el sistema en su conjunto, se encontró que reconocen y valoran como adecuado el recibo que entregan en cada consignación y la facilidad para consultar el saldo, pero indican que el horario de las redes de recaudo no es claro.

“Yo sí consulto y por eso es que me agilité a llevar más porque yo he consultado Ahí en la WAO, Con el funcionario de Colpensiones...” (Grupo focal medio ahorro, alta frecuencia)

De igual manera, reportan ser contactados directamente por el programa por pertenecer al Sisbén, y se sienten a gusto por las actualizaciones que reciben vía SMS sobre el programa y sus beneficios; pero no hay un consenso sobre la calidad de la información recibida para algunos es adecuada y para otros genera muchas dudas. Por este motivo de las dudas conciben que les cambian las reglas de juego, en especial en el mecanismo de renta vitalicia, pues lo ven como una divergencia de la información que reciben inicialmente así que optan por retirar el dinero.

“Realmente no fue en este sentido, yo entendía pues en esa primera información pues que quedaba pensionada sí, yo no aspiraba ni siquiera al mínimo, pero si era un poquitico más, un poquitico más de los 75 pero ya al momento de liquidación, después de 2 años que seguramente se fueron haciendo reajustes legales, entonces ya no se justificaba, o sea ya no era la primera información que recibí, a cuando fui a la liquidación. Si claro, entonces opté por... de las opciones que presentaban opté por hacer el retiro del dinero.” (Grupo focal medio ahorro, alta frecuencia)

Esto hace que la percepción en el programa y el conocimiento que tienen del mismo se tergiverse por personas que consideran que el programa es una estafa, pues perciben al SGP en general como una pirámide (o un esquema Ponzi) y ello les genera profunda desconfianza.

Por todo lo anterior, en general se encontró que el ahorro que realizan en BEPS alcanza el tope máximo, por medio de ahorros mensuales entre \$20.000 y \$80.000 que establecen como meta, pues no ven el ahorro como un sacrificio; sin embargo, al hacer los cálculos de la renta vitalicia, y ver que esta es baja, optan por retirar el dinero.

Medio monto y baja-media frecuencia de ahorro

Este grupo, de forma muy similar al grupo anteriormente analizado, se caracteriza por familias numerosas en condición de vulnerabilidad.

“Mi nombre es John Wilmer Ríos, vivo en el barrio Moravía, mi familia está conformada por mi esposa, mis 4 hijos y mis 2 nietos, vivimos en un espacio muy, muy reducido” (Grupo focal medio ahorro, baja-media frecuencia)

Estas personas en general son desempleados, o personas dedicadas a la confección, venta de productos de catálogo, y/o labores de aseo en hogares de carácter independiente. Algunos de ellos refieren que han desistido completamente de buscar más empleo porque saben que la edad es un limitante.

“Uno se frena por la edad, pero yo si quiera trabajar como auxiliar contable que eso lo hacía hace muchos años, hace por ahí 13 años, o como secretaria que ya es como más fácil, pero o sea la verdad no he intentado, he estado hablando con mi

hermano y con amigos y todo eso, pero no la misma gente lo desinfla a uno, es que ya después de los 35 o 40 años ya no hay pues puestos...” (Grupo focal medio ahorro, baja-media frecuencia)

Esto implica que, aunque sus ingresos suelen ser compartidos entre cónyuges, la situación de salud de las personas con quienes conviven o de los mismos vinculados implica altos gastos que difícilmente son solventados con ingresos esporádicos o no estables por su condición de trabajadores informales

De igual manera, el acceso a crédito formal se da principalmente para crédito hipotecario y aunque no lo consideran un mecanismo ideal por los elevados intereses, en general les va bien con los pagos. Para préstamos pequeños que cubran imprevistos acuden al *gota a gota* o a familiares.

En cuanto a cultura de ahorro tienden a ahorrar montos pequeños a lo largo del mes para asumir las responsabilidades periódicas como arriendo o pago de servicios, pero los altos niveles de dependencia en su núcleo familiar (personas con enfermedades degenerativas o incapacidades) que les impiden mayores montos de ahorro. De acuerdo con la evidencia, uno de los mecanismos más usados para ahorrar es el de cadenas con conocidos o familiares.

Al extender el análisis al sistema, los vinculados pertenecientes a este grupo indicaron que fueron contactados directamente para hablarles del programa y que estos funcionarios incentivan no creer en rumores sobre el programa sino en informarse directamente con funcionarios de la entidad.

“Entonces cuando yo fui a las reuniones a nosotros nos decían no escuchen lo que le digan en la calle, escuché lo que le dicen en las oficinas a donde las personas que están empapadas de lo que ustedes quieran saber, entonces claro yo dije que digan todo lo que quieran, pero yo sé lo que estoy escuchando y miren hoy en día tengo la casa” (Grupo focal medio ahorro, baja-media frecuencia)

Adicionalmente, consideran una ventaja que en las reuniones informativas inmediatamente se realice la vinculación para aquellos que estén interesados; sin embargo, hay diferencias en el conocimiento que tienen los vinculados sobre el programa. Esto se evidencia por varios motivos. Los que más se presentaron en este grupo fueron: (i) servicios como el seguro exequial no son del todo conocidos e interiorizados por los vinculados; (ii) algunos creen que así ahorren \$5.000 o \$20.000 mensualmente la renta vitalicia al final será de \$250.000 o más.

Eso desemboca en una percepción no muy positiva sobre el programa, pues de un lado, los han desafiado de otras ayudas gubernamentales al pertenecer a BEPS, y de otro, no hay conformidad con el mecanismo la renta vitalicia bimestral, y prefieren retirarse al conocer el detalle de este esquema. Además, algunos han indicado que la información que reciben por parte de los funcionarios es diferente, o que los mismos funcionarios les han dicho que \$5.000 de ahorro no lograrán nada. En síntesis, saben que ahorrar es bueno para la vejez, y que el programa ayuda con este objetivo, pero no se sienten conformes porque el monto que recibirán es muy bajo.

“La de desplazamiento así me dijeron no le vamos a seguir dando el alojamiento señora únicamente le va a llegar alimentación, porque usted se encuentra afiliada con BEPS, entonces que tiene BEPS para quitarnos todas esas ayudas a nosotros, que tienen, porque nos están perjudicando ah... si es que a mí me están perjudicando en todo, por estar afiliada a BEPS.” (Grupo focal medio ahorro, baja-media frecuencia)

Recogiendo lo anterior, tal como se ha visto que sucede en los demás grupos, el ahorro depende de la estabilidad laboral, así que en este caso los montos de ahorro se ubican entre \$5.000 y \$30.0000 mensual, siendo estos ahorros programados que no se perciben como la privación de otro gasto.

No ahorradores

Dentro de los grupos a los cuales se les realizaron los grupos focales se encontraron un grupo de vinculados que no ahorra en el programa. Este grupo es particularmente importante en el análisis de grupos porque al conocer el detalle de su entorno y del sistema en particular se pueden encontrar patrones diferenciales que puedan dirimir esta característica de no ahorro.

Respecto a las características personales de los vinculados se encontró que la mayoría corresponde a madres cabeza de familia con algún miembro de la familia con enfermedades de alto costo. Asimismo, la mayoría de estos participantes se encontraban actualmente sin empleo, aunque también se presentaron vendedores ambulantes, amas de casa y labores independientes con pagos por producción como pescadores, constructores, músicos, carpinteros o zapateros.

Este grupo advierte la amenaza para conseguir empleo del éxodo venezolano que ha venido atravesando el país en los últimos meses:

“llegaron... no es que uno esté menospreciando... todos necesitamos en este mundo, pero digamos mi esposo lo de pintar un apartamento, por decir él cobra 400.000 pesos un ejemplo y llego un venezolano 200.000 y uno dice ah caramba yo le voy a pagar al que menos me cobra...” (Grupo focal no ahorradores)

En cuanto a ingresos, dado que una buena parte de ellos son desempleados cuentan con un alto grado de dependencia hacia los hijos o familiares; además indican que se les dificulta salir del desempleo porque por la edad es muy difícil encontrar un empleo y no tienen el capital inicial para establecer un negocio propio sin endeudarse. Similar a como sucede en aquellos que cuentan con empleos informales, dado que no tienen ingresos estables.

“Una ayuda, una ayuda pequeña, por lo menos decirle como bueno la empresa le va a ofrecer a usted como me dice una señora por allá de Venezuela, un carro de perros, un carro sanduchero donde uno puede empezar a trabajar, porque vaya uno averigüe un carro de perros \$500.000 pesos de done los va a sacar uno para

empezar un negocio, y si uno tiene la voluntad de trabajar, pero si no hay un peso, no hay nada” (Grupo focal no ahorradores)

En línea con lo anterior, muchos de ellos no acceden al crédito por el temor del alto nivel de los intereses o el embargo que se pueda generar por el incumplimiento; mientras que otros no acceden a ninguna clase de endeudamiento (bien sea en el sector financiero formal o con familiares o conocidos), por no pasar por la *vergüenza* de solicitarlo. Solo una pequeña fracción de los pertenecientes a este grupo acude a familiares o amigos para atender imprevistos que se presenten, mientras que un grupo particular lleva a cabo la estrategia regional denominada *natillera* con el fin de tener recursos para los gastos que puedan presentarse o para consumo adicional en épocas determinadas como vacaciones o navidad:

Es así como la cultura de ahorro de este grupo se complejiza, pues en algunos casos algunas familias no creen en el ahorro porque han tenido éxito en el emprendimiento, creen que ahorros pequeños no harán diferencia en la vejez o se resisten a ahorrar por miedo a perder los ahorros en entidades que se han visto en medio de escándalos de corrupción. Mientras que en otros casos a pesar de no ahorrar en BEPS los vinculados saben que ahorrar es un seguro para el futuro, sin embargo, la situación económica de los vinculados y su entorno (familia, conocidos, región, país) impide que puedan ahorrar, por más que así lo deseen.

Además, los mecanismos de ahorro comunitario regional como la *natillera* se realizan con fines específicos como los gastos de diciembre, por lo que cada año sería necesaria una nueva para mantener un nivel de ahorro constante (aunque igual se percibe como un sacrificio).

De igual manera, hay evidencia que algunos no proyectan el nivel de gastos que deberán asumir y hacen compras irresponsables.

Esta situación se agrava porque la mayoría de los pertenecientes a este grupo no se siente seguro o esperanzado de llegar a la tercera edad, por un lado, porque ven la precariedad de la vejez actualmente, y por el otro porque ven que el Gobierno Nacional adopta políticas o reformas que contrario a establecer mecanismos de protección a la vejez, pauperizan estas condiciones:

“- Y se va corriendo, le van corriendo a uno la liebre y eso genera una incertidumbre, una desazón en las personas, que hace ah no mejor yo no cotizo uno que va... es para los ricos, ahí no funciona sino para la gente que ya tiene pensiones de Senador y todo el cuento, eso sí es un mal ejemplo para las personas porque ustedes saben que el Estado subsidia tiene un subsidio para la pensión por ejemplo si aquí, una de las cosas de BEPS que me interesó es precisamente que tú ahorras algo, pero el Estado aporta otra parte...” (Grupo focal no ahorradores)

Respecto a la información recibida por parte de funcionarios de Colpensiones, es posible concluir que la calidad de la información recibida incide en el nivel de ahorro (o no ahorro), pues la mayoría de los vinculados desconoce el funcionamiento general del programa y del mecanismo de renta vitalicia, además creen que BEPS es una pirámide y por eso no ahorran allí.

*“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”
(Grupo focal no ahorradores)*

Renta vitalicia

El último grupo que se ha consultado en la realización de los grupos focales durante este estudio correspondió a aquellos que ya están recibiendo renta vitalicia o que han realizado traslados de sus apostes desde el SGP y están prontos a recibir el beneficio. Este grupo se caracteriza por ser familias numerosas y/o vulnerables (desplazados) con un nivel educativo bachiller o menor en general. Estas personas en su mayoría cuentan con un negocio propio independiente (conductor de taxi, de camión, vendedor, carpintería, monta llantas).

Respecto a la coyuntura laboral del país consideran que el estudio no asegura encontrar empleo pues hay otros limitantes como la edad o la experiencia y aspectos externos como *la rosca*.

Considerando que en general pertenecen al sector informal, adicional a la renta vitalicia que reciben, se apoyan en familiares o de otras ayudas gubernamentales para tener un nivel de ingresos mayor y asumir gastos adicionales. Igualmente, la mayoría cuenta con crédito hipotecario o estudiantil para la educación superior de sus hijos, aunque tienen diferentes mecanismos de crédito con almacenes de cadena. Para cubrir imprevistos no hacen uso de estas herramientas, solicitan préstamos con familiares o amigos.

“Yo sí tengo crédito en el Flamingo, el Arrabal, pero para sacar ropa, zapatos, así cosas grandes...- A veces saco con mi hija y yo le digo usted paga tanto y usted paga tanto y así” (Grupo focal renta vitalicia)

Ahora bien, dado que ya reciben la renta vitalicia y esta, en general es de un monto bajo, indican que, si bien reconocen que el ahorro es una herramienta de gran importancia para asegurar mayor calidad de vida en el futuro, los gastos del día a día les impiden ahorrar. Además, perciben que la mayoría de los adultos mayores están abandonados y esto no les da un panorama alentador para el futuro, con o sin ahorro.

Por otro lado, al considerar el sistema como parte del análisis de este grupo se ha encontrado que en ocasiones se han dirigido a Colpensiones, pero allí no han recibido información sobre BEPS, aunque, cuando reciben información de funcionarios BEPS esta la califican como adecuada.

De igual manera, a pesar de ser el grupo que ya se encuentra recibiendo periódicamente la renta que determina el programa, muchos de los pertenecientes a este grupo desconocen el aporte del 20% que da el gobierno sobre sus ahorros y la capitalización del dinero que tienen ahorrado.

Finalmente, es importante señalar que, aunque tienen mucha confianza en Colpensiones y en el programa porque ya están recibiendo la reta vitalicia, consideran que el monto que reciben es muy bajo e insuficiente para cubrir los gastos mínimos. Piensan los participantes que de haber sacado el dinero ahorrado e invertirlo, recibirían mayores réditos.

