

# Laboratorio de Ahorro para el Retiro



## ¿Cuánto tiempo te falta para la pensión? Rediseño de los estados de cuenta de las aportaciones a pensiones para mejorar su entendimiento

### ¿QUÉ ES?

En Colombia, cuatro de cada cinco trabajadores afiliados al sistema pensional de beneficio definido no logran obtener una pensión. Esta baja tasa de cobertura se debe a tres razones principales. Primero, a los bajos niveles de productividad asociados con la informalidad. Segundo, a los trabajadores informales que, aunque deberían cotizar, prefieren no hacerlo, así como a los afiliados que pagan erróneamente o se olvidan de hacerlo, quedándose sin alcanzar el número mínimo de aportaciones para recibir una pensión. Y tercero, a casos en los que los afiliados sí han trabajado formalmente el número de semanas requerido, pero no todos los aportes se ven reflejados en el sistema.

Al iniciar este piloto, los estados de cuenta del sistema de pensiones de beneficio definido en Colombia eran complejos y difíciles de entender. Los afiliados no revisaban la información incluida en los estados de cuenta frecuente o completamente, y como resultado enfrentaban dificultades para detectar errores en su historia laboral, por lo que no los reportaban a tiempo. El estudio buscó, por tanto, mejorar la claridad y pertinencia de la información que se ofrece en los estados de cuenta para que los afiliados pudieran tomar mejores decisiones.

Para incentivar a los trabajadores a verificar el registro de sus aportaciones al sistema de pensiones y, si es necesario,

corregirlo de manera oportuna, se rediseñó el estado de cuenta a partir de los aprendizajes del campo de las ciencias del comportamiento. Se realizó una prueba aleatoria controlada con el fin de medir el impacto del estado de cuenta rediseñado en la comprensión de los afiliados de su estado de cuenta (medido en una encuesta telefónica a una muestra representativa), y el número de correcciones de manera oportuna a los errores encontrados por los afiliados en su historia laboral, según las respuestas a la encuesta telefónica y otros datos administrativos.



### IMPACTO

Los resultados de una encuesta telefónica arrojaron la siguiente información sobre el impacto del rediseño de los estados de cuenta:

1. La probabilidad de encontrar la información sobre el número de semanas de cotización que le falta al afiliado para poder pensionarse aumentó entre 14 y 22 puntos porcentuales.
2. La probabilidad de encontrar el número total de semanas cotizadas no cambió de una manera consistente o concluyente (algunos grupos de afiliados lo encuentran con más probabilidad mientras otros grupos lo hacen con menos).
3. La probabilidad que el afiliado encuentre el detalle de los aportes realizados en 2017, revise sus datos personales o encuentre errores que no había identificado antes en su estado de cuenta, no cambió de una manera significativa.

A pesar del tercer resultado, **datos administrativos comprobaron que:**

4. El estado de cuenta rediseñado llevó a un aumento significativo entre 0,4 y 0,5 puntos porcentuales en la proporción de afiliados que realizaron al menos una solicitud de revisión de correcciones.

### TÍTULO

¿Cuánto tiempo te falta para la pensión?  
Rediseño de estados de cuenta de las aportaciones a pensiones para mejorar su entendimiento.

### MENSAJE

Un rediseño del estado de cuenta anual enviado por Colpensiones (la administradora pública del sistema de pensiones de beneficio definido) a sus afiliados permitió que estos incrementasen su grado de entendimiento del documento e incentivó la toma de decisiones para la revisión de la información ahí contenida.

### ÁREA DE ESTUDIO

Ahorro de largo plazo para las pensiones.

### SUBÁREA

Información.

### AÑO

2018

### AUTORES

Mariano Bosch, Dean Karlan, Jonathan Zinman, Jake Kendall, Dayana Tellez, Gustavo Caballero, Kyle Holloway, María Teresa Silva-Porto y Lukas Keller.

### AUTOR DEL RESUMEN

Gustavo Caballero.

### OBJETIVO

Simplificar la información del estado de cuenta de Colpensiones para mejorar su comprensión e incentivar a los trabajadores a verificarla y corregirla, en caso de ser necesario.

### HERRAMIENTAS

Simplificación de la información incluyendo instrucciones específicas para revisar y solicitar ajustes al estado de cuenta.

