Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
Embajada de Suiza en Colombia
Departamento Federal de Economía
Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO

AECOM
INTERNATIONAL DEVELOPMENT EUROPE

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
Embajada de Suiza en Colombia
Departamento Federal de Economía
Formación e Investigación DEFI
Secretaría de Estado para Asuntos Económicos SECO

Entregable 3 –

3.1 Diagnóstico del sistema y operación desarrollados por las entidades administradoras para implementar la doble asesoría, a partir de la valoración de entrevistas con los actores relevantes involucrados.

3.2. Resultados del impacto fiscal en el mediano y largo plazo de la recomposición de los traslados a partir de la doble asesoría.

3.3. Análisis del efecto de la Doble Asesoría sobre la Racionalidad de los traslados desde el RAIS al RPM.

FEDESARROLLO
Centro de Investigación Económica y Social

CAPÍTULO 1. COMPONENTE CUALITATIVO

El objetivo del desarrollo del componente cualitativo en el marco del presente proyecto, es explorar y comprender el funcionamiento del sistema de doble asesoría en dos sentidos. Uno, desde la experiencia de los consultantes que realizaron traslados de pensiones. Y dos, desde la dinámica de atención de los asesores de los fondos privados y Colpensiones.

1. Metodología de Recolección de Información Grupal de afiliados trasladados

Con el fin de recoger las experiencias de los consultantes, se empleó la técnica de investigación cualitativa denominada 'grupo focal', que se basa en generar, a partir de una guía de preguntas realizadas por un facilitador, una discusión grupal que, mediante el intercambio de opiniones, permite conocer las experiencias y percepciones sobre el objeto de estudio que, en este caso, es la información recibida sobre el traslado de aportes a pensiones, por parte de los fondos privados y Colpensiones, con el fin de tomar una decisión racional e informada.
La guía de preguntas para la realización de los grupos focales, se construyó teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Caracterización de los participantes: edad, estado civil, composición del núcleo familiar, miembros del hogar cotizantes a pensión.

- Perfil e historia laboral: ocupación, tipo de vinculación, trayectoria laboral, tiempo de cotización.

- Fondo de pensiones: fondo y tiempo de cotización, percepción sobre la administración de los aportes, conocimiento sobre el estado de los aportes y de la normatividad que rige la doble asesoría, razones del traslado.

- Primera asesoría: fondo que brindó la información, procedimiento, información recibida (escenarios pensionales, tipos de pensión, BEPS), calificación sobre la calidad de la información, medio y duración de la asesoría.

- Segunda asesoría: fondo que brindó la información, coordinación entre la primera y segunda asesoría, procedimiento, información recibida (escenarios pensionales, tipos de pensión, BEPS), calificación sobre la calidad de la información, medio y duración de la asesoría.

- Doble asesoría: diferencias entre la primera y la segunda asesoría, comparaciones entre montos proyectados, opinión comparativa de las dos asesorías, percepción sobre el funcionamiento del sistema de doble asesoría, sugerencias y recomendaciones.

Para la realización de los grupos focales, se estableció una categorización de participantes de acuerdo con el número de semanas cotizadas y con el Ingreso Base de Cotización (IBC), de la siguiente manera:

SEGMENTO	DESCRIPCIÓN
SEGMENTO 1	HOMBRES con más de 636 semanas cotizadas y con un IBC mayor a 1,5 SMMLV, con asesoría.
SEGMENTO 2	MUJERES con más de 636 semanas cotizadas y con un IBC mayor a 1,5 SMMLV, con asesoría.
SEGMENTO 3	HOMBRES con menos de 636 semanas cotizadas y con un IBC menor a 1,5 SMMLV, con asesoría.
SEGMENTO 4	MUJERES con menos de 636 semanas cotizadas y con un IBC menor a 1,5 SMMLV, con asesoría.

Se llevaron a cabo dos grupos focales organizados así: Para el grupo focal 1, se convocaron y participaron consultantes de los segmentos 1 y 2, que ya habían realizado el traslado de sus aportes a uno u otro fondo. Y para el grupo focal 2, consultantes de los segmentos 3 y 4 que, de igual forma, ya habían realizado el traslado de sus aportes. En total participaron 13 personas, quienes aceptaron por escrito la actividad y su respectiva grabación en audio.

2. Análisis de Resultados: Grupos Focales de Afiliados Trasladados

Si se parte del hecho de que cualificar el proceso de traslados de aportes a pensiones a través de una información de calidad es el fin último de la implementación del sistema de doble asesoría, deben analizarse varios factores que inciden directamente en la toma de decisiones informadas y racionales.

Como emisores de la información, los fondos deben contar con un proceso que, más allá de lo jurídico, exponga y explique bajo la comprensión del consultante, herramientas decisionales objetivas y de fácil entendimiento.

La proyección del escenario pensional más favorable para el afiliado que hacen los fondos, conlleva el cumplimiento de características que debe poseer una información de calidad, las cuales son: veracidad, pertinencia, oportunidad, claridad, neutralidad, y completitud.

- ✓ **Veracidad:** se refiere a la autenticidad y exactitud del contenido del mensaje trasmitido.
- ✓ **Pertinencia:** es el atributo de la información relativo a la relevancia, lógica y congruencia de la información suministrada.
- ✓ **Oportunidad**: se relaciona con la favorabilidad del momento o circunstancia en el que se comunica un mensaje.
- ✓ **Claridad:** hace referencia a la comprensión de la información como resultado de un conocimiento amplio y actualizado del tema, sumado al empleo de un lenguaje adecuado.
- ✓ **Neutralidad:** esta propiedad de la información es una de las más importantes en la implementación del sistema de doble asesoría, ya que tanto los fondos privados como

Colpensiones deben informar de forma imparcial y objetiva a los consultantes, las ventajas y desventajas de realizar el traslado de los aportes pensionales.

- ✓ **Completitud**: se refiere a la exposición de la información de forma total y sin omisiones, lo que además implica hacerlo previo a que el consultante pregunte o solicite la información.

Si la información trasmitida a los consultantes cumple con las características anteriores, adquiere **'confiablidad'**, lo que debería sustentar la toma de decisiones informadas. Pero, cuando se presentan diferentes escenarios de transmisión de la información, el resultado en la toma de decisiones varía, de la siguiente forma:
(1) información de calidad + entendimiento del consultante = decisión racional e informada.
(2) información de calidad + sin entendimiento del consultante = decisión irracional.
(3) información sin calidad + sin entendimiento del consultante = decisión irracional.

Consultante – receptor / **Fondo – emisor**	**Entendimiento +**	**Entendimiento -**
Información +	Decisión racional	Decisión irracional
Información –	Decisión irracional	Decisión irracional

Sumado a ello, se encuentran las decisiones tomadas previamente a la doble asesoría, es decir, aquellos consultantes que decidieron trasladar sus aportes basados y apoyados en las recomendaciones de terceros (familiares o conocidos) y que reciben la doble asesoría solo como cumplimiento de un requisito.
Conforme a lo anterior, a continuación se presentan los resultados del componente cualitativo, obtenidos en los grupos focales.

2.1. Caracterización de los participantes de los grupos focales

La edad de los participantes oscila entre los 38 y 52 años, en su mayoría con hijos y con una pareja estable que también cotiza para pensión. Algunos hijos que son mayores de edad, trabajan y realizan aportes a pensión.

2.1.1. Perfil e historia laboral

La generalidad de los asistentes a los grupos focales manifestó trabajar en el sector privado, como empleados y con un tiempo superior a los 5 años de vinculación. Sus ocupaciones se relacionan

con trabajos administrativos, mensajería, confección, arquitectura, ingeniería, enfermería y vigilancia. Y estiman que han realizado aportes a pensión en un porcentaje superior al 50 del tiempo total laborado. Solo una persona expresó haber cotizado solo el 15% del tiempo laboral total.

"En mi caso sí yo creo que del tiempo que he cotizado por lo menos tendré como el 15%, he sido muy irregular, lo reconozco porque cuando no tengo trabajo, pues no cotizo, entonces he sido muy irregular con las cotizaciones". **(GF segmentos 3 y 4)**

Varios de los participantes expresaron tener 'perdidas' semanas de cotización a pensión de los trabajos iniciales de su historia laboral, que corresponden a empresas que ya no existen.

"Yo llevo perdidos como 2 años, digamos que de los 30 años hay como 28 y hay 2 que están extraviados, pero eso como que se va a quedar así.
M: ¿Sí, por qué?
Porque eso fue con una empresa que ya se liquidó, entonces no han podido rastrear esos 2 años. Entonces decidimos no discutir más el tema y dejar así". **(GF segmentos 1 y 2)**

"En mi caso, todo el tiempo he cotizado porque he estado con empresa privada, ahorita que se hizo el traslado de Porvenir para Colpensiones, entonces encontramos la falencia que hay unas semanas, unos meses que no están de una empresa que ya no existe. Entonces ahí estoy en ese proceso, no sé qué hacer. Alguien dice que las pague para que me quede todo bien o ya después toca empezar a reponer el tiempo". **(GF segmentos 3 y 4)**

Asimismo, se manifestó que es el aportante el que debe realizar las gestiones correspondientes a la ubicación y recuperación de las semanas faltantes, sin el apoyo del fondo de pensiones o de alguna entidad del sector que pueda realizar el seguimiento.

"M: ¿Y eso se lo dejan al aportante?
Si, al interesado le dejan que investigue. El fondo de pensión no le hace ninguna gestión. Traigan la información del NIT, el nombre de la empresa el tiempo laboral y traiga la historia y aquí ya le miramos, pero si la empresa se desapareció… y dirección…
No la mía no aparece ni por internet, como que temporal no sé qué…
M: ¿Los ponen a investigar todo…?
Sí.
M: ¿a los mismos aportantes?
Sí". **(GF segmentos 1 y 2)**

Por otro lado, algunos participantes en los grupos focales comentaron no haber realizado aportes a pensión cuando alguna vez trabajaron como independientes.

"En el año 95 yo empecé así trabajando, pero como independiente no cotizaba, a veces cotizaba, a veces no cotizaba, pero ya en el 96 empecé juiciosa a cotizar como independiente y estuve en varias entidades privadas y pues sí, ahora estoy en una entidad privada, pero estoy directamente con la empresa, entonces ya llevo 6 años ahí". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.1.2. Fondo de pensiones

En cuanto al fondo de pensiones en el que se encuentran cotizando actualmente, la totalidad de los participantes en los grupos focales manifestó estar afiliado a Colpensiones, luego de realizar

el traslado de sus aportes desde los fondos privados, en su mayoría desde Porvenir, seguido de Protección y Colfondos.

Entre las razones que llevaron a los consultantes a vincularse a los fondos privados, se encuentran aspectos asociados con las expectativas generadas por los fondos privados al momento de realizar la promoción de sus servicios al interior de las empresas.

"Yo empecé con Colpensiones y decidí pasarme a un fondo privado porque nos dieron una charla y ofrecieron en ese entonces, en el año 94, algunas garantías en cuanto al termino económico. Ellos explicaron unas rentabilidades bastante altas, en comparación con lo que era el Seguro Social. En ese momento estaba el tema de que el Seguro Social también estaba en proceso de liquidación y que iba a desaparecer, entonces eso hizo de que muchos de nosotros consideráramos pasarnos a fondos privados porque nos ofrecían sobre todo unas rentabilidades muy buenas que, de hecho, las hubo en algún momento". **(GF segmentos 1 y 2)**

"En mi caso yo siempre estaba cotizando en el público con Telecom y cuando liquidaron Telecom que pasamos a la otra empresa, eh... pues había como unos convenios con los fondos privados y llevaban asesores del fondo privado a venderle a uno la… la idea de que el fondo privado era mejor y en la asesoría como dicen casi todos, pues efectivamente le prometían a uno unas rentabilidades muy buenas y todas esas cosas, las bondades de poderse pensionar anticipadamente, etcétera, etcétera…" **(GF segmentos 1 y 2)**

Otra de las razones que condujeron a la selección del fondo privado de pensiones, es porque la empresa a la que se vincularon laboralmente así lo decidió.

"Yo empecé con Porvenir y luego Protección, pero fue como decisión… como fue el primer trabajo, entonces las empresas como que unilateralmente deciden y lo van a encasillar porque ellos tienen como convenios, no sé de qué tipo, pero tienen convenios". **(GF segmentos 3 y 4)**

En el caso del consultante que cotiza como independiente, la razón para seleccionar el fondo privado derivó de la publicidad y posicionamiento de la marca en el mercado.

"M: ¿En tu caso que has sido independiente tú sí seleccionaste tú fondo de pensión?
Por nombre, por publicidad, Porvenir solo hay uno...
M: ¿Pero fue la publicidad lo que te hizo seleccionarlo?
Sí". **(GF segmentos 3 y 4)**

Con respecto a la percepción frente al manejo de los aportes en los fondos privados, los participantes en los grupos focales perciben como positivo el hecho de recibir información mensual.

"Bueno, aspectos positivos, el envío por ejemplo de la información mensual, como el extracto y ciertos beneficios, no ha fallado, eso siempre llegaba de Porvenir cumplido". **(GF segmentos 1 y 2)**

Señalan como aspecto negativo la baja rentabilidad de los dineros aportados.

"Es que con toda la variación del mercado, por la volatilidad que hemos tenido en los últimos años, claramente ya no veía uno una rentabilidad buena sino al contrario, negativa. En los fondos globales miraba uno una cosa menos tanto, ¿y esto por qué? Pues obviamente la economía hizo a un fondo privado, que claramente está en bolsa, o sea está moviendo todos los recursos de nosotros… el mercado financiero ha estado mal, por lo tanto, empezaron a rentar negativo, pero pues claramente eso se reflejaba en el extracto". **(GF segmento 1 y 2)**

En este sentido, los consultantes intercambiaron opiniones sobre la seguridad que brindan los fondos privados vs. Colpensiones y la conveniencia de tener o no los aportes en dichos fondos.

"Uno sabe que un fondo de esos tiene su gente preparada, que sabe hacer inversiones internacionales y todo eso, pero digamos, y según entiendo, los vigila el Gobierno y la Superintendencia y todas esas cosas y en teoría pues el manejo... en teoría es muy transparente hasta dónde pueden ellos hacer inversiones. Pero la realidad es que por ejemplo uno escucha en noticias internacionalmente, quebró fondo no sé qué y que en la reaseguradora le va a dar una parte para solventar... y entonces, por lo menos creo que a principios de este año, hubo algún problema con un fondo, no recuerdo si era Porvenir, con certeza no lo puedo decir, pero salió el presidente de esa compañía a decir que no, que era una cuestión temporal, que era una cuestión de inversiones pero que eso se recuperaban en poco tiempo, pero lo que no aclaró es cómo afectaba a los usuarios, eso nunca lo dijo, pues no iba ser tonto decirlo, entonces eso genera mucha incertidumbre. Y lo que, por ejemplo, en el caso de mis hermanos mayores que me han dicho, es digamos todo lo que sea del Gobierno, independiente de la situación del país, quiebre o no quiebre, el Gobierno siempre va a responder". **(GF segmentos 3 y 4)**

"Yo creo que sí, o sea yo pienso que los fondos privados, primero, están vigilados por la Súper, también tienen el respaldo de Fogafín y todo eso en el caso de que lleguen a presentar un inconveniente. Entonces ellos si vienen y garantizan que esa plata la ponen en diferentes inversiones. O sea, esa parte la hacen bien, o sea eso no tiene discusión, sino que depende del perfil de cada persona, si le conviene o no estar en uno de esos fondos, o sea hay personas que tienen unos ingresos muy altos, unas inversiones, herencias, bueno cualquier cantidad de cosas, que sí les conviene estar en un fondo privado porque finalmente como en el fondo privado no importa la edad, sino el monto, entonces sí van a quedar con unas pensiones mucho más altas que Colpensiones, y las mismas asesorías les dicen mejor quédense". **(GF segmentos 3 y 4)**

Se señala también como elemento negativo la complejidad de la información contenida en los extractos, ya que es de difícil comprensión para el común de las personas.

"¿Qué siento yo dentro de la información por ejemplo de los extractos? Que no es Coquito… Coquito me refiero a que cualquiera lo pueda entender sin necesidad de tener una formación financiera del mercado. Entonces lo colocaban como grande, aportes no sé de la cartera a donde tú estabas, entonces para un poder entender venga realmente cuánto es que tengo… Siento que esa información de los fondos privados, sí debería ser más para cualquiera, para que el que lo lea diga el fondo es esto y usted Carolina tiene esto, menos esto, realmente tiene esto". **(GF segmentos 1 y 2)**

Con respecto a Colpensiones, los participantes en los grupos focales comentaron que desde que trasladaron sus aportes, no han recibido información del estado de los mismos o la información recibida es escasa.

"De Colpensiones, efectivamente, solamente me llegó una aceptación vía correo de que ya me habían aceptado en Colpensiones, pero de ahí para acá no me ha llegado ninguna información y efectivamente debo de ir a preguntar a ver con cuantas semanas realmente me... me pasaron". **(GF segmentos 1 y 2)**

"Por el lado de Colpensiones sí me han llegado. De estos 4 meses me han llegado unos 5 correos tal vez de Colpensiones, con información válida, pero si uno la compara con respecto a la del

fondo, es mucho más poca la información que da Colpensiones. Parece que no se preocupan mucho que uno esté pues enterado de todos los temas del fondo". **(GF segmentos 1 y 2)**

2.2. Conocimiento de la situación pensional

Uno de los temas indagados en los grupos focales hizo referencia a si los consultantes conocían o no el estado de sus aportes y si tenían claridad sobre cuándo pueden pensionarse. Como resultado, se identificaron diferencias de opinión entre los dos grupos focales, es decir, entre los segmentos 1 y 2, y los segmentos 3 y 4. En el primer grupo, la mayoría coincidió en afirmar que sí tiene el conocimiento, contrario al segundo grupo focal.

M: ¿Ustedes conocen el estado de todos sus aportes y cuando pueden pensionarse, eso lo tienen claro?

Sí, de acuerdo a la doble asesoría, pues 57 la edad y con las semanas que son como por ley, eso sí fueron claros y para mí fue un poco más claro el tema de Colpensiones. **(GF segmentos 1 y 2)**

"M: ¿Tu si conoces el estado de tus aportes?