“Sí, obviamente lo devolvieron... me lo devolvieron y me dieron como... mis hijos también estaban ilusionados ay sí, que rico mami, porque así te puedes ayudar, entonces ellos reunieron y me dieron para ahorrar 200.000 pesos en una sola cuota y sobre esos 200.000 pesos me dieron 50.000 pesos, eso sí es cierto, pero a mí lo que me molestó fue que me llamaran y me dijeran bueno no ya puede recibir el beneficio, pero va a recibir 20.000 pesos cada 2 meses, pero 20.000 sí, me alcanza para 2 desayunos, perfecto, que bueno...” (Grupo focal renta vitalicia)

“Es muy poquito pero entonces uno a veces llega y dice si yo me hubiera quedado con los 5 millones, no hubiera dejado los 5 millones allá de pronto yo estuviera haciendo más con los 5 millones, porque yo los pongo a trabajar, eso me va a dar más plata mensual que recibir cada 2 meses 62.000” (Grupo focal renta vitalicia)

4. Divergencias regionales

El programa de ahorro voluntario BEPS fue diseñado pensando en aquellas personas que, por sus ingresos y tipo de vinculación laboral, no alcanzan a cotizar mensualmente para pensión y/o para lograr una pensión a la edad de retiro laboral. Está estructurado de forma estandarizada a nivel nacional y con una operación regional, monitoreada y controlada de forma centralizada. Sin embargo, el comportamiento de ahorro de los vinculados, varía de región a región, de acuerdo con ciertas condiciones, ya sean de la implementación del programa como tal, o de características de los ahorradores y de los contextos que enmarcan su historia y su cotidianidad. A continuación se presentan las diferencias y particularidades regionales de los componentes del sistema y del entorno, que fueron identificados como relevantes.

COMPONENTES DEL ENTORNO POR REGIONES

Confianza en Colpensiones

El ejercicio racional de la confianza, es el resultado de una buena gestión de la entidad más una comunicación asertiva con los usuarios más una imagen consolidada a través de tiempo. En este sentido, Colpensiones cuenta con una alta y positiva recordación entre los vinculados a BEPS, pero se ve afectada por dos factores: (1) la marcada diferencia entre los logos que identifican a BEPS y a Colpensiones. Y (2), la información que se trasmite a los ahorradores. En este último sentido, entre regiones se presentan algunas diferencias que vale la pena resaltar.

En Medellín, por ejemplo, algunos vinculados manifiestan haber escuchado que se va a acabar Colpensiones, lo que afecta directamente la confianza en la entidad.

“Escuche decir es que van a acabar a Colpensiones, entonces cómo quedamos nosotros”. (GF- Medellín- Traslados - renta vitalicia)

En Neiva, personas que no conocen el programa han hecho comentarios negativos a los vinculados.

“Pues a mí sí, pero como hay gente que lo daña a uno, dice que no, que esa plata se la van a robar. Qué cuando ustedes la vayan a reclamar, les van a decir que no; que se acabó ya. Entonces eso si lo ponen a uno como que, a pensar ahí, como que...” (GF- Neiva- Baja frecuencia - bajo ahorro)

En Bucaramanga, la información en noticias ha perjudicado la imagen de la entidad.

“Yo decía que había confianza, pero qué día que estuve escuchando por las noticias un comentario, que dice que el gobierno, por la corrupción, el gobierno coge de esa plata que nosotros podemos estar ahorrando para pagar pensiones a los pensionados para no mover el capital, o sea, plata del Estado; no mover, sino que ellos viven de la plata que ahorremos. Eso fue lo único que escuché yo y lo que tiene a uno también detenido. Pues ya ahí sí entra uno como con desconfianza”. (GF- Bucaramanga- Baja frecuencia - bajo ahorro).

En Cali, particularmente, el director de PAC comenta que se generó desconfianza por acontecimientos negativos con las pirámides.

“Tuvimos al principio mucha resistencia, más con el tema de las pirámides por lo que aquí estamos tan cercanos a una zona en donde las pirámides pegaron muy duro como fue en Buenaventura y en Pasto, o sea, ¿te acuerdas de la época las pirámides allá en Pasto? eso era loco y Buenaventura también tuvo unos tumbis con eso impresionantes. Digamos que la gente ya ha ido entendiendo un poco más que el BEPS no es una pirámide que él BEPS está respaldado por Colpensiones”. (Entrevista Cali)

En este mismo sentido, en Santa Marta no es claro que BEPS es un programa de Colpensiones.

“...Colpensiones sí, es una entidad que uno conoce desde hace tiempo. Yo conozco personas que se pensionan ahí y todo... Por ejemplo, mi padre era de Colpensiones y él se pensionó ahí...y ¿Beps? Claro. Es lo mismo”. (GF- Santa Marta- Ahorro medio - media y alta frecuencia)

Educación financiera

Este componente del entorno del sistema BEPS no presenta mayores diferencias entre regiones, frente a la práctica de llevar un **presupuesto**, es decir, si los vinculados hacen un cálculo de ingresos y gastos para un período determinado de tiempo, y frente al **uso** que se les da a los ahorros que realizan fuera de BEPS. Las personas que llevan un presupuesto, lo

hacen para pagar gastos y deudas, pero no para ahorrar. Y con respecto a los ahorros, se emplean primordialmente para solventar imprevistos. No obstante, vale la pena mencionar algunas particularidades que se presentan en lo local, con respecto a estos temas.

Educación financiera – presupuesto

En Medellín, uno de los vinculados comenta que tiene un cuaderno donde registran la información financiera del hogar.

“Siempre manejo mi cuaderno. A principio de año me compro mi cuaderno, que son mis gastos primarios, que son gastos que todo el mundo tiene y ahí pues si usted me prestó, ahí anoté cuánto me prestó y así manejo pues lo que me gano y lo que me gasto, así manejo la contabilidad”. (GF- Medellín- no ahorradores)

Otros, llevan un presupuesto para organizar los gastos básicos del hogar.

“...yo soy de las que anoto. Si yo abro la nevera y veo que me está faltando la mantequilla, tengo que comprar mantequilla. O sea, cuando voy a hacer un ajuste de mercado, entonces yo ya sé lo que voy a ir a comprar, sí cierto, entonces empiezo como por esto. Yo todo lo anoto, entonces yo anoto los saldos del niño, las salidas que tiene que son salidas pedagógicas, 5.000 pesos que son los pasajes, en este mes hay 3 salidas, son 15.000, pues más o menos...” (GF- Medellín- Bajo ahorro - baja frecuencia)

Educación financiera – uso del ahorro

Con respecto al uso que los vinculados dan a los ahorros que realizan, en las diferentes regiones es común que sea para el estudio de los hijos. Así las cosas, si se ahorra para estudio y BEPS incentivara el ahorro por medio de un subsidio para ello, podría lograrse de esta forma una estrategia concreta de fidelización.

En cuanto a las particularidades de la región, en Bogotá algunos vinculados manifestaron ahorrar para sumar este dinero a un préstamo e invertir en un negocio.

“...entonces, afortunadamente tenía un pequeño ahorro en la Caja Social de Ahorros, en esa época era la Caja, entonces me hicieron un préstamo y compré una camioneta en 190.000 pesos, imagínese usted y me puse a trabajar con ella”. (GF- Bogotá- Bajo ahorro - media y alta frecuencia)

En Medellín, vinculados que tienen un negocio, consideran que el dinero que produce debe reinvertirse y no destinar parte de este dinero para ahorrarlo, ya que el ahorro no genera altos rendimientos. Pero, esta concepción de circulación permanente del dinero y de la prosperidad económica, no se encuentra relacionada o asociada con el ahorro para la vejez, es decir, con una cultura del ahorro.

“...aquí en Antioquía es difícil esa parte de indemnización, pero cuando la persona llega y mira y sabe cuánta plata le van a dar de indemnización, ya la encontró o sea el paisa llega y dice, 10 millones ya... el negocio ya lo tengo planeado así de una porque son muy calculadores en eso”. (Entrevista Medellín)

En Cali, uno de los vinculados comenta que emplea los ahorros para ayudarle a los hijos.

“Yo tengo cualquier peso y mi hija que quedó viuda con 5 hijos no tiene para la comida, yo digo ay no qué pecado, yo con esa plata acá, no mejor tenga hija...” (GF- Cali- bajo ahorro - baja frecuencia)

CULTURA DE AHORRO

En todas las regiones se reconoce el ahorro como un hábito necesario y se tiene una actitud positiva frente a ello, pero no se logra debido a la situación económica, ya que lo que se ahorra, se usa cuando no alcanza el dinero en el mes o cuando se presentan imprevistos. En Medellín y Barranquilla son muy buenos ahorradores.

En Bogotá, los trabajos por temporadas hacen que la persona programe el dinero y ahorre.

“...la labor que estoy desempeñando en la actualidad no es una labor continua, entonces pues toca programar así lo poquito que... que se haga para... para ahorrar y cubrir los gastos”. (GF- Bogotá- Alto ahorro - media y alta frecuencia)

La mayor preocupación es por el arriendo, y se organiza el dinero en torno a ello.

“...algo que me preocupa es el arriendo, o sea poder pagar el arriendo, porque eso cuando empiezan a acosar, eso es tenaz, entonces por eso yo empiezo de a poquito... de a poquito, y eso con los días que uno trabaja con eso puede uno ahorrar, para poder pagar el arriendo”. (GF- Bogotá- Alto ahorro - media y alta frecuencia)

En otro sentido, se considera que BEPS hace que se piense en el ahorro en la vejez, es decir, que el programa en sí, cambia la percepción de este tipo de ahorro.

“Pues realmente, lo que pasa es que como antiguamente nadie había pensado en este sistema... como ya realmente llegó el momento en que se fundó esto, pues ya todo el mundo,... entonces a raíz de esto pues ya todo el mundo ya comenzamos a tener conciencia. Hombre... realmente nadie pensaba en esto entonces digamos ahora sí, le toca esa alternativa”. (GF- Bogotá- Bajo ahorro - media y alta frecuencia)

En Medellín, se identificaron sistemas de ahorro familiar con uso anual, que impactaron la región a través del tiempo y trascendieron hacia la conformación de cooperativas.

“Y mucha gente en Antioquia lo tiene [natillera], de hecho, ese es el éxito para haber creado también muchas cooperativas en los pueblos. La gente se organiza en vez de recurrir al sector financiero a pagar intereses o al gota a gota, a esas que hay por

ahí funcionando de las mafias... De hecho, la cooperativa John F. Kennedy fue creada así, con base en un barrio de aquí de autoconstrucción, aquí por Cristo Rey o algo así. Se presentó que entre vecinos se murió una persona y no tenían ni la familia, ni los vecinos manera de ayudar para que cumplieran con los oficios funerarios y tal, entonces de ahí les nació la idea por qué no nos asociamos aquí entre nosotros, los de esta cuadra empezamos una “natillera” y eso hoy por hoy la Cooperativa John F. Kennedy, o sea aquí existe... existe esa cosa como cultural entonces la gente le gusta ahorrar”. (GF- Medellín- No ahorradores)

Los paisas hacen el cálculo global (costo – beneficio), antes de destinar el dinero, ya sea para invertirlo en un negocio, o para ahorrarlo.

“Yo no soy del prospecto de ahorrar 5.000 pesos porque si yo ahorro 5.000 pesos mensuales, son 60 mil, en 3 años son 180, y resulta que me quedan muy poquitos dulces. Entonces cuándo, qué me va a entregar el sistema proporcional a eso que yo tengo ahí cierto. Ahora puedo ahorrar hasta 900, si son 2.700.000, daría 3.000.000 de pesos. Pongamos, cierto, con esos 3.000.000 en estos 3 años que vienen, yo a qué voy a tener derecho. Entonces, la ruptura que puede haber ahí es digamos generar un sistema, una promoción de que la persona pueda trascender los 900, le entra más plata al sistema, hay pues manera de devolverle más dinero a la persona, eso es en el caso mío, pero como yo tengo varias órdenes de captura por allá en el cementerio, entonces la cosa es clave, si eso lo puedo heredar o no lo puedo heredar, o me lo devuelven”. (GF- Medellín- No ahorradores)

La directora del PAC, por su parte, considera que con BEPS se puede promover la cultura de ahorro en los jóvenes, ya que muchos de ellos perciben que la “calidad de vida” reside en la consecución de artículos caros.

“...esto es buenísimo para los jóvenes. Yo, por ejemplo, a mi hijo lo voy a meter porque mi hijo es beneficiario en salud, el único requisito es que sea beneficiario en salud y que sea mayor de edad y que sea colombiano para poderse vincular. Yo lo voy a vincular para que empiece de una vez ahorrar y, mientras esté estudiando, puede ahorrar; mientras que empieza la etapa productiva empieza ahorrar. Esa platica se le queda ahí guardada”. (Entrevista Medellín)

Siguiendo con Neiva, se puede decir que en estos GF se identificaron algunas particularidades con respecto a la cultura de ahorro. Algunos pertenecen a comunidades religiosas en donde realizan aportes económicos y, para ello, realizan ahorros.

“yo a veces echo moneditas cuando tengo para llevar a la iglesia, yo asisto a una iglesia evangélica”. (GF- Neiva- Ahorro medio - alta frecuencia).

En Bucaramanga, entre tanto, hay una fuerte cultura de ahorro, así como en Antioquia.

“Así sea poquito, pero la cuestión del ahorrito, lo que muchas veces yo... yo lo tuve y me sirvió muchísimo porque mis ahorros me sirvieron de mucho, mis ahorros me sacaron de muchas obligaciones”. (GF- Bucaramanga- No ahorradores)

“Habíamos hecho un potecito allí y llegábamos y, por ejemplo, yo llegaba y que las monedas de 1.000, las monedas de 500, las de 200 y échele y échele allá y juepucha, había veces que no teníamos para comprar esto y ahí "abramos esto" y con eso podíamos pagar”. (GF- Bucaramanga- No ahorradores)

Igualmente, las funcionarias del PAC entrevistadas, manifiestan que Santander tiene una fuerte cultura de ahorro.

“...pienso que una de las características más aquí en Santander y creo que por eso nos toman, es que somos una de las regiones que tiene como más características en el tema de ahorro, tenemos un tema que somos muy buenos ahorradores y pues eso nos permite tratar de buscar focos”. (Entrevista- Bucaramanga)

En cuanto a grupos poblacionales, se considera que las mujeres ahorran más que los hombres al igual que en Medellín y Barranquilla.

“y es que ustedes, las mujeres, sí tienen eso, uno de hombre no es capaz y es que a la mujer de uno le da \$10.000 para el almuerzo y ellas se ahorran 2.000 y uno va con \$10.000 a la plaza y no le alcanzan entonces ellas sí, esos 2.000 no los gastan ni por... entonces ustedes son más ahorrativas”. (GF- Bucaramanga- Bajo ahorro - baja frecuencia)

“Yo creo que más que todo son mujeres. Yo veo que las mujeres tienden más a eso, las edades y no sé, más o menos, pero por ocupación son amas de casa, son personas que sí les interesa ahorrar porque tuvieron frustrada su, su intención de... de adquirir una pensión pues yo lo he visto más como, como más hacia la mujer”. (Entrevista- Barranquilla)

En Barranquilla, se presenta una estrategia de ahorro muy similar a la natillera de Antioquia, que es el ahorro comunal.