### AGENCIA EJECUTORA

Administradora colombiana de pensiones Colpensiones (agencia del Estado).

### POBLACIÓN OBJETIVO

Adultos afiliados al sistema de pensiones de beneficio definido (Régimen de Prima Media).

### MECANISMO

Estados de cuenta enviados a través del servicio postal certificado.

### TAMAÑO DE LA MUESTRA

48.072 adultos afiliados al sistema de pensiones de beneficio definido público.

### DISEÑO DE LA EVALUACION

Prueba Controlada Aleatorizada (RCT, por sus siglas en inglés).

### FINANCIAMIENTO

BID Lab y MetLife Foundation.

### COSTO

Costo de Impresión a color de los estados de cuenta rediseñados: 860 dólares.

- Ahorro por la no impresión de los antiguos estados de cuenta en blanco y negro: 480 dólares.

- Ahorro por reducción de páginas de estado de cuenta: 720 dólares.

= Ahorro neto: 340 dólares



## EL DESAFÍO

En Colombia, como en muchos otros países de América Latina y el Caribe, los trabajadores enfrentan muchas barreras a la hora de ahorrar para el retiro. Una de ellas está relacionada con el rol que tienen los empleadores y los trabajadores de cuenta propia en las aportaciones a pensiones. La ley exige que tanto los empleados de cuenta propia como los empleadores hagan contribuciones al sistema pensional. Sin embargo, los errores y omisiones en el pago obligatorio realizado por empleadores y empleados son comunes. Entre octubre 2012 y diciembre 2017, Colpensiones tramitó más de tres millones de solicitudes de rectificación de datos en los estados de cuenta (Colpensiones, 2018), también conocidos como historias laborales. Tener la historia laboral incompleta es especialmente grave para los trabajadores de bajos ingresos, quienes suelen haber tenido múltiples empleadores y pueden hacer contribuciones menos regulares.

Hay muchas razones por las que la historia laboral de un afiliado puede estar incompleta o incorrecta. Por ejemplo, los

periodos trabajados pueden no aparecer en los registros del Régimen de Prima Media (RPM) debido a un error al momento de realizar la cotización. Estos errores van desde confusiones al digitar el número de identificación, hasta casos en los que la cotización se hizo incorrectamente a una Administradora privada de Fondos de Pensiones (AFP) y no al RPM. Por otro lado, también existen casos en los que el empleador simplemente falla en realizar la contribución requerida.

La identificación temprana de errores potenciales es fundamental para asegurar el reconocimiento de la pensión a tiempo. La gran mayoría de errores en la historia laboral pueden ser corregidos, pero, dependiendo de la complejidad del caso y el tiempo que ha transcurrido desde el error, puede tomar varios meses o, incluso, años. El afiliado es la persona ideal para identificar periodos incompletos en la historia laboral. Por eso, es vital que cada afiliado sea capaz de entender la información de manera correcta y de verificar rápidamente la información proporcionada en los estados de cuenta.

## DISEÑO DE LA INTERVENCIÓN

El grupo de investigadores trabajó en conjunto con el equipo de Colpensiones responsable del manejo del sistema de beneficio definido para probar el efecto de un rediseño del estado de cuenta. El rediseño se basó en los siguientes principios guía:

FIGURA 1. PRINCIPIOS GUÍA USADOS EN EL REDISEÑO DEL ESTADO DE CUENTA.



Aplicando estos principios, se rediseñó el nuevo estado de cuenta buscando tres acciones concretas por parte de los afiliados:

1. Revisar el total de periodos cotizados al sistema.
2. Cotejar en detalle los aportes realizados durante el último año.
3. Comprobar los datos personales, con instrucciones claras de qué hacer en caso de encontrar alguna inconsistencia.

Además, se hizo un esfuerzo en personalizar el estado de cuenta con un saludo dirigido y se explicitó la meta de aportaciones para acceder al derecho de la pensión (1.300 semanas y haber cumplido 62 años los hombres o 57 años las mujeres), algo que suele generar confusión (Villar et al, 2015).

