



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), marzo-abril 2024,
Volumen 8, Número 2.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2

**ANÁLISIS DE LAS ESTRATEGIAS
IMPLEMENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO
DEL AHORRO, LA FIDELIZACIÓN Y LA
COBERTURA EN LOS VINCULADOS AL PROGRAMA
BEPS EN EL DEPARTAMENTO DE SANTANDER**

**ANALYSIS OF THE STRATEGIES IMPLEMENTED
TO IMPROVE SAVINGS, LOYALTY AND COVERAGE
IN THOSE LINKED TO THE BEPS PROGRAM IN
THE DEPARTMENT OF SANTANDER**

Maria Consuelo Velasquez Villar

Escuela de Administración de Negocios, Colombia

Fernando Castillo Tavera

Docente Unisangil, Colombia

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10952

Análisis de las Estrategias Implementadas Hacia el Mejoramiento del Ahorro, la Fidelización y la Cobertura en los Vinculados al Programa BEPS en el Departamento de Santander

Maria Consuelo Velasquez Villar¹
helito443@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-8478-2929>
Escuela de Administración de Negocios
Colombia

Fernando Castillo Tavera
fcastillo@unisangil.edu.co
<https://orcid.org/0000-0003-3169-3789>
Investigador Independiente
Colombia

RESUMEN

El programa Beneficios Económicos Periódicos, Beps, de Colpensiones, cumple siete años de operación en el país, logrando en este tiempo más de 1,7 millones de colombianos vinculados. Asimismo, ha beneficiado a 40.599 personas mayores a través de las Anualidades Vitalicias. (La República, 2022). A través de esta investigación se realizó un análisis de las estrategias implementadas hacia el mejoramiento del ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander con el fin proponer un plan de acción dirigido hacia el mejoramiento del ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS. Para lograr lo anterior se realizó una investigación de tipo analítico-descriptivo, con un enfoque cualitativo; mediante técnicas de recolección de información como la encuesta y la publicación de informes consolidados por parte de Colpensiones para determinar el cumplimiento de las metas establecidas.

Palabras clave: estrategias, ahorro, fidelización, cobertura, programa beps

¹ Autor principal
Correspondencia: helito443@hotmail.com

Analysis of the Strategies Implemented to Improve Savings, Loyalty and Coverage in Those Linked to the BEPS Program in the Department of Santander

ABSTRACT

The Periodic Economic Benefits program, Beps, of Colpensiones, has been operating in the country for seven years, reaching more than 1.7 million Colombians in this time. Likewise, it has benefited 40,599 older people through Life Annuities. (The Republic, 2022). Through this research, an analysis was carried out of the strategies implemented towards improving savings, loyalty and coverage in those linked to the BEPS program in the department of Santander in order to propose an action plan aimed at improving savings loyalty and coverage in those linked to the BEPS program. To achieve the above, an analytical-descriptive research was carried out, with a qualitative approach; through information collection techniques such as surveys and the publication of consolidated reports by Colpensiones to determine compliance with established goals.

Keywords: strategies, savings, loyalty, coverage, beps program

Artículo recibido 20 marzo 2024

Aceptado para publicación: 28 abril 2024



INTRODUCCIÓN

El mecanismo de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) hace parte del Sistema de Protección a la Vejez como alternativa a largo plazo para las personas que quieran ahorrar voluntariamente para su vejez, uniendo el esfuerzo del ahorro que realice por medio de este mecanismo, con el subsidio o incentivo entregado por el Estado y reconociendo un interés superior al que ofrece el sistema financiero. Los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), fueron creados a través del Acto Legislativo 01 de 2005 con el fin de otorgar una Anualidad Vitalicia cuyo valor puede ser hasta del 85% del SMLMV mensual a personas de escasos recursos que no cumplan con los requisitos exigidos para la consolidación de una pensión.

Actualmente no existen investigaciones sobre las estrategias implementadas hacia el mejoramiento del ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander, sin embargo, existen algunos estudios sobre el programa BEPS desde diferentes perspectivas a nivel nacional, entre los cuales podemos resaltar el análisis cualitativo sobre el acceso y uso de BEPS de Núñez, et al., (2018); los Beneficios Económicos Periódicos-BEPS- como alternativa a la disminución de la desigualdad en el sistema pensional colombiano de Quintero & Betancur, (2017); importancia de la cultura del ahorro en el posicionamiento de BEPS, como alternativa para tener un ingreso en la vejez de Avellaneda, (2018) y el ahorro, estrategia de educación financiera para una jubilación digna en Colombia de Acero, Romero & Vega, (2022).

Según los datos recopilados por la asociación de aseguradoras FASECOLDA, es relevante señalar que seis de cada diez individuos que aportan a los sistemas de pensiones no logran acceder a una pensión de vejez. Ante esta realidad y en relación con los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), surgen las siguientes preguntas:

1. ¿Los BEPS constituyen un mecanismo efectivo que responde a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, fundamentales para el Sistema General de Seguridad Social Integral?
2. ¿Este sistema de beneficios excluye la responsabilidad del Estado en la protección contra contingencias como enfermedad, vejez y muerte, yendo en contra de la calidad de vida y la dignidad humana de la población más vulnerable del país? (Bonilla, Polanco & Tinoco, 2019)

El analizar las estrategias implementadas hacia el mejoramiento del ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander se permitió la realización de un plan de acción que contribuye de una manera significativa en el ahorro, la fidelización y la cobertura de los vinculados al programa BEPS obteniendo a futuro un mayor porcentaje de la población colombiana con unas condiciones de vida digna frente a su vejez.