“Por decir... yo llevo 100... el vecino me dio 50, la vecina me dio 30... así seguimos al mes hasta el año. Y después lo recogen. M: ¿Y quién lo guarda? Si una... otra vecina, es la encargada de eso. M: ¿Esa es la... eso es el ahorro que ustedes tienen...? Si... ese es el ahorro comunal...”. (GF- Barranquilla- Bajo ahorro - baja frecuencia)

En Cali, por su parte, se hacen cadenas de ahorro y, en Santa Marta, el ahorro en alcancía es el método generalizado.

Tipo de población

En términos generales, el perfil de la población vinculada a BEPS que participó en los GF, está centrado en vendedores, servicio doméstico, amas de casa y construcción, principalmente. Sin embargo, se consultó a los directores de PAC de las regionales, por aquellos perfiles que constituían las frecuencias y montos de ahorro, y se encontraron las siguientes opiniones:

En Medellín, la directora del PAC comenta lo siguiente con respecto a las personas que se vinculan a BEPS:

“...hemos visto muchos trabajadores informales, los que atienden las chacitas aquí que venden ellos, las señoras que están en la casa, las amas de casa que no han cotizado, que han cotizado muy poquito y no se van a pensionar nunca. También mucho barrio popular, digamos comuna 13, la Comuna de aquí nororiental, noroccidental”. (Entrevista- Medellín)

En cuanto a la población con más constancia en el ahorro, la entrevistada comenta que son los vendedores ambulantes y que, por su parte, las amas de casa son las menos constantes.

“Yo pienso que, de todo, los vendedores ambulantes porque ellos piensan en su vejez entonces sí tienen como más en la cabeza el yo no tengo con qué pagar 200.000 pesos de cotización, entonces yo me tengo que poner juicioso porque tengo que empezar a hacer el ahorro. Entonces, como tienen la plática diaria entonces pasan en una parte y guardan el resto sí, ellos... La menos constante, las amas de casa... Sí porque ellas al fin al cabo no reciben como ningún ingreso a lo que le puedan dar a lo que le sobró del mercado y cómo miramos que son grupos de estratos muy bajos.” (Entrevista- Medellín)

Con respecto a los montos más altos, se identifican algunos casos de entornos familiares de importancia, y que se relacionan con los aportes de terceros.

“Pues hemos visto casos por ejemplo donde en una familia está el hijo calavera, el que nunca sirvió pa' nada, entonces como que todos los hermanos dicen ay, no se va a pensionar, no tiene plata, va a ser una carga para nosotros, venga miremos qué hay. Entonces vienen, averiguan por el programa, vinculamos a la persona y los hermanos entre todos empiezan hacerle el ahorro y ahorra en el monto máximo. Eso lo hemos visto varias veces, sí”. (Entrevista- Medellín)

En cuanto a los montos más bajos, se identifican a los habitantes de estratos bajos.

“Pues te digo las personas de los barrios más populares que en realidad les da si acaso 5.000 pesitos para poder ahorrar. E: ¿Independientemente si son hombres y mujeres? Si no eso, tú sabes que si aquí a que la pobreza es extrema entonces”. (Entrevista- Medellín)

Pasando a Neiva, el director del PAC comenta que en Neiva existe una alta población desplazada que se vinculan al programa.

“Es que aquí en Neiva hay mucho desplazado. Digamos, la población que llega aquí como desplazada, es un número bastante alto, entonces las campañas de mercadeo se han direccionado a sitios donde llegan los desplazados, entonces han capturado mucho a esa población”. (Entrevista- Neiva)

En Neiva, a diferencia de Medellín, el entrevistado percibe a los hombres como la población más constante en el ahorro.

“Mira que yo he visto como más juiciosos a los hombres en eso. Yo no sé si estoy equivocado, no tengo estadísticas, pero uno ve en las reuniones más hombres que mujeres y muchas veces los que inducen es el hombre a la mujer, le dicen "camine nos vinculamos a eso". Parece que es como más dado el hombre a hacer ese tipo de participación... Pareciera que a los hombres les interesa más la vejez que a la mujer. La mujer vive muy desprevenida de esa parte, aunque no en su totalidad”.
(Entrevista- Neiva)

En cuanto a los montos más altos de ahorro, se considera que son las personas que realizan los traslados.

“Yo pienso que la población que ahorra las cantidades más grandes, son los que han cotizado un tiempo en pensión”. (Entrevista- Neiva)

En Bucaramanga, las entrevistadas hacen referencia a que los perfiles de las personas que se vinculan con mayor frecuencia a BEPS son los trabajadores informales, artesanos y agricultores.

“Personas independientes, informales, personas que de pronto no tienen la posibilidad de acceder a un trabajo formal y pues digamos que BEPS se abre como una alternativa para que puedan hacer algo para su futuro. (Hablan al tiempo y no se entiende). Los comerciantes informales aquí tenemos pues es zona fronteriza, entonces tenemos incluso mucho repatriado, personas que se fueron y volvieron, tenemos personas pues informales de diferentes gremios zapatería, floristería, tabacaleros, talabarteros. Artesanos de Curití, el sector de San Gil, en eso se mueve mucho la artesanía. Muchas artesanías, agricultores, y ahorita estamos trabajando mucho el tema de vinculación rural, entonces estamos como trabajando mucho ese tema”. (Entrevista Bucaramanga)

Y las poblaciones menos constantes en el ahorro son los jóvenes.

“Yo creo que hombres y mujeres, pero jóvenes. No sé, entre los 18 y 35 años digamos 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... Por ejemplo, cuando tú me hablabas de universidades, por ejemplo, en una ocasión tocamos al SENA, le hicimos charlas al SENA, vinculamos estudiantes SENA y nos dimos cuenta que era como en últimas. Nos dañaba las cifras porque eran muchos vinculados poco ahorro”. (Entrevista- Bucaramanga)

Con respecto a los montos más altos, las funcionarias identifican a la población cercana a la edad de pensión.

“Población, eh... los cercanos a cumplir la edad de retiro, 10 años antes, 5 años antes, 3 años antes o incluso los de la edad de retiro, porque en realidad son quienes

ya necesitan cumplir un tope para recibir un beneficio así sea mínimo”. (Entrevista- Bucaramanga)

Y los vinculados con montos más bajos, son los jóvenes y adultos de edad intermedia.

“Jóvenes, adultos intermedios, digamos que empiezan a hacer un ahorro como pueden y pues como tienen tiempo, entonces como que no es tan inmediato que necesitan tener sus sumas grandes de ahorro”. (Entrevista- Bucaramanga)

En Barranquilla, el director del PAC manifiesta que los perfiles de mayor vinculación a BEPS son, entre otros, loteros y personas que trasladan sus aportes.

“Bueno, normalmente son las personas que están en los barrios... por ejemplo, loteros. Pueden venir personas que tienen ventas informales, pueden venir personas que han trabajado y han dejado de trabajar como el caso de los traslados de las indemnizaciones. La parte de la gente que está en los programas de seguridad social, son unos aliados excelentes que tenemos”. (Entrevista- Barranquilla)

Con respecto a Tunja, los aspectos más relevantes de los perfiles del ahorrador de BEPS, están relacionados con las agremiaciones y los sectores productivos de la región.

“Boyacá es fuerte en el tema de la papa, entonces hemos hecho algunas cosas con agremiaciones de la papa que son grandecitas. En el municipio de Toca, en el municipio de Tuta, en el municipio de Ventaquemada, hemos hecho algunas cosas con estos gremios porque pues tienen la gente. Hemos hecho alianzas también con el gremio del sector minero, en la minería por la zona de Samacá. (Entrevista- Tunja)

De otra parte, las personas más constantes en el ahorro, son los campesinos.

“Los más constantes, como las personas que tienen un negocio independiente privado en el campo, por ejemplo, la gente que cultiva de verdad, la gente que siembra trucha, por ejemplo, aquí hay cultivos de trucha pues esas personas tienen ingresos, su vida ha sido en el campo”. (Entrevista- Tunja)

COMPONENTES DEL SISTEMA POR REGIONES

Ahorro en BEPS – estrategias de ahorro

El ahorro en BEPS es el centro, el corazón del sistema; es la razón de ser del Programa. Y entre regiones, ¿qué diferencias existen en las estrategias para lograr realizar el ahorro?

En Bogotá y Bucaramanga, se presentaron casos en que los vinculados emplean los recursos que perciben del Programa Colombia Mayor para ahorrar en BEPS, lo que significa que existen personas que se encuentran vinculados simultáneamente a estos dos programas que, por normatividad, son excluyentes.

“Eh... que... no tengo trabajo, por ahí de vez en cuando consigo trabajo, pero muy escaso porque ya por la edad uno no... no consigue uno trabajo mucho. Eh... a veces me pagan lo de la tercera edad pues entonces con eso yo voy y... haciendo mi ahorrito”. (GF- Bogotá- Alto ahorro – media y alta frecuencia)

En Bogotá, Neiva y Cali, por su parte, se presenta con mayor frecuencia que en otras regiones, que el ahorro en BEPS surge del dinero que empleaban en el consumo de productos que no son básicos o que les fueron prohibidos por el médico (café, cigarrillos, ciertas comidas).

“Cuando el médico me dijo que ya no podía tomar más tinto yo le dije no... como me va a quitar lo que más, desde chiquitico yo tomo tinto ese es el desayuno, bueno puedes tomar uno pequeñito y ahí fue cuando entré y dije bueno yo porque lo que me estoy tomando 5 tintos y tal, pues los ahorro, y ahí fue donde le baje la tomada del tinto”. (GF- Bogotá- Bajo ahorro – media y alta frecuencia)

Si bien el ahorro en alcancía es una constante en la cultura de ahorro de todas las regiones, en Bogotá y Bucaramanga particularmente, algunos vinculados usan este dinero ahorrado únicamente para aportarlo a BEPS.

De otro lado, en Medellín principalmente, algunos vinculados identifican como una forma de incrementar el monto de ahorro, ingresar a BEPS el dinero de la devolución de los aportes.

“Por ejemplo, he pensado pedir esa indemnización allá en Colpensiones, con eso mismo que me den, con eso mismo yo me voy aislando también para ir ahorrando”. (GF- Medellín- Bajo ahorro – media y alta frecuencia)

En Neiva, por su parte, existe un alto número de desplazados por la violencia que participó en los GF. Con respecto a ellos, algunos emplean parte del dinero de la ayuda humanitaria para ahorrar en BEPS.

“Si no pues, yo estoy esperando que me llegue la ayudita humanitaria, para volverla a mandar a Colpensiones”. (GF- Neiva- Bajo ahorro – baja frecuencia)

Otros vinculados de Neiva, manifiestan particularmente en esta región, privarse de alguna comida del día para realizar el aporte a BEPS.

“De pronto un almuerzo, se priva uno porque pues hay que ahorrar porque el futuro es tan incierto, entonces hay que ahorrar como sea”. (GF- Neiva- Bajo ahorro – media y alta frecuencia)

En esta misma región, algunos ahorradores manifiestan que piden de regalo de cumpleaños a sus familiares la cuota para BEPS.

“Que no me dé de cumpleaños, mejor regáleme para meter al BEPS. Por ejemplo, con mis hijos les digo que me colaboren con la cuota para que más tarde no digan

que le toca atender a mi mamá, porque un papá puede con 10 hijos, pero 10 hijos no pueden para un papá”. (GF- Neiva- Medio ahorro – alta frecuencia)

Por otro lado, en los GF de Neiva se evidenció que el aporte de terceros se presenta como una estrategia de aporte a BEPS, particularmente, por parte de los patrones o ex empleadores.

“Yo trabajé 15 años en un parqueadero entonces nos pusimos de acuerdo con los patrones de que ellos me iban a ir consignando 250.000 pesos cada dos meses” (GF- Neiva- Alto ahorro – baja frecuencia)

Pasando a Cali, en los GF se identificó como estrategia de ahorro en BEPS, en el caso de algunos vinculados, que la Fundación Gane contribuye con el 50% de lo que aporten (aporte de terceros). Ello estimula el ahorro y, a su vez, incrementa sus montos.

“... entonces yo comencé a ahorrar... yo en Gane ahorraba... yo ahorré la primera vez 20 mil, entonces Gane me daba 10 mil; entonces ya ahorré 50 mil pesos, entonces Gane me daba 25”. (GF- Cali- Ahorro medio – baja y media frecuencia)

En cuanto a Barranquilla, particularmente vale la pena resaltar que algunos ahorradores y el director del PAC consideran que Colpensiones debería publicar testimonios de personas que se encuentran recibiendo la renta vitalicia (y sus familias, dice el director del PAC), con el fin de incentivar el ahorro y la vinculación.

“no solamente es entrevistar al ciudadano que ahorró, sino visitar al entorno familiar... y que sean ellos, los que están alrededor, que digan los beneficios que a través del BEPS, que a través de ese líder de la casa que está ahorrando, se ha beneficiado ese hogar”. (Entrevista- Barranquilla)

En otro sentido, en Barranquilla se menciona que al mismo tiempo que se ahorra en BEPS, cotizan a un fondo de pensiones. Esta es una situación irregular, pues los dos tipos de aportes son excluyentes.

“trabajo en construcción, me está yendo bien, estoy cotizando en mi fondo privado y también estoy cotizando en BEPS. Cuando llegó la información, cuando llegó a mí el conocimiento, dije ok, a veces tengo unos excedentes de mi sueldo y los estoy abonando a esa cuenta de BEPS”. (GF- Barranquilla- Alto ahorro – baja frecuencia)

Ahorro en BEPS – montos y frecuencia de ahorro

Si bien el común denominador entre las regiones es que se ahorra *cuando se puede y lo que se puede*, existen algunas diferencias que se perciben de forma más acentuada entre grupos de ahorro, pero que entre regiones se pueden identificar algunas de ellas.

En Santa Marta, se pudo evidenciar que los participantes de los GF de esta región, tienen la mayor frecuencia de ahorro y que incrementan poco a poco el monto de ahorro mensual. Para

resaltar, se encuentra un ahorrador que aporta todos los días, en tanto que uno de los puntos de las redes de recaudo está ubicado muy cerca de él.

“¿Si puede todos los días, ahorra todos los días? Todos los días porque tengo el punto ahí”. (GF- Santa Marta- Alto ahorro - media y alta frecuencia)

En Neiva y Bucaramanga, por su parte, se pueden resaltar algunas particularidades con respecto a la frecuencia y el monto del ahorro de los vinculados. Por un lado, la frecuencia del ahorro se ve afectada por la falta de puntos de recaudos en las zonas rurales.

