
CARACTERIZACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS COLPENSIONES

GERENCIA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL
ARELIX DEL PILAR IBAÑEZ – PROFESIONAL MASTER

Bogotá, mayo 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. CONTEXTO	3
1.1 OBJETIVO GENERAL	4
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.3 ALCANCE	5
1.4 BENEFICIOS.....	5
2. DESARROLLO DEL INFORME	5
2.1 DIAGNÓSTICO	5
2.1.1 Referente Metodológico	6
3. RESULTADOS.....	10
3.1 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS EN EL RÉGIMEN DE PRIMA MEDIA	11
3.1.2 Afiliados.....	11
3.1.3 Potenciales afiliados	17
3.1.4 Pensionados	21
3.1.5 Prepensionados	26
3.1.6 Empleadores.....	32
3.2 CARACTERIZACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS PRIORIZADOS BENEFICIOS ECONÓMICOS PERIÓDICOS (BEPS)	36
3.2.1 Vinculados	36
3.2.2 Prospectos viables para BEPS.....	49
3.3 CARACTERIZACIÓN PERSONA MAYOR	55
3.4. CARACTERIZACIÓN DE VARIABLES INTRÍNSECAS DE LOS GRUPOS DE VALOR DE COLPENSIONES.....	71
3.4.1 Preferencias de los grupos de interés frente a los trámites	71
3.4.2 Preferencias de los grupos de interés frente al servicio	73
3.4.3 Preferencias de los grupos de interés frente a temas de responsabilidad social.....	75
4. CONCLUSIONES GENERALES	76
4.1 AFILIADOS.....	76
4.2 POTENCIALES AFILIADOS	77
4.3 PENSIONADOS	77
4.4 POTENCIALES PENSIONADOS	78
4.5 EMPLEADORES.....	78
4.6 VINCULADOS	79
4.7 BENEFICIARIOS DE UNA ANUALIDAD VITALICIA	80
4.8 PERSONA MAYOR.....	81

Bogotá, mayo de 2021

1. CONTEXTO

En Colombia existe el Sistema de Protección a la Vejez el cual está compuesto por el Sistema de General de Pensiones (SGP) y los Servicios Sociales Complementarios. El sistema General de Pensiones (SGP) en Colombia tiene por objeto garantizar a la población el amparo contra las contingencias derivadas de la vejez, la invalidez y la muerte, mediante el reconocimiento de las pensiones. Este sistema se aplica a todos los habitantes del territorio nacional, obligatoriamente a los trabajadores dependientes e independientes y de manera voluntaria a los extranjeros y colombianos residentes en el exterior. El SGP se compone de dos regímenes creados por la Ley 100 de 1993, el Régimen de Prima Media con Prestación Definida, y el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), este último administrados por los Fondos privados.

El RPM es aquel mediante el cual los afiliados o sus beneficiarios obtienen una pensión de vejez, de invalidez o de sobrevivientes, o una indemnización previamente definidas, siempre que se cumpla con los requisitos legales. El recaudo de aportes hace parte de un fondo común del cual se toman los recursos para pagar las pensiones. En la actualidad las mujeres deben contar con 57 años y los hombres con 62 años para poder optar por su pensión. Las semanas mínimas para pensionarse son 1300, el monto de la pensión estará determinado por el ingreso promedio de los últimos 10 años o el promedio de toda la vida, según lo más le convenga al ciudadano. Los afiliados al RPM tienen derecho al pago de un auxilio funerario en caso de fallecimiento.

Por su parte en el RAIS, el recaudo de los aportes se asigna a la cuenta individual de cada afiliado y son estos los recursos que le servirán para pensionarse en el futuro. Aunque no existe una edad mínima para pensionarse, si existe un monto mínimo ahorrado en la cuenta individual. El monto de la pensión estará determinado por el capital ahorrado, por los rendimientos obtenidos y por el flujo futuro de pagos a las que tendrá derecho el pensionado, según la opción que se haya escogido. Los afiliados al RAIS tienen derecho al pago de un auxilio funerario en caso de fallecimiento.

Los servicios complementarios existentes actualmente son: el programa de Colombia Mayor y los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS), estos servicios tienen como objetivo proteger la vejez de la población que por sus condiciones económicas no pueden afiliarse al SGP.

El programa de Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) es un mecanismo de ahorro voluntario y flexible para personas con ingresos inferiores un SMMLV al cual pueden ingresar todos los colombianos mayores de 18 años (Para 2021 ingresos mensuales inferiores a \$908.526), este programa permite a través del ahorro la posibilidad de obtener una renta vitalicia en la última etapa de la vida laboral. Los BEPs ofrecen los siguientes beneficios:



En este orden de ideas, Colpensiones es una empresa industrial y comercial del Estado de carácter especial financiero vinculada al Ministerio de Trabajo y la encargada de administrar el Régimen de Prima Media (RPM) uno de los regímenes del SGP y los Beneficios Económicos periódicos (BEPS), uno de los servicios complementarios existentes, siendo un actor importante en la implementación del Sistema de Protección a la Vejez.

1.1 Objetivo general

Identificar las características generales de los grupos de interés de Colpensiones clasificados como usuarios priorizados -Afiliados, Vinculados, Potenciales Afiliados, Potenciales vinculados, Empleadores, Pre-pensionados, Pensionados, Persona mayor- para el diseño de diferentes estrategias de la entidad.

1.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar características geográficas de los usuarios priorizados para identificar características homogéneas.
- ✓ Identificar características demográficas de los usuarios priorizados para identificar características homogéneas.

- ✓ Identificar variables intrínsecas de los usuarios priorizados de acuerdo a los documentos y estudios disponibles de la entidad.

1.3 Alcance

Se caracterizarán a los grupos de interés priorizados y beneficiarios directos de los servicios de Colpensiones de acuerdo con la información disponible en la entidad.

1.4 Beneficios

- ✓ Aumenta el conocimiento que la entidad tiene de sus usuarios priorizados para desarrollar estrategias focalizadas.
- ✓ Ofrece características de los usuarios priorizados que permiten mejorar la comunicación entre la entidad y sus usuarios.
- ✓ Permite conocer la evolución y cambios en los grupos de interés a través del tiempo para ajustar y mejorar las estrategias diseñadas.
- ✓ Permite la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – Colpensiones.
- ✓ Permite a la ciudadanía en general conocer con más detalle los grupos de interés priorizados por la entidad.

1.5 Periodicidad y responsables

Este documento se revisará anualmente con el objetivo de identificar la necesidad de actualizar la información para la toma de decisiones en relación con las estrategias institucionales y estará en cabeza de la Gerencia de Planeación Institucional la coordinación del ejercicio al interior de la organización.

2. DESARROLLO DEL INFORME

2.1 DIAGNÓSTICO

Colpensiones inició el proceso de formulación de la estrategia de responsabilidad social dentro del cual los Grupos de Interés se sitúan como un elemento esencial en este marco. Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad

empresarial, y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de estas. La misión o propósito de la empresa debe incorporar a los Grupos de Interés (Freeman, 1983).

Por lo anterior y con el ánimo de establecer un compromiso conciso y tangible con los Grupos de Interés, Colpensiones identificó y priorizó los diferentes actores, de tal forma que se establezcan estrategias de relacionamiento eficientes y efectivas, mediante las cuales se trasmitan los mensajes adecuados dependiendo de los intereses y expectativas de cada uno de estos.

Del listado general identificado de Grupos de Interés, la entidad priorizó el grupo de usuarios de ciudadanos a los cuales van dirigidos los productos y servicios de la entidad y que luego de dicha priorización dada por las variables de poder, legitimidad y urgencia son considerados los grupos de interés de mayor importancia para Colpensiones y en los cuales se concentrarán las acciones. Así las cosas, luego de la identificación y priorización de los grupos de interés de la entidad, el siguiente paso es la caracterización del grupo de usuarios priorizados.

2.1.1 Referente Metodológico

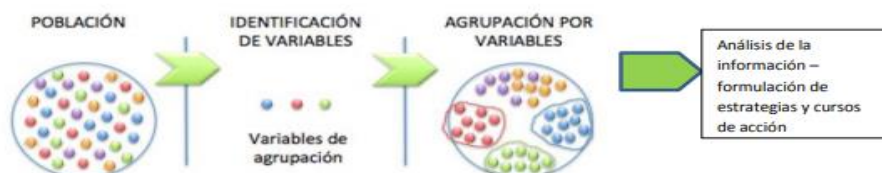
La metodología de referencia para la caracterización de usuarios es la Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Departamento Nacional de Planeación (DNP).

Según esta guía “caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares y a partir de allí gestionar acciones para:

- (i) el diseño o adecuación de la oferta institucional,
- (ii) el establecimiento de una estrategia de implementación o mejora de canales de atención,
- (iii) el diseño de una estrategia de comunicaciones e información para la ciudadanía,
- (iv) el diseño de una estrategia de rendición de cuentas que incluya acciones pertinentes en materia de información, diálogo e incentivos,
- v) el diseño e implementación de mecanismos de participación ciudadana en la gestión y en general
- (vi) la adecuada implementación y evaluación de políticas públicas”¹.

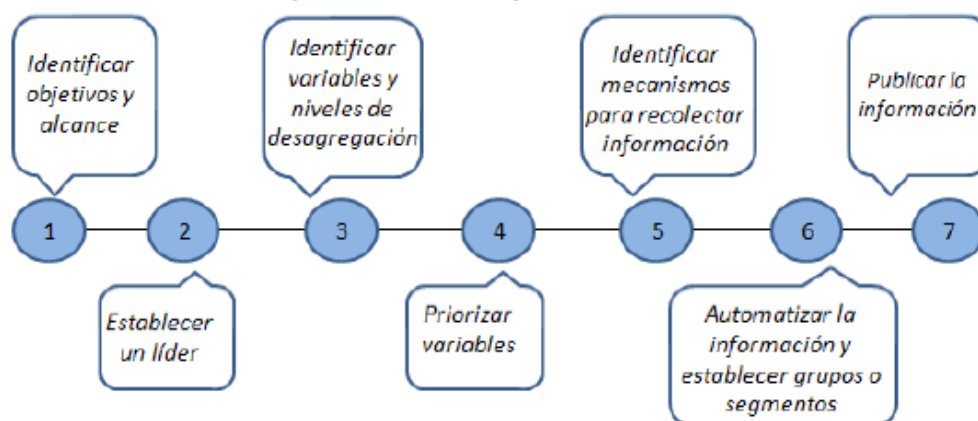
¹ DNP. Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés. Pág. 3.

Caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés



Los pasos que propone el DNP para realizar la caracterización se resumen en la siguiente gráfica:

Pasos para realizar un ejercicio de caracterización



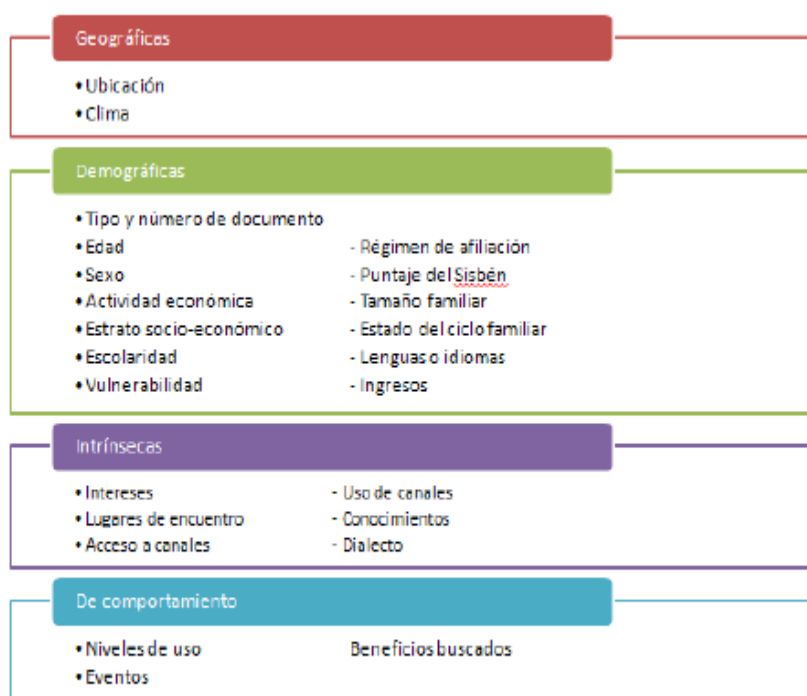
Con base en esta guía, Colpensiones desarrolló estos pasos de acuerdo a las necesidades del proceso de caracterización y las capacidades internas de la organización, así:

Paso 1 Identificar objetivos y alcance: Identificar las características generales de los grupos de interés clasificados como usuarios priorizados -Afiliados, Vinculados, Potenciales Afiliados, Potenciales vinculados, Empleadores, Pre-pensionados, Pensionados, Persona mayor- para el diseño de diferentes estrategias de la entidad.

Paso 2 Establecer un líder: la Gerencia de Planeación Institucional de la entidad liderará el ejercicio de caracterización proporcionando la metodología para desarrollar la caracterización y consolidando la información enviada por las áreas de Vicepresidencia Comercial y de Servicio, la Vicepresidencia del Régimen de Prima Media, la Vicepresidencia de Beneficios Económicos Periódicos, la Vicepresidencia de Gestión

Corporativa y otras dependencias que participaron con entrega de insumos e información para este documento.

Paso 3 Identificar variables y niveles de desagregación: teniendo en cuenta las variables sugeridas en la guía del DNP, por cada uno de los grupos de interés priorizados se seleccionaron dichas variables, así:



Fuente: Adaptado de "Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas". Gobierno en línea (2011).

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se presentan las variables seleccionadas por cada uno de los de los grupos de interés priorizados, así:

Para el Régimen de Prima Media con Prestación Definida:

- A. **Afiliados:** Edad, sexo, salario, departamento, municipio, afiliado cotizante, afiliado no cotizante, sector económico.
- B. **Potenciales afiliados:** Edad, sexo, ubicación geográfica.
- C. **Pensionados:** Edad, sexo, mesada pensional, pensión por riesgos, departamento, municipio.
- D. **Prepensionados:** Edad, sexo, rango salarial, distribución geográfica, estado de la cotización, sector económico, distribución de años faltantes para pensionarse y semanas cotizadas.
- E. **Empleadores:** Con acompañamiento comercial, ubicación geográfica, tipo y tamaño de empresa.

Para los Beneficios Económicos Periódicos BEPS:

- F. **Vinculados:** Edad, sexo, salario, departamento, municipio, incluye destinados con anualidades vitalicias.
- G. **Potenciales vinculados:** Edad, sexo, actividad económica, tipo afiliado salud, departamento, municipio.

Grupo Transversal

- H. **Persona Mayor:** Edad, sexo, ubicación geográfica, cobertura en el sistema de protección a la vejez, tasa de informalidad, actividades que realizan y fuente de ingresos, entre otros.

Paso 4 priorizar variables: las variables que se priorizaron en esta caracterización correspondieron a:

- A. **Geográficas:** a través de esta se identifican grupos representativos en cada uno de los departamentos del país. La *ubicación* es la subcategoría que permite a la entidad identificar por cada tipo de usuarios en que parte del país se concentran cada uno de ellos.
- B. **Demográficas:** La demografía estudia las características de una población y su desarrollo a través del tiempo. *Género:* Esta variable permite identificar el género de los diferentes usuarios priorizados. *Edad:* Esta variable permite clasificar los ciudadanos por rangos de edades, su importancia radica en que permite identificar la influencia que esta variable tiene sobre las preferencias, roles y expectativas. *Actividad Económica:* Esta variable permite identificar la profesión o la actividad a la que se dedican los diferentes usuarios. *Ingresos:* Permite identificar los ingresos percibidos por los ciudadanos en un momento del tiempo y clasificarlos por rangos. Esta variable permite identificar el poder adquisitivo de los grupos de interés.
- C. **Intrínsecas:** Estas variables hacen referencia a actividades, preferencias individuales o estilos de vida de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés que permiten identificar características para diferenciarlos.

- D. **Paso 5 Identificar mecanismos para recolectar información:** este ejercicio de caracterización tiene como supuesto principal utilizar la información existente en la organización y fuentes secundarias externas, no se realizó un estudio específico para caracterizar a los grupos de interés priorizados.

En este orden de ideas a continuación se presenta la estrategia realizada para la consecución de la información:

- A. Se realizó la identificación de las bases de datos de la entidad y sus respectivas variables por cada uno de los grupos de interés priorizados por la entidad de acuerdo a la calidad y disponibilidad de la información.
- B. Se realizaron reuniones de trabajo con las áreas fuente de información para establecer los estudios, encuestas, informes de gestión o documentos adicionales existentes en la organización que sirvieran como insumo para la caracterización.
- C. Se establecieron fuentes de información externa como el DANE, SISBEN, encuesta SABE (encuesta Salud, Bienestar y Envejecimiento) que aportaron a la caracterización.