No todo. Mientras estuve con Porvenir, ellos mandaban, me mandaban el extracto mensual, que es ahí en donde yo tengo claro que es lo que me falta, pero Colpensiones no envía nada. Yo sigo cotizando, esperando que mi empleador me esté haciendo todos los aportes mensualmente. Uno no sabe si de pronto se pueda colgar, entonces lo que dicen es cierto, pierde uno. Yo no sé por qué Colpensiones a mí sí me llegaba una sábana de todos los aportes, pero de un momento a otro desapareció, no volvió a llegar tampoco". **(GF segmentos 3 y 4)**

Existe una situación particular sobre este tema y se relaciona con los consultantes que manifiestan tener un faltante en las semanas cotizadas, pues ello influye en la falta de conocimiento del estado de sus aportes.

"O sea, yo con la incertidumbre, oiga será que llevo 1.050, 1.080, 850 semanas, no lo sé, en este momento si tú me preguntas exactamente, no lo sé". **(GF segmentos 3 y 4)**

"Ah no, es que yo me cambie 5 veces de trabajo y no sé qué hice, cuánto entonces me hace falta, cuánto tiempo. Entonces esa parte me parece a mí que el Gobierno es muy descuidado, muy descuidado en que no está protegiendo realmente a los trabajadores. Usted le puede preguntar al 80% de las personas que están trabajando actualmente y con certeza diría que muy poquito de ese 80%, conocen el estado real de sus aportes". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.3. Motivaciones para el cambio de fondo de pensiones

En cuanto a las razones expuestas por los participantes de los grupos focales para realizar el traslado de sus aportes a Colpensiones, la principal es la proporción entre las semanas cotizadas frente a la edad.

"Yo lo que he interpretado es que una de las motivaciones de los que nos hemos pasado es el tema de las semanas cotizadas contra la edad. Yo pienso que ese ha sido el principal motivo que nos ha llevado a todos, porque de hecho lo que ha comentado Wilson, también para los fondos privados no es que hayan perdido todos los clientes, por decir así, porque hay muchos, muchos, miles de personas que no están aspirando a una pensión y ahí es en donde viene entonces el tema de lo que decía: el fondo le dice a uno qué es lo mejor y realmente para una persona que no aspire

la pensión, porque no completa la semanas, entonces de pronto no le conviene pasarse Colpensiones, sino quedarse en el fondo privado, donde pueda hacer una inversión, o un ahorro, pero donde digamos aspiran es que les devuelvan el dinero y hacer una inversión y no tener una pensión, porque simplemente no pueden llegar de ninguna forma a las semanas, a completar las semanas que son indispensables". **(GF segmentos 1 y 2)**

"*Ahora que recibí la doble asesoría, pues lógicamente comprobé que efectivamente era mejor en mi caso pasar al fondo público, Colpensiones, por diferentes razones de peso, sobre todo por las semanas cotizadas, pues eso es lo que prima digamos en el fondo, en el público, Colpensiones".* **(GF segmentos 1 y 2)**

Asimismo, pensar en la vejez y en un mejor futuro, fueron motivaciones para trasladar los aportes a Colpensiones.

"Toda mi familia ha sido de larga edad, ¿qué tal yo también llegue a los 90, igual que mi papá? Y mi pensión se me acabe a los 70, yo de ahí para allá qué voy a hacer... Sí, me tocó pedir el traslado porque mi papá fue pensionado por Colpensiones y tuvo su pensión desde los 70 años y murió a los 92 años con su pensión, entonces yo dije qué tal me pasé lo mismo, mi abuelito también murió a los 100 años.

M: ¿Toca garantizar esos años?

Exacto, sí uno tiene que pensar es en el futuro". **(GF segmentos 3 y 4)**

Otra razón expresada, es el respaldo que ofrece Colpensiones.

"El respaldo que es manejado con la asesoría directa del Gobierno.

M: ¿El respaldo del Estado?

Que da más confianza que un fondo". **(GF segmentos 3 y 4)**

"Las pérdidas de Porvenir las asumen todos los afiliados; no van a pensionar más de 1 salario mínimo. La señora me dijo su sueldo… yo le dije pero si mi sueldo no es un mínimo, me dijo pero nosotros no pensionamos sino sobre un mínimo gane 2, 3, 4 millones, no pensionamos más...

M: ¿Y eso te lo dijeron en Porvenir?

Eso me lo dijeron a mí en la doble asesoría.

A mí también.

Entonces ella me dijo que lo pensara muy bien, yo le dije no tengo nada que pensar, me voy" **(GF segmentos 3 y 4)**

2.4. Conocimiento sobre la normatividad de doble asesoría

En su mayoría, los consultantes no conocían el requisito de la doble asesoría para realizar el traslado de fondo de pensiones. Se enteraron en el momento de solicitar información sobre el procedimiento, una vez tomaron la decisión de trasladarse.

"Yo no tenía conocimiento. Me enteré fue el mismo día que me iba a pasar a Colpensiones. Entonces en Colpensiones me dijeron, usted tiene que traer una doble asesoría de Porvenir y en Porvenir me dijeron lo mismo". **(GF segmentos 3 y 4)**

Las personas que ya conocían la normatividad, se enteraron por familiares o allegados que conocen sobre el tema.

"M: ¿Y cómo supiste que tenías que tener la doble asesoría, o sea cómo conociste la normatividad?
Mi hija miró el caso y ella fue la que supo o ella fue la que me dijo, mire papi, tiene que ir a una asesoría con Porvenir y luego la asesoría con Colpensiones para que le acepten el traspaso". **(GF segmentos 1 y 2)**
Solo una persona se enteró sobre el requisito de la doble asesoría a través de los medios de comunicación.
"Yo si conocía la normativa y me parece que eso fue clave en el Gobierno: exigir que las personas pudieran conocerlo mediante la doble asesoría, eso fue muy... muy bueno del Gobierno. Y número dos, también vi que cuando empezó la normatividad ya a entrar en vigencia, en centros comerciales, en las mismas compañías... porque tengo una hermana que trabaja en medicina legal, me dice que iban tanto como de Colpensiones como de las otras empresas a hablarles de la doble asesoría. Esa difusión también sirvió mucho para que la gente empezara al menos en parte a concientizarse de la necesidad.
M: ¿Y cómo te enteraste?
Por prensa". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.5. Funcionamiento de la Doble Asesoría

En su mayoría, los consultantes recibieron la primera asesoría en los fondos privados Porvenir, Protección y Colfondos; y la segunda, en Colpensiones.
Durante la realización de los dos grupos focales, se evidenció que más allá de ser la primera a o la segunda asesoría, las diferencias en la atención e información recibidas, radican en la naturaleza del fondo que las brinda, es decir, si es un fondo privado o si es Colpensiones. En consecuencia, la información que se presenta a continuación, se encuentra organizada por tipo de fondo y no por el orden de las asesorías recibidas.

2.5.1. Asesoría recibida en fondo privado

La cita es asignada generalmente a los 20 días, ya sea telefónica o presencial. Algunos consultantes manifiestan que la asesoría fue corta ya que la decisión de trasladar los aportes ya estaba tomada. Pero en general, la asesoría dura en promedio 40 minutos.
"Solicité la doble asesoría en Porvenir, que también me la dieron para 20 días después. El asesor realmente fue muy corto, quizás él vio que yo desde el principio fui muy exacto en decirle que yo ya tenía la decisión tomada, entonces yo traté de acortar la asesoría porque no me interesaba continuar para nada en Porvenir. No mire, yo ya tengo la decisión tomada, dígame lo que me diga, simplemente yo ya tengo la decisión tomada". **(GF segmentos 1 y 2)**
Con respecto a la información recibida en los fondos privados, uno de los consultantes considera que en Colfondos le informaron claramente su situación pensional.
"Yo decidí porque pues porque estaba en el límite para poderme cambiar o no, o sea era antes de cumplir los 47 años, entonces ahí tomé la decisión de estudiar cómo las dos opciones y en Colfondos me dijeron que yo ya me podía en pensionar en ese momento, porque como es un fondo privado, no necesitas ni la edad, ni las semanas, solamente el monto ahorrado. Me dijeron, ya si

usted quiere, se puede pensionar y hagámosle, haga las firmas, complete y pensiónese y entonces el monto que me dieron de pensionarme de aquí en adelante, era un monto bajo, realmente bajo". **(GF segmentos 3 y 4)**

En su mayoría, los asistentes a los grupos focales consideran importante que, además de informar sobre el escenario pensional particular y sobre los beneficios de quedarse en el fondo, les informaron sobre los tipos de pensión que existen.

"M: ¿Qué otro tipo de información recuerdan ustedes que haya sido importante que les hayan brindado en esa primera asesoría?
De las modalidades de pensión que hay. Por ejemplo, yo no me había preocupado por saber qué modalidades de pensión había: que la pensión de vejez, que la pensión de invalidez, todo ese tipo de pensiones que existen, yo ni me había preocupado por eso, y me pareció importante porque ya ahí uno se entera de qué tantas posibilidades tiene este tema de las pensiones y pues dependiendo del caso, uno también podría aplicar para alguna de esas posibilidades. Entonces es importante, hay mucha información importante que realmente le dan a uno". **(GF segmentos 1 y 2)**

Asimismo, manifiestan haber recibido información sobre la proyección de sus aportes, bajo diferentes supuestos de densidad de cotización.

"Y también te hacen la simulación de si sigues cotizando los 12 meses pues todo el año, o si cotizas 9 meses, o 6 meses.
M: ¿La proporción?
La proporción.
M: ¿Y a ustedes también les hicieron esa proporción?
Sí". **(GF segmentos 1 y 2)**

Otra información recibida por consultantes, se relaciona con los productos del fondo privado.

"Yo pienso que el fondo privado tiene un mercado mucho más amplio de ofrecimientos, quizás por el tema de que ellos manejan clientes y tienen que atraer al cliente, entonces efectivamente la pensión anticipada, hablaron del tema de que cuando no se completaban las 1.300 semanas, el Gobierno le daba uno las 150 semanas. A mí hablaron de eso, que uno puede pensionarse con 1.150 semanas y que le daban las 150 semanas por parte del Gobierno". **(GF segmentos 1 y 2)**

Por otro lado, varios de los asistentes a los grupos focales consideran que el protocolo de atención entre los fondos privados y Colpensiones es muy similar, ya que los asesores del call center lo siguen casi que al pie de la letra, y realizan al final de la asesoría unas 'preguntas de control' para validar si el consultante entendió la información recibida.

"Me pareció curioso que tanto Colfondos como Colpensiones, en estos call centers o estas personas que hacen las asesorías, ya tienen un libreto y casi que diría yo leen ese libreto y el libreto es prácticamente igual, tanto en Colfondos, como en Colpensiones es el mismo. Primero, le dicen a uno: por ley, tengo que darle la doble asesoría. En el caso de Colpensiones, me dice cuál es su número de cédula y muy rápidamente yo creo que consultan la base de datos y ya le dicen su historia laboral dice esto, tiene tantas semanas, su edad es esto, no sé qué, unos cuantos datos y dicen bueno, la proyección que le da con lo que usted tiene es… qué puede hacer… le hacen falta tantas semanas, tanto le dan, puede hacer aportes de… de cuánto quiere hacer aportes si es independiente. Hacen la proyección y dicen con el mínimo le toca aportar tantas semanas durante

tanto tiempo y tendría hasta una pensión de tanto, las ventajas de tenerlo, le dicen a uno esto es por todo el tiempo y si usted falta entonces pasa a sus beneficiarios. Le hacen el cálculo con los 10 últimos años cuánto sería y al final vienen y le hacen a uno un examen, le dicen bueno, ¿entendió todo?, ¿algo no entendió? No, si entendí, bueno le voy a hacer unas preguntas, le quedo claro tal parte, no sé qué, no sé cuándo, sí, usted entendió tal y tal otra parte… y luego, si uno tiene una pregunta, dice: no le entendí muy bien esa parte, se la repiten y ya. O sea, eso me tomó 40 minutos más o menos y en los 40 minutos le dicen: por correo le va a llegar plasmado este ejercicio que hicimos de la proyección y si usted decide pasarse tiene que imprimirlo y traer el de su empresa actual, ya, eso fue todo… Y en Colfondos me paso exactamente lo mismo, ni me coaccionaron para quedarme, ni nada, solamente me dijeron usted ya se puede pensionar en este momento, porque acá la diferencia es que acá no importa tiempo, no importa semanas, sino lo que usted tiene. La misma proyección, cuánto quiere seguir aportando, yo lo hice con un mínimo y lo mismo, al final las mismas preguntas.

M: ¿O sea fue igual?

Igual, las mismas preguntas, confirman que uno haya entendido, que le llega por correo, exactamente el mismo día llegan por correo las asesorías y le dicen que no puede tener 1 año, o sea tiene uno 1 año entre comillas para imprimirlas y llevarlas al fondo a donde se quiere pasar, o si no le toca pedir la asesoría y ya." **(GF segmentos 3 y 4)**

En otro sentido, algunos consultantes consideran que la información recibida por parte de los fondos privados, carece de claridad.

"M: ¿los fondos privados jalan pa' su lado en esta doble asesoría?

Sí. Ellos defienden su proceso y no son muy claros. Por ejemplo, yo le pregunté a la niña: tú me dices que con ustedes me pensionó a los 61 años, porque no me alcanzan las semanas, sí, con nosotros a los 61 años y con el fondo Colpensiones a los 65. Le dije: ah, no importa, me quedo con ellos y le dije: y si con ustedes me llegó a pensionar, cuánto sería el monto de dinero más o menos. Ahí fue donde le dije: ¿con el mínimo? Entonces ella me dijo no, no alcanzas a recibir un mínimo, porque no te alcanza... sí, ahí sí fueron muy claros, porque no alcanza lo que tu ahorres, no alcanza para eso... entonces le dije no me sirve la pensión con usted, le dije yo. Entonces ya cuando me llegó con Colpensiones, entonces yo volví hice la misma pregunta con ellos, me dijo si, efectivamente, tienes que cotizar hasta los 65 años, pero ya sabes que vas a pensionarte a los 65 años, yo dije no importa, entonces yo sigo cotizando, porque llego al mínimo, sí y dije: ¿con cuánto me voy a pensionar con ustedes? Dijo pues con el mínimo, yo les dije: ¿Por qué en el fondo de pensiones no? Porque es que usted tiene que tener más de 200... ahí fue donde me explicaron tienes que tener más de 200 millones de pesos para poderte cotizar con un mínimo, para poderte pensionar con un mínimo y con nosotros la pensión es vitalicia, con ellos no.

M: Pero eso te lo aclararon fue en Colpensiones…

Sí.

M: Cuando se supone que el fondo privado y Colpensiones deben hacer una asesoría…

Igual". **(GF segmentos 3 y 4)**

Particularmente, uno de los consultantes manifiesta su agrado con la atención recibida por parte del subgerente de punto de Porvenir en donde tomó la primera asesoría.

"… era el subgerente de ese punto y él pues me hizo entrar a su oficina, me explicó todo el tema y allí fue en donde él me dijo: Wilson, aquí en el fondo le ofrecemos esto, esto y esto, pero en su caso, es mejor Colpensiones. O sea, eso me agrado, que fuera honesto. Él sí me ofreció todas las cosas, pero al final me dijo muy honestamente, si yo fuera usted, en su caso, yo mejor me pasaría a Colpensiones". **(GF segmentos 1 y 2)**

Con respecto a la calidad de la información recibida por parte de los fondos privados, se presentaron diferencias entre las opiniones de los participantes de los grupos focales de los segmentos 1 y 2 y los de los segmentos 3 y 4. En el primer grupo focal, los consultantes consideran que fue clara, neutral y completa.

"Realmente me pareció muy honesta, me parece que la persona que me atendió tanto telefónicamente pues se preocupó porque yo le entendiera la situación y no, la verdad quede contento". **(GF segmentos 1 y 2)**

"También para mi Porvenir fue muy claro con el tema de la información que me dieron". **(GF segmentos 1 y 2)**

Solo una persona de este grupo focal manifestó que en Porvenir no fueron claros con la asesoría realizada telefónicamente.

"M: ¿Pero en la primera asesoría que fue con Porvenir, fue como confuso el tema?
Sí, no corrí con suerte con el asesor y no me especificó muy bien las ideas, entonces ya después cuando Colpensiones me dio la asesoría, tomé la decisión". **(GF segmentos 1 y 2)**

Por el contrario, en el segundo grupo focal, los consultantes comentaron que la información recibida en e fondo privado, fue incompleta.

"En los fondos privados, incompleta. Como yo decía antes, ellos no quieren perder a sus afiliados, no los quieren perder, entonces obvio le van a ocultar a una información o se la van a disfrazar". **(GF segmentos 3 y 4)**

"Una cosa transparente debería ser. Digamos que cuando las personas lleguen a ese límite, independientemente que sea hombre o mujer, las empresas deberían informarle al empleado, tiene la última opción, o de seguir en el fondo, para mejorar la calidad de los fondos privados, si es el caso, como tú dices que me parece valido, o se quiera trasladar. Pero la gente no sabe, la gente espera, es que voy a cumplir los 20 años, los 20 y tanto en la empresa. Aquí ya entonces no es transparente toda la información en la primera asesoría, porque obviamente no es lo mismo una persona que empieza a cotizar y lleva muy poco dinero ahorrado en 3 años, a una persona que lleve 15, 18 años, pues obviamente no va a ser fácil quitarle la plata, o decirle que esa plata salga del fondo. Es más, ponen demasiados problemas para que uno se traslade, cuando ya ha pasado de 15 años, ya se vuelve muy complicado". **(GF segmentos 3 y 4)**

Asimismo, los participantes en el segundo grupo focal manifestaron que la información brindada por el fondo privado fue confusa.

"Yo tuve claridad fue en el momento cuando ya les empecé a preguntar y entonces es cuando ya me dieron respuesta, ahí fue donde tuve la claridad, dije no, me quedo con Colpensiones.
M: ¿O sea te toco preguntar para poder tener la claridad?
Sí, para poder tener la claridad.
M: De los dos escenarios.
Porque no son muy claros en la información". **(GF segmentos 3 y 4)**

En este sentido, los consultantes del segundo grupo focal consideran también que el escenario pensional que el fondo privado les proyectó fue genérico y no correspondió al caso particular de cada uno.