“...por allá en el campo donde yo estoy, es complicado mandar los 5 mil pesos”. (GF- Neiva- Bajo ahorro – baja frecuencia)

Por otro lado, en Neiva, al finalizar el año, algunos vinculados realizan aportes de altos montos con el fin de llegar al tope máximo de ahorro.

“Yo también, yo no ahorro mensual, pero pues yo también si Dios quiere al año ya llego al millón de pesos, pero no ahorro mensual. Nosotros cuando podemos, vamos y dejamos 100 mil, pero no tenemos así mensual, no. Pero entonces nosotros esperamos a que... digamos que si en noviembre, yo no sé si eso aceptaran pues, que, si de pronto llegó octubre o noviembre o no sé, cualquiera de esos meses, ¿digamos giramos 300 se puede o no se puede?”. (GF- Neiva- Alto ahorro – baja frecuencia)

En la cultura antioqueña, por su parte, las personas suelen realizar el cálculo costo – beneficio sobre la inversión su dinero y la proyección del mismo, para tomar decisiones. Por tanto, con el dinero destinado para BEPS sucede lo mismo.

“Pero era muy poquito, eran 350 semanas más o menos acumuladas y eso sumaba 5 millones y pico. Entonces, el monto de la cuota cada 2 meses iba a ser 75.000 pesos. Realmente, eso no era como justificable, ¿cierto? Entonces tomé la decisión de retirar el ahorro...” (GF- Medellín- Ahorro medio – alta frecuencia)

Esta situación se identificó entre algunos participantes de los GF, pues manifestaron retirar el dinero por la razón ya mencionada y con el fin de invertirlo en un negocio. Los bajos montos calculados a recibir en la etapa de disfrute, desmotivan a los ahorradores, pues identifican en un negocio la mejor opción de rendimiento de su dinero.

“entonces uno [un señor] un día me cayó y me dijo: doctora, me van a dar 10 millones de pesos de indemnización, usted me dice que lo pase a BEPS listo, pero es que si yo cojo 10 millones de pesos y yo lo invierto en esto, a mi mensualmente esa plata me está dando 800.000 pesos”. (Entrevista- Medellín)

En Antioquia, también se identificó que la Alcaldía de Rionegro tiene una partida presupuestal para realizar aportes a terceros, con un monto de 60 mil mensuales.

“...por ejemplo, la alcaldía de Rionegro hace eso, por ejemplo, tiene una partida presupuestal para hacer ese aporte a terceros. E: ¿Y hace cuánto están con ellos? Desde el año pasado. E: ¿Y juiciosos? Y les ha ido supremamente bien. E: ¿Y qué monto más o menos les aportan a los trabajadores pues más o menos? ¿Más o menos, no son los 5.000? No, no yo creo que son como 60.000 pesos o algo así”. (Entrevista-Medellín)

De otra parte, con respecto a los montos de ahorro, en Bucaramanga se resalta el caso de algunos vinculados que iniciaron su ahorro con una suma determinada y, con el tiempo, han incrementado su ahorro.

“Por celular me llamaron y vine a empezar a ahorrar por 20 mil pesos; ya llevo 40 y casi a los 50. Llevó 3 años ahorrando constantemente”. (GF- Bucaramanga, ahorro medio – baja y media frecuencia)

En todas las regiones se presenta que varios de los ahorradores que aportan mensualmente 82.500 pesos para lograr el tope máximo anual, son subsidiados por terceros.

Ahorro en BEPS – límites de ahorro

A nivel local, no existen diferencias representativas con respecto a aquellos aspectos que inciden en la disminución del ahorro o en la decisión de no ahorrar por parte del vinculado. Las dificultades económicas, derivadas de diferentes situaciones y circunstancias personales, es la constante en todas las regiones. Sin embargo, se pueden destacar las intervenciones de algunos de los asistentes a los GF, que dieron lugar a la identificación de ciertas particularidades interesantes.

En Neiva, se puede resaltar un comentario que realizó el director del PAC sobre las razones de los vinculados para no ahorrar o disminuir el ahorro.

“Ahí yo pienso que es falta de hacer una buena divulgación del programa, de explicarles bien, porque pienso que cualquier persona, esté en la situación que esté, puede hacer ahorros de 5.000 pesos. Es muy fácil de ahorrar. Y hay personas que la situación es muy difícil, pero en un año hacer 5, 6 o 10 ahorros, lo pueden hacer, entonces yo pienso que la razón fundamental es que no se hizo una buena divulgación del programa, una buena explicación de la importancia de hacer ese ahorro, no sé si eso se pueda apoyar con campañas publicitarias”. (Entrevista- Neiva)

En este sentido, es decir, desde las acciones que desarrolla el programa, en Bucaramanga se presenta un comentario durante la entrevista realizada a las funcionarias del PAC, relacionado con la información transmitida a los ahorradores sobre el programa y la comprensión de la misma, así como con el seguimiento y acompañamiento a los vinculados y su relación con la promoción de la cultura de ahorro.

“Una de las principales razones... porque uno cuando contacta a los ciudadanos le dicen “es que no tengo cómo ahorrar”, esa es una; la otra, pues creo que no

entienden el programa. No lo tienen claro. Yo creo que es muy importante un segundo, tercer contacto con las personas porque no es pertinente que yo me vincule y ya, me desvinculé del ciudadano, es algo como de estar ahí y porque digamos que a futuro lo que uno esperaría es que la persona, o las personas adquieran como esa cultura del ahorro que no tenemos. Realmente estamos, es un tema cultural para mí, y también pues de pronto no... como ellos son vulnerables entonces no van a ahorrar, pero digamos que una de las sorpresas que nos hemos llevado... es que la gente sí ahorra, pero hay que estar como ahí encima. Es un tema de cultura, la verdad, de trabajarle”. (Entrevista- Bucaramanga)

En Cali, por su parte, una de las particularidades que se presentó frente a este tema de límites de ahorro en BEPS, se relaciona con la condición excluyente del programa, con respecto a aportar simultáneamente a pensión y al ahorro voluntario.

“Eh... pero yo no pude seguir ahorrando porque dentré a trabajar, entonces no pude...” (GF- Cali- Alto ahorro – alta frecuencia)

En Santa Marta, la percepción negativa sobre el programa limita el ahorro. Por tanto, las motivaciones de ahorro se ven afectadas, como derivación del conocimiento que de BEPS tenga el vinculado o personas cercanas que influyan en sus decisiones económicas o financieras”.

“No... entonces iba a meter la plata, pero... me recomendaron que no metiera la plata en BEPS, ¿Qué hizo con la plata? Yo la metí a... a un CDT”. (GF- Santa Marta- Traslados – renta vitalicia)

Ahorro en BEPS – meta de ahorro

La meta de ahorro en BEPS hace referencia a si los vinculados tienen o no una meta de ahorro en BEPS, ya sea periódica o proyectada hacia el futuro. En todas las regiones, la mayoría de los vinculados manifiesta tener una meta de ahorro, independientemente de si pueden lograrla o no. Pero particularmente, en Neiva se presenta el caso de varios ahorradores que manifiestan explícitamente que la meta de ahorro está basada en el cálculo ahorro – tiempo de pensión.

“lo pensado mío y la meta mía es de ahorrar en el año lo mandado, que lo mandado es ¿novecientos que en el año? 990... un millón, exactamente. Eentonces ese es mi proyecto y si Dios (no se entiende) de cumplir de yo ahorrar en el año el millón de pesos, para cuando yo cumpla los 62 años, pues tener por ahí cualquier cosita, cuando da salud, que me den la salud”. (GF- Neiva- Baja frecuencia – bajo ahorro)

Estructura organizacional

Si bien la estructura organizacional es estandarizada, existen algunas diferencias entre las regionales que vale la pena resaltar y que se basan en la información obtenida de las entrevistas a los directores de PAC de cada regional.

Estructura organizacional - cobertura

Con respecto a la cobertura, particularmente el director del PAC de Barranquilla considera que no es adecuada y, que contar con más puntos de atención, permitiría un mejor monitoreo y seguimiento a la labor de los gestores itinerantes.

“¿Considera que los puntos de vinculación y de atención son suficientes? No, no son suficientes, o sea. ¿Pero digamos puntos más puntos físicos usted cree que facilitaría más? Si porque permitiría mejor coordinación en terreno”. (Entrevista- Barranquilla)

Estructura organizacional – personal BEPS

En Medellín, la directora del PAC comenta que en el PAC está la gestora BEPS, pero de la directora del PAC no dependen los gestores itinerantes; dependen de la master 5 de la regional. Así las cosas, la directora del PAC no conoce la estrategia que desarrollan los gestores itinerantes. Sin embargo, se reconoce que se realiza retroalimentación y se mantienen canales de comunicación abiertos y constantes entre la gestora BEPS del PAC, la directora del PAC y la Máster 5 (encargada de gestores BEPS). Los itinerantes informan a la máster 5 y, a su vez, ella comunica cualquier situación a la directora del PAC.

“yo aquí tengo la gestora que es la del punto, pero yo no tengo los otros gestores entonces yo no sé cuál es la estrategia que utilizan por ejemplo para los itinerantes, qué hacen con los itinerantes, no”. (Entrevista- Medellín)

Con respecto a la información brindada por el director del PAC de Cali, uno de los principales comentarios se refiere a la misionalidad de los gestores BEPS. Recomienda que el contrato de algunos gestores BEPS puede modificarse de tal forma que el objeto no sea lograr vinculaciones, sino enfocarse en lograr que el vinculado ahorre (fidelización).

“Uno podría decir: un gestor encargado de ahorro, donde su meta sea cuánta plata logra captar al mes, ¿sí me hago entender?, Como pasa en el sector financiero. A usted lo contratan para que capte mensual dinero”. (Entrevista- Cali).

Asimismo, el entrevistado identifica el problema de lograr que el vinculado ahorre en dos sentidos: uno, incentivos al vinculado como tal; y dos, incentivos a los gestores.

“Qué esperamos esté haciendo esa proporción de afiliados versus los ahorradores. Hay algo que está desconectado, entonces hay varios componentes: el incentivo a los mismos que vinculan y el incentivo a los que se vinculan. ¿Sí me hago entender?... Por los dos lados, dónde está el clic para que la vaina vaya de la mano, hay algo ahí que no está dejando que vaya de la mano...” (Entrevista- Cali)

En Barranquilla, por su parte, el director del PAC recomienda que los gestores itinerantes deberían ser contratados directamente por Colpensiones con el fin de generar mayor compromiso y sentido de pertenencia.

“pero ojalá esas personas sean vinculadas directamente con Colpensiones, o sea que en otros tenemos una gran responsabilidad social y siempre hay un margen que se queda ahí con el tercero. Incentivemos mejor a ese empleado. ¿Cómo le incentivemos? Ofreciendo los beneficios que tiene la planta de personal de Colpensiones. ¿Cuánto se le está pagando la persona esa? No sé... pero estoy seguro que el sueldo referencia”. (Entrevista- Barranquilla)

Estrategias de fidelización

A los funcionarios entrevistados se les indagó por las estrategias que existen en el programa para fidelizar a los vinculados en tres sentidos: (1) Estrategias para inicio de ahorro (para vinculados no ahorradores). (2) Estrategias para mantener o incrementar el ahorro. Y (3) seguimiento a los vinculados.

Si bien estas estrategias son diseñadas en el nivel central, en lo local se operacionalizan con base en las singularidades de las regiones. En consecuencia, los directores de los PAC expresaron sus opiniones, lo que permitió establecer las siguientes diferencias que se presentan a continuación.

La principal estrategia de fidelización, transversal a todas las regionales, es la realización de talleres de ahorro.

Con respecto a la asistencia a los talleres registrada en Medellín, la directora del PAC considera que es buena y no registra inconvenientes.

Con respecto a las diferencias entre los talleres de ahorro y su direccionamiento al tipo de ahorrador, la directora del PAC manifiesta que ‘cree’ que no existen diferencias. Es decir, el mensaje para el vinculado no ahorrador y para el que es constante en su monto y frecuencia, es el mismo.

Otra estrategia de fidelización mencionada por la entrevistada, (para incentivar el ahorro) son las rifas.

“Pues el año pasado fue muy bueno porque hicieron rifas, entonces aquí entregamos una moto por ejemplo a los ahorradores y eso les pareció buenísimo. Si vuelven a hacer esos mismos incentivos de rifas y eso, la gente creo que se le daría más por ahorrar”. (Entrevista- Medellín)

En cuanto al seguimiento al vinculado como estrategia de fidelización, ésta se realiza a través del relacionamiento con su líder o representante en lo que respecta a las colectividades. Y el seguimiento al vinculado de forma individual, se hace por medio de reportes que se elaboran en Bogotá.

“Todo se hace desde Bogotá porque esa base de datos sí la saca Bogotá directamente. Entonces, Bogotá saca cuántos se vincularon; de esos, cuántos están ahorrando. Ellos sacan como toda la trazabilidad. A nosotros los jefes de oficina nos comparte

la... yo te pudo mostrar incluso uno, uno de los informes que nos mandan... aquí tengo seguimiento". (Entrevista- Medellín)

Cuando las metas de ahorro están bajas, la regional pasa propuestas a Bogotá, que son aprobadas o no de manera centralizada.

En cuanto a características de las estrategias de fidelización desplegadas en Neiva, el director del PAC comenta que entregan artículos a la persona que realice su primer ahorro, una vez sea vinculado, y comenta que el programa necesita encaminar mayores esfuerzos hacia la concientización de la importancia de incrementar el ahorro.

"nosotros tenemos esa meta, que la persona se vincula y lo invitamos a que haga el ahorro de los cinco mil pesos (5.000) y le regalamos una alcancía... le damos una camiseta o alguna cuestión y le decimos que trate de hacer su ahorro de la forma más periódica posible". (Entrevista- Neiva)

De igual forma, en la regional se implementan estrategias de fidelización particularizadas, fruto de las iniciativas de funcionarios de la entidad, en la que se patrocina voluntariamente a un vinculado. Estos son esfuerzos aislados que, si bien pueden arrojar resultados positivos, no hace parte de una estrategia nacional integral que incentive el ahorro. Otra estrategia, propia de la regional, particularmente del director del PAC, es acompañar a los asistentes a los talleres de ahorro una vez salen de la charla, a realizar un aporte.

En cuanto a las campañas por medios masivos de comunicación, el director del PAC considera que serían efectivas para incrementar el ahorro, siempre y cuando se enseñe a los vinculados las mejores formas para lograr ahorrar.

Con respecto a las colectividades, al igual que en las demás ciudades, la estrategia de fidelización reconocida por el director del PAC como efectiva, es establecer contacto continuo con el líder, pero concientizándolo sobre la importancia de realizar un ahorro con un monto alto.