De la muestra de afiliados, se tomó una muestra de tres grupos distintos: empleados, trabajadores independientes, y un grupo de bajos ingresos que reciben un subsidio del 75% del Estado

para el pago de sus aportes. Las tres muestras aleatorias, de cerca de 8.000 afiliados cada una, 24.016 en total, recibieron el estado de cuenta rediseñado. Al resto de los afiliados se les envió el estado de cuenta estándar. Para medir el impacto en la comprensión e identificación de datos incorrectos, se realizaron 4.000 entrevistas telefónicas (2.000 entre afiliados del grupo de tratamiento y otras 2.000 del grupo de control). También, se analizaron datos administrativos de Colpensiones sobre la frecuencia de acciones de rectificación del estado de cuenta (datos de contacto o el historial de contribuciones). En la figura 2 se muestra la primera página del estado de cuenta original, el evaluado en este estudio y, finalmente, el adoptado por la entidad. Es importante anotar que se siguieron simultáneamente múltiples principios de diseño en el ejercicio, así que no es posible saber cuál de los principios guía con los más útiles.



FIGURA 2. ESTADO DE CUENTA ANTIGUO (IQZ.), LA VERSIÓN USADA EN EL ESTUDIO PILOTO (MITAD), Y LA VERSIÓN FINAL ADOPTADA POR LA ENTIDAD (DER.).

**COLPENSIONES** NI. 900.336.004.7  
**REPORTE DE SEMANAS COTIZADAS EN PENSIONES**  
 PERIODO DE PERIODO:  
 EXTRACTO ACTUALIZADO A: Febrero

**INFORMACIÓN DEL AFILIADO**

Nombre: GUSTAVO GABRIEL GARRIDO HUTCHISON  
 Fecha Nacimiento: 19/01/1979  
 Cédula: 70099901  
 Ciudad: Iquitos

**RESUMEN DE SEMANAS COTIZADAS POR EMPLEADOR**

En el siguiente reporte encontrará el total de semanas cotizadas a través de cada uno de sus empleadores o de sus propias cotizaciones como trabajador independiente, así como las que sus cotizaciones desde enero de 1994 hasta febrero. Recuerde que la Historia Laboral representa su vida como trabajador, la que debe ser cotizada más a raíz y antes a raíz.

(1) Identificación Afiliado	(2) Nombre y Razón Social	(3) Dimes	(4) Horas	(5) Último Salario	(6) Semanas	(7) Loc.	(8) Sin	(9) Total

(10) Total Semanas Cotizadas

**DETALLE DE PAGOS EFECTUADOS EN EL AÑO 2017**

(1) ID Afiliado	(2) Nombre y Razón Social	(3) ID Cédula	(4) Fecha	(5) Referencia en el Estado	(6) BIC	(7) BIC	(8) Cédula	(9) Años Sin	(10) Sin	(11) Pagos	(12) Observaciones

**¡Siguiendo estos pasos asegura su futuro!**

**1** Verifique que el tiempo trabajado y cotizado se vea reflejado en el total de su Historia Laboral.

**2** Verifique que las cotizaciones del 2017 estén registradas.

**3** Verifique sus datos personales. Con ellos podemos corroborar que todo coincide con usted.

**GUSTAVO GABRIEL GARRIDO HUTCHISON**  
 DIRECCIÓN: CUIAZA  
 Ciudad:

Extracto de semanas cotizadas a pensiones entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2017

Estimado Gustavo Gabriel Garrido Hutchison (C.C. XXXX), juntos estamos construyendo un futuro mejor para su vejez desde el momento en que se afilió con nosotros el XXX de XXX de XXXX.

**Además, recuerde que:**

- Las mujeres se pensionan desde los 57 años y 1300 semanas cotizadas
- Los hombres se pensionan desde los 62 años y 1300 semanas cotizadas

¿Cuántas semanas tengo cotizadas? 1144

¿Cuántas semanas me faltan? 156

¿Cuántos años tengo cotizados? 23

¿Cuántos años me faltan? 3

Si ha empleado público hasta 1994 y el aporte a pensiones para estos años no fue cotizado ante el estado (Instituto de Seguro Social), este período puede no ser reflejado en este reporte. Sin embargo, puede solicitar la inclusión de los mismos a través de nuestros puntos de atención.

Si desea emplear público hasta 2016 y el aporte a pensiones para estos años no fue cotizado ante el estado (Instituto de Seguro Social), este período puede no ser reflejado en este reporte. Sin embargo, puede solicitar la inclusión de los mismos a través de nuestros puntos de atención.