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación adoptó un enfoque mixto, utilizando la técnica analítico-descriptiva para caracterizar inicialmente a los individuos vinculados al programa BEPS. Posteriormente, se identificaron las estrategias implementadas para evaluar su impacto, culminando con la formulación de un plan de acción destinado a mejorar el ahorro, la fidelización y la cobertura de los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander.

La población objetivo para este estudio fue el conjunto de individuos vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander, que, en el año 2022, alcanzó una cifra de 116,200 vinculados, representando un aumento del 14% con respecto al año anterior. La muestra se seleccionó mediante el método probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95%, determinando así una muestra de 384 vinculados al programa BEPS.

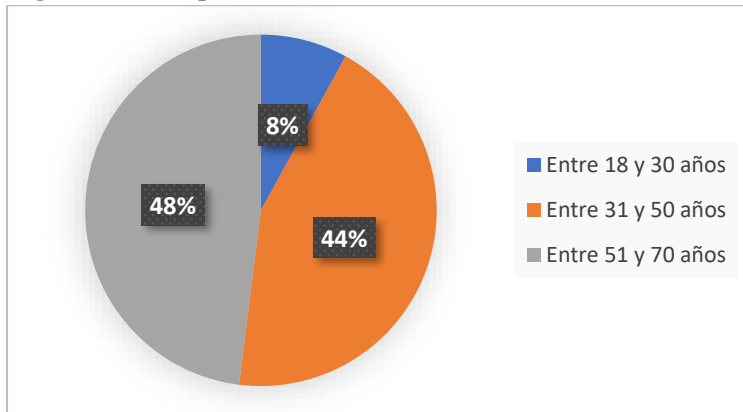
La investigación incluyó la combinación de fuentes primarias y secundarias. Como fuente primaria, se utilizaron dos encuestas estructuradas mediante Google Formularios: una dirigida a los vinculados y otra a los gestores del programa BEPS. Estas encuestas buscaban identificar diversas variables relacionadas con el programa BEPS y evaluar el cumplimiento de las metas establecidas. Como fuente secundaria, se llevó a cabo un análisis documental de las bases de datos de Colpensiones (2023) sobre el programa BEPS, proporcionando datos estadísticos valiosos para la evaluación de las estrategias implementadas durante el periodo 2022.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización de los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander

Actividad económica de los vinculados al programa BEPS

Figura 1. Principal Actividad económica

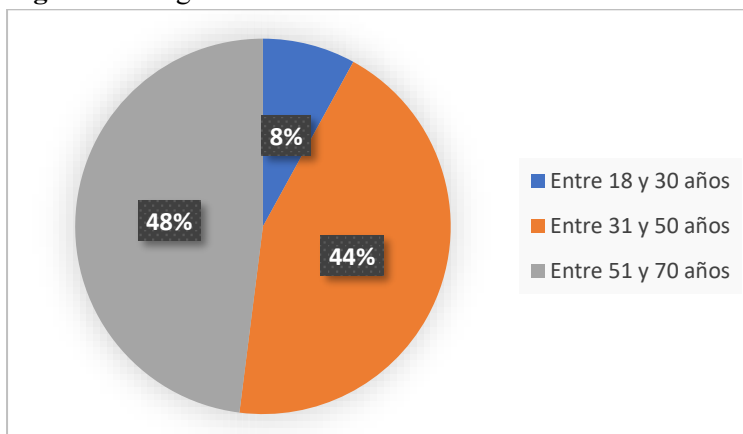


Fuente. Elaboración propia

Según los datos recopilados, se observa que el 43% de los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander se dedican a actividades del hogar, un 30% a actividades agropecuarias y un 18% a actividades comerciales. A partir de estos resultados, se puede inferir que el mayor porcentaje de los vinculados al programa dependen de terceros para realizar sus aportes y ahorrar en el programa BEPS.

Rango de Edad Vinculados al Programa

Figura 2. Rango de Edad



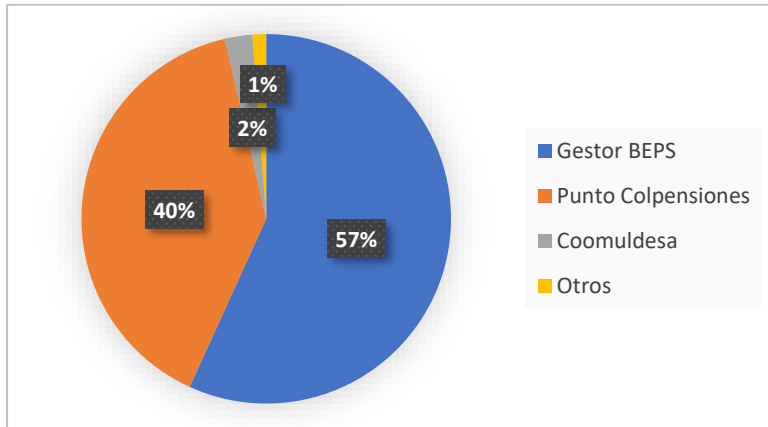
Fuente. Elaboración propia

Según la información proporcionada, el 48% de los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander se encuentra en el rango de edades de 51 a 70 años, mientras que el 44% se ubica en la franja de 31 a 50 años. En contraste, solo el 8% se sitúa en el grupo de 18 a 30 años. Estos datos sugieren

que la población más interesada y participativa en el programa BEPS se concentra principalmente a partir de los 31 años. Es decir, el grupo de 31 a 70 años parece ser el segmento demográfico más significativo en términos de participación en el programa.