"M: ¿Ustedes consideran que en esta primera asesoría la información que les dieron fue particularizada, es decir, si realmente se tomaron el trabajo de mirar el caso particular de cada uno de ustedes y decir sí, bueno, ese sí es mi caso? O sintieron ay no a mí me pusieron ahí como en el grupo de los tales y me están haciendo algo genérico. O si sintieron que fue algo acorde con su caso particular. Digamos ahorita en el caso de los privados, ¿cómo le fue?
Eso sí fue así, como lo está diciendo usted.
En mi caso no, como tú decías, un libreto... un libreto que leyeron y lo único que acertó la señorita cuando yo después yo le hice... yo soy muy preguntón y le pregunté, ¿y entonces, si yo me pensionara acá, como quedo? Me dijo: queda con un salario mínimo.
M: ¿O sea fue muy genérico?
Palabra mágica…
M: ¿y cuando tú preguntaste por tu caso fue que te dieron la respuesta?
Sí, yo pensaba, y si nadie pregunta nada, entonces simplemente...". **(GF segmentos 3 y 4)**

En el caso de los consultantes que tuvieron inconvenientes con las semanas cotizadas, la atención fue percibida como deficiente.

"Como tú lo dijiste tal cual, este es el cliente "problema", pues por los antecedentes que les conté a ustedes, y apenas ella abrió con mi número de cedula el historial que tenía ahí, esas cartas y peleas con ella, entonces como quien dice atendamos a este tipo y despachémoslo rápido, ¿no? Pues porque generalmente uno termina volviéndose una molestia". **(GF segmentos 3 y 4)**

Con respecto la información recibida sobre BEPS, en el grupo focal de los segmentos 1 y 2, los participantes manifestaron que ni en la asesoría recibida en el fondo privado ni en Colpensiones, recibieron dicha información.

"M: ¿A ninguno?
No.
M: ¿A ti tampoco?
No, ya estaríamos en esas…
Ya estaríamos llevando gente allá, claro". **(GF segmentos 1 y 2)**

Por su parte, en el segundo grupo focal la mayoría de los consultantes afirmaron haber recibido la información sobre BEPS, únicamente por parte de Colpensiones.

"No, eso nos lo explicaron ya directamente en Colpensiones.
M: ¿Pero el fondo privado no explicó?
No.
Que hasta yo le dije al señor, ve, yo no sabía que eso existía, me dijo el muchacho claro, usted puede hacer los trámites, si no se alcanza a pensionar, por lo menos tenga algo…
M: ¿O sea, la información sobre BEPS, ya sea en la primera o segunda asesoría, lo hacen es en Colpensiones, sea de primera o de segunda, pero lo hacen es en Colpensiones?
En Colpensiones sí". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.5.2. Asesoría en Colpensiones

Con respecto a la asignación de la cita para la asesoría, los consultantes coincidieron en que es muy rápida y que la duración promedio de la asesoría es de 40 minutos.

"La de Colpensiones fue inmediata, o sea yo llamé y me dijeron si quiere se la doy ya, sí listo; y la de Porvenir si fue demoradísima, como 20 días, 20 y tantos días". **(GF segmentos 1 y 2)**

Durante los grupos focales se pudo evidenciar que la asesoría ofrecida por Colpensiones, es considerada como más completa que la recibida en el fondo privado.

"… ya cuando me dieron la de Colpensiones, fueron más bien fijos y fueron más seguros en la información que dieron, entonces ya dije no, pues ya… hagamos el cambio". **(GF segmentos 1 y 2)**

En esta misma línea de opinión, la labor desarrollada por Colpensiones es calificada como muy buena, pues es considerada como una entidad organizada y que brinda un excelente servicio al cliente.

"Mira, en estos 5 años, prácticamente el esfuerzo fue grandísimo. Colpensiones se ha puesto inclusive al día con cosas que traía del Seguro Social. Ha sido muy bueno. Me llama la atención que inclusive su Call Center es muy bueno, la empresa es muy buena. Tan es así, que la primera experiencia que tuve con Colpensiones, cuando ya me fui a preguntar la doble asesoría, la operadora me dijo, usted está en cola de tantos minutos… Yo dejé mi teléfono, porque yo no me voy a poner esperar y me llamaron. Entonces desde ahí arrancamos bien. Esa es una muy buena experiencia… Me pareció increíble que una empresa del Estado, tuviera tan buen Call Center. Pienso que la información fue buena, que el esfuerzo que ha hecho Colpensiones por tratar de atraer a los usuarios ha sido bueno y, como primera etapa para empezar a mirar mi historial laboral, la explicación que me dieron fue suficiente". **(GF segmentos 3 y 4)**

También se pudo evidenciar que en Colpensiones los consultantes recibieron una atención con calidez y disposición.

"En el CADE. Y me fui para allá y a pesar de que era tarde, la persona iba salir de trabajar porque estaba recogiendo. Me gustó eso, se tomó la molestia, se sentó y me explico, me desgloso bien y yo le dije: que pena porque usted va a salir. No importa, yo le quiero explicar bien porque una vez se pase no se puede volver a regresar. Hasta me regaló como un librito. Me dijo tome, léalo, bueno… le dije no necesito, yo quiero firmar ya, entonces ya me pasó con otra persona. A mí me gustó mucho como me atendió Colpensiones". **(GF segmentos 3 y 4)**

De acuerdo con los consultantes, en Colpensiones la asesoría es corta cuando la diferencia entre escenarios pensionales es evidente.

"Pero igual, en Colpensiones fue muy corta la asesoría porque pues ellos simplemente vieron la cantidad de semanas contra la edad, y pienso que no tenían nada más así para ponerse a ofrecer, algo más de lo que ya estaban diciendo ahí". **(GF segmentos 1 y 2)**

2.5.3. Modalidades de asesoría

Cualquiera de las asesorías puede realizarse de manera telefónica o presencial. La telefónica ahorra tiempo y desplazamiento, y se constituye como la mejor opción para aquellas personas que no tienen tiempo o dinero para acercarse a un punto de atención, ya sea de un fondo privado o de Colpensiones. La presencial por su parte, es considerada como la mejor opción.

"Yo creo que es mejor presencial porque uno escucha y le proponen a uno las cosas. Es que telefónicamente hasta la interferencia, no escucha uno bien que es lo que le dicen, yo creo que es mejor presencial". **(GF segmentos 1 y 2)**

Sin embargo, otros estiman que, según sea el caso, la asesoría es mejor de una u otra manera.

"Yo pienso que hay de casos a casos. Si uno ya tomó la decisión de cambiarse de fondo, para uno es mejor que lo atiendan telefónicamente porque simplemente es el requisito. Ahora, si uno lo que quiere es realmente tomar una decisión con la información que le den, es mejor presencial". **(GF segmentos 1 y 2)**

2.5.4. Coordinación entre fondos para la segunda asesoría

Con respecto a este tema, las opiniones se encuentran divididas por grupo focales. El grupo focal de los segmentos 1 y 2, consideró que sí existió una coordinación entre los fondos para la realización de la segunda asesoría.

"Sí, hay como una coordinación porque lo que me dijo la… la niña de Porvenir fue algo como: en el sistema estoy verificando que usted ya recibió el día tal la asesoría por parte de Colpensiones, sí… ¿Ah ya le llegó el certificado no sé qué? Sí ok, vamos a empezar y empezó ra, ra, ra...

M: ¿Si hubo una coordinación en tu caso?

También, cuando fui a Colpensiones ya me dijeron que sí, ya la había recibido y ya la habían verificado; de hecho, ya me había llegado el correo también de certificación.

En mi caso, Colpensiones cuando yo tenía la cita para la primera asesoría, Colpensiones me llamó y me dijo que yo estaba en trámite y me dijo que si estaba interesado, entonces me daban la asesoría y fue más rápido". **(GF segmentos 1 y 2)**

Contrario a lo anterior, el grupo focal se los segmentos 3 y 4 manifestó que no existió coordinación.

"No para nada, muy independiente… Es que cuando tú estás en la privada y ya saben que te vas a retirar, ya como que se desconectan.

M: ¿O sea, entre la primera y la segunda asesoría no coordinan…?

Nada, no nada". **(GF segmentos 3 y 4)**

Solamente un consultante percibió que sí existió coordinación entre los fondos.

"A mí en este caso sí, porque a mí quien me llamó fue Colpensiones, porque ellos ya sabían que yo me había retirado de los otros. Ellos me llamaron, mire llamamos de Colpensiones para darle la asesoría, ¿usted está disponible para dársela? Yo no tuve que llamar a Colpensiones, ellos me llamaron

M: ¿Ellos ya sabían que tú habías recibido la asesoría?

Entonces yo creo que ahí sí hubo". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.5.5. Diferencias entre proyecciones

Con respecto a las similitudes y diferencias entre los escenarios pensionales proyectados en las dos asesorías, la percepción del grupo focal de los segmentos 1 y 2 fue diferente a la del grupo focal de los segmentos 3 y 4.

El primer grupo focal señala en su mayoría que las proyecciones fueron similares.

"Para mi fueron parecidas, no exactamente iguales, pero sí fueron parecidas.
M: ¿Pero muy similares?
Pues entre las dos asesorías más o menos pues definitivamente, la mejor para mí era Colpensiones, pero digamos que en el monto un poquito diferente... pero muy poquito realmente.
M: ¿Pero fueron similares?
Sí". **(GF segmentos 1 y 2)**
Solo un participante considera que las proyecciones fueron diferentes.
"En Porvenir me dijeron si usted se pensiona hoy, la pensión es de tanto porque usted ya tiene las semanas. Mientras que en Colpensiones me dijeron usted tiene las semanas, pero no tiene la edad, entonces le vamos a proyectar tantas semanas más y usted con esas semanas más queda con un promedio de tanta pensión, lo que no hizo Porvenir; Porvenir se quedó corto en eso, entonces ahí fue en donde más les marco a ellos la diferencia". **(GF segmentos 1 y 2)**
En el segundo grupo focal, por su parte, los participantes comentaron que las proyecciones fueron diferentes y que, en el fondo privado, no explican los dos escenarios pensionales, mientras que Colpensiones sí lo hace.
"En el privado me colocaron las ventajas con ellos y me plantearon las desventajas con ellos, y cuando ya fui a la otra, ellos si me pusieron los dos". **(GF segmentos 3 y 4)**
"Leen un libreto en ambas partes. Es mucho mejor el libreto de Colpensiones porque ellos si hacen un análisis comparativo. Lo que decían anteriormente es cierto: en los privados siempre realzan las ventajas y le hablan mucho del capital y le dicen las desventajas en tiempo de Colpensiones. En cambio, Colpensiones si le pone sobre la balanza". **(GF segmentos 3 y 4)**

Sin embargo, los consultantes manifestaron que los asesores del fondo tanto público como privado, se abstienen de realizar recomendaciones frente a la conveniencia de trasladar o no los aportes, lo que consideran como positivo por la mayoría.
"Ellos no le dicen en ningún momento como que haga esto o usted debe hacer esto, no, en eso soy muy correctos, dejan que uno tome la decisión". **(GF segmentos 3 y 4)**
No obstante, uno de los participantes en el grupo focal considera útil que en las asesorías se realicen recomendaciones que le permitan al cotizante tomar la mejor decisión frente a su futuro pensional.
"Pero yo no veo, en mi caso personal, yo no veo malo que le digan a usted le conviene tal, por tal razón. Ya que la decisión final la tomen ellos está mal; la decisión final la debe tomar cada persona, pero no está mal que le recomienden, mire, usted es una persona que ya tiene 51 años, ya ha cotizado el 80%, ya usted tal cosa, le conviene estar acá, la mejor opción es esta. Eso yo no lo veo mal". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.5.6. Seguimiento

Los consultantes comentaron que luego de recibir la doble asesoría, ninguno de los fondos ha realizado seguimiento a su caso. Solo algunos han recibido una carta por parte de Colpensiones, comunicando que el traslado de sus aportes fue efectivo.

"Yo recibí las cartas físicas, en el caso de Colpensiones; la carta de bienvenida y telefónicamente también me llamaron". **(GF segmentos 3 y 4)**

"No, nada. A mí pues la vez que me toco ir a Colpensiones a saber qué había pasado con el traslado y yo estaba haciendo el turno. Me tocó esperar como unos 20 o 30 turnos. Ya me faltaban como 5 turnos y me llamaron, me llamó el asesor de Colpensiones, lo que pasa es que usted tiene el turno tal, yo ahí mismo en Colpensiones, estaba yo, queremos agilizarle el turno, entonces queremos saber como qué necesita Entonces yo le dije no, yo lo que quiero mirar es que ha pasado con lo del traslado. No señor, lo que pasa es que de esto le damos respuesta en 3 meses. La verdad yo no he vuelto, no me han llamado". **(GF segmentos 1 y 2)**

2.6. Percepción sobre el sistema de doble asesoría

Al indagar en los grupos focales por la opinión sobre el funcionamiento del sistema de doble asesoría, los participantes consideran que opera adecuadamente, según la experiencia en el caso particular de cada uno.

2.6.1. Pertinencia de la Doble asesoría

Uno de los aspectos por los que se indagó en los grupos focales, fue la relevancia de contar con dos asesorías para tomar una decisión racional e informada, o si una sola asesoría era considerada como suficiente.

En su mayoría, los consultantes consideran que sí se necesitan las dos asesorías, pues permiten comparar la información para la toma acertada de decisiones.

"Esas dos asesorías sirven porque uno ve las dos caras de la moneda como se dice, entonces ya uno es el que tiene que tomar la decisión". **(GF segmentos 1 y 2)**

"Definitivamente, la segunda asesoría es más para uno o ratificar lo que trae ya pensado, o para decir no, si era lo que tenía pensando. Entonces ya tiene uno un punto de referencia, independientemente de que la segunda asesoría sea por el privado o por Colpensiones, ya uno tiene la primera asesoría que le llega y tiene un punto de referencia para comparar". **(GF segmentos 3 y4)**

Por otro lado, los participantes en los grupos focales comentaron que cuando realizaron la doble asesoría, ya tenían una decisión tomada frente al traslado de sus aportes a Colpensiones y que la doble asesoría ratificó esta decisión.

"Yo ya había tomado la decisión. A mí el asesor no me aconsejo que me pasara a Colpensiones, pero yo ya tenía la decisión tomada, entonces yo no iba a cambiar de opinión, más pues cuando yo vi el tema de lo que decimos todos, del dinero pues reconfirme pues todo, entonces no iba a cambiar de decisión". **(GF segmentos 1 y *2)***

"M: ¿Antes de la primera tú ya querías trasladarte?

Si claro, por la familia y todo también, entonces ya… pero pues tocaba tomar esa asesoría por requisito también, pero ya la decisión estaba tomada de que era Colpensiones". **(GF segmentos 1 y 2)**

Aunado a lo anterior, se encuentra el hecho de que esta decisión de trasladar los aportes, encuentra su detonante en las experiencias o comentarios de conocidos o familiares.

"Hubo algunos compañeros... ex compañeros de trabajo que unos se pensionaron ya en el fondo privado y otros en Colpensiones y la diferencia es abismal entre el monto de la pensión del uno y del otro, tanto que estos están demandando por publicidad falsa es que se llama… engañosa". **(GF segmentos 1 y 2)**

"Yo iba decidido porque yo tengo un amigo que se pensionó con Porvenir, pero pues los aportes que él hizo, que fueron una cantidad de millones para tener una pensión casi que el mínimo, entonces yo dije no, eso no es para mí. Yo iba con la decisión tomada, sin embargo, iba con la expectativa de escuchar en Porvenir". **(GF segmentos 1 y 2)**

2.6.2. Recomendaciones al sistema de doble asesoría

Las recomendaciones expresadas por los participantes en los grupos focales, fueron dirigidas en dos sentidos: uno, hacia el sistema de doble asesoría como tal. Y dos, con respecto al traslado de los aportes.

Con respecto al procedimiento para la solicitud de citas, se recomienda que sea simplificado.

"Perdón, que no fuera tan engorrosa, que toca sacar cita, que vaya a sacar turnito, por eso yo creo que la gente se abstiene de hacer eso, porque es engorroso el trámite". **(GF segmentos 1 y 2)**

Los consultantes consideran que el tiempo entre la primera y la segunda asesoría debe ser más corto, con el fin de que la información recibida por parte del primer fondo, sea recordada con más facilidad y así realizar la comparación con la información recibida en la segunda asesoría.

"Que fueran más cortos. Porque uno lo tiene más fresquito y pueden comparar más fácil. Que fueran más seguidas una de la otra". **(GF segmentos 1 y 2)**

De igual forma, los participantes en los grupos focales recomiendan que sean informados sobre la opción presencial de realizar la asesoría, pues únicamente les ofrecieron a algunos la posibilidad de realizarla telefónicamente.

"Ni siquiera me dijeron la opción de presencial, que eso debería ser también una sugerencia, que se lo digan a uno: presencial para dentro de 1 año o por teléfono para dentro de 1 mes… Entonces que uno finalmente decida, pero por ejemplo yo no sabía que eso se podía presencial". **(GF segmentos 1 y 2)**

En cuanto al seguimiento, los participantes en los grupos focales piensan que es insuficiente y que este es uno de los aspectos que debe fortalecerse.

"El tema de seguimiento, que creo que todos coincidimos, que no hay seguimiento por parte los dos fondos, entonces sería chévere...

Creo que sí, aunque en especial yo pienso que el que más interesa es el fondo nuevo que a uno que le haga seguimiento y que lo notifique… Por ejemplo, el tema de extractos, que también coincidimos en que tampoco nos los han enviado". **(GF segmentos 1 y 2)**

"Entonces Colpensiones debería tomar ese hábito de estar informándonos a cada uno, qué tenemos, qué nos falta, para así nosotros poder gestionar También diría que sería bueno que Colpensiones, que es la empresa que nosotros elegimos para la pensión, que esté pendiente de nosotros y de los aportes, si nos faltó entonces llámenos, oiga qué pasó, la empresa, hacer el seguimiento, estar pendiente de nosotros". **(GF segmentos 3 y 4)**

Asimismo, los consultantes recomiendan que, cuando Colpensiones envíe los extractos, el lenguaje y la información allí contenida sea más sencilla y comprensible.

"Los extractos, que sean como más claros.
M: ¿Y que la información sea más digerible?
Sí, sí claro.
De pronto más para uno". **(GF segmentos 1 y 2)**

En esta misma línea de recomendaciones sobre la información contenida en los extractos, se sugiere que los fondos privados incluyan una proyección, con base en la densidad de cotización.