GOBIERNO DE COLOMBIA

**EXTRACTO DE SEMANAS COTIZADAS A PENSIONES**

Apreciado Gustavo, Colpensiones te acompaña en tu trayectoria laboral desde que te afiliaste a pensiones el 31 de octubre del 2018 para continuar juntos un futuro mejor. Es por esto que te damos a conocer de una manera más fácil los aportes realizados a pensiones.

**GUSTAVO GABRIEL GARRIDO HUTCHISON**  
 DIRECCIÓN: CUIAZA DA # 13-48  
 CIUDAD: LETICIA - AMAZONAS

**¡SIGUIENDO ESTOS PASOS ASEGURAS TU FUTURO!**

**1** Verifica que el reporte de las semanas cotizadas se vea reflejado en el total de tu Historia Laboral.

**2** Verifica que las cotizaciones del 2018 estén registradas y por el valor correcto.

**3** Actualiza tus datos personales y de contacto para comunicarnos con tiempo oportuno.

Recuerda que para obtener tu pensión debes cumplir las siguientes condiciones:

- 1.300 semanas cotizadas
- 57 años (Hombres: 62 años)

¿Cuántas semanas tengo cotizadas? 1144

¿Cuántas semanas me faltan? 156

¿Cuántos años tengo cotizados? 23

¿Cuántos años me faltan? 3

**RESUMEN DE SEMANAS COTIZADAS**

EMPRESA	SEMANAS	AÑOS

SEMANA COTIZADA A COLPENSIONES

Si desea emplear público hasta 2016 y el aporte a pensiones para estos años no fue cotizado ante el estado (Instituto de Seguro Social), este período puede no ser reflejado en este reporte. Sin embargo, puede solicitar la inclusión de los mismos a través de nuestros puntos de atención.

Deliberado del Comisionado Pluripartidista:  
 Cámara 13 a N° 98 - 51.04.2018 Bogotá | 13.010051 / 01.010054 | 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.  
 www.colpensiones.gov.co / @colpensiones / @colpensiones / @colpensiones

## IMPACTO

Medimos el impacto sobre tres tipos de afiliados a Colpensiones:

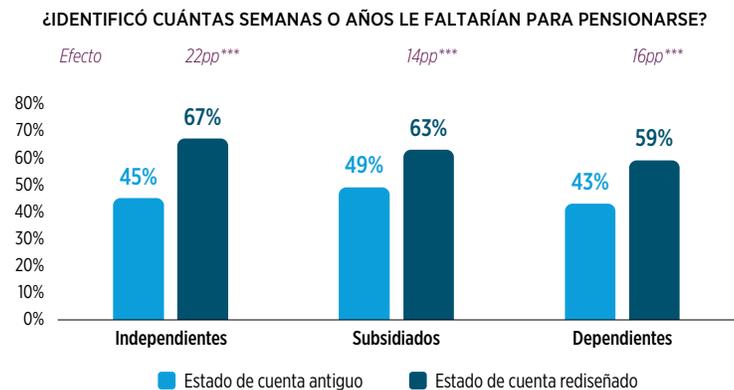
- Trabajadores dependientes, a quienes un empleador o patrón les hace sus aportaciones a la seguridad social.
- Trabajadores independientes que hacen sus propios aportes a pensiones de manera activa.
- Afiliados subsidiados, quienes reciben un subsidio del Estado en el pago de sus contribuciones a pensiones.

Como se puede ver en la figura 3, los resultados indican un impacto considerable, entre 14 y 22 puntos porcentuales, en la probabilidad de que un afiliado identifique el número de semanas de cotización que le falta al afiliado para poder pensionarse.

Por otra parte, hay indicios de que el efecto en la probabilidad de encontrar el número de semanas cotizadas hasta el momento varía dependiendo del tipo de afiliado. Por un lado, en afiliados independientes el estado de cuenta rediseñado incrementa significativamente en cinco puntos porcentuales la probabilidad de encontrar el número de semanas cotizadas hasta el momento. Sin embargo, esta probabilidad disminuye en tres puntos porcentuales para afiliados subsidiados y en cinco para empleados.