Medio de Vinculación

Figura 3. Medio de Vinculación

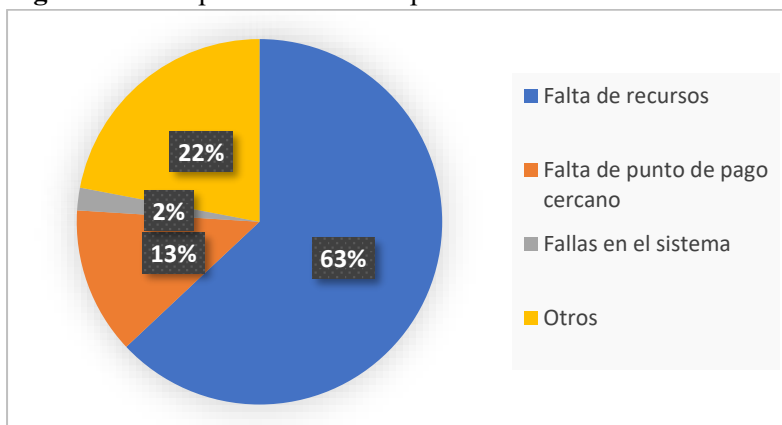


Fuente. Elaboración propia

Los datos indican que el 57% de los vinculados al programa BEPS en el departamento de Santander optaron por realizar el proceso a través de los Gestores BEPS, mientras que el 40% lo hizo mediante el punto de atención de Colpensiones. Estos resultados sugieren la importancia significativa de los Gestores BEPS en el proceso de vinculación al programa. La mayor proporción de vinculaciones a través de estos gestores puede implicar que desempeñan un papel crucial en facilitar y promover la participación de individuos en el programa BEPS, destacando su relevancia en la promoción y difusión de este.

Principales dificultades para Ahorrar en BEPS

Figura 4. Principales dificultades para Ahorrar en BEPS

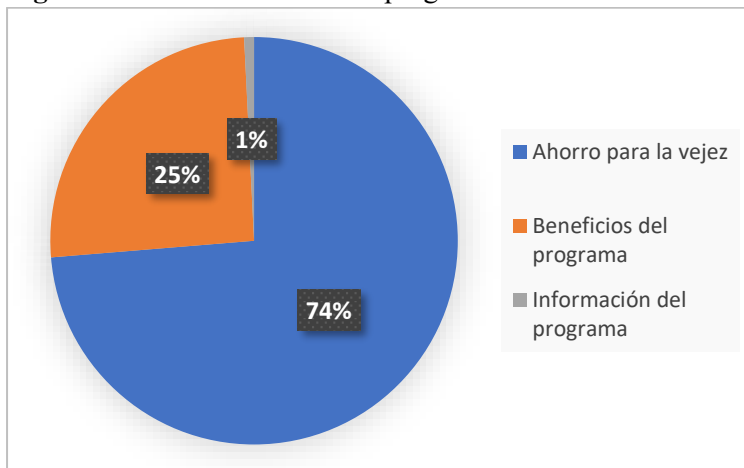


Fuente. Elaboración propia

Para el 63% de los vinculados la principal dificultad para ahorrar en el programa BEPS es la falta de recursos, mientras que el 13% es por falta de un punto de pago cercano; otro 23% manifestó diversas situaciones personales para poder realizarlo. La anterior situación esta vinculado a que el mayor porcentaje de vinculados realizan labores del hogar junto con la realización de actividades agropecuarias.

Lo más llamativo del programa BEPS

Figura 5. Lo más llamativo del programa BEPS



Fuente. Elaboración propia

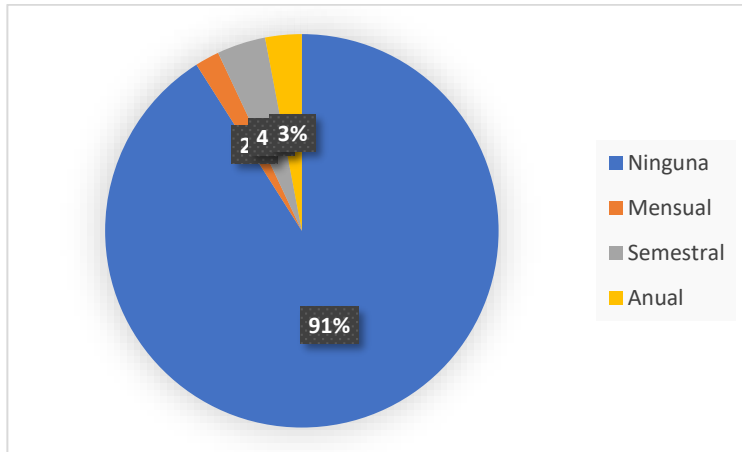
El 74% de los vinculados manifestó que lo que más llamativo del programa BEPS es el Ahorro para la vejez mientras que el 25% manifestó que los beneficios del programa. Estos resultados indican que la gran mayoría de las personas vinculadas al programa BEPS están motivadas principalmente por la oportunidad de ahorrar para asegurar su vejez. Además, se sugiere que fortalecer la educación financiera desde edades tempranas de la vida productiva podría ser una estrategia efectiva para consolidar el interés y la participación en el programa, dado que se evidencia una fuerte conexión entre la percepción del ahorro para la vejez y la atracción hacia el programa BEPS.