Paso 6 Automatizar la información: La entidad cuenta con la herramienta tecnológica “Microstrategy” como aplicación oficial para la visualización de información, esta aplicación permite el diseño y publicación de reportes, tableros de control y cubos de información. Actualmente Microstrategy soporta desarrollos propios de la entidad que se integran con la bodega de datos (Teradata) consumiendo información relevante del negocio que tiene que ver con la deuda, BEPS y trámites de servicio entre otros. Por otra parte, la Gerencia de planeación institucional ha desarrollado una colección de tableros para realizar el seguimiento a las cifras del negocio que son consolidadas y/o producidas desde allí. Así mismo, a través del lineamiento de Inteligencia de negocios se concibió la arquitectura de BI en la cual Microstrategy fue aprobada como habilitador tecnológico oficial para la visualización de datos.

En este orden de ideas Microstrategy en cuanto a la caracterización de los usuarios priorizados de la entidad permitirá la consolidación de información para su visualización, la creación de tableros interactivos para consulta de usuario, el abastecimiento de información de este tipo para las distintas áreas de Colpensiones, así como la descarga de bases de información de que alimentan dicha caracterización.

3. RESULTADOS

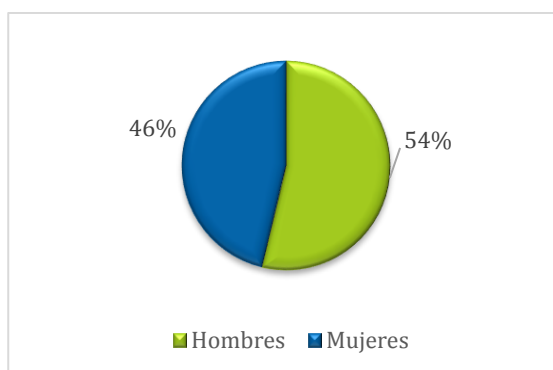
3.1 Caracterización de los Grupos de Interés priorizados en el Régimen de Prima Media

3.1.2 Afiliados

Cuando una persona hace parte del sistema general de pensiones tiene la categoría de afiliado, esta afiliación implica la obligación de efectuar aportes. Este aporte se denomina cotización el cual es el porcentaje del salario total del trabajador con que deben contribuir empleadores y trabajadores para financiar el régimen. La afiliación a sistema general de pensiones es permanente; sin embargo, cuando se tenga más de seis meses de no pago de cotización pasará a la categoría de afiliado inactivo.

Caracterización de variables geográficas y demográficas afiliados

A diciembre de 2020 el total de afiliados a Colpensiones es de **6.811.214** personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que **3.660.391** son hombres (**54%**), y **3.150.823** son mujeres (**46%**).



Distribución de afiliados por género Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

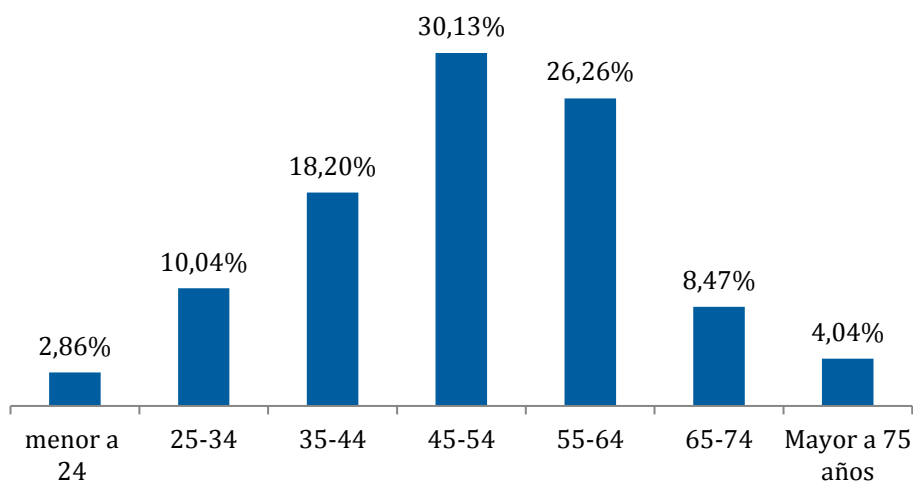
La distribución por rango salarial de los afiliados se observa que el **88.67%** de las personas cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV, el **5.62%** con montos entre 2 y 4 SMMLV y el **5.71 %** con montos superiores a 4 SMMLV

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
Hasta 2	6.039.765	88,67%
>2 <= 4	382.549	5,62%
>4 <= 7	217.364	3,19%

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
>7 <= 10	86.941	1,28%
>10 <= 13	32.815	0,48%
>13 <= 16	17.278	0,25%
> 16	34.502	0,51%
Total	6.811.214	100,00%

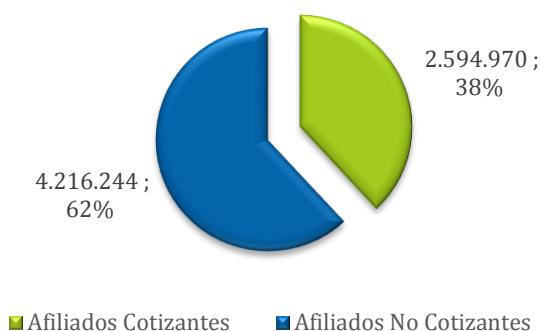
Distribución de afiliados por rango salarial. Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

En el siguiente gráfico, se muestra la distribución de los afiliados a Colpensiones por grupos etarios, se observa una mayor participación en el grupo de 45 a 54 años con un **30,13%**, seguido del grupo de 55 a 64 años con un **26,26%** y el grupo de 35 a 44 años con un **18,20%**. En este sentido la mayor concentración, representada en el **74,59%**, se ubica en el rango de 35 a 64 años, así mismo, los grupos más jóvenes y los de más de 65 años se ubican en rangos inferiores al **13%**.



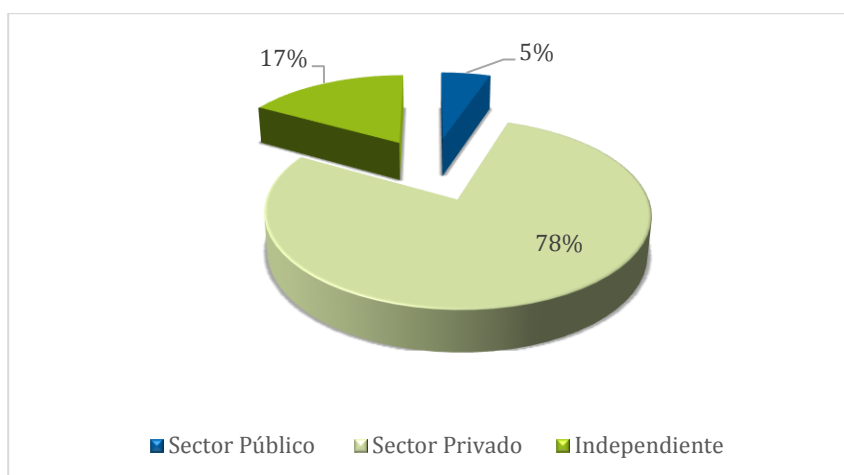
Distribución de afiliados por grupo etario Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

A diciembre de 2020 el total de afiliados a Colpensiones es de **6.811.214** personas. Analizando la distribución por aportes de esta población se observa que **2.594.970** son afiliados cotizantes (**38%**), y **4.216.244** son afiliados No cotizantes (**62%**).



Distribución de afiliados por Aportes. Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

para el caso de la desagregación por sector de los afiliados de Colpensiones, hay que destacar que el **78%** corresponde a afiliados del sector privado mientras que los del sector público solo representan el **5%**.



Distribución de afiliados por sector económico. Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Por último, la distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los afiliados a Colpensiones (**53%**) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Valle de Cauca, en donde se concentra el 26.10%, el 16.25% y el 11.12% respectivamente.

Departamento	Total	%
Bogotá D.C	1.778.025	26,10%
Antioquia	1.106.263	16,25%
Valle Del Cauca	758.117	11,12%
Santander	357.909	5,25%
Atlántico	268.887	3,95%
Cundinamarca	258.721	3,78%
Inexistente	243.920	3,59%
Bolívar	168.442	2,48%
Norte De Santander	161.758	2,38%
Caldas	153.888	2,26%
Tolima	150.596	2,21%
Risaralda	146.045	2,15%
Boyacá	137.578	2,02%
Nariño	117.711	1,73%
Magdalena	107.604	1,58%
Cauca	107.153	1,57%
Meta	105.880	1,56%
Huila	104.316	1,53%
Cesar	95.551	1,40%
Córdoba	83.532	1,23%
Quindío	78.252	1,15%
Sucre	67.263	0,99%
La Guajira	53.254	0,78%
Choco	39.463	0,58%
Caquetá	37.291	0,55%
Casanare	32.293	0,47%
Arauca	23.233	0,34%
Putumayo	21.433	0,31%
San Andrés	18.802	0,28%
Amazonas	10.065	0,15%
Exterior	8.808	0,13%
Guaviare	3.459	0,05%
Vichada	2.064	0,03%
Guainía	1.953	0,03%
Vaupés	1.685	0,02%

Distribución por ubicación geográfica Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

De acuerdo con el anterior cuadro, los departamentos con menor concentración poblacional corresponden a Vichada, Guainía y Vaupés con porcentajes de participación de **0.03%, 0,03% y 0,02%** respectivamente.

Caracterización de variables intrínsecas afiliados

De acuerdo con los resultados de la última medición de satisfacción de los grupos de interés de Colpensiones la cual tuvo como objetivo “Conocer el nivel de **satisfacción, lealtad y experiencia** de las principales interacciones de los Afiliados, Pensionados, Empleadores, Vinculados, Ahorradores y Destinados con la entidad; quienes pertenecen al RPM o al programa BEPS”². Los intereses de este grupo se pueden resumir de la siguiente forma:

- ✓ A los afiliados les interesa la **agilidad** en la atención en los PAC, brindar **información detallada** sobre la pensión, historia laboral y beneficios y, disminuir la **tramitología**.
- ✓ Con relación al posicionamiento de la entidad los aspectos que sobresalen son la **experiencia** de Colpensiones, la confianza, **seguridad** y tranquilidad que genera en sus afiliados y el enfoque de trabajo para **mejorar** la calidad de vida de los colombianos.
- ✓ Respecto a los comportamientos deseados, la mayor parte de los afiliados manifiesta alta probabilidad de **continuar** afiliado a Colpensiones y de **recomendar** a la entidad.
- ✓ La mitad de los afiliados consultados ha gestionado algún trámite ante Colpensiones en el último semestre; las solicitudes de mayor demanda son **actualización** de datos y corrección de **historia laboral**.
- ✓ Los trámites menos demandados son **afiliación y traslados**, medicina laboral y solicitud de indemnización sustitutiva.
- ✓ El canal más utilizado por los afiliados para actualizar sus datos es el **PAC**; la mayor parte logró realizar el trámite y un porcentaje destacado califica con alto desempeño a Colpensiones frente a esta gestión en el punto de atención.
- ✓ El canal más utilizado por los afiliados para solicitar corrección de la historia laboral también es el **PAC**.

Para la implementación de los modelos de bienestar y servicios extendidos de la entidad se realizó un estudio en la vigencia 2018 el cual arrojó los siguientes intereses para los afiliados³:

En cuanto al componente de bienestar:

² El proveedor de investigación fue el Centro Nacional de Consultoría. Año 2019.

³ El proveedor de estudio fue BENEFIT MARKETING S.A.S. Año 2018.

- ✓ Su bienestar está relacionado en gran medida con su desarrollo personal y laboral.
- ✓ Están en una época de la vida en la cual es importante capitalizarse y poder tener unos mínimos de calidad de vida como: vivienda, estabilidad laboral, salud y educación continuada.
- ✓ Su disfrute está relacionado con las experiencias como viajar conocer nuevos lugares y relacionarse con personas diferentes.
- ✓ La autogestión es vista por los afiliados como una forma de mantenerse actualizados y formarse de manera virtual.

En cuanto al componente de comunicación:

- ✓ Prefieren ser contactados por medios electrónicos como el correo y los mensajes de texto.
- ✓ Es importante para ellos optimizar su tiempo por esto prefieren realizar sus consultas y transacciones por medios digitales, que ir a una de las oficinas.
- ✓ Consideran dispendioso llamar a la línea de atención por las largas esperas, preferirían un chat en línea.

En cuanto al componente de percepciones:

- ✓ En la mayoría de los participantes no tienen información clara sobre la diferencia entre Colpensiones y los otros fondos, la consideran como la empresa encargada de administrar su dinero.
- ✓ Ven a Colpensiones como una opción de ingresos para la vejez, aunque dudan de la posibilidad de llegar a pensionarse.
- ✓ Quienes tienen mejores ingresos no consideran a Colpensiones como el facilitador de su ingreso principal en la vejez, sino como un ingreso adicional; buscan generar ingresos extra con propiedad raíz u otras inversiones.
- ✓ Algunos afiliados consideran a Colpensiones como una obligación sin tener presente el beneficio para la vejez.

En cuanto al componente de expectativas:

- ✓ Tener en Colpensiones un aliado para el logro de sus metas.
- ✓ Desean conocer más de la institución para evidenciar el diferencial frente a la competencia.
- ✓ Les interesa recibir una oferta de valor agregado que les genere bienestar y les ayude a desarrollar competencias o habilidades que les sirvan en este momento de la vida.
- ✓ Los afiliados de menor formación quisieran que la Información de los extractos fuera fácil de entender.

- ✓ Quisieran sentirse seguros que Colpensiones está protegiendo sus derechos ante las políticas de Estado.
- ✓ Sería de gran valor para ellos poder acceder a asesoría *in house* acerca de temas pensionales.
- ✓ Quisieran tener un acompañamiento de Colpensiones para la etapa previa a la jubilación, tanto desde el ser como desde el hacer.
- ✓ Les gustaría tener actividades en la cuales compartir con otros afiliados a Colpensiones (encuentros, fiestas, capacitaciones, eventos de *networking*).

En cuanto al componente de necesidades:

- ✓ Consideran que la estabilidad laboral, la salud, el desarrollo personal y profesional son las bases de su bienestar.
- ✓ Para tener un mayor grado de bienestar reconocen la necesidad de fortalecerse a nivel emocional, construir relaciones sólidas tanto de pareja como de amigos.
- ✓ Ven en la formación virtual una opción para seguirse capacitando.
- ✓ Les interesa formarse en temas de emprendimiento.
- ✓ Las actividades recreativas y sociales son atractivas para ellos y sus familias.
- ✓ Algunas personas creen que si pudieran acceder a un capital semilla sería un medio para realizar emprendimientos.
- ✓ Ven en las relaciones sociales una posibilidad tanto de ampliar su red de contactos, como de tener acceso a información y posibilidades de empleo o de hacer negocios, por esto les interesan las sesiones de *networking*.
- ✓ Los millenials en su mayoría buscan tener un trabajo alineado con su propósito de vida.
- ✓ La necesidad de crear un vínculo emocional con Colpensiones es una constante en los afiliados, quienes quieren sentirse parte de la entidad y no solo aportantes.
- ✓ Sería interesante para los afiliados poder acceder a formación preferencial en temas del ser y del hacer por estar en Colpensiones.

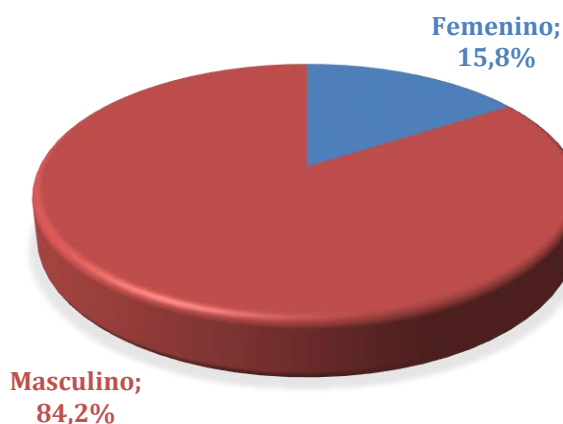
3.1.3 Potenciales afiliados

Para establecer la caracterización de potenciales afiliados se identificaron a los ciudadanos que dentro de la base de datos de afiliación se encuentran en los siguientes estados:

- ✓ Asignado al RAIS por Decreto 3995 / 2008: ciudadanos que fueron definidos en comité de multivinculación a favor de un fondo privado de pensiones, según lo establecido en el Decreto 3995 de 2008.
- ✓ Afiliados asignados a otras AFP's por Decreto 3800: ciudadanos que fueron definidos en comité de multivinculación a favor de un fondo privado de pensiones, según lo establecido en el Decreto 3800.
- ✓ Traslados: ciudadanos que estuvieron afiliados a Colpensiones, pero que en este momento figuran trasladados a un fondo privado.