"… para que el que lo lea diga el fondo es esto y usted Carolina tiene esto, menos esto, realmente tiene esto y que le vayan diciendo a uno, si sigue cotizando con este promedio, su pensión promedio va a ser esta, esa sería una muy buena información". **(GF segmentos 1 y 2)**

De igual forma, se recomienda que, una vez se haga efectivo el traslado, Colpensiones envíe rápidamente el estado de los aportes y así se tenga también la certeza de que allí es donde realmente se está cotizando.

"De Colpensiones, efectivamente, solamente me llegó vía correo una aceptación, pero de ahí para acá no me ha llegado ninguna información y efectivamente debo de ir a preguntar a ver con cuántas semanas realmente me pasaron, porque yo lo que hice, los días antes de aceptarme, yo fui allá por el problema que tenía de la pérdida como de casi 700 semanas y generalmente me dijeron mire no, aquí ya tiene tantas semanas… pero hasta ahí fue la última información que me dio Colpensiones. Entonces si falta que sean como más agiles en el tema de la información vía electrónica". **(GF segmentos 1 y 2)**

"Yo pienso que sería importante el tema del seguimiento para que ese fondo nuevo ofrezca la información, donde ya le den a uno la certeza de que sí está cotizando, porque el hecho de que a uno lo aceptaron ya, uno debería estar cotizando, pero lo que pasa es que las empresas son muy enredadas". **(GF segmentos 1 y 2)**

Con respecto a la atención recibida por los agentes del call center de Porvenir, particularmente, uno de los consultantes considera que debe ser mejorada.

"Pienso que deberían tener un poquito más de experticia y manejo en el tema, porque cuando sales con algunas preguntas como que se salen un poquito y los ve uno como… Yo creo que ahí es donde de pronto no son tan amables porque el desconocimiento… de pronto lo saca de su amabilidad del Call. Entonces como que espere un momento, no me está quedando tan claro, entonces por eso estoy preguntando. Entonces ahí sí pienso que ahí debería de fortalecerse ese tema". **(GF segmentos 1 y 2)**

De otra parte, los consultantes consideran que Colpensiones debería promover la importancia de asesorarse en el tema pensional.

"… publicidad para que la gente tome conciencia y mire qué le beneficia… Ahí sería ideal que pues Colpensiones hiciera visita a las empresas y sobre todo a esa franja de personal que está como en

el tiempo, o si se puede desde el principio, excelente que una persona estuviera desde el principio cotizando en Colpensiones". **(GF segmentos 3 y 4)**

Y en relación con lo anterior, algunos participantes en los grupos focales reflexionan sobre que la falta de conocimiento en el tema pensional, abre las puertas a personas o empresas interesadas en lucrarse de ello.

"Hace falta educación, porque yo no sé si ustedes han visto un programa en televisión de abogados, se llama servicios de… asesoría para las personas pensionadas. ¿Eso que demuestra? Que la ignorancia en este tema es grandísima. Entonces no sé si esto de pronto sirva para crear más conciencia, educación, para que la gente sepa más pa' que no les pase lo que nos ha pasado a muchos". **(GF segmentos 3 y 4)**

Por otra parte, uno de los consultantes sugiere la posibilidad de establecer por normatividad, la obligatoriedad de recibir asesoría al momento de iniciar la vida laboral.

"Me parece una recomendación válida que así como el Gobierno estableció por normativa la doble asesoría para que sepamos dónde pensionarnos, también debería existir como una doble asesoría obligatoria para quien empieza su vida laboral" … Si el Estado lo pone obligatorio, todas las empresas cuando están enganchando jovencitos, todos esos tienen que hacer la doble asesoría y desde allí ya empieza uno a concientizarse, de tengo esto… no tengo esto, entonces qué bueno sería". **(GF segmentos 3 y 4)**

Otra recomendación que realizaron los consultantes, hace referencia a que se ejerza vigilancia y control sobre las empresas empleadoras para que no coarten la decisión de los empleados de seleccionar libremente el fondo de pensión al que quieran afiliarse.

"Me doy cuenta de que los patronos pues coaccionan mucho a los trabajadores para que se afilien a cierto fondo de pensiones, por lo que dijo alguien, de pronto los contratos amañados con ellos y eso, entonces me he dado cuenta mucho de eso. Entonces sería bueno que le pusieran un poquito de vigilancia a eso porque los patronos coaccionan a los pobres empleados y los amenazan, sobre todo se ve mucho en las flores, ya que he trabajado mucho en el sector de las flores, se ve mucho eso". **(GF segmentos 3 y 4)**

También surgió en los grupos focales, que debería realizarse una sola asesoría, por un agente neutral, que le explique al cotizante los diferentes escenarios pensionales tanto en los fondos privados como en el público.

"Pero, por ejemplo, a mí me parece que debe ser una sola asesoría, no de un solo fondo, sino una sola llamada, es decir, alguien en la mitad, porque se pierde mucho tiempo entre una y otra. O sea, si tú me preguntas, debería haber una persona asesorándolo a uno, como es un sistema, por ejemplo cuando ya le dicen a uno si ya tiene la primera, es porque tienen la información del uno y del otro, entonces que una sola persona le dijera uno, no estoy diciendo que sea de Colpensiones o del privado, sino una persona que sea como en la mitad…diciendo mire usted está en el fondo privado XYZ, tiene tantas semanas, el escenario es este, versus inmediatamente el si se pasa a Colpensiones sería este. Entonces sería una llamada del mismo tiempo, 30 a 40 minutos, pero tendrías las dos asesorías en una sola llamada, te ahorras los 20 días de esperar la otra, y otra vez el mismo discurso repetido entre los dos. Me parece que ahí hay algo de reproceso y podría haber como una sinergia ahí donde hicieran un call center para una asesoría y que dieran la información de los dos fondos". **(GF segmentos 1 y 2)**

De otra parte, se recomienda que la doble asesoría sea focalizada de acuerdo con la ocupación y el tipo de vinculación laboral.

"Como son citas planeadas, a mí me parece bueno si son más focalizadas hacia el tipo de profesión que tenga cada uno… Sería ideal que lo orientaran más con respecto, al caso particular sí, sí mejor...
M: Y el tipo de vinculación también.
Sí, eso sería excelente". **(GF segmentos 3 y 4)**
"Tanto en el fondo privado como en Colpensiones a mí me parece que hay una gran falencia, es que digamos como los panoramas digamos de profesiones son diferentes y como ellos tienen tiempo de preparar, no es lo mismo con todo respeto darle una asesoría a un médico, un ingeniero, un arquitecto, un enfermero, sí, y no porque quiera ser peyorativo, ni mucho menos, sino digamos por decir algo, a un tipo que sea un ejecutivo no sé qué de Harvard, o no sé cuánto, le conviene más, por sus inversiones, tú lo decías un fondo privado, no es que esté satanizando los fondos privados, deberían los funcionarios tanto de Colpensiones, como de las entidades privadas, estar más enfocados con la persona". **(GF segmentos 3 y 4)**

2.7. Conclusiones Grupos Focales sobre el sistema de Doble Asesoría

Luego de analizar la información obtenida en los grupos focales, se evidenciaron varios aspectos que vale la pena resaltar:

- La mayoría de los consultantes participantes en los grupos focales, realizaron la doble asesoría para cumplir con el requisito, pues ya habían tomado previamente la decisión de trasladar sus aportes a Colpensiones.

- Falta una mayor promoción de la normatividad de doble asesoría por los medios de comunicación, de manera tal que los cotizantes conozcan sus procedimientos antes de acercarse a los fondos de pensiones a solicitar el traslado de sus aportes.

- Algunos consideran que, además de la doble asesoría, se hace necesario contar con un asesor externo que ayude a tomar una decisión.

  "Pues uno sin el conocimiento o alguien que lo asesore y le diga: díganle lo que le digan, pásese a Colpensiones, a uno lo cautivan en los fondos privados. Le dicen usted ha aportado esto, tiene este dinero, los rendimientos han sido así. Entonces uno dice no, es que esto me ha dado rendimientos. O sea, si uno no tiene la seguridad de que ya le han dicho "así le pinten pajaritos pásese a Colpensiones", lo convencen a uno… Pero uno de no tener alguien detrás que lo haya asesorado, pues es muy difícil tomar una decisión". **(GF segmentos 3 y 4)**

- De otra parte, la mayoría de los consultantes considera que la información es clara y completa sobre los escenarios pensionales, una vez se cuenta con las dos asesorías.

  "Yo creo que explican y uno entiende, pero realmente cuando uno hace el análisis es cuando tiene los dos archivos que le llegan al correo. Ahí aparecen incluso unas grafiquitas. Allí es en donde uno empieza a analizar. Inclusive con mi esposo generamos un algoritmo para tratar de hacer la proyección con base en algo concreto. Entonces creo que allí es en donde se afianza lo que realmente dijeron y tiene el chance de si algo no entiende, volver a llamar". **(GF segmentos 3 y 4)**
- Ya sea la primera o la segunda asesoría recibida en Colpensiones, se considera como la más clara y completa.

- En su mayoría, los consultantes conocen a profundidad su situación pensional y tienen claridad sobre los escenarios proyectados por cada fondo de pensiones.

- Existen algunos aspectos particulares que se mencionaron en los grupos focales, que deben ser revisados. Uno de ellos tiene que ver con las confusiones que se presentan entre los cotizantes que cambian de vinculación y pasan de ser empleados a independientes.

  "Pues en mi caso, cuando uno termina su ciclo digamos de unos 20 años que cotice, que uno cree que cotizó y uno está en la empresa como empleado y ya quiere pasar a un ciclo de ser independiente, yo me quedé como en un limbo de saber si es mejor seguir empleado o como independiente. En este momento creería yo que debo regresar a emplearme porque no sé cómo son los manejos, si es por los ingresos… No hay claridad en eso.

  "Las explicaciones que dan son bien y están bien hechas, pero la asesoría de cuando uno es independiente, o de cuando es privado, no es buena, en mi opinión". **(GF segmentos 3 y 4)**

  Otro aspecto, se refiere a los promedios de los montos cotizados que se calculan para la pensión.

"Aunque la verdad, injusto digamos ese sistema que sean los últimos 10 años, porque bueno, el ciclo de la vida es como una parábola, va creciendo, llega a una cúspide y empieza a bajar y en teoría los últimos 10 años uno ya ha cumplido su ciclo laboral de máxima productividad, luego viene un ciclo descendente, o sea ya digamos uno no tiene la misma productividad que empieza a los 20 años, a los 22 años. Obviamente, ese es el régimen laboral del país, que eso no tiene que ver con ningún fondo, pero es injusto, debe ser como una media con base a los diferentes aportes.

M: ¿Y dar la mejor opción?

Claro, dar la mejor opción porque así nos perjudican a todos… Uno puede ser un alto ejecutivo y de pronto para terminar ya le toco un cargo de asesor. Cuando más aportó no lo van a tener en cuenta". **(GF segmentos 3 y 4)**

3. Entrevistas a Asesores de los Fondos de Pensiones

Con el propósito de conocer el procedimiento para la realización de la doble asesoría por parte de los fondos de pensiones, se llevaron a cabo cuatro entrevistas estructuradas, a funcionarios de Protección (Medellín), Colfondos, Porvenir y Colpensiones, en las que se indagó por:
Caracterización: antigüedad, formación profesional, funciones.
Capacitación: previa y posterior a la adopción del sistema de doble asesoría, actualizaciones.
Proceso de doble asesoría: cómo se realizan la primera y la segunda asesoría, diferencias entre una y otra, contenidos de la información brindada, coordinación de procesos, tipo de población consultante, percepción sobre la complejidad de la información, dudas y confusiones de los consultantes, recomendaciones al proceso.

3.1. Caracterización de los asesores

	PROTECCIÓN	COLFONDOS	PORVENIR		COLPENSIONES
			Entrevistada 1	Entrevistada 2	
CARGO	Asesora integral de servicios	Coordinadora de call center	Subgerente de servicio de la Regional Bogotá	Directora de oficina de Soacha	Agente de servicio calle 94
FUNCIONES	Acompañamiento a los afiliados en todos los trámites y procesos	Coordinación del proceso de doble asesoría, atención de afiliados vía chat y telefónicamente	Administración de 13 oficinas, del talento humano y del servicio	Administración de la oficina de Soacha, del talento humano y del servicio	Atención y servicio al público, asesoría en Régimen de Prima Media, BEPS y doble asesoría
TIEMPO EN LA EMPRESA	21 años. 7 años como asesora	20 años. 7 años como coordinadora de call center	20 años. 1 año como subgerente	2 años en la empresa y como directora de oficina	6 años
ESTUDIOS	Tecnóloga en Mercadotecnia	Contadora Pública, especializada en Gerencia Estratégica de Negocios	Economista, especializada en Gerencia de Servicio	Administradora de Empresas	Administradora de Empresas, especializada en Gerencia de Proyectos

3.2. Capacitación recibida

La capacitación recibida por las entrevistadas de los diferentes fondos, sobre asesoría en traslados, previa a la adopción del sistema de doble asesoría, versó sobre la estructura y reglas del Sistema General de Pensiones, en formación financiera y en requisitos para poder hacer efectivo el traslado de régimen pensional.

Una vez se inicia la implementación del sistema de doble asesoría, las funcionarias recibieron capacitación en el tipo de asesoría integral que se debía brindar al consultante, especificaciones para realizar las proyecciones de los escenarios pensionales, cálculos actuariales, la operación del aplicativo y, en general, sobre la información que se debe brindar al afiliado. Esta capacitación fue realizada al interior de los fondos, a cargo de analistas de información y del área de formación y cultura, entre otras. Asimismo, periódicamente reciben actualizaciones sobre cambios y novedades en la normatividad y los procedimientos.

Particularmente, las entrevistadas de Porvenir comentan que, además de las capacitaciones internas, realizaron campañas informativas para los afiliados, en las que los invitaban a asesorarse para su futuro pensional.

"Pues en esto sí quiero contarte que Porvenir ya venía realizando asesorías pensionales, con una campaña que nosotros abanderamos como 11 años, pues donde básicamente invitamos a nuestros afiliados a asesorarse, para tomar la mejor decisión sobre el régimen que más le convenía, pues de acuerdo su situación puntual". **(Entrevista Porvenir)**

Por su parte, la asesora de Colfondos manifiesta que participó en el proyecto de implementación de doble asesoría en Colfondos y con Asofondos.

"De hecho, participé en el proyecto de desarrollo de implementación de doble asesoría aquí en Colfondos y en unión con Asofondos también, donde se libraron varios temas. Claramente, pues revisamos toda la circular de la Superfinanciera, se desarrolló un simulador para Colfondos específicamente para ese tema. He estado en todos los procesos de desarrollo del simulador, digamos cuando nació como una herramienta básica en Excel, cuando lo implementamos otra vez en nuestra página Web y pues obviamente esto implicaba procesos de capacitación, entrenamiento y en el caso algunos, refuerzos de todo el proceso". **(Entrevista Colfondos)**

En general, las entrevistadas coinciden en que las capacitaciones y actualizaciones recibidas han sido pertinentes, claras y completas.

3.3. Proceso de doble asesoría

3.3.1. Tipo de población

Frente a los tipos de población que solicitan la doble asesoría a Porvenir, Colfondos y Colpensiones en Bogotá, la constante es hombres y mujeres indistintamente, cercanos a la edad de pensión, en tanto que deben tomar la mejor decisión frente a su futuro pensional.
Particularmente, la doble asesoría a Protección Medellín, es solicitada por todo tipo de población, tanto jóvenes que inician su vida laboral, como aquellos cotizantes que se encuentran en la etapa media y avanzada, cercanos a pensionarse. Hombres y mujeres por igual solicitan la asesoría, pero los que más realizan traslados de aportes son los hombres.
"… porque se generan muchas inquietudes, entonces tanto los que están muy jóvenes, porque hay una cierta incertidumbre acerca como del sistema, respecto a si vamos o no vamos a acceder a una pensión, cuál de los dos regímenes es el más conveniente, pues para ello se está ahorrando, pues para mi pensión. Los que están en la etapa media y los que ya están más próximos, porque ya generan un poco más de ansiedad, porque ya es algo más definitivo. Entonces, realmente nos visitan todo tipo de público, o sea de todas las etapas de la vida nos visitan". **(Entrevista Protección, Medellín)**
Llama la atención que en Medellín personas jóvenes solicitan la doble asesoría, lo cual indica un interés temprano por organizar diferentes aspectos de su vida laboral y tomar decisiones oportunas frente a su futuro, lo que no es el común denominador en Bogotá.