Para Acero, Romero & Vega (2022) en Colombia, las principales razones de por qué las personas no ahorran, son fundamentalmente los bajos ingresos, gastos, la prioridad que se les da a las deudas adquiridas, la baja demanda laboral y la falta del fomento de la cultura del ahorro. En este contexto, la disminución del ahorro entre los vinculados al programa BEPS a lo largo del tiempo podría estar relacionada con la necesidad de una mejor educación financiera. Proporcionar herramientas y conocimientos sobre cómo planificar financieramente los recursos podría ser clave para que las familias,

especialmente en Santander, puedan tomar decisiones más informadas y eficaces en cuanto al ahorro. Fortalecer la cultura del ahorro y mejorar la gestión financiera podrían contribuir a revertir la tendencia de disminución del ahorro entre los vinculados al programa.

Frecuencia de campañas en los Municipios

Figura 6. Frecuencia de campañas



Fuente. Elaboración propia

El 91% de los vinculados manifestó que no existe campañas de Colpensiones en su municipio, mientras que el 9% manifestó que lo realiza de manera mensual, semestral y anual. Estos datos sugieren una baja frecuencia de campañas de Colpensiones en los municipios, lo cual podría ser un factor que incide en la menor vinculación al programa y en la falta de estímulo para fomentar el ahorro programado entre los ciudadanos.

Mejorar la realización de campañas en los municipios podría ser una estrategia efectiva para incrementar la vinculación al programa BEPS y promover el ahorro planificado. Campañas educativas y de sensibilización podrían ayudar a concientizar a la población sobre la importancia del ahorro para la vejez y cómo el programa BEPS puede ser una herramienta valiosa en este sentido.

Estrategias implementadas que han contribuido en el ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS

Para el desarrollo de este objetivo se identificó el Sistema de Planeación Institucional el cual es el marco de referencia para la planeación de la entidad en los niveles estratégico, táctico y operativo. En este se establece la estructura y los elementos bajo los cuales se define, implementa y actualiza el direccionamiento estratégico de la empresa.

El sistema se soporta en procesos de ejecución, seguimiento y evaluación de los resultados de la gestión, con el fin de retroalimentar periódicamente el nivel de cumplimiento de la planeación institucional y tomar decisiones de forma oportuna frente a las desviaciones.

La operativización de la planeación estratégica se logra a través del Plan Estratégico Institucional (PEI), que contiene información relevante sobre la orientación estratégica de la empresa, buscando eficiencia, transparencia y sostenibilidad financiera para lograr la rentabilidad social deseada.

El marco estratégico del PEI para el periodo 2019-2022 incluye elementos clave de la planeación estratégica, como la misión, visión, valores, perspectivas y objetivos estratégicos. Los valores institucionales en Colpensiones son definidos como principios que guían las acciones de todos los servidores públicos, contribuyendo a la identidad y desempeño óptimo tanto individual como organizacional. Estos valores buscan propiciar un ambiente de trabajo adecuado para mejorar el rendimiento y lograr la máxima calidad en la prestación de productos y servicios. (Colpensiones, 2023)

El mapa estratégico de Colpensiones para el periodo 2019-2022 proporciona una representación visual de las perspectivas estratégicas y objetivos de la organización. En este mapa, los objetivos estratégicos se clasifican en perspectivas y se establece una relación causal entre ellos.

Para llevar a cabo estos objetivos estratégicos y convertirlos en realidad, se definen estrategias que están asociadas con proyectos y planes de trabajo. Estos se ejecutan anualmente, asegurando la alineación entre la planificación a largo plazo, el plan de acción anual y la asignación presupuestal.

Las estrategias se conceptualizan como acciones que indican el "cómo" se materializarán los objetivos. Estas estrategias delimitan los frentes de acción que se abordarán para alcanzar las metas establecidas y lograr los resultados esperados. A continuación, se presentan las estrategias clave relacionadas con el programa BEPS, las cuales están diseñadas para concretar los objetivos estratégicos de Colpensiones a nivel nacional. (Colpensiones, 2023)