De dicha información, se realizaron los filtros correspondientes para identificar a los ciudadanos que están a más de 10 años de la edad de pensión, es decir mujeres hasta los 46 años y hombres hasta los 51 años, dado lo establecido en la Ley 797 de 2003, artículo 2º, literal E: *"Los afiliados al Sistema General de Pensiones podrán escoger el régimen de pensiones que prefieran. Una vez efectuada la selección inicial, estos sólo podrán trasladarse de régimen por una sola vez cada cinco (5) años, contados a partir de la selección inicial. Después de un (1) año de la vigencia de la presente ley, **el afiliado no podrá trasladarse de régimen cuando le faltaren diez (10) años o menos para cumplir la edad para tener derecho a la pensión de vejez**".*

A febrero 2021 la base de datos de estos ciudadanos, que se encontraban con estas condiciones, es de **995.984** personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que **838.146** son hombres (**84,2%**), y **157.834** son mujeres (**15,8%**).



Distribución de potenciales afiliados por género Fuente: Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

Así mismo dentro de la base de datos se identifica la siguiente distribución por departamentos, con una participación representativa de Bogotá con **29,5%**, Antioquia con **17,1%** y Valle del Cauca con **10,3%**.

A continuación se detalla la participación por departamento:

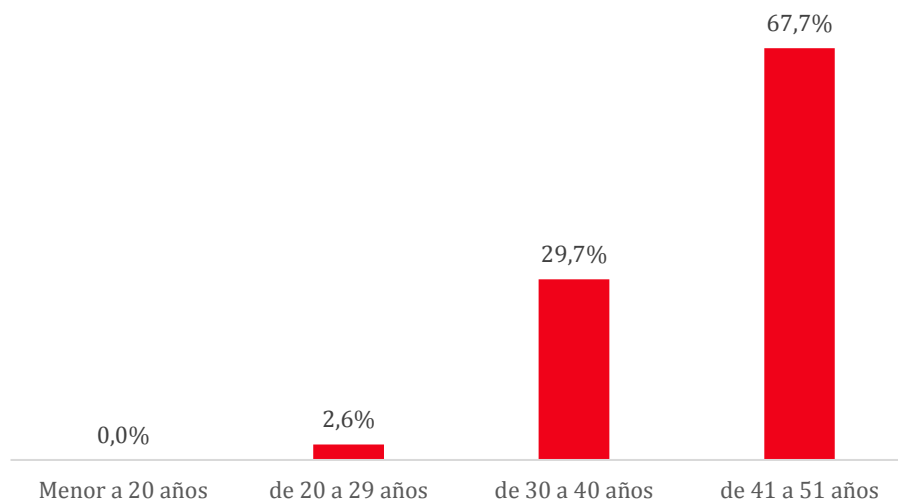
Departamento	Cantidad
EXTERIOR	0,002%
VAUPES	0,01%
GUAINIA	0,02%
VICHADA	0,02%
GUAVIARE	0,10%
SAN ANDRES	0,20%
AMAZONAS	0,20%
CESAR	0,24%
PUTUMAYO	0,31%
GUAJIRA	0,34%
CHOCÓ	0,38%
NARIÑO	0,74%
ARAUCA	0,76%
SUCRE	0,79%
CAQUETÁ	0,80%
CORDOBA	0,88%
HUILA	1,22%
NORTE DE SANTANDER	1,52%
BOYACÁ	1,68%
MAGDALENA	1,78%
META	1,78%
QUINDÍO	1,85%
CASANARE	2,14%
BOLIVAR	2,18%

Departamento	Cantidad
RISARALDA	2,23%
TOLIMA	2,73%
CAUCA	2,76%
CALDAS	3,03%
ATLÁNTICO	3,15%
CUNDINAMARCA	4,26%
SANTANDER	4,97%
VALLE DEL CAUCA	10,29%
ANTIOQUIA	17,14%
BOGOTÁ	29,49%

Distribución de potenciales afiliados por departamento. Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

De acuerdo con el anterior cuadro, los departamentos con menor concentración poblacional corresponden a Vichada, Guainía, Vaupés y los colombianos residentes en el exterior con porcentajes de participación de **0.02%, 0,02%, 0,01% y 0,002%** respectivamente.

En el siguiente gráfico, se muestra la distribución de los potenciales afiliados a Colpensiones por grupos etarios, se observa una mayor participación en el grupo de 41 a 51 años con un **67,7%**, seguido del grupo de 30 a 40 años con un **29,7%** y el grupo de 20 a 29 años con un **2,6%**, por lo cual la mayor concentración está en los ciudadanos que están acercándose a los 11 años de la edad de pensión, es decir son lo que deben informarse con doble asesoría y tomar la decisión de cuál es el fondo que les conviene para pensionarse.



Distribución de potenciales afiliados por grupo etario Fuente: Vicepresidencia Comercial y de Servicio al Ciudadano

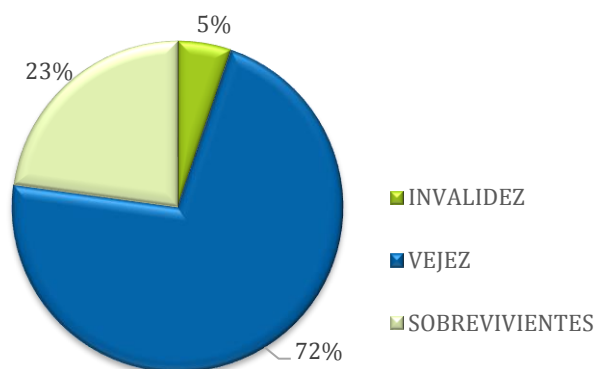
Caracterización de variables intrínsecas potenciales afiliados

De acuerdo con el estudio del Modelo Pedagógico realizado en la vigencia 2017 por la entidad, dentro de grupo etario más joven, el primer segmento a priorizar es el de estudiantes de post secundaria (grado 11 Sisbén I y II, técnica y tecnológica, SENA y universitarios últimos semestres) por estar próximo a vincularse al aparato productivo, es prioritario. Por su condición de estar vinculados con instituciones educativas y por tener una cultura académica, los estudiantes pueden ser abordados a través de cursos virtuales en el marco de convenios interinstitucionales, para que se le garantice el acceso a la información sobre pensiones y se asegure que tengan la preparación necesaria para asumir su responsabilidad cuando inicien su vida laboral. Entre este grupo de población se encuentran potenciales clientes de Colpensiones, próximos a entrar al mercado laboral. Si bien no todos entrarán a ser empleados, la meta sería que quienes se empleen sepan cómo elegir el régimen que más les conviene.

3.1.4 Pensionados

Es el afiliado al RPM al cual se le reconoce el derecho de pensión de vejez, invalidez o sobrevivencia previo cumplimiento de los requisitos normativos que exige cada tipo de pensión.

A diciembre de 2020 el total de pensionados de Colpensiones se sitúa en **1.433.966**; de los cuales 1.031.489 (**72%**) corresponde a pensionados por vejez, 74.999(**5%**) a pensionados por invalidez y 327.478 (**23%**) son pensionados por sustitución o sobrevivencia.



Distribución de pensiones por riesgo Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Ahora bien, en cuanto a la distribución por género sobre las pensiones reconocidas por Colpensiones, más de la mitad corresponde a mujeres con el **56%**, mientras que los hombres representan el **44%** del total de los pensionados, lo cual se explica porque en un alto porcentaje son mujeres las beneficiarias de las pensiones por sustitución o sobrevivencia.⁴



Porcentaje de pensiones por género Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

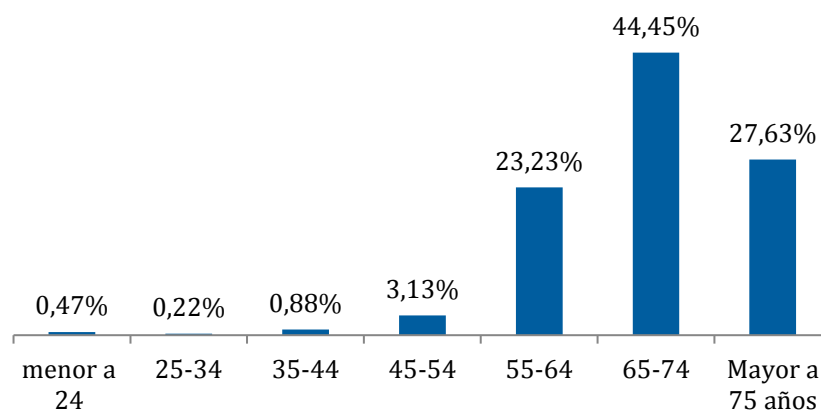
⁴ De las 327.478 pensiones de sobrevivencia, el 88% (286.852) fueron otorgadas a mujeres.

Teniendo en cuenta el rango salarial de las pensiones, se observa que el **91.4%** de estas corresponden a montos hasta de 4 salarios mínimos, de las cuales el 76.87% del total son pensiones de menos de 2 SMMLV, y el 14.57% son pensiones entre 2 y 4 SMMLV. En el mismo sentido cerca del **3%** de los pensionados de Colpensiones superan los 7 SMMLV.

Rango salarial	Cantidad	Porcentaje
Menos de 2 SMMLV	1.102.260	76,87%
Entre 2 y 4 SMMLV	208.878	14,57%
Entre 4 y 7 SMMLV	78.564	5,48%
Mayor a 7 SMMLV	44.264	3,09%
Total	1.433.966	100,00%

Distribución de pensiones por nivel salarial Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

La distribución por edad señala que la mayor concentración de pensionados de la entidad se encuentra en el grupo de 65 a 74 años con el **44.45%** de participación sobre el total, seguido del grupo de 75 años con el **27.63%**, y el **23.23%** del total corresponde a pensionados que se encuentran en los 55 a 64 años.



Distribución de pensiones por grupos etarios Fuente: Gerencia de Planeación Institucional

Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los pensionados de Colpensiones se concentra en Bogotá siendo el **29.03%** del total de pensionados, seguido de Antioquia donde se concentra el **19.55%**, y Valle del Cauca con el **14.91%**. Para el caso de los departamentos que concentran el menor número de pensionados se encuentra Vichada y Vaupés con el **0,01 %** y el **0,01%** respectivamente.

Departamento	Cant.	%
Bogotá D.C	416.270	29,03%
Antioquia	280.370	19,55%
Valle Del Cauca	213.757	14,91%
Atlántico	66.464	4,63%
Cundinamarca	66.251	4,62%
Santander	60.071	4,19%
Caldas	43.452	3,03%
Risaralda	42.766	2,98%
Tolima	30.264	2,11%
Bolívar	28.625	2,00%
Boyacá	26.878	1,87%
Quindío	21.602	1,51%
Norte De Santander	20.852	1,45%
Cauca	18.227	1,27%
Huila	15.808	1,10%
Nariño	15.565	1,09%
Magdalena	15.442	1,08%
Meta	12.914	0,90%
Córdoba	10.235	0,71%
Cesar	9.194	0,64%
Sucre	5.549	0,39%
La Guajira	3.046	0,21%
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Ca	2.277	0,16%
Caquetá	2.207	0,15%
Casanare	1.842	0,13%
Choco	1.710	0,12%
Putumayo	705	0,05%
Arauca	689	0,05%
Amazonas	432	0,03%
Guaviare	201	0,01%
Guainía	122	0,01%
Vichada	99	0,01%
Vaupés	81	0,01%

Distribución de pensiones por departamento Fuente: Gerencia de Planeación

Caracterización de variables intrínsecas pensionados

De acuerdo con los resultados de la última medición de satisfacción de los grupos de interés de Colpensiones, la cual tuvo como objetivo “Conocer el nivel de **satisfacción, lealtad y experiencia** de las principales interacciones de los Afiliados, Pensionados, Empleadores, Vinculados, Ahorradores y Destinados con la entidad; quienes pertenecen al RPM o al programa BEPS”⁵. Los intereses de este grupo se pueden resumir de la siguiente forma:

- ✓ La expectativa de los pensionados para que la calificación de la calidad del servicio se ubique en el más alto nivel en relación con la agilidad en los procesos.
- ✓ Con relación a la imagen la entidad está muy bien posicionada entre los pensionados sobresaliendo por su responsabilidad con el pago.
- ✓ Las dos características del momento de verdad de alto impacto son la **variedad de canales** para formalizar la queja o reclamo y la **solución** o respuesta brindada a la queja, ambas con posibilidades de mejora por parte de la entidad.

Para la implementación de los modelos de bienestar y servicios extendidos de la entidad se realizó un estudio en la vigencia 2018 el cual arrojó los siguientes intereses para los pensionados:

En cuanto al componente de bienestar:

- ✓ Compartir con personas afines a sus intereses y sentirse incluidos.
- ✓ El poder estar activos es significativo en sus vidas, ya que los hace sentir productivos.
- ✓ Disfrute del tiempo libre, el descanso y las experiencias placenteras.
- ✓ Buena salud que les permita conservar la independencia.
- ✓ Tener resuelta su situación financiera les genera tranquilidad y esperanza en el futuro.
- ✓ Disfrutan de viajar, pasear y compartir con la familia y amigos

En cuanto al componente de comunicación:

- ✓ Prefieren la comunicación directa, ya sea por vía telefónica o en las oficinas
- ✓ Algunos poseen Smartphone y utilizan el WhatsApp para comunicarse.
- ✓ La mayoría después de obtener la pensión no se comunican con Colpensiones.

En cuanto al componente de percepción:

⁵ El proveedor de investigación fue el Centro Nacional de Consultoría. Año 2019.

- ✓ Perciben un agradecimiento por lo que Colpensiones les da.
- ✓ Perciben que su situación financiera está resuelta.
- ✓ Perciben confianza y tranquilidad por la entidad a la que pertenecen.
- ✓ Perciben que la relación con Colpensiones es fría y distante.

En cuanto al componente de las expectativas:

- ✓ Colpensiones los tenga en cuenta para actividades de integración con personas de su misma edad.
- ✓ Acceso a otros beneficios tanto para ellos como para sus familias
- ✓ El poder ayudar a las personas que los rodean, preferiblemente a su familia es algo que ellos contemplan dentro de sus expectativas.
- ✓ Quieren tener una vejez saludable.
- ✓ Les interesa recibir de Colpensiones: tips, videos e información para tener unos mejores hábitos de vida.

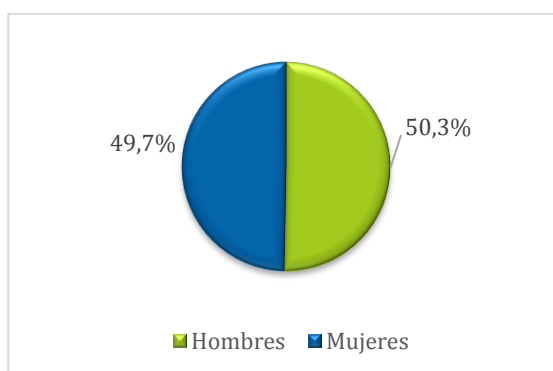
En cuanto al componente de necesidades:

- ✓ Oportunidades de emprendimiento.
- ✓ Necesitan aprender de autocuidado y hábitos saludables para poder mantenerse activos.
- ✓ Espacios de capacitación con los cuales mantener el cerebro en forma, cursos de manualidades, cocina, clases personalizadas, etc.
- ✓ Una red de pensionados para hacer nuevas amistades, que les ayuden a reducir su percepción de soledad.
- ✓ Para los pensionados de menores ingresos les gustaría poder acceder a trabajos en los cuales no sean discriminados por su edad, sino valorados por sus conocimientos y experiencia.
- ✓ Para poder recrearse consideran que las cajas de compensación son una excelente opción, pero es bastante costosa lo cual reduce su posibilidad de disfrutar de sus programas.
- ✓ Creen que una capacitación en temas de autocuidado y envejecimiento activo le aportaría a su bienestar.
- ✓ Poder realizar actividades recreativas que les genere satisfacción.
- ✓ Facilidad para acceder a centros o establecimientos en los cuales sea posible recrearse con su familia y encontrar como aprovechar sus espacios de ocio.
- ✓ Existencia de convenios comerciales para acceder a descuentos.
- ✓ Creación de grupos de apoyo para personas solas.

3.1.5 Prepensionados

En el Concepto 161571 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública, y en el artículo 12 de la Ley 790 de 2002, se establece que la calidad de prepensionado se adquiere cuando: falten tres (3) o menos años para reunir los requisitos de edad y tiempo de servicio o semanas de cotización para obtener el disfrute de la pensión de jubilación o vejez.