3.3.2. Modalidades de asesoría

La primera o segunda asesoría se pueden llevar a cabo telefónicamente o de forma presencial, sobre lo cual solo Porvenir y Colfondos hicieron referencia durante la entrevista.
"Nosotros damos la opción a nuestro cliente de poderla recibir vía telefónica. Cuando él radica la solicitud, le podemos agendar de una vez o la puede recibir en un lapso aproximadamente de 10 minutos, pero si el cliente quiere recibirla por vía presencial, hacemos el agendamiento directamente en cualquiera de nuestras oficinas". **(Entrevista Colfondos)**
"Nosotros tenemos en este momento 2 canales habilitados para tomar doble asesoría. Uno de ellos en la línea de servicio al cliente y otro es a través de las oficinas. Lo hacemos a través de una cita. Ésta tiene una duración de media hora y es atendida por un asesor especializado, es decir, una persona que esté completamente capacitada. El objetivo es proporcionarle al cliente información clara y veraz sobre su situación particular, pues para que él tome la decisión estando informado sobre los dos regímenes". **(Entrevista Porvenir)**

3.3.3.Primera asesoría

Al indagar por el procedimiento realizado para brindar la primera asesoría, se encontró como generalidad, los siguientes pasos:
Se explica al consultante que la doble asesoría es un proceso de acompañamiento para la toma de decisiones informada sobre su futuro pensional, se revisa en el sistema el estado de afiliación, se le informa sobre los requisitos para recibir la doble asesoría, revisan la historia laboral, validando los tiempos de cotización, se actualizan datos y se registran en la plataforma. A continuación, se genera la proyección pensional, en la que se detalla cuánto es el capital ahorrado y las semanas cotizadas. Se informa sobre cuál parte corresponde a capital y cuál a aportes, qué es un bono pensional, si tiene derecho a él y su valor a fecha de corte. Posteriormente, se explica que la proyección también se construye con base en la expectativa de vida en Colombia, el género y el estado civil. Se procede luego con la información sobre los escenarios de acuerdo con diferentes supuestos de densidad de cotización y se le entrega al afiliado. Luego, se informa al consultante cuáles son los diferentes regímenes que coexisten en el Sistema General de Pensiones (prima media y ahorro individual). Acto seguido, se explica que el fondo privado administra los recursos a través de una cuenta individual en la que una parte de sus aportes ingresa a la cuenta individual y otra va para cubrir primas y seguros de invalidez o de supervivencia[1], y se informa sobre los multifondos[2]. Adicional a lo anterior, se explican las modalidades de pensión, el escenario en caso de una devolución de saldos, y el caso en que se pueda realizar una pensión anticipada, de la pensión familiar y de BEPS, Para finalizar, se registra en el aplicativo que el consultante ya realizó la primera asesoría para que pueda proceder a la segunda asesoría. Esta asesoría oscila entre los 30 y 40 minutos.
En Colpensiones, puntualmente, la asesora cuenta con unas ayudas impresas que ella misma diseñó, con el fin de confirmar que haya abordado todos los temas durante la asesoría.
"Todos trabajamos de manera diferente. Yo en particular, me hice una ayuda y es esta, ¿para qué? Para que no se me quede nada por fuera; para contarles absolutamente todo, porque a veces uno se enfoca como en la necesidad de la persona y es posible que se le queden cositas importantes, entonces esto es muy mío; esto es lo que yo manejo para que no se me escape nada". **(Entrevista Colpensiones)**
Asimismo, en Colpensiones la asesora manifiesta que, luego de actualizar los datos en el sistema, su asesoría inicia con la explicación de las diferencias entre cada uno de los regímenes, empleando dibujos y gráficas si la intervención del consultante se da una manera activa y es presencial.
"Trato de explicarles con lápiz, con esfero cómo se hace todo. Obviamente, todas las asesorías son diferentes porque la persona te pide lo que necesita, entonces yo puedo hacer una doble asesoría muy plana, ta, ta, ta, sin mucha intervención de la persona, como otra con mucha intervención y pues yo creo que la persona va a quedar más satisfecha porque todas las inquietudes se las solucionamos". **(Entrevista Colpensiones)**

[1] Hace referencia al porcentaje de dinero destinado a la pensión en caso de invalidez o de fallecimiento.
[2] Los multifondos son las tres modalidades de administración de ahorros que los afiliados tienen para elegir: Fondo Conservador, Fondo Moderado, Fondo de Mayor Riesgo.

De igual forma, la asesora comenta que se evidencia en las asesorías cuando un consultante ya ha tomado la decisión del traslado, pues las preguntas son pocas y la información la reciben solo para cumplir con el requisito de la doble asesoría.

"Esas personas que de pronto se quedan calladitas, que solamente esperan a que uno cumpla, es porque ya han tomado una decisión; es porque ya la tienen clara, ah bueno, sí, sí, sí. Es difícil porque uno hable, hable y hable, porque no es hablar por hablar, es que tengo que informarle todo, entonces ellos: ¿señorita tengo que hacer esto? Sí señor, debemos hacerlo porque nos ordena la ley que usted debe estar enterado. O sea, se ven todos los casos, pero en general las personas quedan satisfechas con el proceso". **(Entrevista Colpensiones)**

En cuanto al resto del proceso, la información suministrada por Colpensiones, es igual a la que brindan los fondos privados, cumpliendo con la normatividad.

De otro lado, se evidenció en las entrevistas que 2 de los 3 fondos privados solo explican el escenario pensional en el fondo público cuando el consultante lo solicita. Es decir, se informan las generalidades, pero las proyecciones se realizan solo con el fondo privado, sin ahondar en las ventajas y desventajas de cotizar en Colpensiones. Protección, por su parte, proyecta los dos escenarios pensionales.

"Nosotros enfatizamos en el RAIS, claramente enfatizamos en el Régimen de Ahorro Individual, pero estamos en la capacidad de responder preguntas del otro régimen, lo que nos quieran preguntar, el tema de... no sé, de tasa de reemplazo, indemnización sustitutiva y muchas veces la gente sí nos pide como un comparativo, y pues cuando es así, lo suministramos. Y cómo se liquida también la pensión en un fondo privado y como se liquida en el régimen público, o sea que nosotros ahí aclaramos que acá es de acuerdo al capital acumulado en toda su vida laboral y que en Colpensiones es de acuerdo al promedio de los últimos 10 años cotizados, como para que ellos se vayan con esa claridad". **(Entrevista Porvenir)**

En este sentido, la entrevistada de Colfondos comenta lo siguiente:

"Cada quién solito plantea su escenario. Colpensiones te da la asesoría en los mismos escenarios: si no continúa cotizando, continúa 6 meses, 9 meses y 12 meses. Los ítems de ellos son como 5, mientras que los nuestros son como 7, como 9. Nosotros entregamos entonces información bajo los mismos escenarios más el ritmo histórico, pero solo de cómo sería con nosotros. Lo único diferente que nosotros le podemos decir de Colpensiones es a qué edad completa las 1.300 semanas en esas mismas frecuencias de cotización si no continúa cotizando 6, 9, 12 y a su ritmo histórico y cuál podría ser la mesada pensional con Colfondos a esa edad es lo que le decimos en el proceso de la simulación". **(Entrevista Colfondos)**

"E: ¿O sea, digamos, en las dos hacen tanto obviamente el escenario de un fondo, como de otro? Exacto, entonces esa es como realmente una diferencia pues como técnica y es que en el primero hay una solicitud pues inicial y para el segundo ya no se requiere, solamente se requiere la proyección pensional, ¿cierto? Porque ya hay en el sistema creada esa solicitud". **(Entrevista Protección Medellín)**

3.3.4.Segunda asesoría

Para la segunda asesoría, las entrevistadas manifiestan que una vez finaliza la primera, se registra en el aplicativo la información pertinente para que el segundo asesor pueda realizar la asesoría y llevar la trazabilidad del proceso. Este es un procedimiento estandarizado.

"Hacemos la marcación en el aplicativo para que les llegue como la información, a través de SIAFP le llegue a Asofondos. A través de Asofondos le llegan las comunicaciones a Colpensiones sobre esa persona, que tiene esa intención de traslados, ¿cierto? Ah bueno, le llega información a través de Web Service, me confirma acá Diego Torres, que es en línea, o sea prácticamente es en línea, le llega información a Colpensiones, sobre esa persona que ya recibió esa primera asesoría, que tiene una intención de traslado, ¿cierto? O de recibir por lo menos la doble asesoría. Se le reporta como toda la información, llega información de la historia laboral para que ya Colpensiones puedan revisar como retomarlo y hacer la programación". **(Entrevista Protección Medellín)**

La asesora de Colfondos, por su parte, comenta que desde el fondo se contacta a la persona que desea realizar la doble asesoría, una vez radica la solicitud, ya sea en el fondo o en Colpensiones.

"De inmediato, yo lo que me entero es que hay una petición de asesoría sea la primera o sea la segunda hay una petición de asesoría. Y me entero en tiempo real, es decir, aquí la estoy radicando con Colpensiones y yo a los 10 minutos ya la puedo ver y ya la podría empezar a gestionar a partir de esa fecha… Nosotros para la asesoría tenemos 20 días hábiles para poderlas ejecutar, sin embargo, nuestra promesa de servicio interno es hacerlas en el 5º día hábil". **(Entrevista Colfondos)**

"Puede la persona ir a Colpensiones radicar su asesoría día 1 lunes y el día miércoles yo ya lo estoy llamando para hacer su proceso de asesoría". **(Entrevista Colfondos)**

En cuanto al procedimiento realizado en la segunda asesoría, las entrevistadas coincidieron en que es el mismo que en la primera. Es decir, indistintamente, los pasos e información suministrada, es igual.

"Primera o segunda, para mi es indiferente porque es que la persona puede venir primero acá o primero allá, no importa, yo cumplo con darle la información". **(Entrevista Colpensiones)**

"Bueno, nosotros digamos que el sistema que hemos implementado nos permite actuar de una misma forma y de manera pronta independiente si somos la primera o la segunda asesoría". **(Entrevista Colfondos)**

Solo la asesora de Porvenir mencionó como diferencia que, cuando se realiza la segunda asesoría, se indaga al consultante sobre la comprensión de la información recibida en la primera asesoría.

"Pues algo que nosotros dentro de las asesorías hacemos, es indagar qué tanta claridad le quedo de la primera. Eso lo hago yo al iniciar una asesoría. ¿Bueno ya tomó su asesoría por decir en Colpensiones? Sí, ya la tomé. Ah bueno, y hago como un feedback con el afiliado: ¿qué entendió?, ¿cómo le pareció?, ¿qué dudas tiene en este momento? Y con base en la información que me dé el afiliado, pues yo retomo lo que tengo preparado y le refuerzo la información y aparte le hago la de nosotros, de pronto la que no conoce". **(Entrevista Porvenir)**

3.3.5.Supuestos de densidad de cotización

Las proyecciones de los aportes del consultante se realizan de acuerdo con la norma en los diferentes fondos.

"Bueno, las proyecciones se realizan simulando la densidad de cotización propia del cliente. La norma nos exige con 9, 12 meses y sin volver a cotizar, para que él conozca el impacto de continuar cotizando o de hacerlo de forma intermitente, incluso sin volver a cotizar. Esto le permitirá tomar una mejor decisión. Con 6, 9 y 12 meses". **(Entrevista Porvenir)**

En Colpensiones, para realizar la proyección de los aportes, además de los periodos contemplados en la ley, se tiene en cuenta si el consultante ha trabajado o no el mes completo.

"En promedio cotizamos 50 semanas al año; pueden ser 51.49, 51 punto algo, 52. Varía porque a pesar de que el mes tiene 30 días, todos los meses, indiferente de que sea febrero o marzo, son 30 días laborales. La persona pudo haber trabajado 15 días más o el empleador por ejemplo hizo un pago incompleto y a la persona en la imputación de pagos, en la historia laboral, se le reflejan por eso pago incompleto 29 días y no 30. Por esa razón hay una pequeña variación en el número de semanas que se cotizan anualmente. ¿Cómo hacemos? Hay un aplicativo especialmente para realizar la proyección de acuerdo a las semanas que tiene la persona y de acuerdo al salario". **(Entrevista Colpensiones)**

Según la asesora de Colfondos, también allí se realizan las proyecciones de los aportes con un valor agregado que es el ritmo histórico de cotización.

"El marco legal es muy claro en los supuestos que la debemos hacer: si no continúa cotizando, si cotiza 6 meses al año, 9 meses al año, o si cotiza 12 meses al año. Y nosotros adicional le incluimos uno que se llama su ritmo histórico de cotización… porque generalmente como yo venga aportando, lo que me diga la norma no es como realmente yo esté aportando. Entonces nosotros le incluimos esa para que el afiliado vea que, si bien es cierto usted tiene estos escenarios, está también éste a su ritmo histórico. Esta podría ser su proyección pensional". **(Entrevista Colfondos)**

3.3.6. Seguimiento

Frente a este tema, Colfondos comenta que no realiza seguimiento una vez se finalizan las dos asesorías. En Porvenir, el seguimiento se realiza en el sistema, con el fin de evitarle inconvenientes al consultante.

"Diariamente se realiza un seguimiento a la marcación que yo te comentaba de la doble asesoría en el sistema, para que el cliente no vaya a tener pues dificultades con su traslado. De pronto que por error no nos haya quedado una marcación. Acá se hace un seguimiento muy riguroso con las dobles asesorías, y si el cliente no asiste a las citas, se le notifica que es importante que asigne nuevamente su cita para poder realizar el proceso". **(Entrevista Porvenir)**

En Colpensiones, el seguimiento se realiza a los casos que presentan inconsistencias o son complicados.

"Ese seguimiento sería más que todo para los casos en los que las personas tienen inconsistencias en las bases de datos, por ejemplo, si una persona tiene mal la fecha de nacimiento en la base de datos de Colpensiones, yo no le puedo hacer una doble asesoría sí, ¿por qué? Porque posiblemente la información va a salir errada porque mi edad es una variable para esa proyección… Si la

persona me llega 1 día antes del cumpleaños, Dios santo listo, listo llegó 1 día antes del cumpleaños, como llegó 1 día antes del cumpleaños número 47, en el caso de las mujeres, listo, vino antes, tenemos que hacer un seguimiento; tenemos que tener el caso en el radar porque claramente cuando ella vaya a presentar la solicitud de traslado, ya le va a salir rechazada, entonces esos casos puntualmente hay que tenerlos en el radar con seguimiento. Lo mismo cuando los nombres están errados: si en la base de datos de Asofondos yo tengo 4 nombres, suele suceder, yo no sé por qué hacen esos papás...4 nombres oh Dios, es posible que tengamos problemas". **(Entrevista Colpensiones)**

En Protección, se realiza seguimiento a aquello casos cuyos escenarios pensionales son desfavorables para el consultante.

"Cuando se han presentado como esos escenarios que no es un escenario digamos muy favorable o porque tiene muy poco tiempo cotizado, entonces se les hace en el proceso de seguimiento como un segundo acompañamiento y, cuando ya están muy definidos, entonces no logramos pues como que retenerlos, sino que el proceso continúa de traslado.

E: ¿Ahí hacen seguimiento a ver qué paso con la persona?

Exacto. De pronto no fue o no se captó la información adecuada, entonces se hace como esa validación. Es el segundo acompañamiento, digámoslo así". **(Entrevista Protección, Medellín)**

<u>Retroalimentación del proceso de doble asesoría</u>

En general, las asesoras de los cuatro fondos coinciden en afirmar que se realiza retroalimentación al interior de las entidades sobre las diferentes lecciones y experiencias extraídas de las asesorías brindadas. Porvenir, particularmente, hace referencia a la retroalimentación tanto interna como externa.

"Realizamos monitoreos constantes a las oficinas y pues también en la línea de servicio al cliente sobre la calidad de la asesoría. También tenemos un cliente incógnito donde evaluamos que el proceso que se ejecute de forma correcta y pues con la calidad que la compañía exige. Entonces, básicamente una persona encubierta va a las oficinas y no es un cliente irreal, va acompañando a un cliente real; lo único que hace la compañía es decirle permítame asistir a la cita. Se hace 2 veces al año y pues lo hacemos ahorita con el tema de una asesoría pensional y este con doble asesoría, para garantizar que efectivamente se esté entregando la información clara y veraz y pues que el cliente vaya tranquilo". **(Entrevista Porvenir)**

3.4. Percepción sobre el sistema de doble asesoría

Frente a si una sola asesoría es suficiente para tomar una decisión informada y racional sobre el traslado de los aportes, las opiniones de las entrevistadas están divididas. Una de las asesoras considera que una sola es suficiente, mientras que las demás consideran que el consultante debe tener las dos asesorías.

"Yo creo que es suficiente, sin embargo, la gente no está como muy interesada al escuchar la información y digamos que también la norma es tan densa que es tanto lo que yo hoy indico que de pronto el entregable como tal no le estoy explicando cómo debería ser". **(Entrevista Colfondos)**

"Es importante las dos para que ellos tengan como el comparativo… Entonces es importante en la medida en que ellos pueden establecer ese comparativo y me parece que es de una forma muy transparente, de que el afiliado pueda tener el acceso a la asesoría de las dos partes y que la información que se le está brindando es acorde como con las definiciones de ley y que ellos puedan validarlo en otro régimen y que puedan tomar una decisión". **(Entrevista Protección Medellín)**

"Porque yo no sé si el fondo privado vaya a sesgar la información, porque no se me olvida que son entidades con ánimo de lucro, entonces de alguna manera van a querer mantener esos afiliados, que significan un capital importante para ellos, independientemente de que sean afiliados con ingresos de un salario mínimo o con 25 salarios mínimos… Entonces es también con la intención de proteger a esa persona… No por el hecho de conocer una parte, puedo hacerme una idea total de lo que está en la otra parte. Tengo que conocer las dos. Es mi responsabilidad como afiliado". **(Entrevista Colpensiones)**

Por otro lado, se percibe que con la puesta en marcha del sistema de doble asesoría se incrementaron los traslados de aportes pensionales, dado que los cotizantes cuentan ahora con mejores herramientas informativas para tomar una decisión racional y objetiva.

"Bueno, mira, con la doble asesoría antes lo que se incrementaron fueron las solicitudes de traslado, ¿cierto? Como la situación es que se da pues como información y toman decisiones más informadas, entonces pueden tomar pues como decisiones de acuerdo como a sus escenarios y se han presentado muchos más traslados" **(Entrevista Protección, Medellín)**

3.4.1. Valor agregado en las asesorías

La asesora de Colfondos menciona que, además de los establecido en los protocolos, el plus que aporta en la atención durante las asesorías, se relaciona con la oportunidad en la asignación de las citas y en la entrega de información.

"Siento que también hacemos diferente el tema de oportunidad. Que no nos vamos hasta el día 20, sino tratamos de hacerlo lo más pronto posible pues para que efectivamente pueda tomar una decisión el afiliado y que seguramente si tú radicas tú solicitud, tú no vas a esperar al día 19 que te llamen. Tú vas a esperar que te llamen pronto… Buscamos también que el entregable llegue pronto". **(Entrevista Colfondos)**

Por su parte, la asesora de Colpensiones elaboró un cuadro (ya mencionado anteriormente) con toda la información que debe brindar al consultante.

"Sí, yo me hice este cuadrito primero, porque desde el inicio, uy Dios mío, es mucha información la que tengo que brindar; que no se me vaya a olvidar nada y lo fui construyendo a medida daba cada asesoría. O sea, no fue que yo me sentara un día a hacerlo, sino que ah yo digo esto, esto y esto y no sé, en el transcurso del primer mes lo construí con todo y le di un orden.

E: ¿Producto de la experiencia con las personas?

Exactamente, sí, porque obviamente Colpensiones nos dio unos parámetros y nos dio unos lineamientos, deben decir esto, esto y esto, etcétera, y yo lo ajusté a mi forma de trabajar. Ese es mi plus". **(Entrevista Colpensiones)**

La asesora de Protección menciona que lograr empatía con los consultantes es el sello personal de su atención.