Tabla 1. Objetivos estratégicos Colpensiones

No.	Objetivos	Estrategias
1	Incrementar en los usuarios el nivel de recordación de la marca “Colpensiones” como sinónimo de confianza para depositar los aportes y ahorros para la protección hoy y mañana.	<ul style="list-style-type: none"> •Mejorar la experiencia integral de nuestros grupos de interés •Construir e implementar un plan de posicionamiento y reconocimiento de marca en los ciudadanos a nivel nacional alineado a la estrategia institucional
2	Administración efectiva RPM (Régimen de Prima Media) y BEPS: Fortalecer la implementación de la política pública de protección a la vejez, a través de la administración efectiva del RPM y servicios sociales complementarios.	<ul style="list-style-type: none"> •Fortalecer la calidad y oportunidad de los procesos en la administración del RPM •Fortalecer, implementar y crear mecanismos de defensa judicial •Gestionar la asignación y administrar eficiente e integralmente los servicios sociales complementarios. •Fortalecer el rol de Colpensiones en la creación e interpretación de las normas relacionadas con la protección de la vejez
3	Cobertura BEPS: Incrementar la cobertura y el ahorro en los BEPS	<ul style="list-style-type: none"> •Ampliación de cobertura para incentivar la cultura del ahorro •Posicionar a BEPS como un servicio de valor cercano a la gente y de fácil acceso en el territorio. •Enfocar los esfuerzos de cobertura de BEPS en la población que no cumpla los requisitos de pensión. •Posicionar el piso de protección social

Fuente: Vicepresidencia de Planeación y Tecnologías de la Información Copensiones 2022.

Impacto de las estrategias implementadas para el ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS

El desarrollo de este objetivo se basa en los resultados del Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2022 de Colpensiones, que sirvió como la guía principal para la entidad en su camino para convertirse en la mejor opción de protección a la vejez para los colombianos. Este plan se sustenta en cuatro pilares transversales: Tecnología, Creatividad, Innovación y Talento Humano. Estos pilares tienen como objetivo ofrecer servicios virtuales más cercanos al ciudadano, adoptar enfoques innovadores y

creativos en la ejecución de tareas, y contar con un equipo de trabajo orientado a escuchar y superar las expectativas de los usuarios. (Colpensiones, 2023)

A continuación, se mencionan algunos de los principales resultados obtenidos en el marco de este plan estratégico.

Objetivo Estratégico No. 1. El objetivo de "Recordación de marca y satisfacción" tiene como meta aumentar el nivel de recordación de la marca Colpensiones entre los usuarios, estableciéndola como sinónimo de confianza para depositar los aportes y ahorros destinados a la protección presente y futura. Este objetivo busca posicionar a Colpensiones de manera significativa en la mente y el corazón de los colombianos, generando un sentimiento de "confianza" hacia la entidad, sus productos y servicios.

El desempeño de los indicadores asociados a este objetivo se monitorea y evalúa para medir el cumplimiento de los objetivos estratégicos. A continuación, se presentan los resultados obtenidos por los indicadores estratégicos y tácticos en la vigencia 2022, ofreciendo una visión sobre la efectividad de las estrategias implementadas para alcanzar este objetivo.

Tabla 2. Cumplimiento Objetivo 1

	Indicador	Meta a Dic/2022	Resultado a Dic/2022	Desempeño Dic/2022
Indicadores estratégicos	Satisfacción general percibida por el ciudadano con respecto a la calidad del servicio	78%	82%	106%
	Lealtad general del ciudadano	30%	61%	205%
	Top of mind	1	1	100%
Indicadores tácticos	Ciudadanos satisfechos con la experiencia de servicio en el Contact Center	90%	91%	101%
	Ciudadanos satisfechos con la experiencia de servicio en la Página Web (Sede Electrónica)	80%	51%	64%
	Ciudadanos satisfechos con la experiencia en los puntos de atención PAC	95%	96%	101%
	Lealtad del Ciudadano en el Contact Center	75%	80%	106%
	Lealtad del ciudadano en la Página Web	70%	3%	5%
	Lealtad del ciudadano en los Puntos de Atención	85%	93%	109%

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios Colpensiones 2022.

Entre los logros destacados en la vigencia 2022 en el marco de este objetivo estratégico, se destaca que Colpensiones mantuvo al usuario como el foco central de su gestión. Gracias a esta orientación, la entidad logró conservar la posición No. 1 en el ranking Top of Mind como la administradora de pensiones más recordada por los colombianos. Además, según mediciones de satisfacción, de cada 100 ciudadanos, 82 se encuentran satisfechos con la calidad del servicio proporcionado por Colpensiones (Colpensiones, 2023).

Estos indicadores reflejan el éxito de Colpensiones en posicionarse en la mente de los ciudadanos como una entidad confiable y destacada en la administración de pensiones. La recordación de marca y la satisfacción del usuario son elementos cruciales para fortalecer la relación con los ciudadanos y mantener altos niveles de confianza en la entidad.

Este logro no solo resalta la efectividad de las estrategias implementadas para mantener la satisfacción del usuario, sino que también subraya la importancia de la percepción positiva de la marca en la mente de la población colombiana en el contexto de los servicios de pensiones.

Objetivo Estratégico No 2. El objetivo de "Administración efectiva de RPM (Renta Vitalicia Inmediata) y BEPS (Beneficios Económicos Periódicos)" busca fortalecer la implementación de la política pública de protección a la vejez a través de la gestión eficaz de estos programas y servicios complementarios. A continuación, se presentará el rendimiento logrado por los indicadores asociados a este objetivo y a las estrategias correspondientes durante la vigencia de 2022.

Tabla 3. Cumplimiento Objetivo 2.