A diciembre de 2020 el total de afiliados a Colpensiones es de **6.811.214** personas ⁶. De esa población el **10%** tiene calidad de Prepensionado⁷, es decir **683.430** ciudadanos. Analizando la distribución por género se observa que **343.749** son hombres (**50,3%**), y **339.681** son mujeres (**49,7%**).



Distribución de prepensionados por género Fuente: Gerencia de Administración de la Información

La distribución por rango salarial de los prepensionados señala que el **87,4%** de las personas cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV, el **6,2%** con montos entre 2 y 4 SMMLV y el **6,4 %** con montos iguales o superiores a 4 SMMLV.

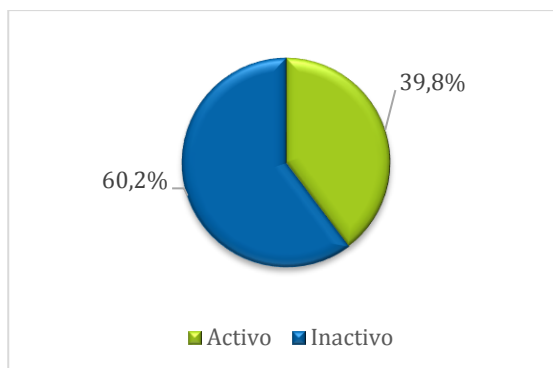
⁶ Fuente Circular 040 de diciembre de 2020

⁷ En el Concepto 161571 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública, y en el artículo 12 de la Ley 790 de 2002, se establece que la calidad de prepensionado se adquiere cuando: "falten tres (3) o menos años para reunir los requisitos de edad y tiempo de servicio o semanas de cotización para obtener el disfrute de la pensión de jubilación o vejez". Dada esta definición, para este ejercicio se tomaron los rangos: Menor o igual a 1 año de pensionarse, Mayor a 1 y menor o igual a 2 años de pensionarse, y Mayor a 2 y menor o igual a 3 años de pensionarse

Rango Salarial	Cantidad	Porcentaje
Hasta 2	597.301	87,4%
>2 <= 4	42.193	6,2%
>4 <= 7	21.453	3,1%
>7 <= 10	10.650	1,6%
>10 <= 13	3.957	0,6%
>13 <= 16	2.365	0,3%
> 16	5.511	0,8%
Total	683.430	100,00%

Distribución de prepensionados por rango salarial. Fuente: Gerencia de Administración de la Información

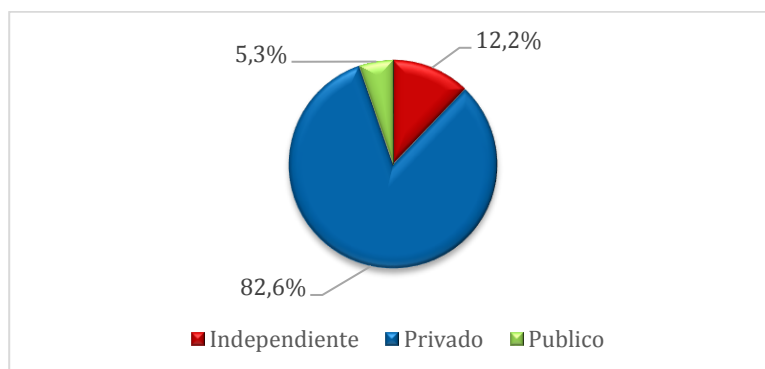
Cuando se revisa el estado de cotización, se observa que un total de **271.830** prepensionados (**39,8%**) son activos cotizantes, y **411.600** (**60,2%**) son inactivos⁸



Distribución de prepensionados por estado de cotización Fuente: Gerencia de Administración de la Información

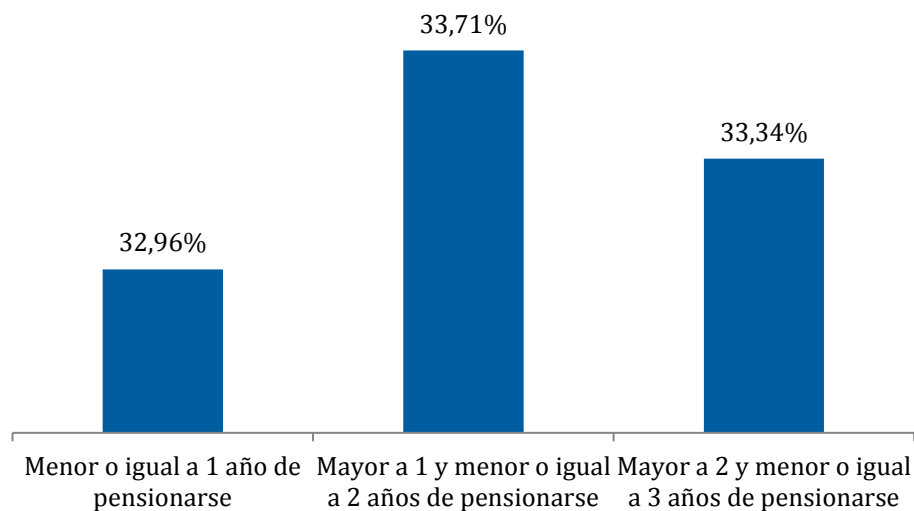
⁸ Si el afiliado presentó pago en el periodo actual (al corte) se clasifica como AC (Activo Cotizante). Si el afiliado no presentó pagos en los últimos 6 meses, su estado debe ser: IN (Inactivo)

En el siguiente grafico se observa la distribución por sector económico, donde se determina que el **82,6%** (**564.379 ciudadanos**) pertenecen al sector privado, un **12,2%** (**83.054 ciudadanos**) son independientes y el **5,3%** restante (**35.997 ciudadanos**) al sector público.



Distribución de prepensionados por sector económico Fuente: Gerencia de Administración de la Información

En el siguiente gráfico, se presenta la distribución de los prepensionados en relación a los años que le faltan para cumplir la edad de Pensión (57 años mujeres y 62 años hombres), se observa una participación muy equitativa, encontrando al grupo que le falta más de 1 año y menos o igual a 2 años con un **33,7%**, seguido del grupo que le faltan más de 2 años y menos o igual de 3 años con un **33,3%**, y por último el grupo que le falta 1 año o menos con un **33%**.



Distribución de prepensionados por años faltantes para edad de pensión Fuente: Gerencia de Administración de la Información

La distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los prepensionados (**55,8%**) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Valle de Cauca, en donde se concentra el 26,7%, el 17,4% y el 11,8% respectivamente.

Departamento	Total	%
BOGOTÁ, D.C.	182.340	26,68%
ANTIOQUIA	118.732	17,37%
VALLE DEL CAUCA	80.457	11,77%
SANTANDER	35.834	5,24%
CUNDINAMARCA	31.029	4,54%
ATLÁNTICO	29.938	4,38%
BOLÍVAR	17.672	2,59%
CALDAS	17.284	2,53%
RISARALDA	17.178	2,51%
TOLIMA	16.951	2,48%
NORTE DE SANTANDER	14.296	2,09%
BOYACÁ	14.123	2,07%
HUILA	11.287	1,65%
MAGDALENA	10.775	1,58%
META	10.731	1,57%

Departamento	Total	%
CAUCA	10.296	1,51%
NARIÑO	9.842	1,44%
QUINDÍO	9.285	1,36%
CÓRDOBA	8.996	1,32%
CESAR	8.460	1,24%
SUCRE	6.279	0,92%
LA GUAJIRA	4.996	0,73%
CASANARE	3.044	0,45%
CAQUETÁ	2.936	0,43%
CHOCÓ	2.517	0,37%
ARCHIPIÉLAGO DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA	1.973	0,29%
ARAUCA	1.617	0,24%
EXTERIOR	1.604	0,23%
PUTUMAYO	1.478	0,22%
AMAZONAS	613	0,09%
GUAVIARE	314	0,05%
INEXISTENTE	178	0,03%
VICHADA	157	0,02%
GUAINÍA	114	0,02%
VAUPÉS	104	0,02%
Total general	683.430	100%

Distribución por ubicación geográfica Fuente: Gerencia de Administración de la Información

De acuerdo con el anterior cuadro, los departamentos con menor concentración poblacional corresponden a Vichada, Guainía y Vaupés con porcentajes de participación de **0,02%**.

Se realizó la revisión del número de semanas⁹, estableciendo unos rangos para determinar el nivel de semanas cotizadas en las que se encuentran los Prepensionados, obteniendo lo siguiente:

Rango semanas	Menor o igual a 1 año de pensionarse	Mayor a 1 y menor o igual a 2 años de pensionarse	Mayor a 2 y menor o igual a 3 años de pensionarse	Total general
Sin semanas cotizadas	14.024	13.854	12.852	40.730

⁹ Información de semanas tomadas al corte del 31 de diciembre de 2019 tomando como fuente las cifras del Cálculo Actuarial del 2019 generadas por la Dirección de Prospectiva. No se incluyen las semanas de Tiempos Públicos no gestionadas por los afiliados

Rango semanas	Menor o igual a 1 año de pensionarse	Mayor a 1 y menor o igual a 2 años de pensionarse	Mayor a 2 y menor o igual a 3 años de pensionarse	Total general
Entre 1 y 999 semanas cotizadas	151.963	156.131	156.035	464.129
Entre 1.000 y 1.149 semanas cotizadas	10.911	11.517	11.963	34.391
Entre 1.150 y 1.299 semanas cotizadas	13.408	14.370	14.565	42.343
Más de 1.300 semanas			32.413	101.837
Total general			227.828	

Estado de Semanas Cotizadas. Fuente: Gerencia de Administración de la Información

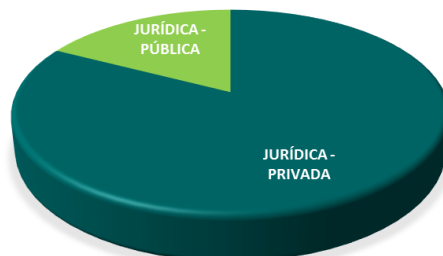
Con el anterior cuadro se puede concluir que el **14, 9%** de los ciudadanos ya cumplieron el requisito de semanas para pensionarse, al **6,2%** les falta entre 1 y 150 semanas para cumplir el requisito, es decir que el **21,1%** tienen posibilidad de pensionarse entre 2022 y 2024. El **73,9%** de los ciudadanos no cumpliría el requisito de semanas para la pensión entre los años 2022 y 2024. Es necesario aclarar, que este grupo puede continuar cotizando hasta lograr las semanas requeridas para adquirir el derecho. El **5%** restante, son casos que están a 300 semanas o menos para cumplir el requisito de tiempo para acceder a una prestación económica o pensión.

3.1.6 Empleadores

Distribución Estadística de Empleadores con Acompañamiento Comercial¹⁰

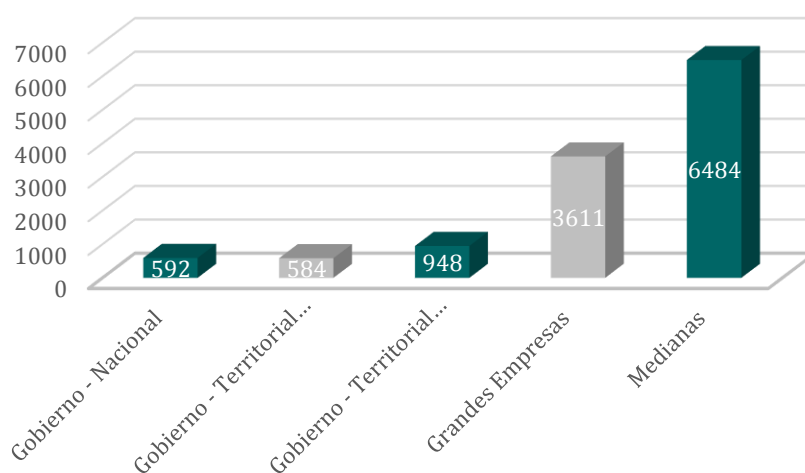
A diciembre de 2020 el total de empleadores que contaban con acompañamiento comercial de Colpensiones asciende a **12.219** empresas. Analizando la distribución por sector se observa que **10.095** son privadas (**82.6%**), y **2.124** son públicas (**17.4%**).

¹⁰ Se tomaron únicamente las empresas a las que se le realizó acompañamiento comercial durante la vigencia 2020.



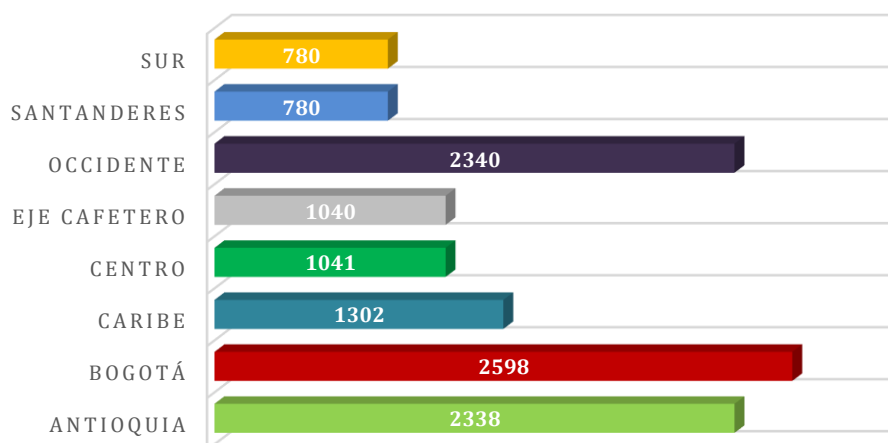
Distribución de empleadores por tipo; Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

En el siguiente gráfico, se muestra la distribución de los empleadores por a Colpensiones por tipo de empresa (sector y tamaño), se observa una mayor participación en el grupo de medianas empresas un **53,1%**, seguido del grupo de grandes empresas con un **29%**, y el grupo de gobierno territoriales municipales con un **7,8%**; finalmente se encuentran las entidades de gobierno nacional y territoriales capitales con **4.8%** cada uno.



Distribución de empresas por tipo de empresa; Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Finalmente, teniendo en cuenta la ubicación geográfica para el acompañamiento de los profesionales, los empleadores se encuentran distribuidos de acuerdo con lo exhibido en la siguiente imagen así: Regional Antioquia **2.338** empresas, Bogotá **2.598** empresas, Caribe **1.302** empresas, Centro **1.041** empresas, Eje Cafetero **1.040** empresas, Occidente **2.340** empresas, Santanderes **780** empresas y Sur **780** empresas.



Distribución de empresas por Regional; Fuente: Dirección de Comercialización y Acompañamiento Empresarial

Caracterización de variables intrínsecas empleadores

De acuerdo con los resultados de la última medición de satisfacción de los grupos de interés de Colpensiones, la cual tuvo como objetivo “Conocer el nivel de **satisfacción, lealtad y experiencia** de las principales interacciones de los Afiliados, Pensionados, Empleadores, Vinculados, Ahorradores y Destinados con la entidad; quienes pertenecen al RPM o al programa BEPS”¹¹. Los intereses de este grupo que incluye vinculados y ahorradores se pueden resumir de la siguiente forma:

- ✓ La calidad general del servicio que presta COLPENSIONES presenta una evaluación muy favorable de un alto porcentaje de los empleadores (74%).
- ✓ Con relación al posicionamiento de Colpensiones entre los empresarios, sobresale en porcentaje que la considera una empresa con **experiencia** (95%).
- ✓ Teniendo en cuenta la experiencia de las empresas en los PAC, los atributos de mayor impacto sobre la satisfacción son la **facilidad** para encontrar un PAC.
- ✓ La **facilidad para comunicarse** con la línea es el atributo de más alto impacto en el proceso y un poco más de la mitad de las empresas lo califican sobresaliente en su desempeño.
- ✓ El otro atributo de alto impacto es la **agilidad del personal** para resolver los requerimientos de las solicitudes.

¹¹ El proveedor de investigación fue el Centro Nacional de Consultoría. Año 2019.

- ✓ Un importante porcentaje de empresas ha visitado el portal del aportante de Colpensiones en el último semestre (68%).
- ✓ Los dos atributos de mayor impacto de este momento de verdad son la **utilidad de los servicios** ofrecidos en el portal del aportante, y la **rapidez** para realizar los trámites o servicios en el portal del aportante.
- ✓ Otras características del proceso con impacto sobre la satisfacción de las empresas son la calidad de la **solución** brindada por el profesional comercial.
- ✓ Entre las motivaciones que tienen las empresas para continuar con Colpensiones destaca la **tradición** “Llevar muchos años con Colpensiones”, el **respaldo** que brinda y que es una entidad.
- ✓ En general, las empresas perciben favorablemente la **calidad** del servicio que le presta COLPENSIONES a los empleados de la empresa que están afiliados a la entidad.