"Entonces ese es como el toque; es como ese de establecer ese primer clic de confianza, de que él pueda sentirse tranquilo, que pueda hacer las consultas, pues porque a veces vienen personas de pronto que no tienen acceso a mucha educación, entonces es como colocarme en ese lugar de recrearle, que sea pues detallado, desmenuzadito, poquito, desde ahí, que sea amigable para él, que sea comprensible, que lo pueda entender fácilmente y que se pueda situar en cuál es su escenario, ¿cierto? **(Entrevista Protección, Medellín)**

Por otra parte, en Porvenir disponen de un formato con preguntas de control para verificar que el consultante haya comprendido la información recibida.

"Nosotros tenemos un formato establecido para todos los colaboradores que dan asesorías y, dentro de ese formato, nosotros hacemos unas preguntas inteligentes para saber si las personas nos comprenden… Un parafraseo para garantizar que ellos entiendan… Les parafraseamos, bueno, cuántas semanas aquí o allá y así retroalimentamos como el tema de la comprensión". **(Entrevista Porvenir)**

3.4.2. Cualidades de la información

En general, la información que debe brindarse a los consultantes, es considerada como compleja y de difícil comprensión, lo que hace necesario emplear un lenguaje claro y sencillo, con el fin de cualificar el proceso de entendimiento de los escenarios pensionales.

"Es densa por más que tratemos de hacerla en lenguaje simplificado, Por ejemplo, recuerdo mucho un caso hace poco la señora nos decía me están hablando con tecnicismos… bueno porque aparte de eso nosotros tenemos un tema de experiencia de cliente y le pedimos que nos califique cómo ha sido su experiencia y entonces a los detractores los llamamos. Yo los llamo y dime qué sucedió, qué pasó, y me decía la señora, es que ustedes me hablan con tecnicismos, como eso de garantía de pensión mínima, claro, yo decía, pero cómo más… se llama así, qué hago. Pero a ella le parecía tecnicismo y claro hay cosas que sí entonces empieza a hablar que el Sistema General de Pensiones y digamos que no es lenguaje común y eso es un reto bastante grande y dependiendo también del público… Hay gente que no, no entiendo lo que usted me está diciendo. Y digamos que ha sido complejo convertir toda esta información jurídica porque ese es el marco a una conversación a donde la persona me entienda que lo que yo quiero es darle una información y más allá, asesorarlo sobre la importancia de la decisión que está tomando. Es un reto grandísimo". **(Entrevista Colfondos)**

"Es volver un ladrillo plastilina. De pronto no es fácil, pero la hacemos fácil, yo trato de hacerla fácil, o sea ese es el reto, porque si yo voy a recitar la diferencia entre los dos fondos, eso no, ¿de qué me está hablando? Es hacerlo didáctico, por eso me hice el cuadrito con muñequitos". **(Entrevista Colpensiones)**

Para mejorar la trasmisión de la información, las entrevistadas sugieren, en general, mecanismos que acerquen a los aportantes al lenguaje y conocimiento pensional.

"Bueno, hay algo realmente que me parece de mucho valor, digamos ahora con esta nueva, eh… digamos segmento que se nos abre pues a todas las personas que desean trasladarse, y es el camino que está utilizando Protección, que se está enviando información a los afiliados, con vídeos, ¿cierto? Que le ayudan a recrear, que les quedan a ellos en el correo electrónico, de

consulta, sí, porque me parece que es un tema como de mucha responsabilidad y que ellos puedan consultar, acceder en cualquier momento, compartir. Entonces eso me parece también que es muy importante" **(Entrevista Protección, Medellín)**

"Porque digamos que aquí ya se está haciendo el trabajo. Hay algo que se llama educación al consumidor financiero, que está en la página y que busca que las personas conozcan del tema de pensiones; ni siquiera en particular de la doble asesoría… la doble asesoría es un puntico, en medio de la cantidad de cosas que abarca la pensión, sea en el fondo privado o sea en el Régimen de Prima Media". **(Entrevista Colpensiones)**

"Nosotros ahorita estamos trabajando en eso. Estamos haciendo modificaciones estructurales a todo el proceso para asegurar que el cliente nos entienda. Entonces digamos que estamos mirando, rediseñando las cosas realmente jurídicas y que, sí o sí las debo decir, vayan con cierta estructura… Entonces digamos que estamos trabajando en eso; estamos buscando nuevamente rediseñar el lenguaje, que sea un lenguaje más ameno que permita que se trasmita realmente el mensaje: que esto es importante, esa es su decisión que tiene que tomar. Si bien es cierto, puede esperar para tomarla, o si bien es cierto, tiene que tomarla ya, pero siéntese juicioso a hacer el proceso. Digamos que venimos en todo ese proceso de transformación. Yo espero que hacia el 1º de noviembre ya tengamos el nuevo proceso implementado, y estoy segura que eso va a redundar en mejores beneficios". **(Entrevista Colfondos)**

3.4.3. Dudas, confusiones o preocupaciones más frecuentes

Frente a este tema, los cuatro fondos exponen diferentes aspectos. Protección comenta sobre el carácter vitalicio de la pensión y las condiciones de invalidez y sobrevivencia.

"Bueno, las dudas más frecuentes, entonces es digamos que en Colpensiones la pensión es vitalicia y en un fondo privado no es vitalicia, ¿cierto? Esa es como una de las más frecuentes. Que en un fondo privado cuando se agotan los capitales o sea que le alcanza a pagar una pensión mientras se consuma el capital y que de ahí ya él queda desprotegido, es como una de las dudas. Con respecto a que digamos un fondo privado puede digamos así quebrarse, digámoslo… en… pues como vulgarmente me lo manifiestan, ¿cierto? Que puede extinguirse más fácil que el Estado. A veces no tienen claro digamos las condiciones de invalidez y sobrevivencia que es el riesgo latente mientras estamos en la etapa de acumulación, ¿cierto?". **(Entrevista Protección, Medellín)**

La asesora de Colpensiones comenta que las preocupaciones más frecuentes de los consultantes se encuentran referidas al monto a recibir de la pensión.

"La preocupación más grande es que la pensión no es el mismo monto del salario, entonces también toca empezar a concientizar a la persona sobre que el salario no es lo mismo que la pensión. Que si yo voy a esperar que mi pensión sea igual que el salario, entonces jamás voy a estar contenta con mi pensión. Mi pensión es poquita, es lo peor, es una miseria, no es justo. Cómo así que yo trabajé toda la vida y mire…" **(Entrevista Colpensiones)**

Por su parte, la entrevistadas de Porvenir consideran que la principal preocupación va dirigida al respaldo que ofrecen los fondos privados. Y la confusión más frecuente, es que todos los cotizantes se pensionan con un salario mínimo.

"… el respaldo que nosotros tenemos con respecto al ahorro que ellos han hecho durante toda su vida; que acá todas las personas sin excepción se pensionan con un mínimo. O que yo escuché tal cosa o que un familiar me dijo tal otra; entonces es como eso". **(Entrevista Porvenir)**

Asimismo, la preocupación más frecuente que menciona la asesora de Colfondos, se relaciona con la incertidumbre frente a la posibilidad o no de pensionarse. Y en cuanto a las confusiones, la más frecuente tiene que ver con el nombre del fondo y Colpensiones.

"Bueno preocupaciones más frecuentes es si me voy a pensionar, sí la gente llama cuando radica su solicitud o cuando los llamamos a hacer la asesoría digamos que ellos en su cabeza tienen cuándo me voy a pensionar y en su cabeza siempre está la edad. Confusiones… por ejemplo Colfondos, Colpensiones, el solo nombre se confunden un montón. Ah, pero yo estaba afiliada a Colfondos, entonces estoy llamando a Colpensiones. Señor, está comunicado con Colfondos en qué le puedo ayudar". **(Entrevista Colfondos)**

3.4.4. Quejas o reclamos de los consultantes

La asesora de Colpensiones indica que en la entidad no se han recibido quejas sobre las asesorías allí recibidas, al igual que en Porvenir. En Protección solo se presentaron quejas sobre el lenguaje que anteriormente se empleaba para realizar las proyecciones.

"Me dice Diego que en algún momento que la proyección que presentamos anteriormente era muy técnica, ¿cierto? Entonces ya se cambió a una nueva versión como más amigable y más asequible al afiliado, más gráfica, como que fuera más comprensible". **(Entrevista Protección, Medellín)**

En Colfondos, la asesora menciona que las quejas que se han presentado están relacionadas con inconsistencias en la información suministrada.

"Mira, las quejas que recibimos están muy orientadas a no estoy de acuerdo con el valor de mi mesada, por ejemplo. Están orientadas más al proceso. No estoy de acuerdo de cómo ustedes me van a pensionar. Bueno, hemos tenido una que otra, no te voy a decir que no, inconsistencias en la información que hemos corregido de inmediato… Muchos clientes también nos dicen que por qué eso no se lo indicamos en el momento de la afiliación. **(Entrevista Colfondos)**

3.4.5. Expectativas de los consultantes

En un gran porcentaje, las personas que realizan el proceso de doble asesoría lo hacen para cumplir con el requisito, pues la decisión sobre el traslado ya está tomada.

"Y muchas veces la gente llama con el paradigma no te quiero escuchar, no me importa, no quiero que me digas nada, voy a dejarlo ahí para que sigas hablando, pero yo no voy a hablar entonces… por cumplir con el requisito.

E: ¿Hay mucha gente que ya trae esa decisión tomada?

- *Sí, hay gente que…*

E: ¿Cómo qué porcentaje de las consultas que tú veas que tú digas?

- *Por ahí un 30 % yo creería".* **(Entrevista Colfondos)**

"E: ¿O sea, ya saben lo que van a hacer, eso es lo que has percibido?

Sí, muchas personas, yo creo que más de la mitad, el 50% cuando se sientan ahí es a cumplir con el proceso, es a cumplir, porque ya les han comentado, porque tienen un amigo que ya se trasladó, porque alguien le fue mal, porque a alguien le fue mejor". **(Entrevista Colpensiones)**

Por otra parte, la asesora de Porvenir considera que los consultantes esperan de la doble asesoría que les aclaren dudas, que sea transparente y tener claridad al final del proceso, sobre cuál es la opción que más les conviene.

"En general, la gente pues exige o espera transparencia en la información, o sea que nosotros les despejemos las dudas, que les confirmemos la información, que pueda tomar la decisión que más le convenga o toda la gente le dice vea sinceramente qué me conviene". **(Entrevista Porvenir)**

3.5. Recomendaciones al sistema de doble asesoría

A continuación, se presentan las sugerencias que las asesoras de los diferentes fondos realizan al sistema de doble asesoría.

Se considera que tanto los fondos privados como Colpensiones deben estar alineados en la implementación simultánea de la nueva normatividad, ya que ello afecta el adecuado funcionamiento de los procesos.

"Cuando hay las definiciones de la circular de la nueva normatividad, de los ajustes, y que hay que realizar la doble asesoría, todos debemos estar alineados y usualmente Colpensiones entra un poco más tarde, ¿cierto? Entonces no se está cumpliendo pues como en igualdad, ¿cierto? Operativamente no hay como un equilibrio en esa parte y nos dificulta pues poder estar como en enlace ahí como porque no entramos al mismo tiempo de los ajustes". **(Entrevista Protección, Medellín)**

En otro orden de ideas, se hace un llamado a que Colpensiones realice también la primera asesoría, pues se considera que no lo hace.

"Los afiliados cuando solicitan la primera asesoría en Colpensiones, siempre lo remiten a un fondo de pensiones. Eso también se me ha escapado decirle. Usualmente, se tiene noción de que al fondo al que se presente el afiliado a la primera asesoría, debemos recibirlo, indiferente si está con nosotros o no está… Y usualmente en Colpensiones no le dan esa primera asesoría. Le dicen no, venga, usted primero tiene que ir al fondo privado en donde está, reciba la primera asesoría y venga aquí... Entonces de pronto ahí se ve como que no hay toda la transparencia total. El proceso es muy claro y las líneas de ley son muy claras, y es donde se acerque, debemos brindar la primera". **(Entrevista Protección, Medellín)**

Para evitar futuras reclamaciones a los fondos sobre semanas que los cotizantes manifiestan tener 'perdidas', se sugiere revisar la novedad de "historia laboral recordada".

"Hay algo nuevo, es de la historia laboral recordada, ¿cierto? Estamos haciendo actualmente la proyección con base en los tiempos reales, pues que tiene en este momento cotizados y que están reportados en la historia laboral, más que el afiliado nos los recuerda. Entonces enunciamos como qué impacto va a tener esa novedad, digámoslo así, o ese ajuste porque eso no está exacto y no son tiempos reales, sino que están sujetos a validación, entonces que de pronto se pueda prestar para que no sean escenarios pensionales muy ajustados y muy reales… Se le presenta la historia laboral actual y él nos dice, bueno, y nos falta el tiempo con X entidad, ¿cierto? Él tiene la opción

de manifestarnos de que debemos incluirle esos tiempos, pero no se tiene la certeza de que esos tiempos si realmente van a ser reconocidos. Entonces que a futuro nos puedan presentar reclamaciones, inconformidades o que los cálculos que se estén haciendo hoy incluyendo esos tiempos, pues no van a ser ajustados a la realidad". **(Entrevista Protección, Medellín)**

Con respecto a este tema, también se recomienda que Colpensiones comparta la historia laboral recordada del consultante, pues se considera que no lo hacen.

"Yo recomendaría que los dos regímenes estemos alineados en varios temas. Por ejemplo, Colpensiones tiene la opción de capturar historia laboral recordada, es decir, llego y te digo mis semanas son 1.300 y tú me dices no son 1.300 son 1.450, entonces las va a registrar, pero ellos no nos comparten esa historia laboral y ningún fondo lo tenía. Ahora estamos entrando todos pues con esa solicitud de historia laboral recordada o modificada, como le queramos llamar, porque una es las que nos contesta las AFP y otra es la que el afiliado dice no, a mí me falta información sea 1, 2 las que sea. Pero Colpensiones, por ejemplo, no nos comparte esa información, entonces pues todos estamos en ese proceso de generar temas tecnológicos y además nosotros con esos desarrollos vamos a entrar en marzo. Pero yo siento que ellos son como un poco no renuentes, sino que entiendo que son partidas presupuestales y pues que todo eso tiene sus pros y sus contras, pero sí siento que a veces eso no permite que la asesoría de verdad sea comparable". **(Entrevista Colfondos)**

Por otra parte, se realiza la recomendación de que los fondos privados sean oportunos en la actualización del sistema, con el fin de evitar traumatismos en los procesos posteriores a la doble asesoría.

"Me atrevería recomendarle al fondo privado que cuando ellos terminen una asesoría, carguen la información a la plataforma de Asofondos, porque en esos casos el afiliado se ve afectado. Resulta que el afiliado viene aquí, ya ha realizado las dos asesorías y viene aquí el mensajero a traer el formulario de afiliación con la novedad traslado de régimen, y aparece en el sistema rechazado con una asesoría registrada y es porque el fondo privado se demora en cargar esa información a la plataforma. Entonces la de Colpensiones subió de inmediato, pero falta la otra. Entonces eso genera indisposición por parte del afiliado". **(Entrevista Colpensiones)**

Y con respecto a los cotizantes, la asesora de Colpensiones comenta que se debe crear conciencia sobre la necesidad de dedicarle el tiempo necesario a las asesorías pensionales.

"… que tengan esa disposición, esto es importante, sino no hubiéramos llegado al punto de hacerlo obligatorio. O sea, es tan importante que tocó hacerlo obligatorio, ¿sí? Entonces muchas personas no quieren dedicarle el tiempo suficiente… el tiempo media hora… después de 1 hora de espera en sala, pero es importante la conciencia que tenga la persona de lo que va a pasar con uno cuando ya no trabaje, cuando ya esté viejo, cuando ya a causa de mi salud o a causa de mi edad ya no me den trabajo, sino simplemente ya cumplí un ciclo y voy a entrar a otro. Es darle la importancia que esto merece". **(Entrevista Colpensiones)**

En este sentido, se hace un llamado a que los cotizantes se interesen tempranamente por su futuro pensional.

"Importante reforzar a quienes tengan intención de trasladarse, pues de tomar una decisión informada, que se preocupen desde temprano por su situación pensional, que no lo dejen para cuando uno esté uno a la postre, sino desde el momento en el que uno esté empezando a construir

su futuro que se informe y que no se base en lo que le dicen las demás personas… Aún gente joven, como lo decía mi jefe, pero sí hace falta como la promoción de que la gente se informe, de que todos se informen y que puedan tomar pues la mejor decisión, a nivel del gremio.". **(Entrevista Porvenir)**

Frente a este asunto, se propone la realización de campañas masivas de comunicación que propendan por el fortalecimiento de una cultura pensional.

"Hacer como estas campañas, no sé por televisión, por radio, de la importancia de tomar la doble asesoría y que lo vean como beneficio, no como un requisito más, sino que de verdad el Gobierno, las entidades encargadas de administrar pensiones, sí nos estamos preocupando por estos ciudadanos y que tomen la mejor decisión en el momento que es". **(Entrevista Porvenir)**

3.6. Conclusiones

Luego de exponer los resultados obtenidos en las entrevistas, se puede resaltar lo siguiente:

- El sistema de doble asesoría funciona adecuadamente, en términos generales y cumple con la normatividad establecida.

- Los fondos privados solo proyectan los dos escenarios pensionales cuando el consultante realiza la solicitud, mas esta información no hace parte del protocolo de atención e información de la doble asesoría.

- El lenguaje sencillo y fácil de comprender empleado por los asesores, es uno de los elementos identificados como positivos, en tanto que de esta forma se cualifica el proceso de interiorización de la información.

- Los traslados se incrementaron a partir de la implementación del sistema de doble asesoría.

- Para evitar futuros traslados masivos, debe promoverse una cultura de prospectiva pensional en las personas que inician su vida laboral, lo cual podría potenciarse con la recomendación surgida en los grupos focales, con respecto a la obligatoriedad de recibir una doble asesoría en su primer trabajo.

CAPÍTULO 2: COSTO FISCAL LARGO PLAZO

Los costos y pasivos fiscales asociados con la medida de Doble Asesoría en el sistema pensional se materializan tanto en el corto plazo, a través del cambio en el monto de cotizaciones y traspasos, ya analizados previamente, como en el largo plazo, cuando suceden las erogaciones pensionales. Es importante entender cómo cambiarán estas erogaciones en el largo plazo a partir del impacto que tiene la Doble Asesoría sobre la composición de los traslados entre regímenes. En este capítulo se analizan estos impactos fiscales de largo plazo de la Doble Asesoría, definidos entonces como el componente de subsidio que tendrán los montos proyectados en pago de pensiones que el Estado debe asumir, teniendo en cuenta el efecto que genera la implementación de la norma de doble asesoría sobre la composición de los traslados de régimen.