	Indicador	Meta a Dic/2022	Resultado a Dic/2022	Desempeño Dic/2022
Indicadores estratégicos	Nivel de calidad general en la respuesta al ciudadano	75%	77%	102%
	Nivel de oportunidad general en la respuesta al ciudadano	98%	86%	88%
Indicadores tácticos	Participación en la Normatividad atinente a la protección de la vejez	100%	100%	100%
	Oportunidad en el otorgamiento de las anualidades vitalicias	95%	100%	105%
	Tiempo de Atención del Trámite de Anualidad Vitalicia	82	84	98%
	Valor promedio Anualidad Vitalicia	\$227.245	\$311.153	137%

	Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias atendidas en término por la Gerencia de Redes e Incentivos	100%	92%	92%
Indicadores tácticos	Porcentaje de asignación de Cupos del Programa Colombia Mayor a beneficiarios de Anualidades Vitalicias	98%	99%	101%
	Oportunidad de afiliación	98%	96%	98%
	Promedio de días para la atención de solicitudes de corrección de historia laboral ciudadanos	22	43	51%

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios Colpensiones 2022.

Los logros destacados durante la vigencia 2022 en el marco del objetivo estratégico de administración efectiva de RPM (Régimen de Prima Media) y BEPS (Beneficios Económicos Periódicos) indican que Colpensiones se centró en mejorar la calidad y oportunidad de sus trámites y servicios. específicamente, se resalta que el 98% de las solicitudes de afiliación y trámites de anualidad vitalicia fueron atendidos de manera oportuna, dentro de los plazos establecidos.

Este rendimiento positivo en la atención oportuna de solicitudes y trámites es un indicador clave de la eficiencia operativa de Colpensiones en la gestión de los programas de RPM y BEPS. La atención oportuna no solo contribuye a la satisfacción del usuario, sino que también refleja la capacidad de la entidad para cumplir con los plazos establecidos y brindar servicios de calidad.

Objetivo Estratégico No 3. Cobertura y ahorro BEPS

Incrementar la cobertura y el ahorro en los BEPS. Este objetivo buscó enfocar los esfuerzos de cobertura de los BEPS en la población que no cumpla los requisitos de pensión. Contiene acciones para incentivar la cultura del ahorro en los ciudadanos y posicionar los BEPS como un servicio de valor cercano y de fácil acceso en el territorio. A continuación, se presenta el desempeño obtenido por los indicadores asociados a este objetivo y a sus estrategias en la vigencia 2022.

Tabla 4. Cumplimiento Objetivo 3.

Indicador			Meta a Dic/2022	Resultado a Dic/2022	Desempeño Dic/2022
Indicadores estratégicos	Anualidades vitalicias expedidas acumuladas		47.258	44.025	93%
	Promedio de ahorro en cuenta individual BEPS		\$239.786	\$139.494	58%
	Ahorradores BEPS Acumulados		1.200.000	1.061.582	88%
Indicadores tácticos	Vinculados BEPS beneficiados con aportes de terceros para anualidad vitalicia		2.600	3.196	123%
	Ahorradores Piso de Protección Social		239.034	52.983	22%
	Relación Ahorradores Vinculados		54%	56%	105%
	Vinculados BEPS que activaron seguro		215.309	235.573	109%
	Vinculados Rurales BEPS - Programa Desarrollo Enfoque Territorial (PDET)		68.919	93.667	136%
	Vinculados rurales BEPS		515.631	542.268	105%
	Porcentaje de microempresarios o emprendedores que ahorran en BEPS		75%	85%	114%

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios Colpensiones 2022.

El programa de Beneficios Económicos Periódicos cumplió en 7 años de operación en 2022, en los cuales ha logrado vincular a 1,8 millones de trabajadores que, a causa de su dedicación parcial, empleo estacional o por su nivel de ingresos (inferior a un salario mínimo mensual legal vigente), no se encontraban cotizando al Sistema General de Pensiones (SGP). (Colpensiones, 2023).

Durante el año 2022, se logró un total acumulado de 44,025 ciudadanos protegidos económicamente a través de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS). Esta cifra representa un notorio crecimiento en comparación con el año 2018, triplicando la cantidad de anualidades registradas en ese periodo, que fue de 12,059.

En términos de fomento de la cultura del ahorro, se cerró la vigencia con un total de 1,061,582 ahorradores acumulados. Aunque no se alcanzó la meta del cuatrienio, se destaca el avance significativo al superar el millón de ahorradores, con 236,907 ahorradores nuevos en el año 2022.

Además, gracias a la constancia en el ahorro de sus cuentas individuales, 235,573 vinculados recibieron el beneficio de la activación de su seguro inclusivo. Por otro lado, a lo largo del año, 3,196 vinculados fueron beneficiados con aportes de terceros para lograr una anualidad vitalicia. Estos logros demuestran

el impacto positivo de las estrategias implementadas para promover el ahorro y brindar protección económica a un número creciente de ciudadanos. (Colpensiones, 2023)

Tabla 5. Incentivos entregados a los vinculados en el Departamento de Santander

Incentivos entregados en el departamento de Santander				Variación	
Tipo de incentivo	Localización	2.021	2.022	Numero	%
Microseguros	Nacional	165.292	233.217	67.925	41%
	Santander	10.540	14.448	3.908	37%
Incentivo 20% para AV	Nacional	6.480	6.201	- 279	-4%
	Santander	654	521	- 133	-20%

Fuente: Dirección de Prospectiva y Estudios 2022

Según los datos proporcionados, en el departamento de Santander, específicamente en cuanto a los microseguros, se observó un aumento del 37% en los incentivos entregados. En contraste, los incentivos relacionados con los seguros de vida (AV) experimentaron una disminución del 20% en comparación con periodos anteriores.