En Bucaramanga, como acción importante para fidelizar a los vinculados, además de los talleres de ahorro, se cita a los vinculados para que el asesor BEPS resuelva sus dudas.

"ese es el refuerzo que se hace, o sea, citar ahorradores en algunos casos ya sea para el taller de ahorro o para que el gestor mismo le dé como la asesoría, bueno... qué dudas tiene que de pronto se le pasó y pues que la persona quede nuevamente reactivada y pues se comprometa". (Entrevista- Bucaramanga)

En este sentido, se considera que una buena asesoría es una de las formas más sencillas y efectivas de fidelizar. Esto confirma que una comunicación efectiva se logra a través de información clara y oportuna, transmitida con un lenguaje sencillo, de manera que esta información sea interiorizada y se transforme en conocimiento para el vinculado. A su vez, este conocimiento construye la percepción que sobre BEPS tiene el ahorrador, de lo cual depende el aporte que se realice.

“yo creo que una buena asesoría es como la forma más fácil de fidelizar a una persona, porque la persona dice: “me dijeron algo que me sirve para mi futuro, pudo haberme vinculado, pero me dijo: no, haga esto porque es lo que a usted le conviene porque es su caso en particular”. Y pues este es un tema muy susceptible entonces digamos que una buena asesoría es como de las formas más sencillas de fidelizar y de que la persona con su voz a voz nos traiga más ciudadanos”. (Entrevista-Bucaramanga)

Relacionado con lo anterior, se encuentra el seguimiento que se realiza a los vinculados.

“constantemente se están haciendo barridos, se les está llamando, se les está citando a los puntos por lo menos en la regional en este momento hay dos niñas de Emtelco que están en estado de embarazo, entonces esas dos niñas duran todo el día llamando... ¿para cuándo se puede comprometer?, ¿ha tenido algún problema? ¿qué situación ha tenido? y lo mismo si está en los puntos: a las personas que vemos que no han ahorrado, como volverles a hacer el tema porque es que también hay mucha gente que no entiende el programa entonces se le olvida o no le quedó claro”. (Entrevista- Bucaramanga)

Con respecto a los incentivos para ahorrar, se encuentra la entrega de un obsequio al que lleve el comprobante de aporte después de asistir al taller de ahorro.

“Eso le gusta mucho a la gente y en los talleres del ahorro se hace mucho. Yo llegué a dar unos talleres en donde yo antes les decía: bueno listo, ya hicieron su primer ahorro, ya están vinculadas, pero no han obrado. El que haga su primer ahorro ahora, aquí a 2 cuadras en un Gane, viene y me trae el ticket y le damos un obsequio...”. (Entrevista- Cali)

Sería prudente revisar las metodologías de los talleres de ahorro, con el fin de determinar si las dinámicas empleadas en ellos, son las adecuadas para que los vinculados interioricen los mensajes de ahorro, por un lado, y por otro, comprendan el programa BEPS a cabalidad. De otro lado, el director del PAC comenta sobre las metas establecidas para las oficinas y su relación con el ahorro de los vinculados.

“por ejemplo, nosotros en esta oficina no tenemos esa meta, pero hay ciudades de 1 sola oficina, Buga, Tuluá, de 1 sola oficina, a ese jefe si le miden tanto los vinculados como lo que están ahorrando en su plaza, entonces por eso esos jefes a veces arman eventos para tratar de que la gente meta platica en esos eventos”. (Entrevista- Cali)

Con respecto al diseño e implementación de estrategias de fidelización, el director del PAC realiza varias recomendaciones. Unas, relacionada con incentivos al ahorro; y otras, relacionadas con el mejoramiento organizacional. Se sugiere como estrategia de fidelización que la constancia en el ahorro en BEPS (no incrementarlo), pudiera mejorar el puntaje para el subsidio de vivienda. Asimismo, se propone que existan beneficios para la educación de los hijos, ya sea para colegio o universidad.

En lo referente al mejoramiento organizacional, se sugiere que exista un jefe encargado solo de la promoción del ahorro. Igualmente, se plantea la conformación de un grupo de gestores para ello.

“no sé hasta qué punto es muy osado decirlo, pero... así como hay un doliente de solo vinculaciones, que exista un doliente de ahorro y que esa persona, sus indicadores, sus comisiones, de todo lo que le van a pagar, sea enfocado en el ahorro. De dónde lo voy a sacar... ah bueno... ahí es a donde voy a empezar a diseñar las estrategias... lo digo por la experiencia de los fondos de pensiones. Tocó buscar asesores especialistas en buscar el ahorro, no en vinculados, en buscar el ahorro, ¿si me hago entender? ...” (Entrevista- Cali)

También se plantea por parte del director del PAC, revisar la articulación del área de mercadeo con BEPS para el tema de fidelización.

Con respecto a la implementación de las estrategias de fidelización en Tunja, la directora del PAC comenta que existen aliados y contactos con diferentes entidades para la promoción del ahorro en BEPS, de tal forma que, si bien en Bogotá se diseñan las diferentes estrategias de comunicación, en las regionales se realizan las alianzas estratégicas que se consideren pertinentes. La directora del PAC reconoce los esfuerzos de fidelización como los más importantes que allí se realizan; más que los de vinculación. En este sentido, en Tunja se han realizado alianzas con gremios que se pueden resaltar.

“hemos hecho algunas cosas con el sector de la papa... porque Boyacá es fuerte en el tema de la papa... Hemos hecho alianzas también con el gremio del sector minero por la zona de Samacá, pues se sabe que los empresarios de la minería son en general muy organizados y tienen a su gente cotizando y eso, pero están las familias del minero que son sus esposas, y ellos contratan muchísima gente. Incluso hicimos el intento buscar todo el tema de patrocinios y estamos trabajando en eso para ver si nos ayudan como un proyecto responsabilidad social al tema de patrocinar el tema de BEPS”. (Entrevista- Tunja)

En cuanto a la información obtenida en Barranquilla con respecto a las estrategias de fidelización, el director del PAC menciona los premios y concursos con los gestores itinerantes para que le impriman esfuerzo al trabajo de ahorro. Y como sugerencia, se menciona que las estrategias de vinculación deben ir amarradas con las de ahorro. También se comenta que entrevistar al vinculado y a su entorno familiar, sería una buena estrategia de fidelización.

Traslados

Los traslados, en el sistema BEPS, hacen parte de los servicios del programa, pero se presentan de forma independiente en la network, ya que son un mecanismo dispuesto por Colpensiones, que permite incrementar el monto del ahorro. En este sentido, la realización de los GF y las entrevistas, permitió establecer algunas diferencias en lo local.

En Medellín, algunos participantes de los GF manifiestan que no es clara la información sobre los traslados. Al mismo tiempo, otros comentan que la información acertada es la que hace que se realicen los traslados. También se evidenció que en esta región se presentan dudas frente a si trasladar el dinero a BEPS o invertirlo en un negocio. Esta situación es identificada de igual forma en Barranquilla y Cali.

En esta región, la directora del PAC reconoce tres amenazas directas al programa: una, los tramitadores; dos, los abogados; y tres, los familiares del adulto mayor. Los primeros, ubicados en las entradas de los puntos de atención, distorsionan la información sobre BEPS y desvirtúan la intencionalidad del Programa para obtener dinero. Los segundos, tratan de impedir que el adulto mayor ahorre e intenta que retiren el dinero, a través de información errada sobre el sistema de ahorro. Y los terceros, tratan de persuadir a la persona para que no traslade el dinero al momento de acompañarlo a Colpensiones.

“si tú miras afuera, viste un montón de gente parada, son tramitadores de los abogados. Ellos hablan pestes de BEPS. Nosotros escuchamos lo que dicen y es que somos unos ladrones, que esto es una pirámide, que no le crean, o sea, un montón de cosas, que, cuando la persona entra y dice es que a mí me dijeron afuera eso, entonces yo los cojo o los muchachos los cogen y dicen vea señor le voy a explicar... les digo es que a usted le van a cobrar el 30% de lo que Colpensiones les de entonces dicen ah... es por eso”. (Entrevista- Medellín)

En ciudades como Bucaramanga y Tunja, el tema es complicado para algunas personas.

“A mí la cuestión de hacer traslados de Colpensiones a BEPS lo intentamos y nos pareció un tema engorroso. A él le tocó pedir verificación de semanas cotizadas, empezó la verificación, la primera que le salió, le salió que tenía 350 semanas. Pidió una corrección, entonces salió una segunda, queda 400, que no, que le faltan semanas. Donde ha trabajado...se pidió una copia en el Éxito, certificaciones laborales. Todo el trámite fue engorroso para al final salir con 800 semanas, que tenían que ser 6100”. (GF- Bucaramanga- Alto ahorro - baja frecuencia)

Servicios

Las diferencias encontradas a nivel regional con respecto a los servicios, se encuentran referidas principalmente a las redes de recaudo y a la consulta de saldo.

En todas las regiones se pudo observar que los problemas recurrentes con las redes de recaudo, inciden en que los ahorradores no regresen a realizar el aporte. De otra parte, la mayoría de ahorradores guardan los comprobantes de aporte, pero unos hacen cuentas y otros no de su saldo.

En Bogotá, se manifiesta que no en todos los puntos Baloto reciben los aportes de BEPS. El Pagatodo es considerado como muy buen punto de recaudo. Algunos empleados de las redes de recaudo no fueron informados oportunamente del recaudo de BEPS. Los problemas

con el sistema, a veces se generan por desconocimiento de su funcionamiento, por parte de empleados nuevos.

Con respecto a la consulta de saldo, se sugiere que se envíen mensajes de texto con la información. También se realiza con frecuencia esta recomendación en Barranquilla.

A algunos vinculados les ha sucedido que les cobran por realizar la transacción. Esto se ha presentado en todas las ciudades, pero vale la pena resaltar algunos casos por ciudad.

“Hay partes en donde cobran sí, bueno pues uno no paga, pero si le dice la transacción vale 1.000, y yo no, pero traigo 5.000 y le doy 1.000 a usted”. (GF- Bogotá- Bajo ahorro - media y alta frecuencia)

Se sugiere por parte de algunos ahorradores, que se pueda realizar la consignación en los bancos. Se sugiere también que se pueda realizar el aporte en los almacenes Olímpica. En Medellín, los participantes en los GF comentan también que se presenta deshonestidad de los funcionarios de las redes de recaudo. Existen problemas sobre todo con la red de recaudo de Gana. Al igual que en Bogotá, en algunos baloto reciben; en otros no.

Con respecto a la consulta de saldo, se considera importante para motivar el ahorro, que Colpensiones envíe un extracto del estado de la cuenta.

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

A. Metodología de análisis DOFA

Para realizar el análisis DOFA se siguió el procedimiento que se indica en la siguiente figura:

Figura 1.
Metodología análisis DOFA a partir del trabajo cualitativo



El análisis DOFA es una herramienta de planeación estratégica que permite evaluar el contexto interno y externo en el cual un programa u organización ejecuta sus actividades. Este análisis se basa en identificar Debilidades (D), Oportunidades (O), Fortalezas (F), y Amenazas (A) con el propósito de mostrar una visión general de la intervención. En el caso del Programa BEPS, el análisis DOFA permitió realizar una evaluación de la realidad de la intervención, del diseño y de sus resultados, sobre el grupo de beneficiarios.

Tanto las Fortalezas como las Debilidades se encuentran en el contexto interno de BEPS, es decir, en aquellos aspectos sobre los cuales el programa puede ejercer alguna forma de control. Una actividad o un proceso, es definido como Fortaleza o Debilidad dependiendo de la eficiencia del programa en ejecutar el proceso o la actividad. Por otro lado, el contexto externo de una organización está compuesto por todos aquellos aspectos sobre los cuales el programa no tiene control. Las Oportunidades y las Amenazas hacen parte del contexto

externo, y son definidas por impactos negativos o positivos sobre los objetivos del programa.

Al realizar la identificación de las variables DOFA para BEPS, se encontró que las Debilidades están asociadas con los cuellos de botella y con las metas que no fueron cumplidas en el marco de la intervención. Las Fortalezas en cambio están en los procesos ejecutados correctamente y en los aspectos que favorecieron estos procesos dentro de la ejecución de la intervención. Al tener claro estas Fortalezas se determinaron las Oportunidades a lo largo de la implementación de la intervención. Por último, las Amenazas son los aspectos que no permiten el cumplimiento del objetivo pero que el programa, por su alcance, no está en capacidad de intervenir.

A partir de la información obtenida en los Grupos Focales y en las Entrevistas a Profundidad se registraron los procesos o resultados positivos de la intervención como Fortalezas (F) y las fallas o vacíos como Debilidades (D). De igual manera, se identificaron y registraron como tal las posibles Amenazas (A) y Oportunidades (O). Luego, se continuó con la clasificación de estos factores según el impacto que tienen para los resultados de la intervención y la inminencia de su ocurrencia.

Los resultados del análisis DOFA se muestran en una matriz 2x2, como lo ilustra la Figura 2. De esta matriz, y a partir del análisis del equipo evaluador, se plantearon las acciones y estrategias en donde se buscará potencializar las Fortalezas y Oportunidades, al igual que minimizar las Debilidades y mitigar las posibles Amenazas.



Fuente: Gestión empresarial

El presente capítulo analizará los caminos estratégicos que se describen a continuación:

- FA: Contiene las estrategias o acciones encaminadas al aprovechamiento de las fortalezas para disminuir las amenazas.
- FO: Contiene las estrategias o acciones encaminadas al uso de las fortalezas para explotar las oportunidades.
- DA: Contiene las estrategias o acciones encaminadas a reducir las debilidades y minimizar las amenazas.
- DO: Contiene las estrategias o acciones encaminadas a superar las debilidades por medio de las oportunidades.