La sección se estructura de la siguiente manera. En primer lugar, se explica la metodología empleada para el cálculo del impacto fiscal de largo plazo. Luego, los resultados obtenidos se presentan en dos maneras. Una muestra el escenario en donde se suman las mesadas anuales que debe asumir el Estado en el largo plazo para cubrir la población que se traslada en el periodo de un año, para la cohorte que recibe el tratamiento de doble asesoría ($15 > s \geq 10$). La otra, a diferencia de la anterior, no se limita a calcular los efectos sobre la población analizada que se encuentra en la base de datos de Asofondos, sino que asume que los traslados se repiten año a año, por lo que la población trasladada se va acumulando con el tiempo. En cada uno de los dos ejercicios, se presentan los resultados para el total de mesadas pensionales, desagregadas entre el aporte privado de los individuos y el complemento, que se asume como el equivalente al subsidio asumido por el Estado, esto en montos totales y como proporción del PIB tanto antes de la norma como después de la misma. El impacto es considerado como la resta de estos últimos dos escenarios.

1. Aspectos Metodológicos

Dadas las características idiosincráticas de cada individuo, tales como el ingreso base de liquidación (IBL=IBC) y las semanas cotizadas a la fecha, el primer paso es estimar las mesadas pensionales (VMP_{RPM}) para cada individuo de acuerdo con lo establecido en la fórmula (1). Si el valor de la mesada pensional es inferior a 1 salario mínimo mensual vigente (sm), esta mesada convergerá a 1 sm y se mantendrá en este valor de manera vitalicia. Se parte de 65,5 ya que es el porcentaje establecido por el artículo 34 de la ley 797 de 2003 aplicable al IBL sobre el cual se establece el primer piso para obtener una mesada pensional.

$$VMP_{RPM}\begin{cases}\left(\frac{65{,}5-(IBL*0{,}5)}{100}*IBL\right)*SML_t & si\ \ 1300\leq SC<1350\\ \left(\frac{65{,}5-(IBL*0{,}5)+1.5}{100}*IBL\right)*SML_t & si\ \ 1350\leq SC<1400\\ \left(\frac{65{,}5-(IBL*0{,}5)+3}{100}*IBL\right)*SML_t & si\ \ 1400\leq SC<1450\\ \dots & \\ \dots & \\ \left(\frac{65{,}5-(IBL*0{,}5)+15}{100}*IBL\right)*SML_t & si\ \ SC\geq 1800\end{cases} \quad (1)$$

En donde de acuerdo con lo establecido por la ley, la tasa de reemplazo[3] para los individuos que aportan al RPM depende del salario mínimo legal vigente en el periodo que se liquida la pensión (SML_t), negativamente del ingreso base de liquidación (IBL), y positivamente de las semanas cotizadas (SC). Cuando se tiene dicha mesada pensional, se procede a proyectar para cada individuo los montos por año asumiendo una tasa de inflación del 3%, y que el total de aportes al año equivale a 13 mesadas pensionales, girados en un plazo de 14 años para los hombres y de 24 para las mujeres, de acuerdo a la expectativa de vida calculada por el DANE para el 2017 (hombres 76 años, mujeres 81 años). Como resultado de lo anterior, se suman los montos proyectados para cada año.

Debido a que la tasa de remplazo que ofrece el RPM se encuentra por definición subsidiada (dado que es mayor a la que ofrece el RAIS, que no ofrece ningún subsidio), las erogaciones pensionales del régimen público son una combinación de un componente autofinanciado por los aportes del individuo, y otro que debe ser asumido por el Estado. Para desagregar estos dos elementos, se siguen las estimaciones de Núñez (2009), quien calcula la proporción del subsidio de una pensión del RPM, de acuerdo con la siguiente tabla por rangos del ingreso base de cotización (IBC).

Tabla 1: Proporción de la pensión que corresponde a subsidio estatal, por rangos del IBC

Rango IBC	Hombres	Mujeres
Menor a 1 SM	0.7437	0.854
Entre 1 y 2 SM	0.611	0.514
Entre 2 y 3 SM	0.641	0.544
Entre 3 y 4 SM	0.671	0.574
Entre 4 y 5 SM	0.701	0.604
Entre 5 y 6 SM	0.731	0.634
Entre 6 y 8 SM	0.624	0.694
Entre 8 y 9 SM	0.684	0.724
Mayor a 9 SM	0.684	0.754

Fuente: tomado de Núñez (2009)

Un primer ejercicio asociado al cálculo del impacto fiscal de largo plazo consiste en estimar el Valor Presente Neto (VPN) de dichos traslados en términos del PIB. Para tal efecto, luego de tener las

[3] La tasa de reemplazo se define como la proporción del ingreso pensional con respecto al nivel de ingresos devengados durante la fase laboral activa del trabajador.

proyecciones de las mesadas para cada año, se emplea la siguiente fórmula, la cual fue explicada en la primera entrega del proyecto:

$$VPN_{\emptyset_{t+1}^{r}} = \sum_{i}^{H/M} \sum_{t=1}^{14/24} (\frac{VMP_t{}^{h/m}}{(1+r)^t}$$

En donde r es la tasa de descuento asociada a la inflación, y $VMP_t{}^{h/m}$es el valor de la mesada pensional proyectada tanto para hombres como para mujeres para cada año.

2. Resultado anual

Como se vio en entregas pasadas, para todas las cohortes se presentan heterogeneidades en los tamaños de la composición por rangos del IBC. A medida que la población trasladada se acerca a la edad de pensión, crece la importancia de aquellos que tienen un IBC mayor a 4 salarios mínimos (ingresos superiores). En la población de interés, sobre la que se estimó el impacto de la DA y que se encuentra entre 10 y 15 años antes de la edad de pensión ($15 > s \geq 10$), se encontró un alto porcentaje de la población con IBC inferior a 1,6 salarios mínimos (sm), que en los datos de Asofondos representa cerca de la tercera parte del total de traslados.

2.1. Impactos en VPN y mesadas pensionales en el tiempo

En Valor Presente Neto, los impactos para esta cohorte específica se muestran en la Tabla 2. Tomando los datos proporcionados por Asofondos, la proyección de pagos antes de la Doble Asesoría era de 2,77% del PIB (1,89% pertenece a subsidio puro), mientras que después de la Doble Asesoría (DA) la proyección de pagos cae a 2,25% del PIB (siendo 1,54% la proporción del subsidio puro). La diferencia equivale a 0,52% del PIB. Esta cifra representa el impacto fiscal en el largo plazo de la política de Doble Asesoría, a través del cambio que genera en el número y la composición de traslados entre regímenes.

Tabla 2: resultados en VPN como proporción del PIB

		Asofondos	Colpensiones
Total	Antes	2,77%	11,34%
	Después	2,25%	0,92%
Subsidio	Antes	1,89%	7,78%
	Después	1,54%	0,65%

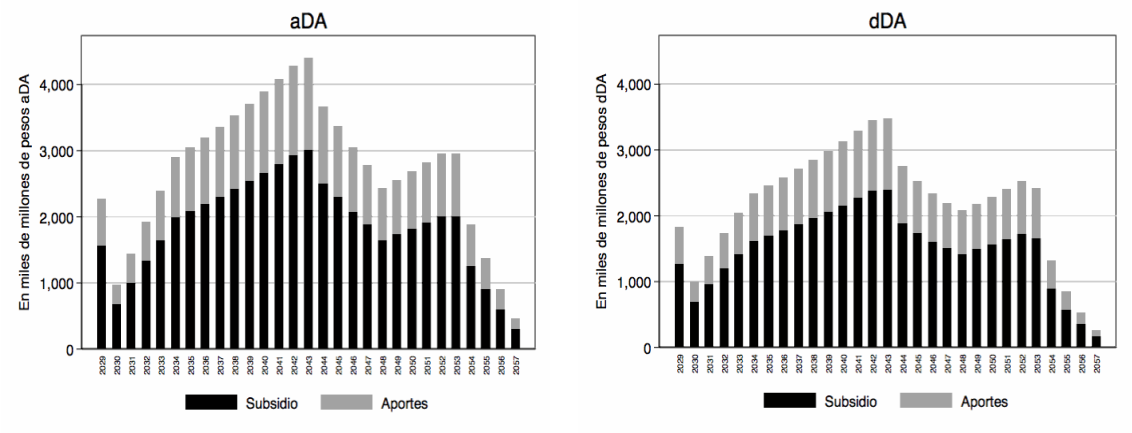
Fuente: Fedesarrollo.

Ya con el resultado agregado en el largo plazo, el siguiente cálculo fue anualizar este costo inicialmente estimado en Valor Presente Neto, para poder mostrar cómo evolucionan los pagos en el tiempo. Para la diferencia entre los montos de erogaciones pensionales antes y después de DA, lo encontrado con la base de datos de Asofondos se muestra en el Gráfico 1. El ejercicio estima que la ganancia fiscal por la caída en los pagos pensionales a partir de la DA en términos

de monto es cercana a los $500 millones de pesos, dado que el nivel promedio de las mesadas pensionales anuales fue de $2.731 millones de pesos en el escenario contrafactual, en comparación con $2.200 millones de pesos para los traslados después de la Doble Asesoría.

Gráfico 1: Aportes privados y subsidios, en pesos constantes de 2017. Fuente Asofondos.

Panel A: Antes de la Doble Asesoría Panel B: Después de la Doble Asesoría.

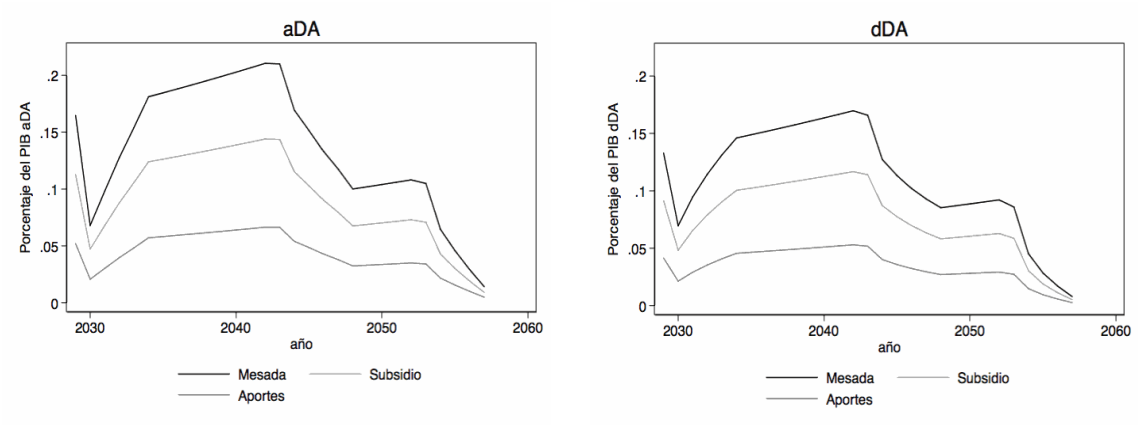


Fuente: Fedesarrollo con base en Asofondos.

El Gráfico 2 muestra la información de los montos correspondientes a las mesadas pensionales y la proyección de acuerdo con la expectativa de vida de cada uno de los individuos reportados en la muestra, pero como porcentaje del PIB. Se tiene en general que para aquellos traslados antes de la DA los pagos pensionales anuales como proporción del PIB son más bajos en cerca de 0.05% del PIB en el escenario después de la DA que en el contrafactual. De esta reducción, cerca de las dos terceras partes corresponde a una caída del subsidio puro.

Gráfico 2: Mesadas, aportes privados y subsidios como porcentaje del PIB

Panel A: Antes de la Doble Asesoría Panel B: Después de la Doble Asesoría

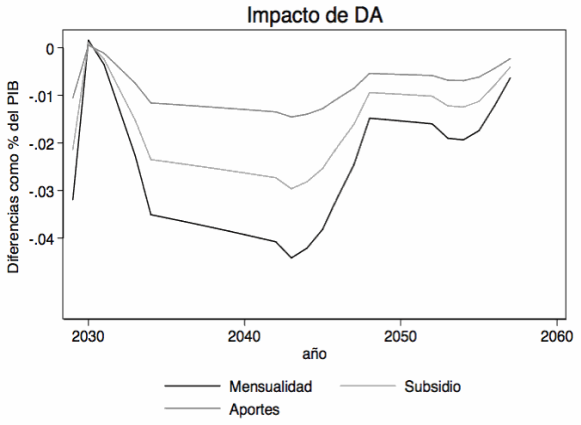


Fuente: Fedesarrollo con base en Asofondos.

En cuanto a la forma en que evolucionan los pagos pensionales, varios elementos logran sustentar su comportamiento. Por un lado, dado que los traslados se realizan a partir de 2018 (y deben tener una edad entre 10 y 15 años menor a la edad de pensión), el sistema comienza a pagar pensiones a partir de 2029; por el otro, dados los supuestos de expectativa de vida para las personas trasladadas, los pagos pensionales se extienden hasta el 2057, cuando los últimos trasladados en $10 \leq s < 15$ cumplen sus años de expectativa de vida. Desde el año 2031 más tratados comienzan a recibir mesadas pensionales y se acumulan ordenadamente por cohorte específica en las proyecciones. Del mismo modo, a partir del año 2044 los hombres que obtendrían beneficios desde el 2029 ya estarían sobre el límite de su expectativa de vida, por lo que se presenta una caída a partir de este año en el nivel de erogaciones pensionales del sistema para esta cohorte.

El impacto de la Doble Asesoría en VPN, plasmado en la Tabla 2, muestra un impacto negativo de la implementación de la DA sobre los pagos pensionales, que aunque varía a lo largo del periodo de análisis, se sitúa en promedio en -0,5% del PIB con base en la información suministrada por Asofondos. Esto en términos prácticos significa que la Doble Asesoría sí generó cierto alivio sobre las finanzas públicas. En otras palabras, aunque la medida mejoró la racionalidad de los traslados (lo que puede llegar a aumentar los pagos del régimen público, al beneficiar éste más a los afiliados de altos ingresos), en realidad el efecto en reducción de la cantidad de afiliados que llevan a cabo el proceso de traslado más que compensa el primer efecto, y termina generando un efecto positivo sobre las finanzas fiscales en el largo plazo. El impacto de DA en términos de proyección de mesadas pensionales puede verse en el Gráfico 3, en el que se resta el escenario con doble asesoría en relación con el escenario sin doble asesoría, arrojando impactos negativos anuales sobre las erogaciones, lo que significa que en particular para la cohorte tratada los compromisos fiscales de largo plazo del Estado son menores en relación con la ausencia de la norma.

Gráfico 3: Impacto de la Doble Asesoría.

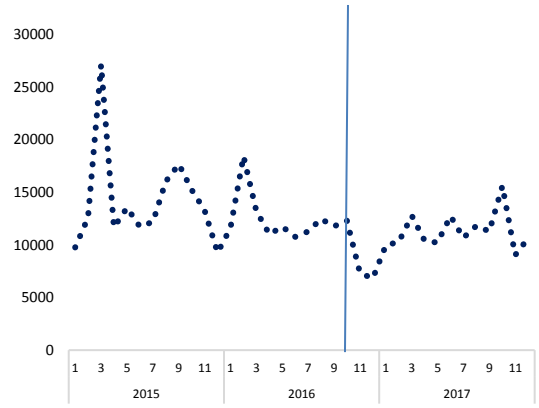


Fuente: Fedesarrollo con base en Asofondos.

2.2 Impactos en el escenario Acumulado

Como se analizó en el capítulo de racionalidad, el flujo de traslados mensuales en general ha decrecido para el periodo posterior a la DA. Si se estima el flujo mensual promedio de traslados según la base de datos de Asofondos, se encuentra que entre enero de 2015 y septiembre de 2016 se trasladaron 13.341 personas mensuales en promedio, mientras que para el periodo comprendido entre octubre 2016 y diciembre 2017 este flujo cayó a 10.791 traslados mensuales, una caída de 20% en nivel (Gráfico 4).

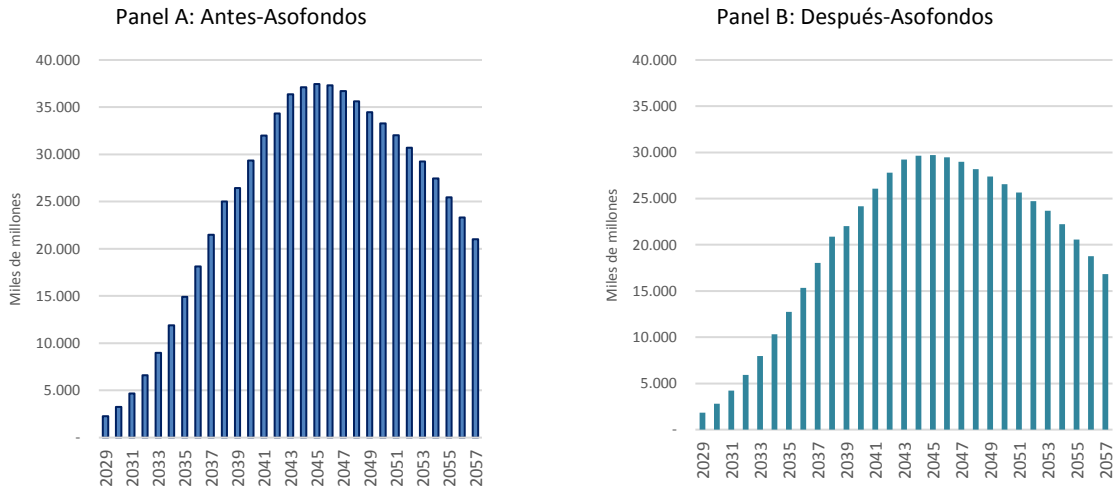
Gráfico 4: Evolución de los Traslados. Fuente Asofondos



Fuente: Asofondos.