En relación con los ganadores de vivienda en los municipios de Lebrija y Piedecuesta durante los años 2021 y 2022, se registraron ganadores en cada uno de los años respectivos. Esto indica que el programa de vivienda en esos municipios ha sido exitoso en proporcionar soluciones habitacionales a los beneficiarios durante ese periodo.

Plan de mejora para el ahorro, la fidelización y la cobertura en los vinculados al programa BEPS

Basándonos en los resultados de la encuesta realizada al personal de apoyo y gestión del área comercial del programa BEPS, se han identificado varios hallazgos significativos:

Fortalecimiento de la Fuerza de Ventas y Herramientas Tecnológicas: El 61.8% de los encuestados cree que fortalecer la fuerza de ventas contribuirá a ampliar la cobertura del programa BEPS en el departamento de Santander.

La implementación de herramientas tecnológicas y el contacto permanente con los ciudadanos a través de mensajes de texto, llamadas y correos también se consideran factores clave para lograr esta ampliación.

Pagos Virtuales y Educación Financiera: El 64.7% opina que la implementación de pagos virtuales, como Nequi, Daviplata y PSE, contribuye al mejoramiento del ahorro y la fidelización de los vinculados al programa BEPS en Santander.

La educación financiera y el aumento de incentivos otorgados por el programa también se destacan como elementos positivos para mejorar la participación y el ahorro.

Alianzas Estratégicas y Jornadas Masivas: El 61.8% considera que las alianzas estratégicas con entidades como alcaldías, gobernaciones y entidades financieras, así como la realización de jornadas masivas de vinculación y promoción, contribuirían al mejoramiento de la cobertura en el programa BEPS.

Dificultades y Factores Influyentes: El 70.6% identifica que la falta de una cultura del ahorro, el desconocimiento de los beneficios y las variaciones en los ingresos son las principales dificultades que enfrentan los vinculados al programa BEPS.

El 88.2% destaca que el nivel de ingresos, la edad, el nivel de escolaridad y el conocimiento de los beneficios del programa son factores cruciales que influyen en el momento de ahorrar en el programa BEPS.

Incentivos y Programas de Capacitación: El 52.9% sugiere que la entrega de incentivos físicos y monetarios, junto con programas de capacitación para el ahorro y un seguimiento permanente a los vinculados, podría mejorar el nivel de ahorro en el programa BEPS.

Los resultados obtenidos de la encuesta realizada a los gestores del programa BEPS revelan varios aspectos importantes:

1. Dificultades del Vinculado: La falta de una cultura del ahorro, el desconocimiento de los beneficios y las variaciones en los ingresos son identificados como obstáculos significativos que impiden la constancia del ahorro al programa BEPS.

La relación entre el ahorro para la vejez y diversos factores como la edad, los conocimientos financieros, el nivel de ingresos y la cultura de ahorro ha sido destacada en investigaciones previas. Este conocimiento es esencial para diseñar estrategias efectivas que incentiven la cultura del ahorro para la vejez en la población colombiana (López, et al., 2012).

2. Factores Influyentes al Momento de Ahorrar: El nivel de ingresos, la edad, el nivel de escolaridad y el conocimiento de los beneficios del programa son considerados como los principales factores que influyen en el momento de ahorrar en el programa BEPS. La decisión de ahorro para el retiro está asociada también al costo de oportunidad que puedan percibir los individuos en distintos mecanismos de ahorro; tener hijos e invertir en educación para ellos es parte de lo anterior. (Colmenares, 2018)

3. Percepción del Programa BEPS: Un gran porcentaje de gestores está de acuerdo en que el programa BEPS realmente permite construir un capital para proteger la vejez.

4. Estrategias para Ampliar la Cobertura: Se destaca la importancia de estrategias como el fortalecimiento de la fuerza de ventas, la implementación de herramientas tecnológicas y el mantenimiento de un contacto permanente con los ciudadanos mediante mensajes de texto, llamadas y correos para ampliar la cobertura del programa BEPS en el departamento de Santander.

5. Contribuciones de Pagos Virtuales y Alianzas Estratégicas: La implementación de pagos virtuales, como Nequi, Daviplata y PSE, y las alianzas estratégicas con alcaldías, gobernaciones y entidades financieras se destacan como elementos clave para mejorar el ahorro, la fidelización y la cobertura de los vinculados al programa BEPS.

6. Campañas de Educación Financiera e Incentivos: Se sugiere que la ampliación de campañas de educación financiera, el seguimiento permanente a los vinculados y el incremento de los incentivos otorgados por el programa podrían contribuir significativamente al mejoramiento del ahorro y la cobertura en el departamento de Santander.

La falta de información y el desconocimiento del sistema financiero pueden llevar a los usuarios a tomar decisiones perjudiciales, generando consecuencias negativas como el sobreendeudamiento, la ineficiencia en la gestión de las finanzas personales, la ausencia de ahorro e incluso inversiones erróneas (Diario La República, 2020).

Estos resultados proporcionan una visión integral de las percepciones del personal encuestado y ofrecen orientación sobre las áreas de enfoque para mejorar la participación y el éxito del programa BEPS en el departamento de Santander.