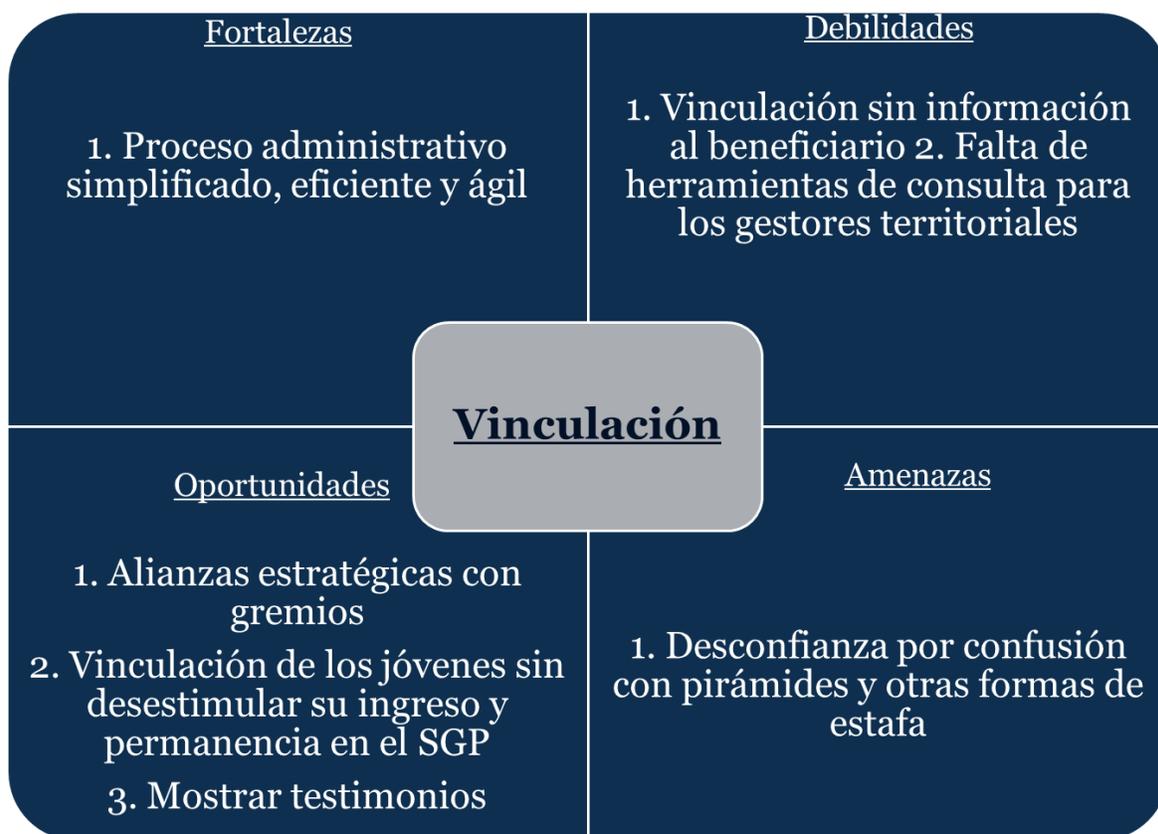
B. Resultados del análisis DOFA

1. Temas estratégicos para el análisis DOFA

Para realizar el análisis DOFA, se seleccionaron siete temas estratégicos del Programa BEPS para los cuales se definieron las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. Estos temas son:

- Vinculación: se refiere al proceso administrativo de vinculación al Programa BEPS.
- 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.
- Ahorro: se refiere al ahorro de los vinculados a BEPS. El análisis se dividió en 1) los incentivos para ahorrar y 2) las motivaciones para ahorrar.
- Percepción: se refiere a cómo perciben el Programa los vinculados y los ahorradores de BEPS.
- Estrategias: se refiere a los mecanismos del programa BEPS para: 1) la vinculación al Programa y 2) para la fidelización en el ahorro de los vinculados.
- Operación: se refiere a la operación del Programa BEPS, en términos de 1) las redes de recaudo, 2) los puntos de atención y 3) el sistema de información.
- 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



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 cacaoeros –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 plazos, 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 expondrá 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 Desplazados, 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 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



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 la 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 Desplazados 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.

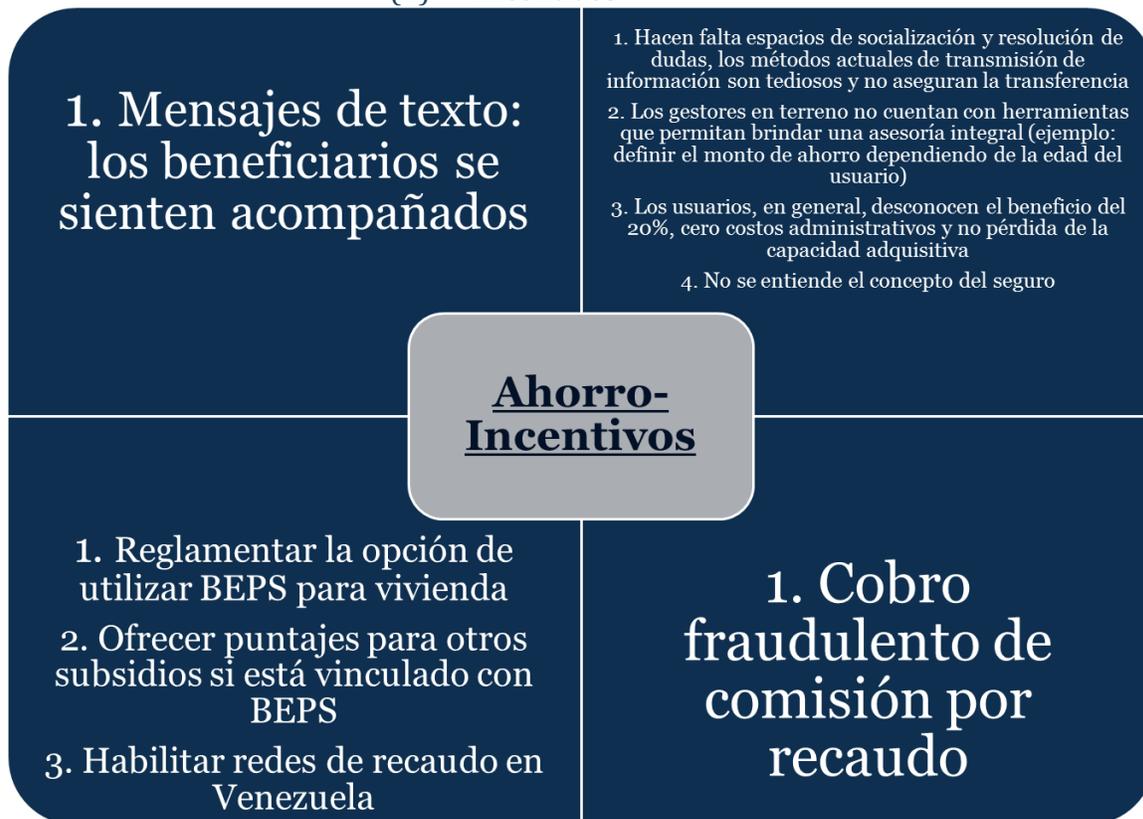
“No hay claridad, yo me siento engañada, porque en una reunión me dicen una cosa y en otra me dicen otra. Vengo hoy y me dicen algo distinto, yo estoy aquí y no puedo llevar una grabadora, para grabar todo lo que me dicen, ojalá yo pudiera, pero cada vez que yo voy nos dicen algo diferente. Son versiones diferentes y no me siento satisfecha con la información, yo estoy inconforme, no he dejado de ahorrar porque miramos a ver qué pasa, si sigo ahorrando”. (Medellín, GF Ahorro medio – baja y media frecuencia)

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.

“O sea que uno no pierda beneficios para los afiliados a BEPS, entonces eso es lo que hay que explicar a muchos, porque no soy yo sola, somos varias personas las que tenemos este mismo problema... más que todo nosotros los desplazados cuando llegan a la UAO por favor expliquen eso”. (Medellín, GF Ahorro medio – baja y media frecuencia)

c) Ahorro

(1) Incentivos



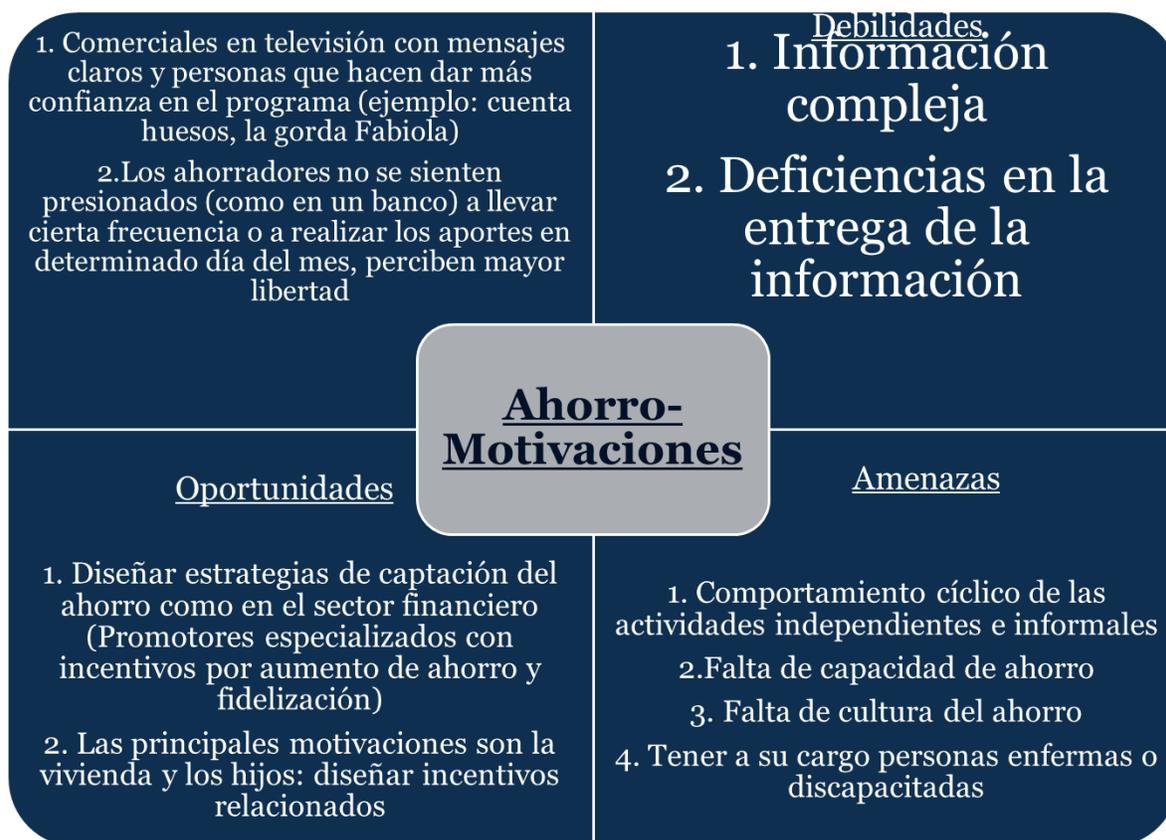
F: Los vinculados a BEPS que ahorran son personas con cultura del ahorro, que en general, ya han realizado algún tipo de ahorro con un propósito como la adquisición de vivienda y que tienen cubiertos los gastos de arriendo porque viven en casa propia o en casa de algún familiar.

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 una ahorrador BEPS que siempre reciente este cobro. 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 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 y la posibilidad de habilitar redes de recaudo en Venezuela.

DO: Las debilidades en los incentivos para ahorrar se relacionan con la ya mencionada complejidad 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 su cuentas de BEPS o la simplificación de que recibieron un seguro exequial, sin tener en cuenta el resto de beneficios que ofrece el seguro.

(2) Motivaciones



F: Como ya 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” con el cuenta-huesos y la gorda Fabiola. 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 porque 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 a los vinculados al programa.

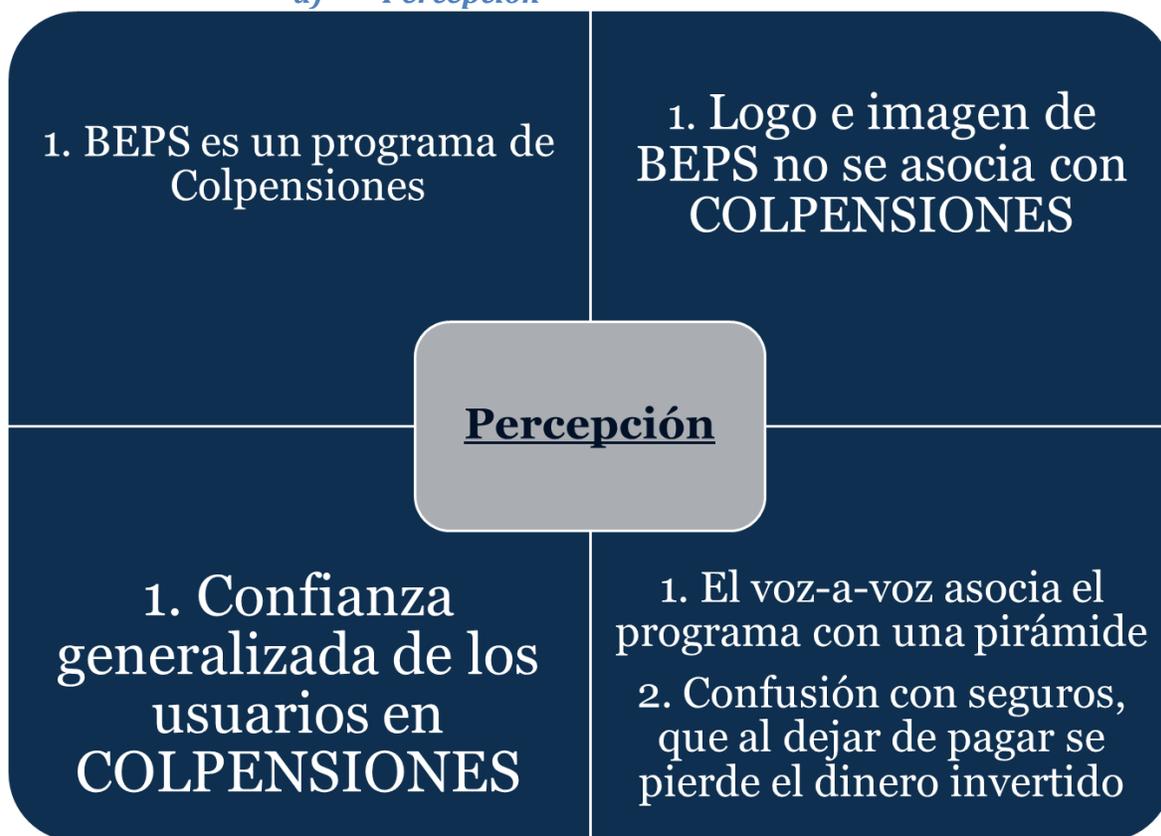
FA: Los ahorradores fieles de BEPS ven amenazada su fidelidad por el comportamiento cíclico de las actividades típicas de un vinculado a BEPS como son las actividades independientes e informales. Para los vinculados fieles e infieles, la falta de capacidad de ahorro siempre constituye una amenaza. Y 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 una sistema de fidelización semejante a las estrategias que utiliza 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, 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.

d) *Percepción*



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 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 pierde el ahorro realizado. 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 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

(1) De vinculación



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 “ahorratón” 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.