Este último ejercicio, en concreto, supone una acumulación de las mesadas anuales a 10 cohortes. El Gráfico 5 presenta el valor total de las mesadas pensionales en donde se puede observar que los niveles promedio de mesadas pensionales para el periodo analizado tomando como referencia los datos suministrados por Asofondos, se evidencia que mientras el promedio de las mesadas pensionales antes de la Doble Asesoría es de $10,8 billones de pesos, después de la norma pasa a $8,8 billones, hecho que alcanza a representar una diferencia de $2 billones en promedio anual. El cálculo del VPN como proporción del PIB, muestra que justo antes de la doble asesoría el impacto en los costos asociados a la cantidad de mesadas pensionales giradas a los trasladados ascendía a 22,8% del PIB. Este valor, como producto de la Doble Asesoría, llega a pesar 18,6% del PIB, lo que en términos prácticos equivale a una diferencia de 4,2 puntos del PIB en el ahorro fiscal en el largo plazo.

Gráfico 5: Mesadas pensionales de largo plazo. Escenario acumulado



Fuente: Asofondos.

CAPÍTULO 3: RACIONALIDAD DE TRASLADOS DESDE EL RAIS AL RPM

La otra cara de la moneda respecto a los traslados la constituyen los individuos que deciden trasladarse del régimen público (RPM) al privado (RAIS), los cuales sólo representan una fracción de los traslados en sentido contrario. El cometido de este apartado es analizar la racionalidad de dichos traslados.

1. Estadísticas Descriptivas

En términos generales, la información agrupada en la Tabla 3 describe, de acuerdo al Ingreso Base de Cotización (IBC), el promedio de edad de los afiliados, así como el promedio de edad al momento de efectuarse el traslado, las semanas cotizadas y la probabilidad que tienen los individuos de obtener pensión. De acuerdo a la información suministrada por Asofondos, el promedio de edad de los afiliados que buscan trasladarse, independientemente de su nivel de su IBC, ronda entre los 36 y los 38 años, siendo los 34 y 35 años las edades más frecuentes al momento del traslado de régimen. Así mismo, existe una relación directa entre las semanas cotizadas y la probabilidad de obtener una pensión: la distancia entre la probabilidad de obtener pensión de los que ganan menos de 1,6 salarios mínimos y lo que ganan más de 4 es de 43pp.

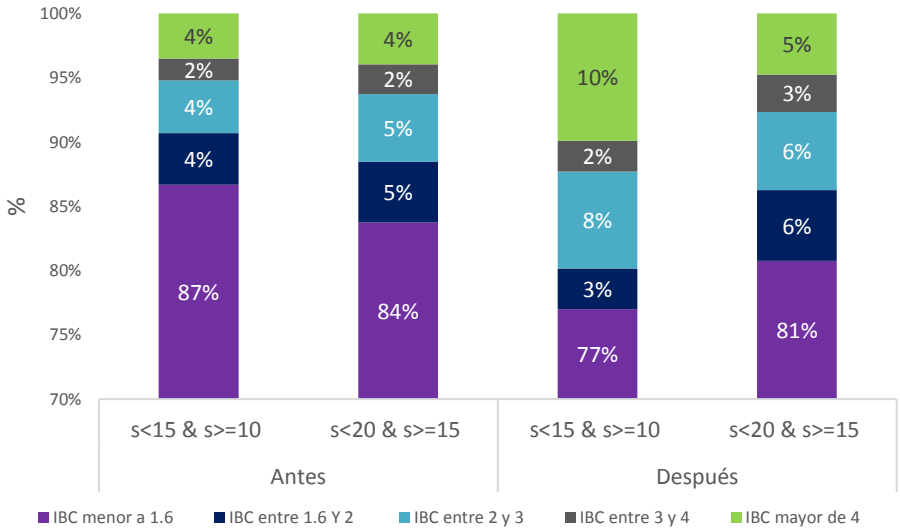
Tabla 3: Promedios por rangos de IBC

	IBC menor a 1,6 SM	IBC entre 1,6 Y 2 SM	IBC entre 2 y 3 SM	IBC entre 3 y 4 SM	IBC mayor de 4 SM
Edad promedio	37.8	36.2	36.2	36.2	36.5
Edad al momento del traslado	35.5	34.0	33.9	34.0	34.3
Semanas cotizadas	114.9	156.0	181.5	184.9	208.9
Probabilidad	41.62%	72.33%	76.77%	85.00%	85.00%

Fuente: elaboración propia con base en Asofondos

La implementación de la doble asesoría a partir del 1 de octubre de 2016 se traduce en un punto de referencia clave para analizar el impacto que tuvo en el componente de racionalidad de la población al momento de hacer un traslado de régimen. Existe un cambio proporcional en la composición de los traslados por rangos del IBC. Para la cohorte de traslados en $15 > s \geq 10$ la proporción de trasladados con menos de 1,6 salarios mínimos pasó de 87% a 77% justo después de la Doble Asesoría, mientras que para la cohorte $20 > s \geq 15$ la composición pasó de 84% a 81%. Este comportamiento tiene relación con el aumento proporcional en los traslados para después de la implementación de la norma en las poblaciones con más de 1,6 salarios mínimos. Es decir, se observa un aumento del nivel de ingreso de los traslados tanto en el grupo tratamiento como en el grupo control después de la implementación de la DA, pero el efecto es mucho más fuerte en el primero (Gráfico 6).

Gráfico 6: composición de los traslados por cohorte e IBC



Fuente: cálulos propios con base en Asofondos

Es importante resaltar la fuerte caída de la cantidad de traslados entre los periodos antes y después de la Doble Asesoría. En los apartados de nuestra población de interés, la cohorte control $20 > s \geq 15$ con 5.176 personas trasladadas y con una participación del 16,7%, redujo a más de la mitad el número de traslados (1.846) una vez puesta en marcha la DA. Pero más allá de esto, es importante resaltar la fuerte caída experimentada por los traslados de la cohorte tratamiento ($15 > s \geq 10$): la cantidad de afiliados trasladados se redujo en un factor de 10, al caer desde 2.363 a 252 (Tabla 4). Lo que esto demostraría es que el incremento en el costo de transacción asociado al proceso de traslado ha tenido un efecto disuasorio sobre los traslados del RPM al RAIS, tipo de traslado que tiene una mayor incidencia sobre la población joven y que ha caído drásticamente.

Tabla 4: Número de personas trasladas según cohorte

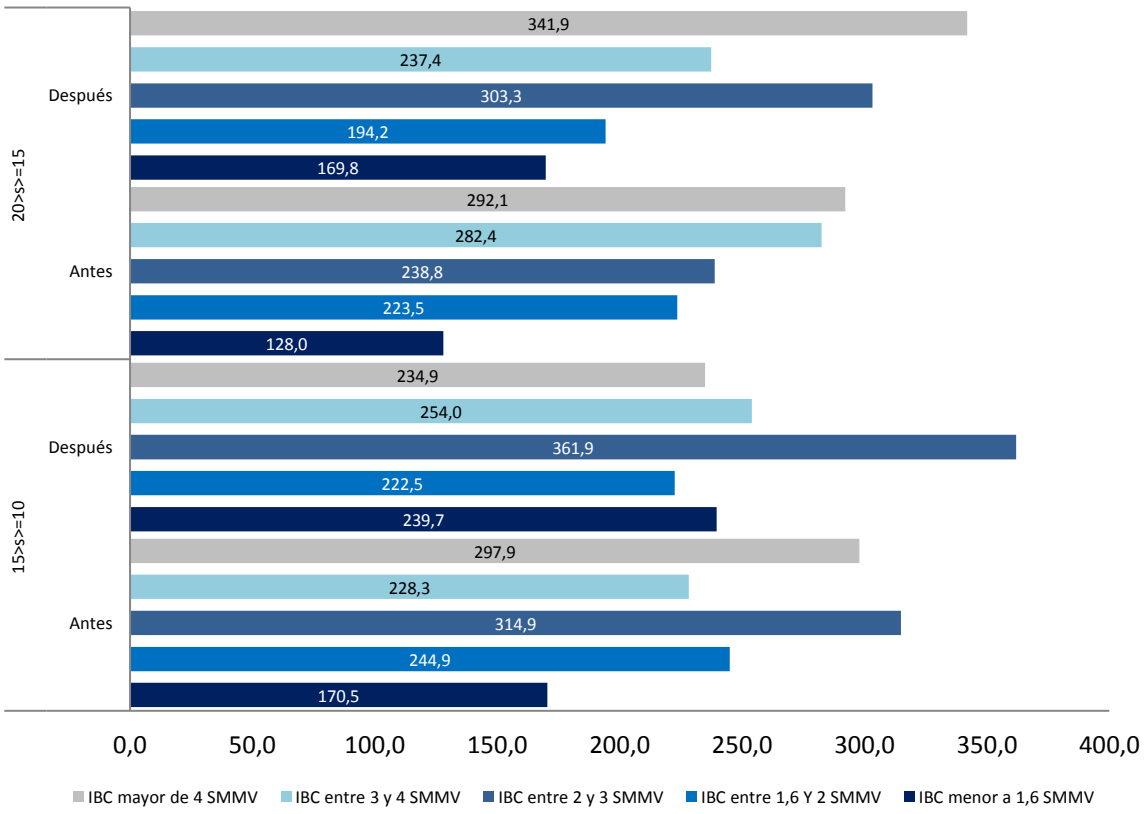
	Entre 2015 y 01 oct 2016	Participación%	Después de 01 oct de 2016	Participación%
s<10	22	0.0007	22	0.0018
15>s>=10	2363	0.0760	252	0.0204
20>s>=15	5176	0.1665	1849	0.1496
s>20	23534	0.7568	10235	0.8282
Total	31095	1	12358	1

Fuente: elaboración propia con base en Asofondos

La composición de las cohortes de traslado, de tratamiento ($15 > s \geq 10$) y de control ($20 > s \geq 15$), desagregadas de acuerdo al IBC y al número de semanas promedio que cotizaron antes y después de la implementación de la doble asesoría se puede evidenciar en el Gráfico 7. Para el grupo de Tratamiento ($15 > s \geq 10$) una vez implementada la norma, las semanas cotizadas con un IBC mayor a 4 y entre 1,6 y 2 (salarios mínimos) disminuyen en 63 y 22.4 semanas respectivamente, mientras que para los otros niveles de IBC (menor a 1,6; entre 2 y 3; entre 3 y 4), aumentan. El segmento

poblacional de esta cohorte perteneciente al criterio de un IBC<1,6 presenta un incremento del 41% en las semanas cotizadas promedio (de 170,5 a 239,7 semanas cotizadas en promedio).

Gráfico 7: Número de semanas promedio por criterio



Fuente: elaboración propia con base en Asofondos

Por otra parte, en la cohorte $20 > s \geq 15$ las semanas promedio cotizadas disminuyen para los grupos con un IBC entre 1,6 y 2 y entre 3 y 4, en 29,3 y 45 semanas respectivamente. Mientras que, en las cohortes restantes, con un IBC mayor a 4, entre 2 y 3, y menor a 1,6, aumentan. Resaltando el caso de la población en el criterio IBC<1,6 de este segmento, pues las semanas cotizadas promedio aumentan un 32,7%, siguiendo un comportamiento muy similar, aunque de menor magnitud, a la cohorte $15 > s \geq 10$.

2. Análisis de Resultados

En esta sección se expondrán los resultados estadísticos obtenidos sobre el componente de racionalidad de la población que se trasladó del Régimen de Prima Media (RPM) al Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), antes y después de la implementación de la norma, en las cohortes de tratamiento y de control ($15 > s \geq 10$ y $20 > s \geq 15$ respectivamente). Esto para toda la población y para una muestra restringida de traslados con IBC>1,6, umbral que afecta el criterio

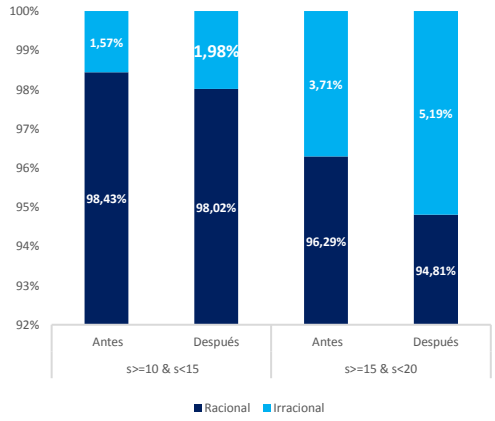
de racionalidad como ya se explicó. Así mismo, se hace un ejercicio diferenciador asumiendo dos tipos de probabilidad de seguir cotizando y de obtener pensión, una suponiendo una probabilidad del 100% (p=1) de pensionarse y de mantener niveles de cotización contantes en el tiempo, y otra, de acuerdo con el término de ajuste estimado por Núñez y Castañeda, que depende del nivel de ingreso (2014).

En términos generales, se tienen niveles de racionalidad relativamente altos. Esto se debe a que las condiciones de entrada al sistema RAIS son más favorables para obtener una pensión principalmente por el menor número de semanas cotizadas que exige este régimen. Así las cosas, dos elementos generales se observan en los resultados. En primer lugar, el escenario con 100% de probabilidad de obtener pensión presenta menores niveles de racionalidad en todas sus especificaciones respecto del escenario con probabilidades diferenciadas. En segundo lugar, la cohorte tratada tiene mayores niveles de racionalidad que la cohorte de control. A continuación, se analizan los dos casos de manera separada.

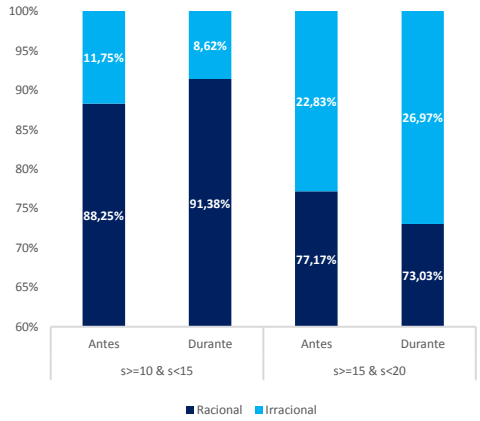
El ejercicio en donde se asume una probabilidad de seguir cotizando de p=1 se muestra en el Gráfico 8. En el Panel A, para toda la población, la racionalidad de ambas cohortes, tanto de tratamiento como de control, disminuyen en 0,41 y 1.48pp, respectivamente, por lo que se evidencia que la caída en la racionalidad de la cohorte que debía realizar la DA es menor que la de control (1,7pp menos), lo que implica un efecto neto positivo de la implementación de la medida. Cuando la muestra se restringe a un IBC superior a 1,6 SM (Panel B) se ratifica el comportamiento diferencial de las dos cohortes, pues una vez implementada la norma el nivel de racionalidad del grupo tratamiento llega a aumentar en 3,13pp, en contraste con la disminución de 4,14pp para la cohorte de control.

Gráfico 8: Composición de la racionalidad de traslados RPM a RAIS con p=1

Panel A: todo IBC



Panel B: IBC>1,6

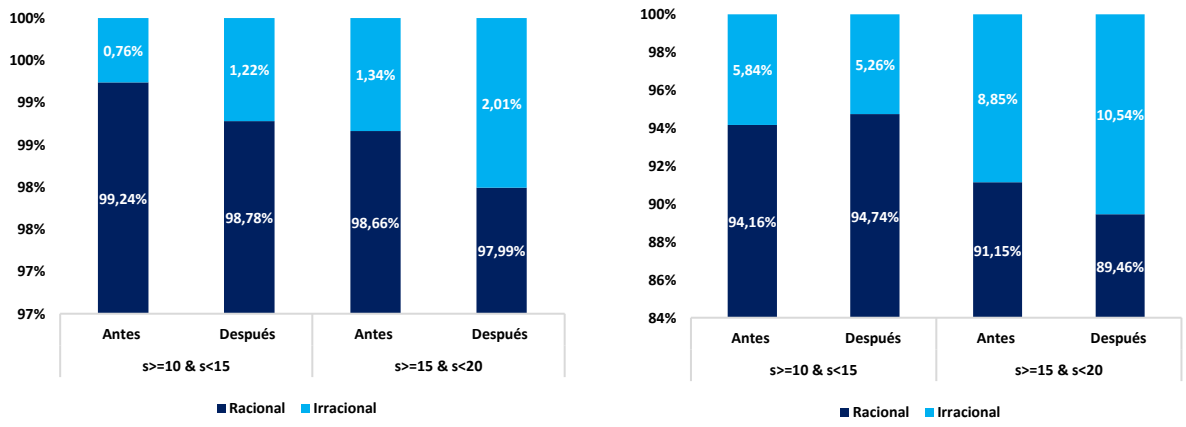


Fuente: Fedesarrollo

Ahora bien, al ajustar la densidad esperada para cada individuo a través del parámetro ρ, obtenido de Núñez y Castañeda (2012), se observa en general un mayor nivel de racionalidad para todos los casos evaluados. Esto sucede así porque el ajuste en la densidad (<1) el cual consiste en la proporción de semanas cotizadas a lo largo de la vida, reduce la probabilidad de pensionarse de todos los individuos, lo que vuelve más racional el hecho de moverse del RPM al RAIS para cualquiera de ellos. Teniendo en cuenta este efecto general, en el Gráfico 9 se muestra que para todo IBC (Panel A) la cohorte de tratamiento presenta una disminución de racionalidad una vez implementada la DA en 0,46pp al pasar de 99,24% a 98,78%, lo que implica un aumento leve de la irracionalidad. De igual manera, la cohorte de control sigue el mismo comportamiento después de la norma, disminuyendo el componente de racionalidad en 0,67pp. Por su parte, el comportamiento de los individuos cuando el IBC es mayor a 1,6 es levemente distinto respecto del escenario con todo IBC, pues en la cohorte de tratamiento la implementación de la norma termina por aumentar la proporción de racionalidad de los traslados en 0,58pp. Sin embargo, para la cohorte de control se mantiene el mismo patrón de disminución del componente de racionalidad, el cual pasa de 91,15% a 89,46% (1,69pp).

Gráfico 9: Componente de racionalidad

Panel A: todo IBC **Panel B: IBC>1,6**



Fuente: elaboración propia con base en Asofondos

Por ende, se puede concluir que en todo caso, la caída en racionalidad fue más severa en el grupo control que en el grupo tratamiento; de hecho, si se toman sólo los individuos con salarios mayores a 1,6 SM, el efecto de la DA es un aumento de la racionalidad. Esto permitiría concluir que la DA ha influenciado positivamente la toma de decisiones racionales en el traslado de régimen a aquellos que están entre 10 y 15 años por pensionarse, que son sujetos de la primera ola de implementación de la medida.