Para la implementación de los modelos de bienestar y servicios extendidos de la entidad se realizó un estudio en la vigencia 2018 el cual arrojó los siguientes intereses para los empleadores:

En cuanto al componente de bienestar:

- ✓ Programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- ✓ Capacitaciones en desarrollo del ser.
- ✓ Programas de fomento al emprendimiento como valor compartido con las usuarias de los productos.
- ✓ Autogestión de la felicidad.
- ✓ Acompañamiento al pre pensionado para la adaptación a la nueva etapa

En cuanto al componente de comunicación:

- ✓ Mayor número de visitas del asesor en el año.
- ✓ Diseño de un chat en el cual resolver diligencias sin necesidad de ir hasta la oficina.
- ✓ Requieren de un balance entre asesoría presencial y virtual

En cuanto al componente de percepciones:

- ✓ La cotización a pensión es una obligación de ley y así es asumida y entendida por la compañía.
- ✓ El aporte de la empresa a la pensión de los colaboradores es una inversión en su futuro.

En cuanto al componente de expectativas:

- ✓ Trabajar los dos de la mano en tanto a trámites, asesoría permanente, que haya equilibrio entre Colpensiones y la empresa.

- ✓ Importante que Colpensiones haga una campaña informando que no se va a acabar.
- ✓ Agilidad en procesos y servicios, la comunicación es demasiado formal, todo por medio de resoluciones. Eso genera un impacto negativo, al tener que acudir a la ley.
- ✓ Mejoramiento del servicio, estar más cercanos, sentir que es su mejor aliado.
- ✓ Realización de capacitaciones en tema pensionales in house.

En cuanto al componente de necesidades:

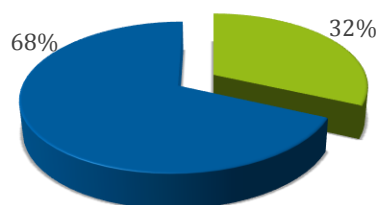
- ✓ Las empresas manifiestan su necesidad de acompañamiento por parte de Colpensiones en las diferentes fases de la relación con el empleado, desde la vinculación inicial, hasta el momento de pensionarse.
- ✓ Colpensiones haga acompañamiento a empresas pequeñas.
- ✓ Reducir la brecha informativa, por medio de videos que les permitan entregar información de Colpensiones.
- ✓ Llegar más fácilmente a Colpensiones, no tanto trámite, tener chats y comunicación constante, que sean rápidos y ágiles.
- ✓ Tener talleres y que inviten a los líderes de recursos humanos de las pequeñas, medianas y grandes empresas para que todos tengan apoyo
- ✓ Generar asesores asignados por empresa para que exista una línea de comunicación con una sola persona.
- ✓ Relación de igualdad, las dos partes eficiencia, responsabilidad, control en el tema de los tramites.

3.2 Caracterización de los Grupos de Interés priorizados Beneficios Económicos Periódicos (BEPS)

3.2.1 Vinculados

Caracterización de variables geográficas y demográficas vinculados

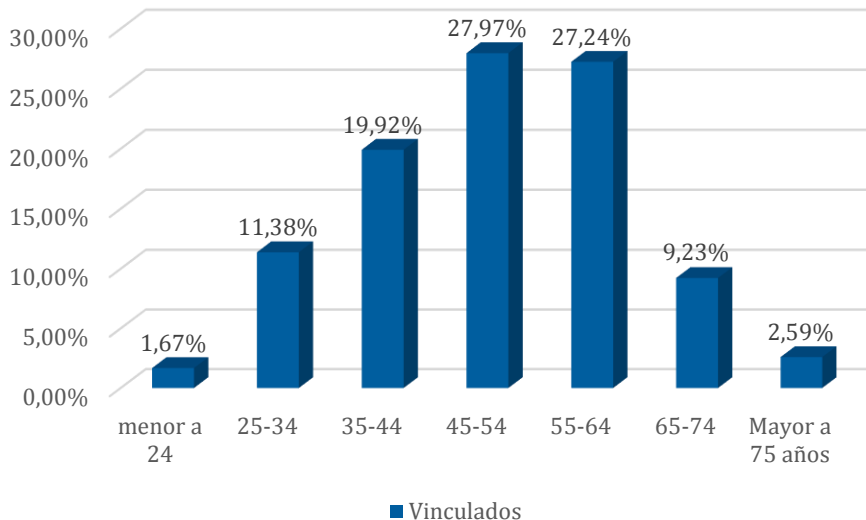
A diciembre de 2020 el total de vinculados al programa BEPS es de **1.480.630** personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que **468.913** son hombres (**32%**), y **1.011.717** son mujeres (**68%**).



■ Hombres ■ Mujeres

Distribución de vinculados por genero Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

La distribución por edad señala que la mayor concentración de vinculados de la entidad se encuentra en el grupo de 45 a 54 años con el **27.97%** de participación sobre el total, seguido del grupo de 55 años con el **27.24%**, y el **19.92%** del total corresponde a vinculados que se encuentran en los 35 a 44 años.



Distribución de vinculados por edad Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los vinculados BEPS de Colpensiones se concentra en Bogotá siendo el **10.24%** del total de vinculados, seguido de Antioquia donde se concentra el **10.06%**, y Valle del Cauca con el **9.90%**. Para el caso de los departamentos que concentran el menor número de vinculados se encuentra Amazonas y Vaupés con el **0,06 %** y el **0,02%** respectivamente.

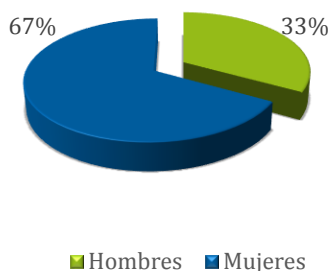
Departamento	Vinculados	%
Bogotá, D. C.	151.653	10,24%
Antioquia	148.946	10,06%
Valle Del Cauca	146.589	9,90%
Santander	91.999	6,21%
Nariño	75.433	5,09%
Córdoba	74.108	5,01%
Tolima	69.950	4,72%
Cundinamarca	65.169	4,40%
Bolívar	62.987	4,25%
Atlántico	62.126	4,20%
Norte De Santander	60.073	4,06%
Huila	56.077	3,79%
Boyacá	55.944	3,78%
Cauca	48.287	3,26%
Risaralda	44.935	3,03%
Caldas	43.963	2,97%
Cesar	38.138	2,58%
Magdalena	33.898	2,29%
Sucre	24.517	1,66%
Quindío	21.713	1,47%
Meta	19.574	1,32%
La Guajira	18.074	1,22%
Casanare	14.778	1,00%
Caquetá	13.658	0,92%
Putumayo	12.359	0,83%
Chocó	10.616	0,72%

Departamento	Vinculados	%
Arauca	7.768	0,52%
Guaviare	2.411	0,16%
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y	1.351	0,09%
Guainía	1.193	0,08%
Vichada	996	0,07%
Amazonas	878	0,06%
Vaupés	273	0,02%
Sin Información	196	0,01%

Distribución de vinculados por departamento Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

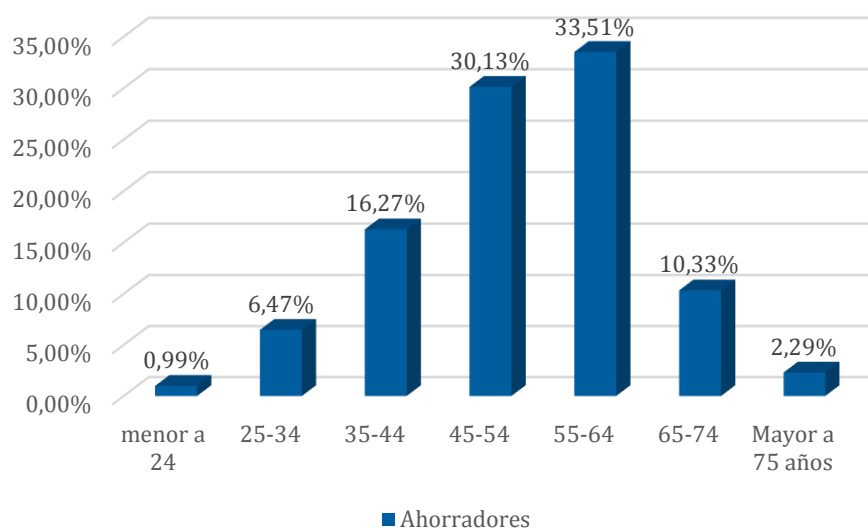
Distribución Estadística de Ahorradores BEPS

A diciembre de 2020 el total de ahorradores en el programa BEPS es de **666.990** personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que **219.938** son hombres (**33%**), y **447.052** son mujeres (**67%**).



Distribución de ahorradores por genero Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

La distribución por edad señala que la mayor concentración de ahorradores BEPS de la entidad se encuentra en el grupo de 55 a 64 años con el **33.51%** de participación sobre el total, seguido del grupo de 45 años con el **30.13%**, y el **16.27%** del total corresponde a ahorradores que se encuentran en los 35 a 44 años.



Distribución de ahorradores por edad Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los ahorradores BEPS de Colpensiones se concentra en Antioquia siendo el **10.52%** del total de ahorradores, seguido de Bogotá donde se concentra el **10.16%**, y Valle del Cauca con el **9.51%**. Para el caso de los departamentos que concentran el menor número de ahorradores se encuentra Vichada y Vaupés con el **0,04 %** y el **0,02%** respectivamente.

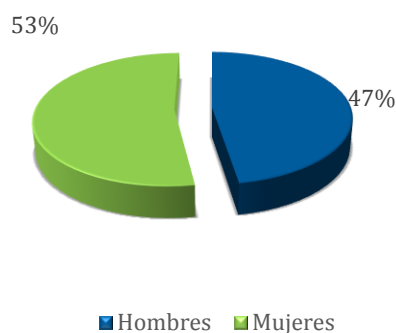
Departamento	Ahorradores	%
Antioquia	70.183	10,52%
Bogotá, D. C.	67.758	10,16%
Valle Del Cauca	63.441	9,51%
Santander	46.509	6,97%
Nariño	39.528	5,93%
Cundinamarca	35.804	5,37%
Boyacá	29.797	4,47%
Tolima	29.617	4,44%

Departamento	Ahorradores	%
Norte De Santander	26.756	4,01%
Caldas	26.533	3,98%
Huila	26.455	3,97%
Cauca	26.106	3,91%
Córdoba	25.187	3,78%
Risaralda	23.090	3,46%
Bolívar	22.260	3,34%
Atlántico	18.176	2,73%
Magdalena	13.865	2,08%
Quindío	12.946	1,94%
Cesar	12.572	1,88%
Sucre	9.693	1,45%
Meta	7.368	1,10%
Putumayo	7.266	1,09%
La Guajira	5.713	0,86%
Casanare	5.662	0,85%
Caquetá	5.210	0,78%
Chocó	3.565	0,53%
Arauca	3.084	0,46%
Guaviare	1.035	0,16%
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y	700	0,10%
Amazonas	345	0,05%
Guainía	326	0,05%
Vichada	243	0,04%
Vaupés	121	0,02%
Sin Información	76	0,01%

Distribución de ahorradores por departamento Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBES

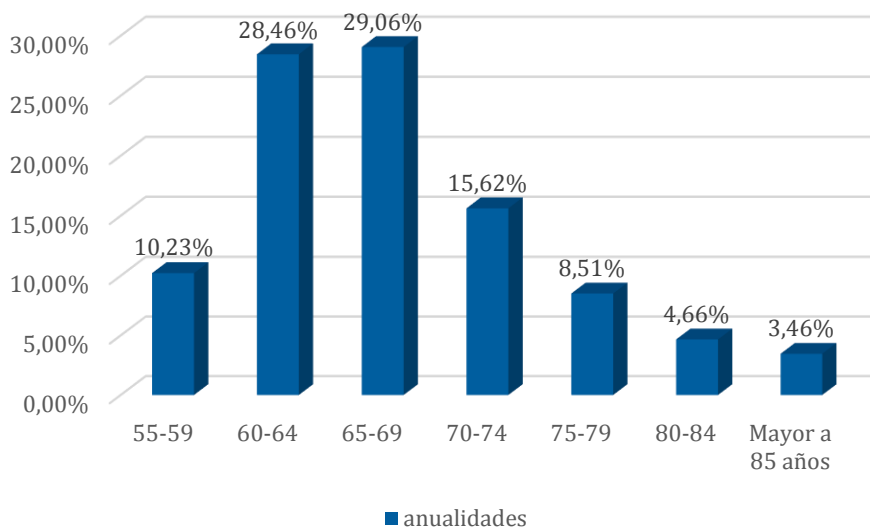
Distribución Estadística de A anualidades BEPS

A diciembre de 2020 el total de beneficiarios de una anualidad BEPS es de **31.358** personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que **14.853** son hombres (**47%**), y **16.505** son mujeres (**53%**).



Distribución de anualidades BEPS por genero Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

La distribución por edad señala que la mayor concentración de beneficiarios de anualidades BEPS de la entidad se encuentra en el grupo de 65 a 69 años con el **29.06%** de participación sobre el total, seguido del grupo de 60-64 años con el **28.46**, y el **15.62%** del total corresponde a anualidades que se encuentran en los 70 a 74 años.



Distribución de anualidades por edad Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los beneficiarios de anualidad BEPS de Colpensiones se concentra en Antioquia siendo el **15.19%** del total, seguido de Valle del Cauca donde se concentra el **11.32%**, y Santander con el **9.47%**. Para el caso de los departamentos que concentran el menor número de anualidades se encuentra Vichada y Guaviare con el **0,02 %** y el **0,01%** respectivamente.

Departamento	anualidades	%
Antioquia	4.762	15,19%
Valle Del Cauca	3.550	11,32%
Santander	2.970	9,47%
Bogotá, D.C.	2.164	6,90%
Cundinamarca	2.134	6,81%
Nariño	1.531	4,88%
Tolima	1.484	4,73%
Boyacá	1.436	4,58%
Caldas	1.341	4,28%
Risaralda	1.247	3,98%

Departamento	anualidades	%
Huila	1.215	3,87%
Norte De Santander	1.203	3,84%
Cauca	952	3,04%
Bolívar	889	2,84%
Quindío	778	2,48%
Atlántico	726	2,32%
Meta	511	1,63%
Casanare	461	1,47%
Arauca	386	1,23%
Córdoba	281	0,90%
Cesar	272	0,87%
Magdalena	240	0,77%
Sucre	209	0,67%
Caquetá	186	0,59%
Putumayo	105	0,33%
Archipiélago De San Andrés, Providencia Y Santa Catalina	101	0,32%
Choco	87	0,28%
La Guajira	59	0,19%
Vaupés	27	0,09%
Amazonas	22	0,07%
Guaviare	20	0,06%
Vichada	5	0,02%
Guainía	4	0,01%
Sin Información		0,00%

Distribución de anualidades por departamento Fuente: Gerencia de Planeación-ViceBEPS

Caracterización de variables intrínsecas vinculados

De acuerdo con los resultados de la última medición de satisfacción de los grupos de interés de Colpensiones, la cual tuvo como objetivo “Conocer el nivel de **satisfacción, lealtad y experiencia** de las principales interacciones de los Afiliados, Pensionados, Empleadores, Vinculados, Ahorradores y Destinados con la entidad; quienes pertenecen al RPM o al programa BEPS”¹². Los intereses de este grupo se pueden resumir de la siguiente forma:

- ✓ El PAC, llamada telefónica de Colpensiones y el Voz a Voz son los principales medios a través de los cuales los vinculados y ahorradores se enteraron del programa de BEPS de Colpensiones.
- ✓ Un porcentaje significativo de los vinculados y ahorradores califican en la excelencia la calidad del servicio que les ofrece Colpensiones, así lo ratifica el 88% y 91% respectivamente.
- ✓ Para que las personas pertenecientes al segmento de vinculados y ahorradores califiquen en “muy buena” la calidad del servicio que presta la entidad es necesario que brinde información más detallada del programa de BEPS.
- ✓ Con relación al posicionamiento de la entidad entre los vinculados y ahorradores los aspectos que sobresalen son la experiencia de Colpensiones (94%) y su enfoque de trabajo para mejorar la calidad de vida de los colombianos (90%).
- ✓ Los trámites o solicitudes de **mayor demanda** en los **vinculados** son orientación y asesoría (81%) y certificación BEPS (22%) y el de **menor demanda** ahorro en las redes de recaudo (6%).
- ✓ El **PAC** es el canal **más utilizado** por los vinculados y ahorradores para gestionar algún procedimiento, trámite o solicitud ante la administradora.
- ✓ Los vinculados y ahorradores entrevistados evalúan de manera sobresaliente (84%) la calidad general de la experiencia vivida en la **zona de trámites y servicios en línea** de la página web.
- ✓ Los medios a través de los cuales los vinculados y ahorradores prefieren informarse y conocer los beneficios que obtienen por ahorrar en el programa BEPS son: mensaje de texto a su celular (37%) y llamada telefónica y asistencia a punto de atención PAC (20%).