“...uno encuentra a veces campañas completamente desentonadas, ofreciendo cosas que no tienen nada que ver con la realidad y es por eso porque a nosotros no nos llaman a participar en ese tipo de diseños y aquí uno conoce a la gente a los medios, todo, nosotros hemos discutido bastante sobre ese tema”. (Entrevista Director PAC)

(2) De fidelización en el ahorro



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.

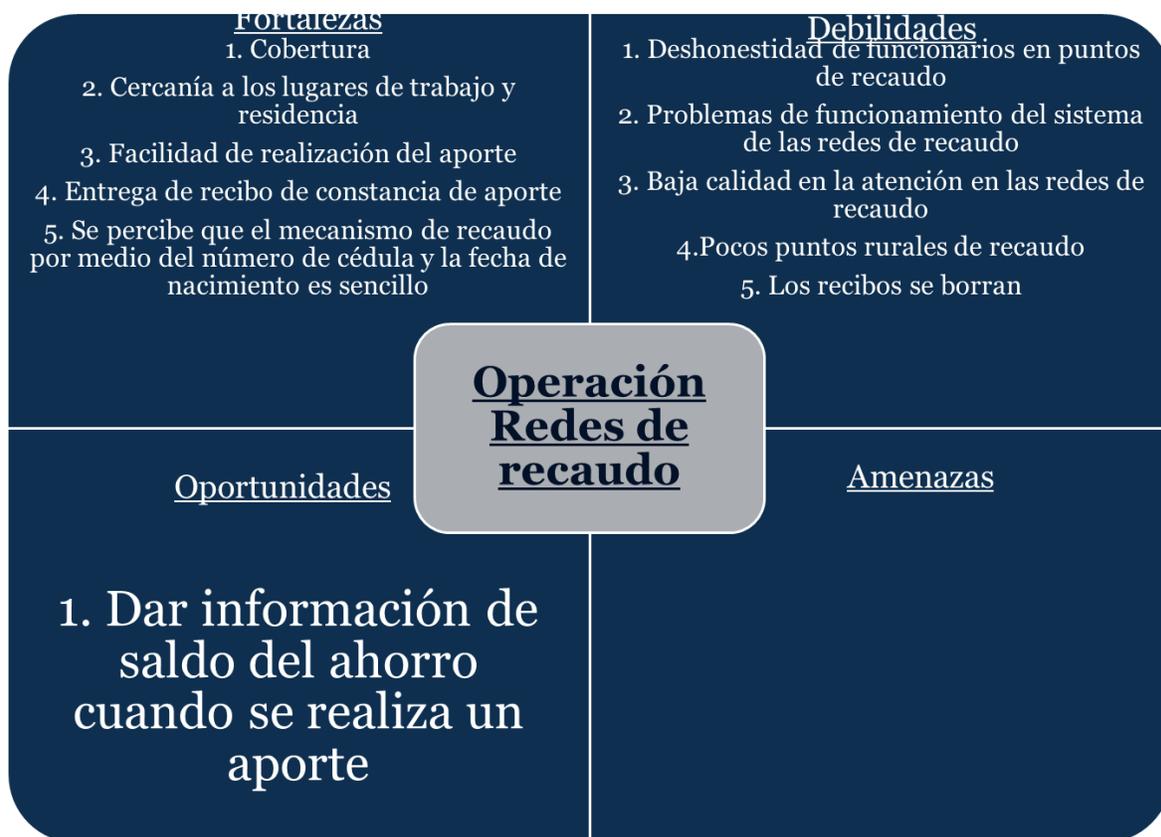
FA: Las fortalezas de las estrategias de fidelización pueden profundizarse con el diseño de instrumentos que contribuyan al aumento en la cultura del ahorro, pero chocan con una amenaza más estructural cual es la baja capacidad de ingreso y de ahorro.

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 eliminar algunos mensajes de estrategias de ahorro no pertinentes tales como el concepto de los “gastos hormiga”.

f) Operación

(1) Redes de recaudo



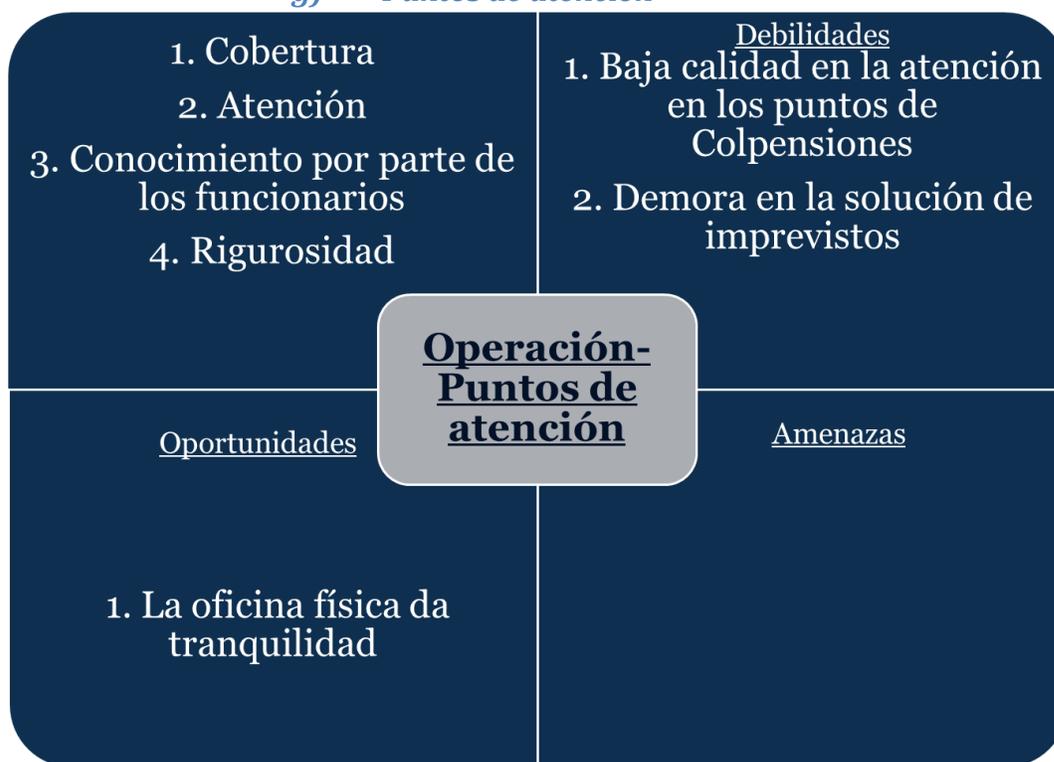
F: Las redes de recaudo de BEPS se constituyen en una de las grandes fortalezas del programa, por su cobertura y, por ende, la cercanía a los lugares de trabajo y residencia. Es igualmente potente el hecho de que realizar el aporte es muy fácil y se valora mucho el hecho de entregar el recibo como constancia del aporte.

FO: Unido a lo anterior, una oportunidad sería dar el saldo del monto ahorrado en el recibo de pago o a través de un mensaje de texto. Por razones de seguridad y privacidad, especialmente considerando que muchos son adultos mayores, deben estudiarse las restricciones que existirían para implantar este mecanismo.

D: Si bien el mecanismo de recaudo es impecable desde el punto de vista de diseño desde el programa BEPS, presenta fallas que BEPS debe controlar con los convenios que tiene con los recaudadores, tales como el desconocimiento de algunas funcionarios en los puntos de recaudo sobre el BEPS, los problemas de funcionamiento de sistema y la baja cobertura en zonas rurales.

“Porque yo a veces voy a coger bus y está un Baloto por ahí por los lados de la pesquera ahí hay un Baloto y llego y que no... que no tenemos sistema. Por eso, la verdad yo me he descuidado... entonces le da a uno a veces pereza o a veces se le olvida o cuando tiene uno la formita para dar algo no lo reciben por X o Y motivo de esos”. (Medellín, GF Bajo ahorro – baja frecuencia)

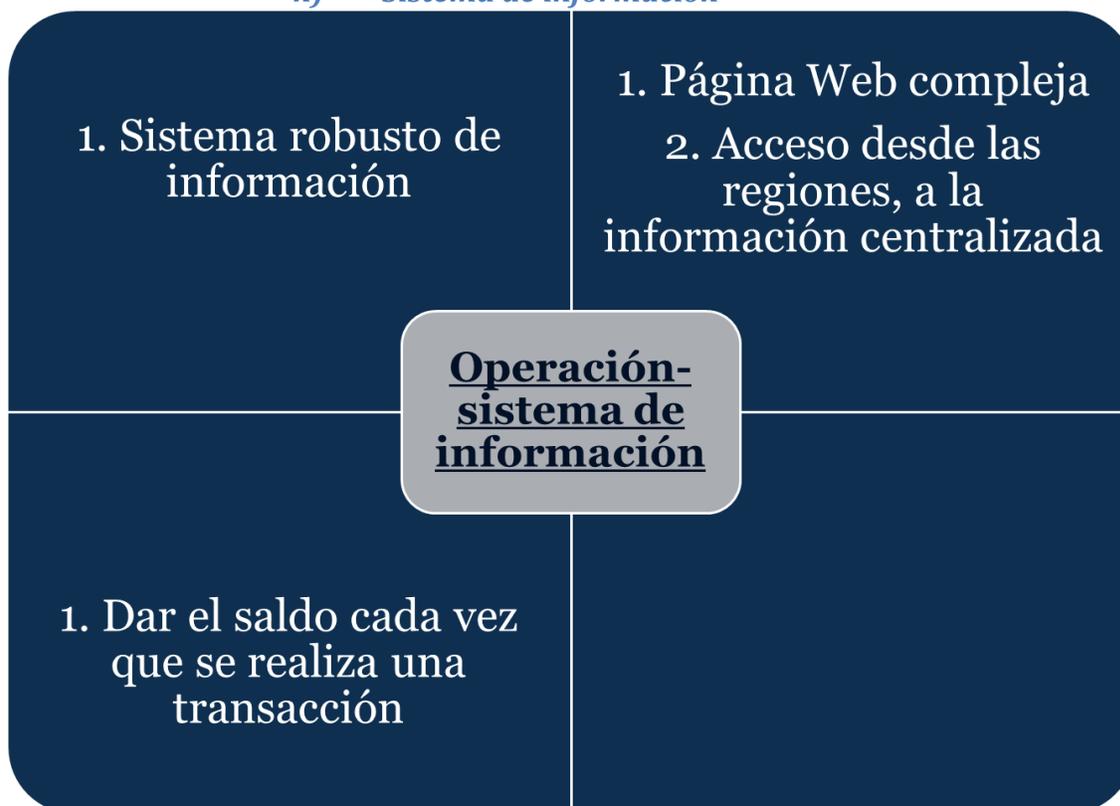
g) Puntos de atención



F: Dado del perfil de los vinculados a BEPS, los puntos de atención en Colpensiones son muy valorados, no solo por la cobertura, sino por la calidad en la atención, el conocimiento de los funcionarios y la rigurosidad en el manejo de la información. Asimismo, la oficina física en Colpensiones da tranquilidad a los vinculados.

D: A pesar de todos los beneficios que, en general se reconocen en los puntos de atención, se presentaron algunas quejas en regiones específicas. Como un asunto más generalizado, se mencionó la demora en la solución de imprevistos.

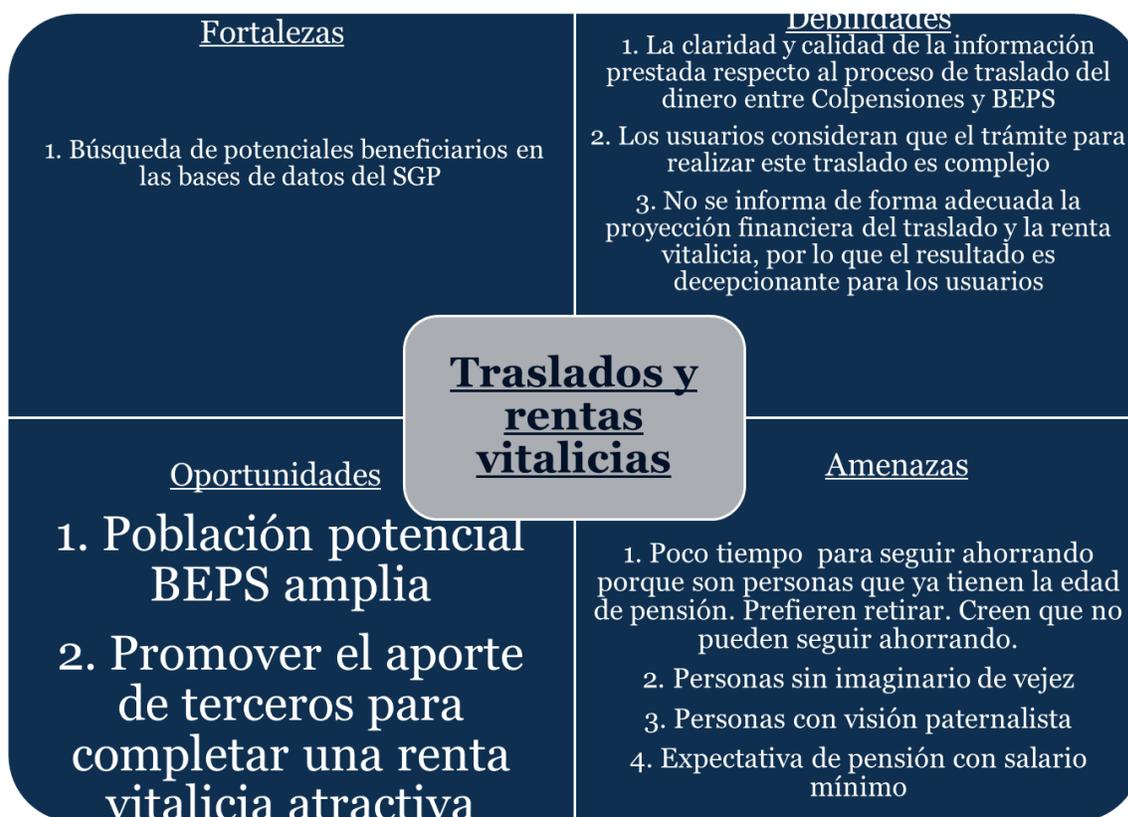
h) Sistema de información



F: En general se considera que el sistema de información es eficiente, útil y robusto.

D: Como ya mencionó, los funcionarios regionales perciben que no tienen acceso a cierta información y que esta tiende a ser centralizada. Y en general se considera que la página web no es amigable.

i) Traslados y rentas



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”.

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.