En cuanto a la corrección de errores, los resultados de la encuesta indican que quienes recibieron el estado de cuenta rediseñado tienen una menor probabilidad de encontrar un

FIGURA 3. PROBABILIDAD DE IDENTIFICAR EL NÚMERO DE AÑOS DE COTIZACIÓN PARA PENSIONARSE.



error que no conocían. Pero, según datos administrativos los afiliados asignados al grupo de tratamiento realizaron más acciones buscando la corrección de sus datos. En concreto, los trabajadores independientes incrementaron en un 26% la probabilidad de hacer una corrección (2,9% frente a 2,3% del grupo de control), mientras el efecto es similar entre los trabajadores dependientes (2,3% frente a 1,8% del grupo de control). No hay efecto en los afiliados subsidiados. Estos resultados se encuentran principalmente determinados por correcciones en datos personales, y no tanto por correcciones en la historia laboral que, aunque fueron mayores en el

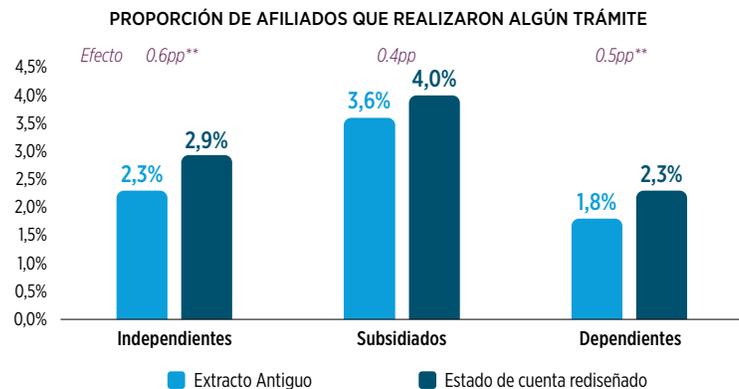


grupo de tratamiento para todo tipo de afiliado, estadísticamente no son más frecuentes que en el grupo de control.

El estudio muestra cómo mejorando el diseño del estado de cuentas del régimen de pensiones de beneficio definido puede hacer más fácil para los afiliados revisar y corregir, cuando es necesario, información crucial para su salud financiera.

Sin embargo, este estudio también destaca la importancia de información correcta y actualizada de los datos de contacto al entregar información (por ejemplo, los estados de cuenta) y al medir resultados (por ejemplo, al llevar a cabo encuestas telefónicas). En este caso, uno de cada cinco estados de cuenta no pudo ser entregado debido a direcciones desactualizadas, y más de la mitad de los afiliados seleccionados para la encuesta telefónica entre quienes el envío en físico había sido exitoso no pudieron ser contactados, ya sea porque el número telefónico era inválido, incorrecto, o no respondieron a la llamada. Además, de los que fueron

FIGURA 4. PROPORCIÓN DE AFILIADOS QUE REALIZARON ALGÚN TRÁMITE.



contactados, un 32% reportó no haber recibido el extracto a pesar de que los registros administrativos mostraban que su entrega había sido exitosa. Finalmente, un 14% prefirió no contestar la encuesta. En la figura 5 se muestra el resumen del operativo de la encuesta telefónica.

FIGURA 5. RESUMEN OPERATIVO ENCUESTA TELEFÓNICA



## LECCIONES DE POLÍTICA

- Los estados de cuenta son uno de los principales mecanismos de los administradores de fondos de pensiones para transmitirle información a sus afiliados. Un diseño correcto puede contribuir a incrementar el entendimiento de parámetros clave de los de los sistemas de pensiones por parte de los afiliados y pueden incentivar la verificación de los estados y la solicitud de correcciones, cuando son necesarias.
- La forma en que se presenta la información para los afiliados es importante. Algunos principios que se recomiendan adoptar en las comunicaciones con los afiliados son:
  - Limitar el contenido: menos es más.
  - Simplificar el lenguaje, evitar tecnicismos y usar lenguaje coloquial.
  - Dividir la información en segmentos, ayudando a identificar la información clave.
  - Utilizar un lenguaje positivo y motivador.
  - Incluir instrucciones concisas para los ítems que puedan necesitar de una acción: “ya me convenciste de actuar, ¿ahora qué hago?”.
- Establecer políticas que mejoren la obtención y actualización de los datos de contacto es clave. Los efectos positivos de tener un mejor estado de cuentas se ven claramente disminuidos por la mala calidad de los datos de contacto de los afiliados.