En relación con los destinatarios que son aquellas personas que ya reciben la anualidad vitalicia, se encontró lo siguiente:

- ✓ Un porcentaje significativo de destinados percibe en la excelencia la **calidad del servicio** que les ofrece Colpensiones (85%).

¹² El proveedor de investigación fue el Centro Nacional de Consultoría. Año 2019.

- ✓ Las áreas de mejora de Colpensiones desde el punto de vista de los destinados para que se incremente la calificación en la calidad general de la administradora, se relacionan con **aumentar el monto de la cuota mensual**, mayor **aporte del gobierno** y recibir el **pago** mensual no bimensual.
- ✓ Con relación al posicionamiento de la entidad los aspectos que sobresalen son la **experiencia** de Colpensiones (95%), responsable con el pago a sus pensionados (95%), que genera confianza, seguridad y tranquilidad a sus afiliados (91%), brinda información permanente (91%), su enfoque de trabajo para mejorar la calidad de vida de los colombianos (90%).
- ✓ El 78% de las personas consultadas se encuentran interesados en **recomendar a un amigo o conocido vincularse al programa BEPS** de Colpensiones.
- ✓ Con relación a la efectividad de su última solicitud de cobro de su pago bimensual realizado ante la administradora, para el 85% de los entrevistados tuvo una solución efectiva, fue fácil el trámite de cobro y resulto muy agradable la interacción con la entidad a nivel general.
- ✓ Los destinados califican en un alto porcentaje en la excelencia la calidad general del servicio prestado por el gestor itinerante (persona que lo abordó fuera) y gestor punto (persona que atiende dentro) de los PAC (94%).

Para la implementación de los modelos de bienestar y servicios extendidos de la entidad realizó un estudio en la vigencia 2018 el cual arrojó los siguientes intereses para los vinculados al programa BEPS:

En cuanto al componente de bienestar:

- ✓ El área laboral es determinante en sus vidas.
- ✓ Compartir con otras personas genera bienestar.
- ✓ El bienestar gira en torno a ser productivos, aprender nuevas habilidades, compartir con personas afines a sus intereses y sentirse incluidos.
- ✓ El aportar al mantenimiento de sus familias es un eje central de su satisfacción personal.
- ✓ El poder estar activos es significativo en sus vidas, ya que los hace sentir productivos.
- ✓ El área laboral les permite resolver necesidades y acceder a beneficios.

En cuanto al componente de comunicación:

- ✓ Los vinculados a Beps prefieren comunicarse de manera directa en las oficinas o a través de llamadas, ya que debido a sus recursos y grado de escolaridad aún no están familiarizados con la tecnología y el manejo de internet, con algunas excepciones.

En cuanto al componente de percepciones:

- ✓ Los Vinculados Beps ven en Colpensiones el respaldo y la esperanza de tener un subsidio al cumplir la edad de jubilación.
- ✓ Algunos Vinculados Beps no tienen clara la diferencia entre Beps y la pensión por lo tanto al momento de cumplir con la edad mínima para pensionarse, se decepcionarán por el monto y la periodicidad del ingreso.

En cuanto al componente de expectativas:

- ✓ Los Vinculados Beps quisieran que además del beneficio económico pudieran acceder a otros beneficios tanto para ellos como para sus familias (recreación, capacitación).
- ✓ Poder participar de espacios de formación e integración con otros vinculados Beps, ya que no asisten a actividades lúdicas ni recreativas de manera frecuente.
- ✓ Poder obtener capital semilla para fortalecer sus negocios o crear un negocio que les permita tener seguridad financiera.
- ✓ Esperan apoyo de Colpensiones para poder acceder a programas de viviendas de interés social.
- ✓ Apoyo en el desarrollo de sus proyectos productivos.
- ✓ Espacios de formación en emprendimiento.

En cuanto al componente de necesidades:

- ✓ Interés en formación en temas de emprendimiento.
- ✓ Capacitación en temas del ser y del hacer.
- ✓ Consideran que con mayores ingresos podrían mejorar sus negocios, ya que la mayoría son independientes e informales.
- ✓ Capacitaciones que les permita acceder a nuevas y mejores oportunidades
- ✓ Generación de espacios para la promoción y venta de sus productos, tipo ferias.
- ✓ Asesorías (Mentoring) de personas con mayor experiencia o conocimiento que los guíe en la administración de sus emprendimientos
- ✓ Necesitan aprender de autocuidado y hábitos saludables para poder mantenerse activos y generar ingresos.
- ✓ Acceso a fondos de inversión y capital semilla.
- ✓ Para ellos es importante poder contar con un techo para ellos y sus familias, dado que por su nivel socioeconómico no cuentan con las facilidades para acceder a créditos de vivienda y las escasas fuentes de financiamiento.
- ✓ Formación en temas de emprendimiento.

Para la implementación de los modelos de bienestar y servicios extendidos de la entidad se realizó un estudio en la vigencia 2018 el cual arrojó los siguientes intereses para los beneficiarios BEPS:

En cuanto al componente de bienestar:

- ✓ Compartir con personas afines a sus intereses y sentirse incluidos.
- ✓ El poder estar activos es significativo en sus vidas, ya que los hace sentir productivos.
- ✓ Solidez de las relaciones familiares y sociales.
- ✓ Acceso a recursos que les permita solventar sus necesidades básicas.
- ✓ Ser productivos.
- ✓ Aportar al mantenimiento de sus familias.

En cuanto al componente de comunicación:

- ✓ Prefieren la comunicación directa, ya sea por vía telefónica o en las oficinas
- ✓ Algunos poseen Smartphone y utilizan el WhatsApp para comunicarse.

En cuanto al componente de percepción:

- ✓ Perciben oportunidad de acceso a recursos para subsidiar algunas de sus necesidades en la vejez.
- ✓ Perciben un respaldo y la esperanza de tener un subsidio al cumplir la edad de jubilación.
- ✓ Perciben una información confusa entre pensión y Beps que genera decepción.
- ✓ Distorsión de la información en el área rural y percepción errada del servicio.
- ✓ Perciben que Colpensiones los ha incluido y les está ayudando económicamente

En cuanto al componente de expectativas:

- ✓ Poder obtener capital semilla para fortalecer sus negocios o crear un negocio que les permita tener seguridad financiera.
- ✓ Esperan apoyo de Colpensiones para poder acceder a programas de viviendas de interés social.
- ✓ Apoyo en el desarrollo de sus proyectos productivos.
- ✓ Cambio de la periodicidad de los pagos de bimensual a mensual.

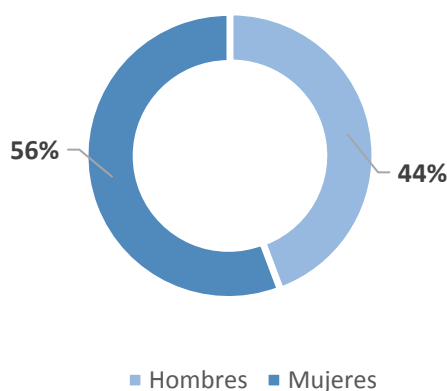
En cuanto al componente de necesidades:

- ✓ Oportunidades de emprendimiento.
- ✓ Necesitan aprender de autocuidado y hábitos saludables para poder mantenerse activos.
- ✓ Consideran que con mayores ingresos podrían mejorar sus negocios, ya que la mayoría son independientes e informales.
- ✓ Capacitaciones que les permita acceder a nuevas y mejores oportunidades.
- ✓ Generación de espacios para la promoción y venta de sus productos, tipo ferias.
- ✓ Asesorías y de personas con mayor experiencia o conocimiento que los guíe en la administración de sus emprendimientos.
- ✓ Participar de programas laborales para adultos mayores que deben seguir trabajando para poder tener un sustento económico.
- ✓ Acceso a programas de vivienda.

3.2.2 Prospectos viables para BEPS

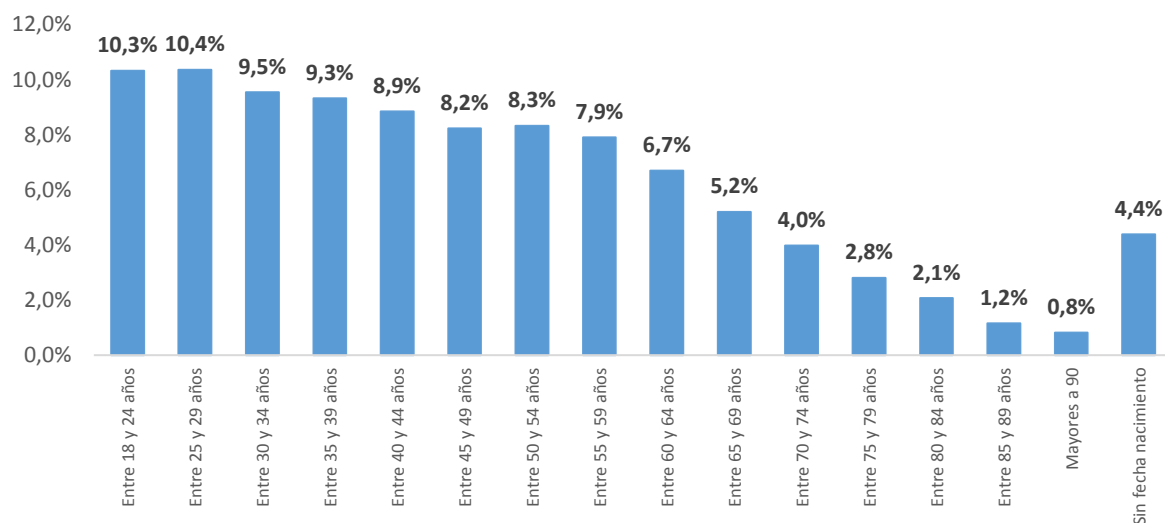
Distribución Estadística de Prospectos Viables BEPS

A diciembre de 2020, el total de prospectos viables a BEPS, es decir personas que cumplirían con los requisitos para vincularse al programa de Beneficios Económicos Periódicos es de **16.901.809** personas. De acuerdo con la distribución por sexo de esta población se observa que **7.481.323** son hombres (**44%**), y **9.420.486** son mujeres (**56%**).



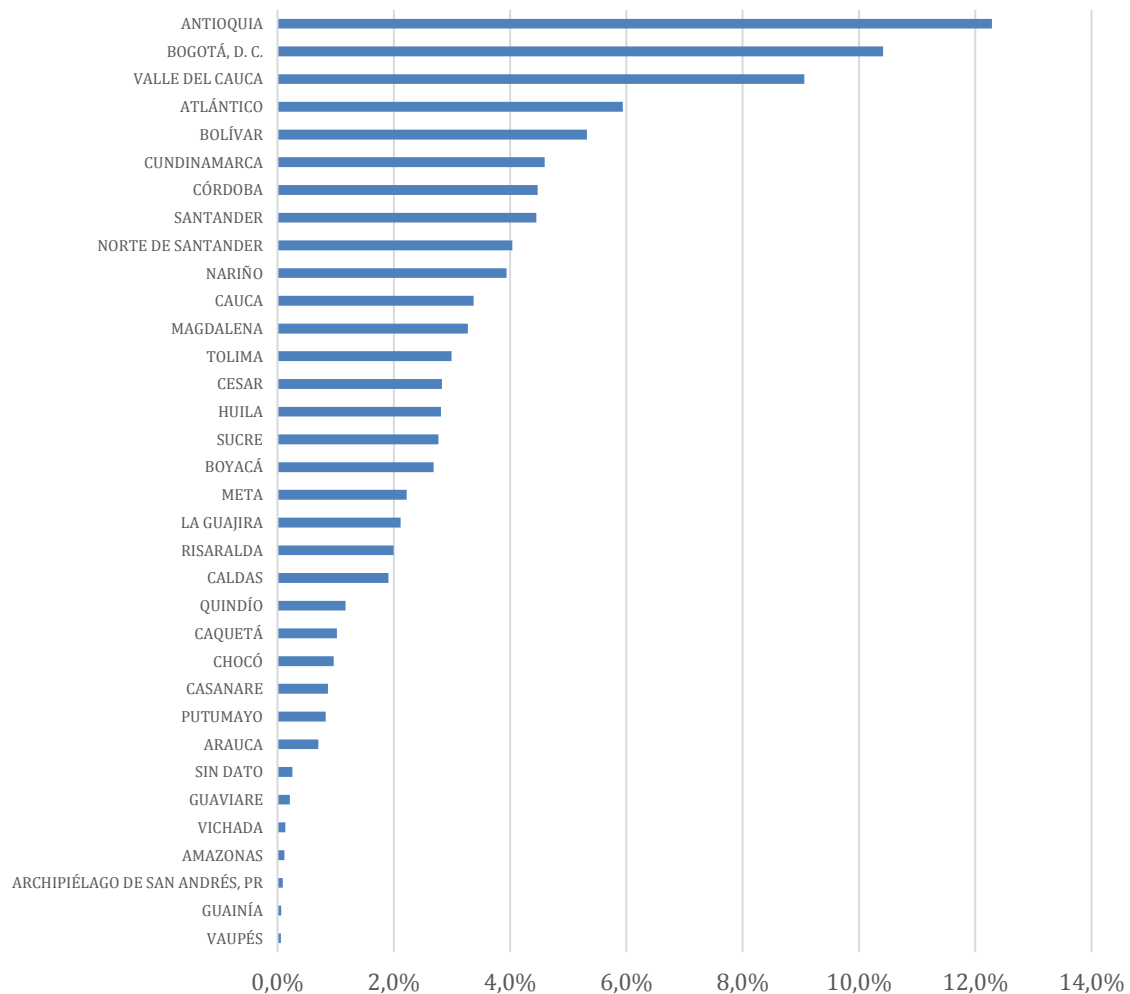
Distribución de viables BEPS por sexo. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales - VBE

La distribución por edad señala que la mayor concentración de viables BEPS se encuentra en el rango entre los 25 y los 29 años con el **10,4%** de participación sobre el total, seguido por el grupo de entre 18 y 24 años con el **10,3%**. En general se evidencia que la población viable para BEPS se concentra en los rangos de edad más jóvenes perdiendo peso a medida que se incrementa la edad.



Distribución de viables BEPS por rangos de edad. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales -VBE

La distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los prospectos viables BEPS se concentra en el departamento de Antioquia el **12,3%** del total de viables BEPS, seguido de Bogotá donde se concentra el **10,4%**, y Valle del Cauca con el **9,1%**. Para el caso de los departamentos que concentran el menor número de viables BEPS se encuentra Guainía y Vaupés con el **0,07 %** y el **0,06%** respectivamente.



Distribución de viables BEPS por departamentos. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales -VBE

Departamento	Viables BEPS	%
ANTIOQUIA	2.077.160	12,3%
BOGOTÁ, D. C.	1.760.166	10,4%
VALLE DEL CAUCA	1.531.710	9,1%
ATLÁNTICO	1.004.093	5,9%
BOLÍVAR	899.592	5,3%
CUNDINAMARCA	776.968	4,6%

Departamento	Viables BEPS	%
CÓRDOBA	755.961	4,5%
SANTANDER	752.603	4,5%
NORTE DE SANTANDER	682.199	4,0%
NARIÑO	665.801	3,9%
CAUCA	570.438	3,4%
MAGDALENA	553.700	3,3%
TOLIMA	506.081	3,0%
CESAR	478.303	2,8%
HUILA	475.335	2,8%
SUCRE	467.801	2,8%
BOYACÁ	453.850	2,7%
META	375.460	2,2%
LA GUAJIRA	357.935	2,1%
RISARALDA	337.649	2,0%
CALDAS	322.047	1,9%
QUINDÍO	197.751	1,2%
CAQUETÁ	172.651	1,0%
CHOCÓ	163.822	1,0%
CASANARE	146.626	0,9%
PUTUMAYO	140.175	0,8%
ARAUCA	118.866	0,7%
SIN DATO	42.885	0,3%
GUAVIARE	35.736	0,2%
VICHADA	22.396	0,13%
AMAZONAS	19.739	0,12%
SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA	15.315	0,09%
GUAINÍA	11.049	0,07%
VAUPÉS	9.946	0,06%
Total	16.901.809	100%

Distribución de viables BEPS por departamentos. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales -VBE

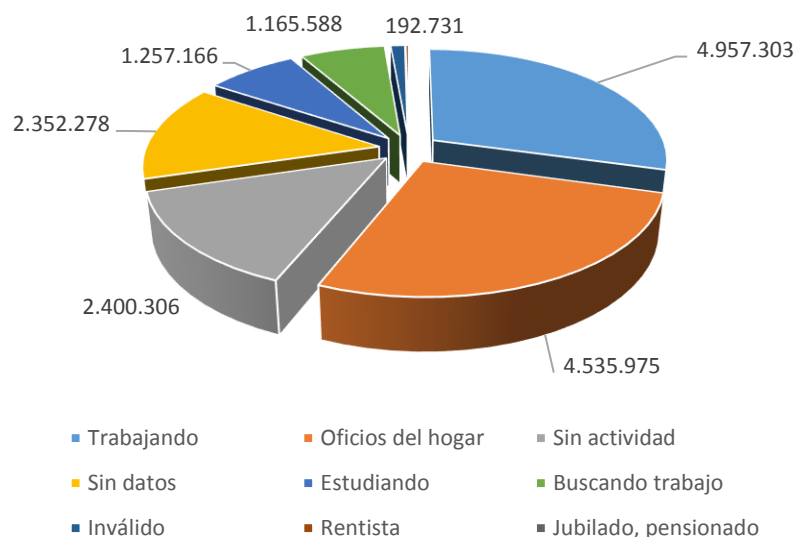
De acuerdo con la distribución por el Régimen de Salud de los prospectos viables BEPS a diciembre de 2020, se observa que el **78,7%** se encuentra afiliado al Régimen Subsidiado y el **21,3%** hace parte del Régimen Contributivo de Salud como beneficiarios.