“Yo pienso que el mayor enredo de pronto del programa ya es en la parte del disfrute o sea porque nosotros vinculamos y ahorran con nosotros, pero nosotros tenemos el contratado con Positiva... Positiva es la que empieza a pagarles, no lo paga Colpensiones ...cuando ya reciben la carta en donde ya les van a empezar a pagar, le dicen de cuánto es el BEPS y cuándo les van a empezar a pagar, quedan como locas ... pero si Colpensiones es el que me tiene que pagar porque me dicen que tengo ir a Positiva... entonces muchas personas vinieron muy preocupadas por eso”.
(Entrevista Director PAC)

VI. Recomendaciones

Las siguientes recomendaciones se basan en los diferentes análisis presentados en el informe. Antes de comenzar hay que resaltar que el análisis cualitativo descubrió que, posiblemente, los mayores problemas que se enfrenta actualmente para generar ahorros están en la transmisión y recepción de la información que 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 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 al ahorro 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 pensionados, 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 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. 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 (obreros) que requieren de fuerza y salud. Se identificaron muchos egresados del SENA por el tipo de ocupación que realizan. 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 paralela a BEPS.
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 caso 1'200.000 vinculados hasta el momento en BEPS, tan solo ahorra un porcentaje que no llega la 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. Con una decisión de esta naturaleza, haría que las metas de vinculación dejen de ser importantes y se enfatice en los indicadores de 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 se centraría en las Estrategias de **fidelización, tales como:**

- a. **Aportes de terceros** de hijos, familiares, antiguos patronos, entidades públicas (caso Municipio de Rionegro)
- b. **Educación financiera:** talleres de ahorro
- c. Entrega de **alcancías**
- d. 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 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%.
- e. **Campañas de ahorro para la vejez** asociadas con la autonomía, con no ser una carga para los hijos y familiares
- f. 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 considera que este es un excelente incentivo al ahorro. Acá también el uso de simuladores vía web es deseable.
- g. 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 otorgaron las 100.000 casas gratuitas en el gobierno anterior o en proyectos de vivienda de interés social.
- h. Posibilidad de realizar **el ahorro con el pago de las facturas de servicios públicos**
- i. **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.
- j. Seguir utilizando la estrategia de **referidos**, utilizando estrategias de publicidad para diferenciarlas de las pirámides
- k. **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 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 cuanto 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 SISBEN y de la PILA.
- ✓ Estrategias de fidelización a ahorro, 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 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 considera 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 otorgaron 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.
- ✓ 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

VIII. 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

Gestion Empresarial. Ciclo P-H-V-A Y Matriz DOFA. Disponible en:
<https://gestionempresarial4.wordpress.com/174-2/>

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.

IX. Anexos

A. Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento

Periodo	Amazonas		Antioquia		Arauca		Atlántico		Bogotá D.C		Bolívar		Boyacá	
	% Supervivencia	Error Estándar												
1	0.998	0.002	0.999	0.000	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000
2	0.995	0.003	0.999	0.000	0.998	0.001	0.999	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000
3	0.994	0.003	0.999	0.000	0.998	0.001	0.999	0.000	0.999	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000
4	0.979	0.006	0.998	0.000	0.985	0.002	0.998	0.000	0.997	0.000	0.997	0.000	0.999	0.000
5	0.905	0.012	0.961	0.001	0.865	0.006	0.936	0.001	0.927	0.001	0.924	0.002	0.958	0.001
6	0.887	0.013	0.940	0.001	0.852	0.006	0.908	0.002	0.902	0.001	0.890	0.002	0.932	0.001
7	0.773	0.017	0.865	0.001	0.752	0.008	0.813	0.002	0.805	0.001	0.777	0.003	0.842	0.002
8	0.745	0.018	0.844	0.001	0.711	0.008	0.790	0.002	0.781	0.001	0.754	0.003	0.820	0.002
9	0.547	0.020	0.670	0.001	0.530	0.009	0.620	0.003	0.614	0.001	0.600	0.003	0.665	0.002
10	0.480	0.020	0.626	0.001	0.500	0.009	0.575	0.003	0.573	0.001	0.563	0.003	0.626	0.002
11	0.409	0.020	0.593	0.001	0.455	0.009	0.539	0.003	0.537	0.001	0.532	0.003	0.594	0.002
12	0.350	0.019	0.558	0.001	0.391	0.009	0.509	0.003	0.502	0.001	0.505	0.003	0.564	0.002
13	0.280	0.018	0.520	0.001	0.352	0.009	0.460	0.003	0.461	0.001	0.466	0.003	0.528	0.002
14	0.210	0.017	0.472	0.001	0.306	0.008	0.419	0.003	0.421	0.001	0.432	0.003	0.485	0.002
15	0.124	0.013	0.427	0.001	0.267	0.008	0.366	0.003	0.378	0.001	0.392	0.003	0.437	0.002
16	0.000	.	0.379	0.001	0.225	0.007	0.315	0.003	0.334	0.001	0.351	0.003	0.395	0.002
17			0.325	0.001	0.158	0.007	0.267	0.003	0.285	0.001	0.305	0.003	0.344	0.002
18			0.272	0.001	0.101	0.005	0.221	0.002	0.237	0.001	0.256	0.003	0.289	0.002
19			0.218	0.001	0.000	.	0.175	0.002	0.186	0.001	0.200	0.002	0.226	0.002
20			0.156	0.001			0.122	0.002	0.129	0.001	0.138	0.002	0.156	0.002
21			0.091	0.001			0.073	0.002	0.072	0.001	0.078	0.002	0.083	0.001
22			0.000	.			0.000	.	0.000	.	0.000	.	0.000	.
23														

Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento (Continuación)

Periodo	Caldas		Caquetá		Casanare		Cauca		Cesar		Chocó		Cundinamarca	
	% Super- vencia	Error Estándar												
1	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000
2	1.000	0.000	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000
3	0.999	0.000	0.999	0.000	0.998	0.001	1.000	0.000	0.998	0.000	0.997	0.001	1.000	0.000
4	0.998	0.000	0.994	0.001	0.997	0.001	1.000	0.000	0.994	0.001	0.993	0.001	0.998	0.000
5	0.938	0.001	0.894	0.004	0.938	0.003	0.942	0.001	0.900	0.003	0.898	0.004	0.940	0.001
6	0.901	0.001	0.879	0.004	0.920	0.003	0.911	0.001	0.886	0.003	0.882	0.005	0.919	0.001
7	0.833	0.002	0.774	0.005	0.837	0.004	0.812	0.002	0.769	0.004	0.792	0.006	0.834	0.002
8	0.818	0.002	0.744	0.005	0.814	0.004	0.790	0.002	0.733	0.004	0.765	0.006	0.812	0.002
9	0.669	0.002	0.603	0.006	0.625	0.005	0.624	0.002	0.526	0.005	0.547	0.007	0.650	0.002
10	0.625	0.002	0.574	0.006	0.595	0.006	0.576	0.002	0.469	0.005	0.498	0.007	0.612	0.002
11	0.598	0.002	0.519	0.006	0.556	0.006	0.543	0.002	0.424	0.005	0.467	0.007	0.579	0.002
12	0.571	0.002	0.455	0.006	0.508	0.006	0.510	0.002	0.377	0.005	0.396	0.007	0.547	0.002
13	0.539	0.002	0.405	0.006	0.458	0.006	0.472	0.002	0.328	0.004	0.339	0.007	0.509	0.002
14	0.506	0.002	0.363	0.005	0.402	0.006	0.433	0.002	0.279	0.004	0.296	0.007	0.470	0.002
15	0.464	0.002	0.318	0.005	0.351	0.005	0.384	0.002	0.217	0.004	0.237	0.006	0.426	0.002
16	0.419	0.002	0.164	0.004	0.303	0.005	0.342	0.002	0.153	0.003	0.184	0.006	0.386	0.002
17	0.364	0.002	0.087	0.003	0.245	0.005	0.290	0.002	0.085	0.003	0.106	0.005	0.331	0.002
18	0.311	0.002	0.000	.	0.171	0.004	0.240	0.002	0.000	.	0.000	.	0.276	0.002
19	0.250	0.002			0.095	0.003	0.187	0.002					0.218	0.002
20	0.180	0.002			0.000	.	0.135	0.001					0.151	0.001
21	0.110	0.001					0.077	0.001					0.082	0.001
22	0.000	.					0.000	.					0.000	.
23														

Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento (Continuación)

Periodo	Córdoba		Guainía		Guaviare		Huila		La Guajira		Magdalena		Meta	
	% Supervivencia	Error Estándar												
1	1.000	0.000	0.997	0.003	0.999	0.001	1.000	0.000	0.999	0.001	1.000	0.000	1.000	0.000
2	0.999	0.000	0.994	0.004	0.997	0.002	1.000	0.000	0.993	0.001	1.000	0.000	0.999	0.000
3	0.999	0.000	0.991	0.005	0.993	0.003	0.999	0.000	0.987	0.002	0.999	0.000	0.998	0.001
4	0.996	0.000	0.985	0.007	0.983	0.005	0.999	0.000	0.979	0.002	0.999	0.000	0.996	0.001
5	0.881	0.002	0.790	0.023	0.945	0.009	0.958	0.001	0.860	0.005	0.962	0.002	0.891	0.003
6	0.865	0.002	0.686	0.026	0.940	0.009	0.937	0.002	0.845	0.005	0.936	0.002	0.869	0.004
7	0.764	0.003			0.913	0.011	0.871	0.002	0.722	0.006	0.849	0.003	0.780	0.004
8	0.730	0.003			0.893	0.012	0.854	0.002	0.693	0.006	0.828	0.003	0.758	0.004
9	0.553	0.003			0.555	0.019	0.550	0.003	0.260	0.006	0.545	0.004	0.431	0.005
10	0.509	0.003			0.500	0.019	0.511	0.003	0.186	0.005	0.519	0.005	0.389	0.005
11	0.461	0.003			0.407	0.018	0.452	0.003	0.110	0.004	0.475	0.005	0.357	0.005
12	0.418	0.003			0.295	0.017	0.407	0.003	0.000	.	0.418	0.004	0.318	0.005
13	0.375	0.003			0.167	0.014	0.351	0.003			0.361	0.004	0.274	0.005
14	0.327	0.003			0.000	.	0.283	0.003			0.289	0.004	0.230	0.004
15	0.278	0.003					0.208	0.003			0.222	0.004	0.168	0.004
16	0.221	0.002					0.145	0.002			0.160	0.003	0.101	0.003
17	0.159	0.002					0.086	0.002			0.087	0.003	0.000	.
18	0.093	0.002					0.000	.			0.000	.		.
19	0.000	.												
20														
21														
22														
23														

Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento (Continuación)

Periodo	Nariño		Norte De Santander		Putumayo		Quindío		Risaralda		San Andrés		Santander	
	% Super- vivencia	Error Estándar												
1	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	0.999	0.001	1.000	0.000
2	1.000	0.000	1.000	0.000	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	0.996	0.002	0.999	0.000
3	1.000	0.000	0.999	0.000	0.999	0.000	0.998	0.000	1.000	0.000	0.995	0.002	0.998	0.000
4	0.997	0.000	0.999	0.000	0.998	0.001	0.997	0.000	1.000	0.000	0.994	0.002	0.996	0.000
5	0.929	0.001	0.956	0.001	0.945	0.003	0.930	0.002	0.962	0.001	0.952	0.006	0.948	0.001
6	0.902	0.001	0.933	0.001	0.937	0.003	0.916	0.002	0.943	0.001	0.949	0.006	0.927	0.001
7	0.805	0.001	0.843	0.002	0.900	0.004	0.833	0.003	0.865	0.002	0.843	0.011	0.844	0.001
8	0.784	0.001	0.822	0.002	0.890	0.004	0.810	0.003	0.847	0.002	0.805	0.012	0.822	0.001
9	0.461	0.002	0.483	0.002	0.757	0.006	0.482	0.003	0.555	0.002	0.396	0.014	0.503	0.002
10	0.425	0.002	0.439	0.002	0.676	0.006	0.436	0.003	0.513	0.002	0.327	0.014	0.463	0.002
11	0.377	0.002	0.383	0.002	0.636	0.006	0.395	0.003	0.463	0.002	0.264	0.013	0.415	0.002
12	0.330	0.002	0.336	0.002	0.488	0.007	0.337	0.003	0.413	0.002	0.200	0.012	0.369	0.002
13	0.284	0.002	0.282	0.002	0.357	0.006	0.280	0.003	0.352	0.002	0.149	0.010	0.319	0.002
14	0.236	0.001	0.235	0.002	0.191	0.005	0.224	0.003	0.289	0.002	0.082	0.008	0.266	0.002
15	0.182	0.001	0.183	0.002	0.000	.	0.159	0.002	0.227	0.002	0.000	.	0.207	0.001
16	0.128	0.001	0.127	0.002			0.090	0.002	0.157	0.002			0.144	0.001
17	0.072	0.001	0.074	0.001			0.000	.	0.090	0.001			0.080	0.001
18	0.000	.	0.000	.					0.000	.			0.000	.
19														
20														
21														
22														
23														

Anexo 1. Probabilidades de Supervivencia por Departamento (Continuación)

Periodo	Sucre		Tolima		Valle Del Cauca		Vaupés		Vichada	
	% Super- viviencia	Error Estándar								
1	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	0.993	0.007	0.997	0.003
2	1.000	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	0.985	0.010	0.994	0.004
3	0.999	0.000	0.999	0.000	1.000	0.000	0.978	0.013	0.991	0.005
4	0.997	0.001	0.996	0.000	0.999	0.000	0.970	0.015	0.986	0.006
5	0.945	0.003	0.914	0.001	0.940	0.001	0.919	0.024	0.809	0.021
6	0.936	0.003	0.886	0.002	0.919	0.001	0.911	0.025	0.774	0.023
7	0.885	0.004	0.790	0.002	0.826	0.001	0.793	0.035	0.397	0.026
8	0.865	0.004	0.769	0.002	0.804	0.001	0.741	0.038	0.310	0.025
9	0.579	0.006	0.454	0.002	0.446	0.001	0.637	0.041	0.177	0.021
10	0.533	0.006	0.414	0.002	0.406	0.001	0.444	0.043	0.000	.
11	0.481	0.006	0.371	0.002	0.360	0.001	0.326	0.040		
12	0.430	0.006	0.326	0.002	0.316	0.001	0.170	0.032		
13	0.365	0.005	0.276	0.002	0.267	0.001	0.000	.		
14	0.261	0.005	0.227	0.002	0.221	0.001				
15	0.188	0.004	0.176	0.002	0.172	0.001				
16	0.106	0.003	0.120	0.002	0.120	0.001				
17	0.000	.	0.065	0.001	0.068	0.001				
18			0.000	.	0.000	.				
19										
20										
21										
22										
23										