Las propuestas derivadas de la encuesta realizada a los vinculados al programa BEPS presentan estrategias valiosas para mejorar el ahorro, la fidelización y la cobertura en el departamento de Santander. A continuación, se resumen las principales recomendaciones:

1. Seguimiento Permanente: Realizar un seguimiento constante a los vinculados del programa BEPS para mantener su interés, mediante una comunicación continua.

2. Incremento de Incentivos: Aumentar los incentivos otorgados por el programa BEPS para mejorar el ahorro, la fidelización y la cobertura de los vinculados.

3. Mantenimiento de Motivación: Mantener la motivación de los vinculados mediante incentivos monetarios y campañas que fomenten el ahorro en el programa BEPS.

4. Ampliación de Contratación de Gestores BEPS: Incrementar la contratación de Gestores BEPS para desarrollar campañas que mantengan y amplíen el número de vinculados al programa BEPS.

5. Implementación de Herramientas Tecnológicas: Utilizar herramientas tecnológicas para mantener un contacto permanente con los ciudadanos a través de diversos medios de comunicación y redes sociales.

La implementación efectiva de estas estrategias, alineadas con un sólido plan estratégico que refleje la misión y visión de Colpensiones, contribuirá al logro de las metas establecidas en el plan de gestión de cada vigencia.

CONCLUSIONES

La sugerencia de fortalecer la educación financiera desde edades tempranas es muy pertinente. Proporcionar conocimientos financieros sólidos desde una edad temprana puede ayudar a inculcar la importancia del ahorro y la planificación financiera a lo largo de la vida. Además, una educación financiera sólida puede contribuir a mejorar la toma de decisiones financieras y aumentar la vinculación y el ahorro en el programa BEPS.

La falta de recursos, la carencia de puntos de pago cercanos y diversas situaciones personales son desafíos comunes que los vinculados enfrentan en muchos municipios. La propuesta de fortalecer la presencia de Colpensiones a través de alianzas estratégicas y la realización de jornadas masivas de vinculación parece ser una estrategia integral para abordar estas dificultades y mejorar la cobertura del programa.

Además, la incorporación de herramientas tecnológicas y la expansión de puntos de recaudo, tanto presenciales como virtuales, son pasos importantes para hacer que el programa sea más accesible y fácil de usar para los ciudadanos. Estas estrategias también pueden contribuir a superar la barrera de la falta de puntos de pago cercanos y facilitar la participación de un mayor número de personas.

La cultura del ahorro y la conciencia sobre los beneficios del programa son elementos clave que influyen en la decisión de ahorrar en el programa BEPS. Por lo tanto, las iniciativas para promover la educación financiera y aumentar la conciencia sobre los beneficios del programa pueden ser esenciales para impulsar la participación y el ahorro constante.

Se considera importante continuar con diversas investigaciones que contribuyan en el análisis de las estrategias propuestas con el fin de generar un mayor impacto del programa BEPS en la población colombiana garantizando a futuro una mejores condiciones de vida mediante una mayor cobertura y permanencia en el sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Avellaneda, E. (2018). Importancia de la cultura del ahorro en el posicionamiento de BEPS, como alternativa para tener un ingreso en la vejez . Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/10654/20074>.

Acero Camargo, S. P., Romero Vergara, H. G., & Vega Chivata, N. M. (2022). El ahorro, estrategia de educación financiera para una jubilación digna en Colombia. Recuperado de:

<https://repository.universidadean.edu.co/bitstream/handle/10882/11666/RomeroHugo2022.pdf?sequence=1>

Acto Legislativo 1 de 2005 Congreso de la República. Consulta en línea en:

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=17236>

Bonilla, A. T., Polanco, E. A. & Tinoco, J. L. (2019). Los BEPS como alternativa en la protección social del adulto mayor en Colombia [Universidad La Gran Colombia]. Recuperado de:

<http://hdl.handle.net/11396/6240>.

Colmenares (2018). Un análisis de resultados y caracterización del servicio social complementario BEPS. Recuperado de: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/14553>

Colpensiones (2023). Informe de Gestión 2022. Consulta en línea en:



<https://www.colpensiones.gov.co/documentos/557/informes-de-gestion/>

Diario La República. (2020). Bancos. Educación Financiera: Apuesta de largo plazo.

<https://www.larepublica.co/finanzas-personales/educacion-financiera-apuesta-de-largo-plazo-2959876>

Núñez, J., Ruiz, M. D. P., Castañeda, C., & Téllez, O. (2018). Análisis cualitativo sobre el acceso y uso de BEPS.

La República (2022). Beps de Colpensiones alcanzó 1,7 millones de vinculados en siete años de operación. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/beps-de-colpensiones-alcanzo-1-7-millones-de-vinculados-en-siete-anos-de-operacion-3404832>

López, S. F., Búa, M. V., González, L. O., & Pazos, D. R. (2012). El ahorro para la jubilación en la UE: un análisis de sus determinantes. *Revista de economía mundial*, (31), 111-135.

Quintero Aristizábal, A., & Betancur Cadavid, A. (2017). Los Beneficios Económicos Periódicos-BEPS-como alternativa a la disminución de la desigualdad en el sistema pensional colombiano (Bachelor's thesis, Universidad EAFIT).