Distribución de viables BEPS por Régimen de Salud. Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales -VBE

Por su parte, se encuentra que, de acuerdo con la información del SISBEN, el 29% de los prospectos viables BEPS se encuentra trabajando, el 27% reportó como actividad principal los oficios del hogar y el 7% se encuentra buscando empleo. El 14% no reportó actividad en la encuesta del SISBEN y no hay información disponible para otro 14%.

Actividad	Total	%
Trabajando	4.957.303	29%
Oficios del hogar	4.535.975	27%
Sin actividad	2.400.306	14%
Sin datos	2.352.278	14%
Estudiando	1.257.166	7%
Buscando trabajo	1.165.588	7%
Inválido	192.731	1%
Rentista	35.763	0%
Jubilado, pensionado	4.699	0%
Total	16.901.809	100%



Distribución de viables BEPS por Actividad (SISBEN). Fuente: Gerencia de Administración de Cuentas Individuales -VBE

Caracterización de variables intrínsecas potenciales vinculados

De acuerdo con el estudio del Modelo Pedagógico realizado en la vigencia 2017 por la entidad, señala que el segundo segmento a priorizar sería el de trabajadores por “cuenta propia”, constituye el 50% de la PEA¹³. Es uno de los segmentos de mayor riesgo en cuanto a no contar con protección para la edad madura, porque a diferencia de los “empleados”, sus ingresos no están representados en salarios regulares sino en ingresos variables en monto y fecha. Igualmente, los mecanismos legales de obligatoriedad que cobijan a los empleados, en el caso del “cuenta propia” no operan de la misma manera. Por su magnitud e importancia en el mundo laboral es prioritario desplegar las acciones educativas hacia la población no cotizante de esta categoría de trabajadores. Aunque incluye a profesionales, técnicos, tecnólogos, en su gran mayoría su condición educativa y económica los hace particularmente vulnerables.

¹³ Boletín técnico DANE: Mercado laboral por sexo – trimestre enero-marzo 2015. https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/ech_genero/Bol_Sexo_ene_mar_15.pdf Consultado 17/11/2016.

3.3 Caracterización Persona Mayor¹⁴

Panorama Mundial

En el año 2015, la Organización Mundial de la Salud presentó el informe mundial sobre el envejecimiento y la salud con el objetivo de presentar un panorama acerca de la situación de envejecimiento actual y futura, y con ello abrir el debate acerca de cuál es la respuesta de salud pública más apropiada para la población.

Dentro del desarrollo de este informe se hacen importantes hallazgos y conclusiones, dentro de las que se destacan las siguientes: No existe una persona mayor típica: lo que significa que dentro de esta población se presenta una gran diversidad, y la edad avanzada no necesariamente significa dependencia. Lo anterior, relacionado con el concepto de envejecimiento saludable que se define como el proceso de desarrollar y mantener la capacidad funcional que permite el bienestar en la vejez, en la imagen a continuación se explica de forma gráfica esta idea:



Finalmente, el informe entrega recomendaciones a la hora de crear acciones que propendan por la salud pública de esta población, entre las que se encuentran: el diseño de servicios de atención integrada para los

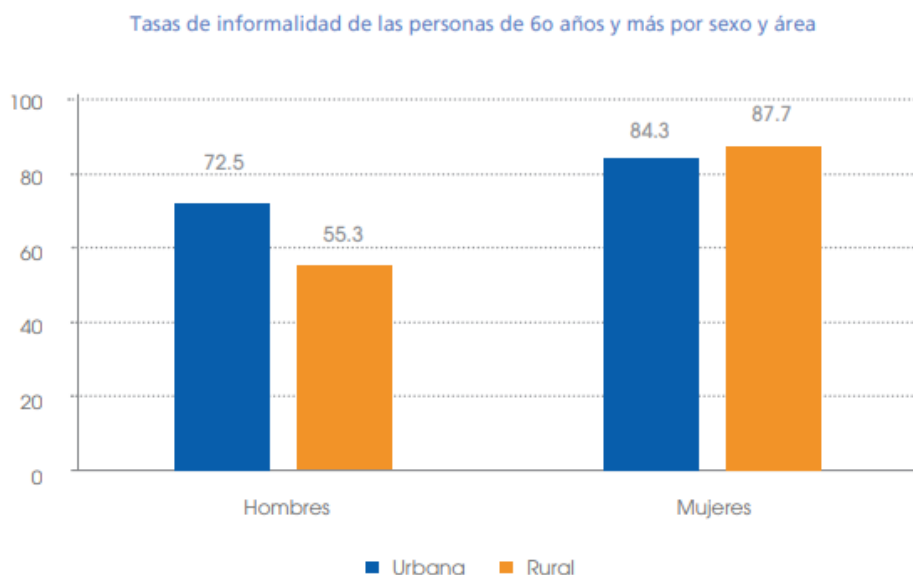
¹⁴ Se refiere a personas mayores de 55 años de acuerdo con las nuevas denominaciones mundiales; no obstante, en algunos ámbitos y en otras entidades públicas se denominan Adultos Mayores.

adultos mayores, personal sanitario disponible y capacitado, creación de sistemas de atención de largo plazo, con entornos adaptados a las personas mayores en donde se pueda propiciar la autonomía y el envejecimiento saludable.

Situación de la persona mayor en Colombia

Tasas de informalidad de las personas de 60 años y más, por sexo y área

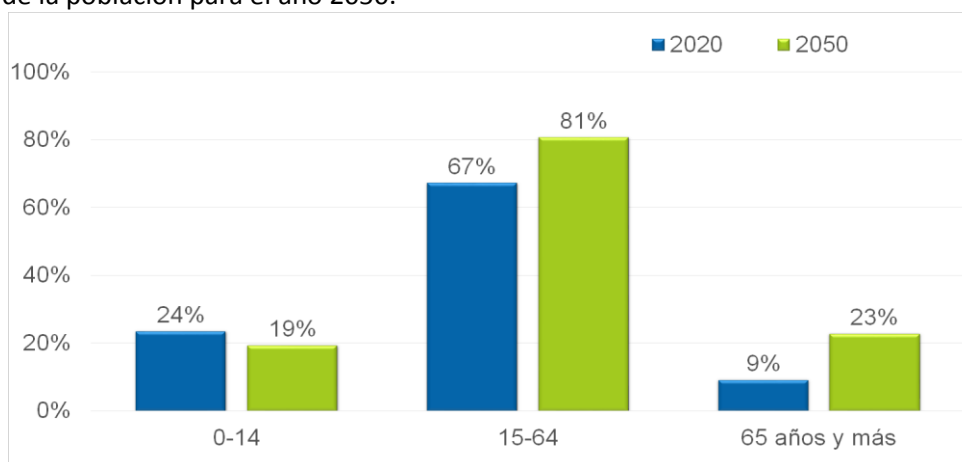
Las tasas más altas de informalidad tanto en las personas mayores como en los diferentes grupos etarios se presentan en las mujeres, alcanza la tasa mínima entre los 20 y 29 años y luego aumenta a medida que se envejece. Sin embargo, en las zonas rurales la tendencia es diferente: la informalidad disminuye en los hombres con el pasar de los años, y se mantiene relativamente estable en el caso de las mujeres.



Fuente: Fedesarrollo y Fundación Saldarriaga Concha. (2015).
Misión Colombia Envejece: cifras, retos y recomendaciones.

Población por grupo de Edad

Aproximadamente el 14% (6.808.641) de la población se encuentra en edad de pensión para el 2020, y el 25% (15.286.187) de la población para el año 2050.



Fuente: Proyección con base en Censo 2018-DANE

Indicadores Demográficos

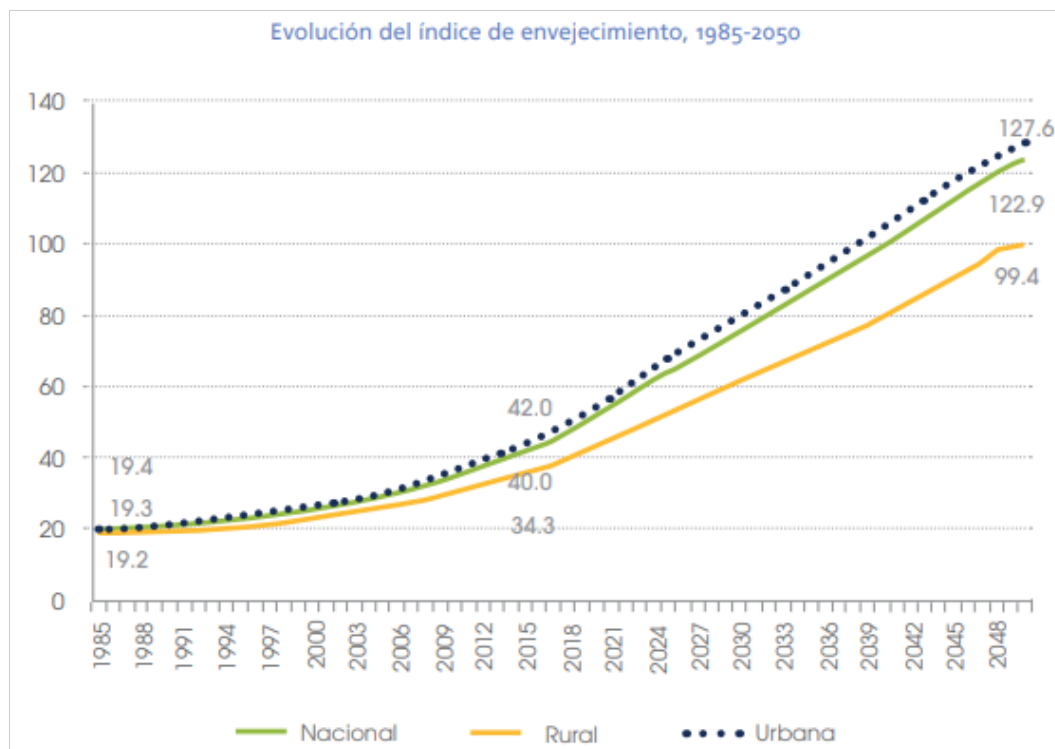
A continuación, se presentan las proyecciones de los indicadores demográficos correspondientes a Mortalidad y Esperanza de vida al nacer.

Indicadores	2020	2025	2030	2035	2040	2045
Mortalidad						
Muertes anuales (en miles)	305	337	374	415	458	500
Tasa bruta de mortalidad (por mil)	5,9	6,4	6,9	7,6	8,2	9
Tasa de mortalidad infantil (por mil)	11	9,7	8,5	7,6	6,7	6
Probabilidad de muerte de menores de 5 años (en miles)	12,9	11,3	10	8,9	7,9	7,1

Indicadores	2020	2025	2030	2035	2040	2045
Esperanza de vida al nacer						
Ambos sexos	77,9	78,7	79,6	80,4	81,2	82
Hombres	75,2	76,1	77,1	78,1	79	80
Mujeres	80,5	81,3	82	82,6	83,3	83,9

Fuente: CELADE - División de Población de la CEPAL

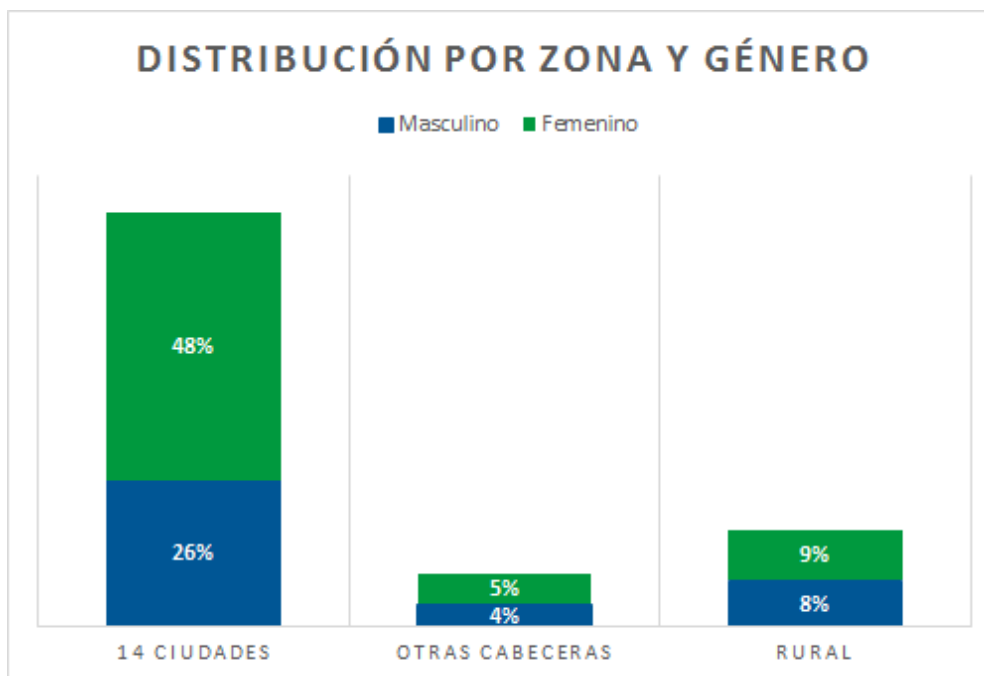
Los índices actuales de envejecimiento en Latinoamérica no son tan altos, pero la perspectiva es que aumenten rápidamente en las próximas décadas. En el 2010, el índice era de 36, y se espera que en el 2050 sobrepase los 150. De acuerdo con Celade (2011), Colombia se encuentra por debajo de esa media (34 frente a 36).



Fuente: Fedesarrollo y Fundación Saldarriaga Concha. (2015).
Misión Colombia Envejece: cifras, retos y recomendaciones.

Ubicación geográfica

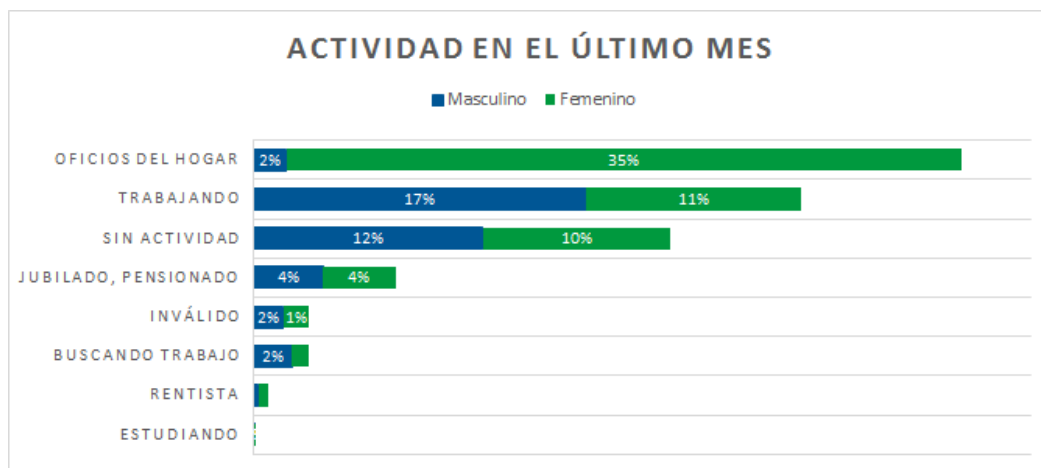
De acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN con corte a enero de 2021, las personas en edad de pensión y sisbenizadas se distribuyen por género y zona así:



En total 5.851.639 personas se encuentran sisbenizadas, y en edad de pensión, el 62% de esta población es del género femenino, y el 38% del género masculino, y el 83% de los adultos mayores se encuentran en zona urbana y 17% restante se encuentra en zona rural.

Actividad

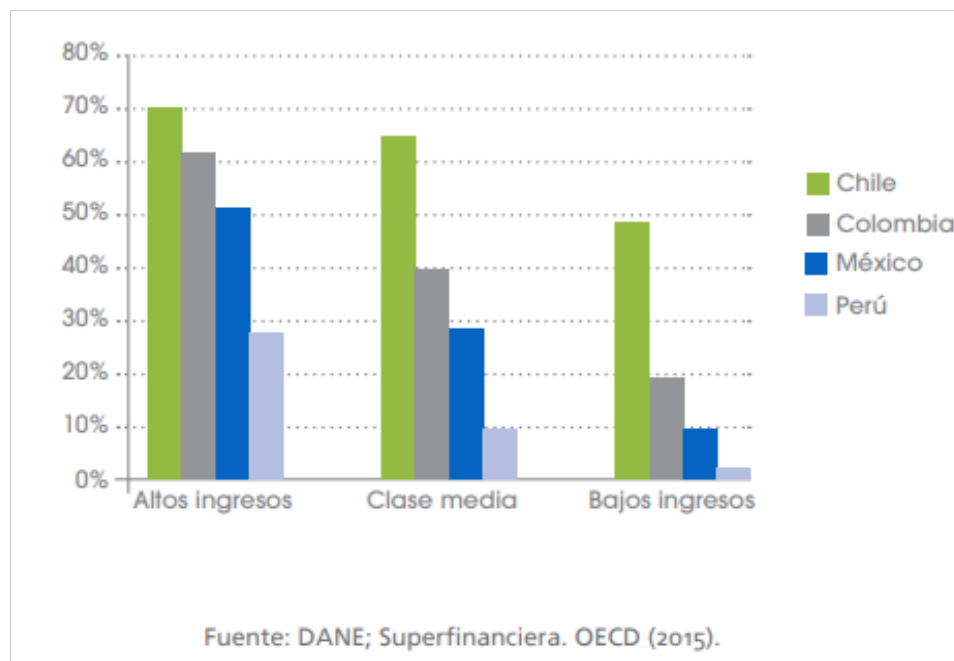
De acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN con corte a enero de 2021, las personas en edad de pensión y sisbenizadas reportaron dedicarse a las siguientes actividades:



De las 5.851.639 personas sisbenizadas y en edad de pensión, el 35% de género femenino reportó dedicarse a oficios del hogar, el 28% del total se encuentra trabajando, de los cuales 17% corresponde al género masculino.

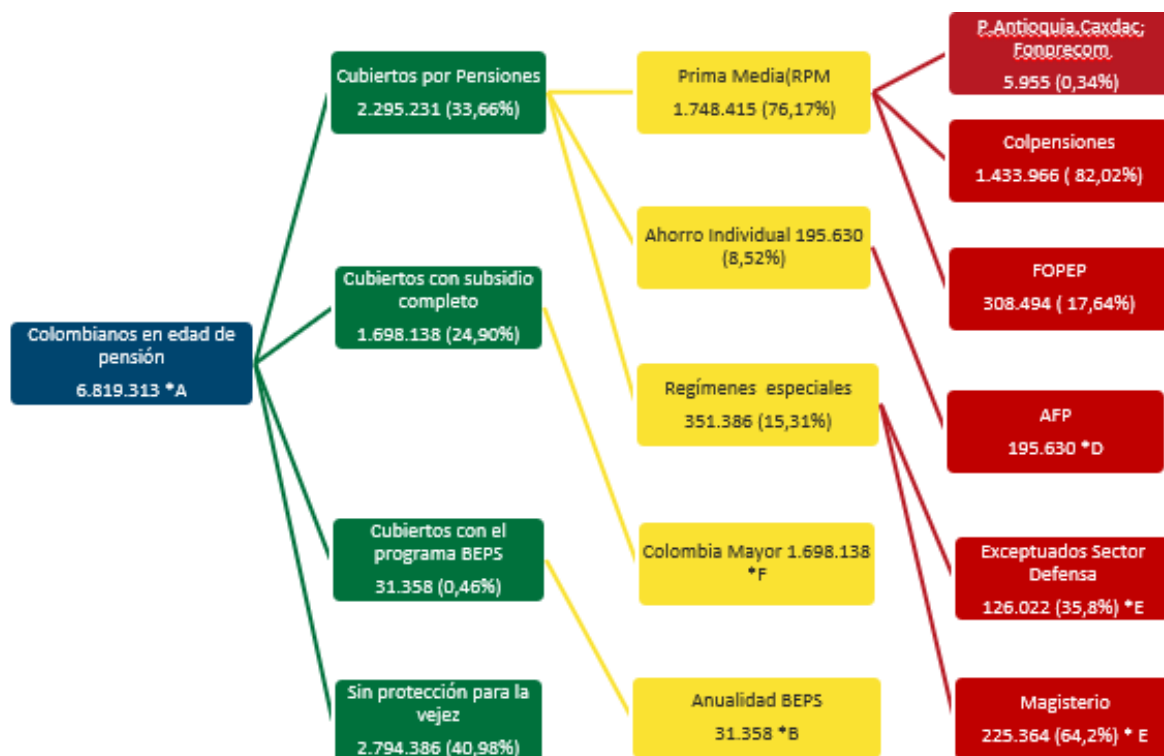
Cobertura Sistema General de Pensiones

La cobertura del sistema pensional es particularmente grave para los niveles socioeconómicos más bajos, en los que la informalidad es mucho más generalizada. Mientras más del 60 % de los trabajadores de altos ingresos cotizan a pensiones, este indicador se reduce al 40 % en la clase media y a un exiguo 15 % en la población de bajos ingresos. Este es un patrón que se puede observar en los sistemas pensionales de otros países de la región, con la notable excepción del caso chileno, en el que la cobertura en estratos de ingresos bajos es mucho mayor que en Colombia, México o Perú.



Fuente: Fedesarrollo y Fundación Saldarriaga Concha. (2015).
Misión Colombia Envejece: cifras, retos y recomendaciones.

El sector de seguridad social en pensiones está compuesto por dos regímenes distintos creados en la Ley 100 de 1993, que tiene como objetivo cubrir los riesgos de invalidez, vejez y muerte para sus afiliados y su financiación depende de las cotizaciones realizadas a través de su vida laboral. A continuación, se presenta la composición actual del sistema general de pensiones y la cobertura al corte 31 de diciembre 2020 de nuestra población en edad de pensión.



Fuente:

- A. Estimaciones del DANE a junio de 2020
- B. Colpensiones a diciembre de 2020
- C. FOPEP a agosto de 2020
- D. SuperFinanciera a agosto de 2020
- E. Aproximación a pensionados por vejez a partir del total de pensionado reportados por MinHacienda - Presupuesto general de la Nación 2020
- F. Presidencia de la República Colombia Mayor

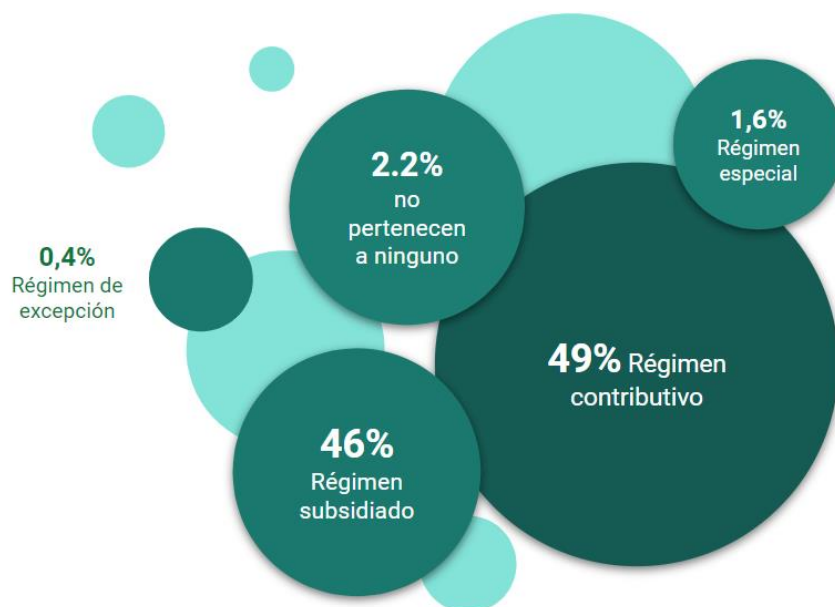
De los 6.819.313 colombianos en edad de pensión, el 40% se encuentra sin protección a la vejez y sólo el 33% se encuentran cubiertos por el sistema pensional y el 0,46% por el programa BEPS.

Afiliación en Salud

Mediante el estudio SABE: Salud, Bienestar y Envejecimiento; realizado por el Ministerio de Salud y Protección Social en el año 2015, se logró conocer la situación actual en el ámbito rural y urbano de la población de personas adultas mayores en Colombia. Este estudio tiene tres componentes:

1. Encuesta poblacional: entrevistas a 23.694 personas en hogares de zonas urbanas y rurales de Colombia.
2. Estudio cualitativo: sobre la calidad de vida, con una perspectiva cultural y de género, para comprender sus diferentes dimensiones.
3. Encuesta a cuidadores familiares: encuesta aplicada a 1.141 cuidadores, en donde se evaluaron las características del cuidado, la carga percibida, entre otros.

Dentro de las cifras recogidas, se puede identificar la situación de afiliación en salud de la población adulta:

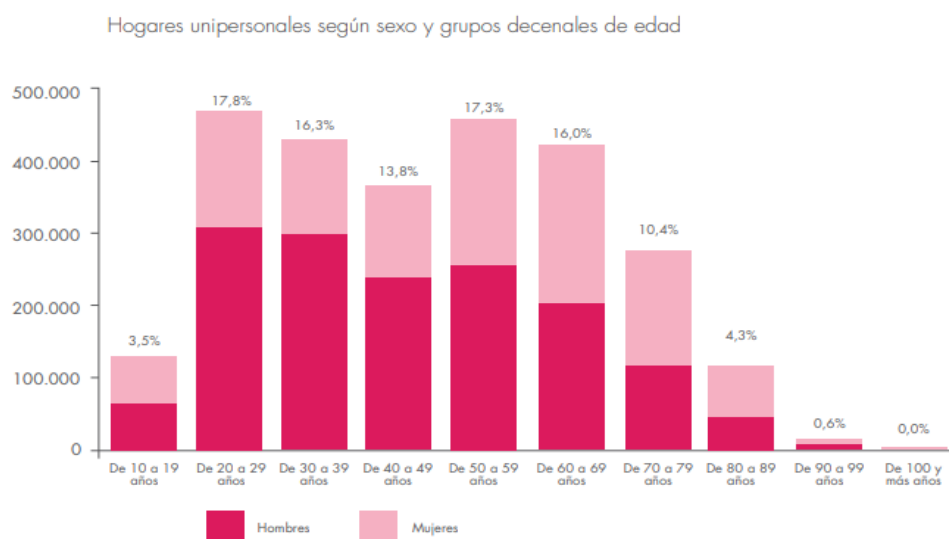


Fuente: encuesta SABE 2015.

Distribución de Hogares

Según el DANE, en promedio un 20% del total de adultos mayores en el país vive en hogares unipersonales y del total de la población que vive sola, aproximadamente el 27,3% (721.716 personas) son adultos mayores.

Según el CNPV 2018, las personas que viven solas se distribuyen de manera relativamente uniforme por decenios de edad desde los 20 hasta los 69 años. La mayor proporción de hogares unipersonales se ubica entre los 20 y 29 años (17,8%). Un 3,5% de estos hogares están conformados por personas entre los 10 y los 19 años.



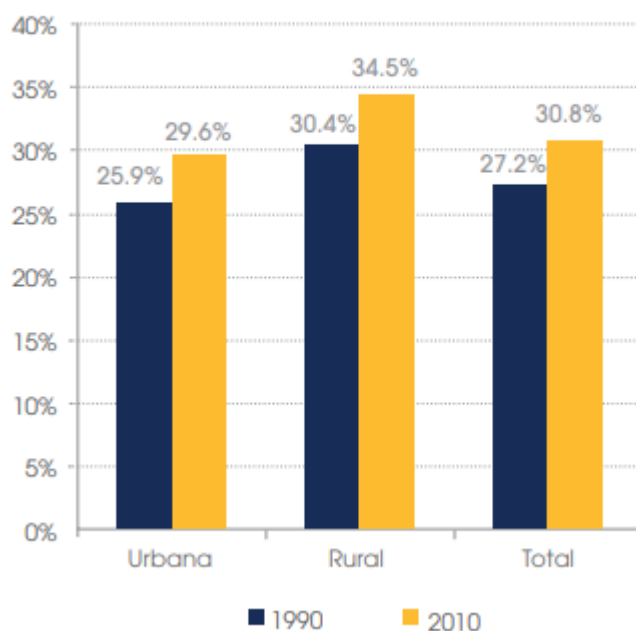
Número de personas por hogar	Número de hogares	Porcentaje (%)
Unipersonales	2.643.650	18,6%
2 personas	3.100.382	21,8%
3 personas	3.314.806	23,3%
4 o más personas	5.184.385	36,4%
Total	14.243.223	100,0%

Fuente: Censo 2018-DANE

De acuerdo al estudio realizado por Fedesarrollo: Misión Colombia Envejece 2015, al mismo tiempo que se envejece la estructura por edades, aumenta también la proporción de personas de 60 años o más en los hogares. Es decir, en los hogares cobra importancia relativa la presencia de personas mayores, lo que se conoce como envejecimiento doméstico.

El envejecimiento doméstico, medido como la proporción de hogares con una o más personas mayores, es bastante más importante que el envejecimiento demográfico en todos los países de América Latina. Según Celade (2008b), en Colombia, en el 2010, alrededor del 9% de la población era de 60 años o más, pero en un 30.8% de los hogares vivía por lo menos una persona mayor. Es decir, aun cuando solo 1 de cada 10 personas son mayores, cerca de 1 de cada 3 hogares colombianos cuenta con la presencia de personas mayores.

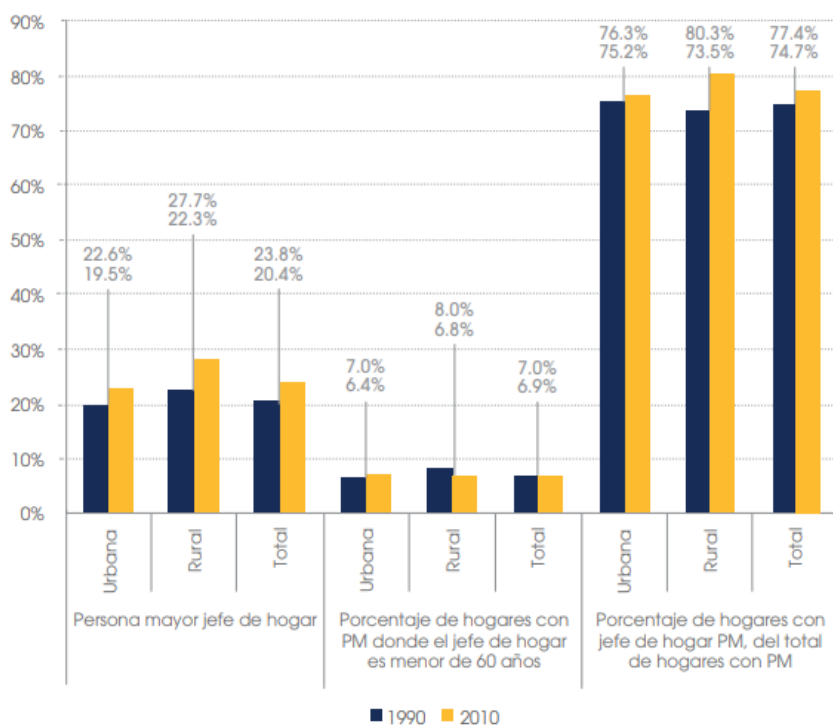
Evolución del porcentaje de hogares con al menos algún miembro mayor



Fuente: Fedesarrollo y Fundación Saldarriaga Concha. (2015).
Misión Colombia Envejece: cifras, retos y recomendaciones.

Debido al proceso de envejecimiento demográfico e individual, el envejecimiento doméstico ha venido aumentando en el país: en 1990, en el 27.2% de los hogares vivían personas mayores; en el 2010, este porcentaje asciende al 30.8%. Este comportamiento es similar en las zonas urbanas y en las rurales.

Evolución del porcentaje de hogares con personas mayores jefes de hogar y dependientes



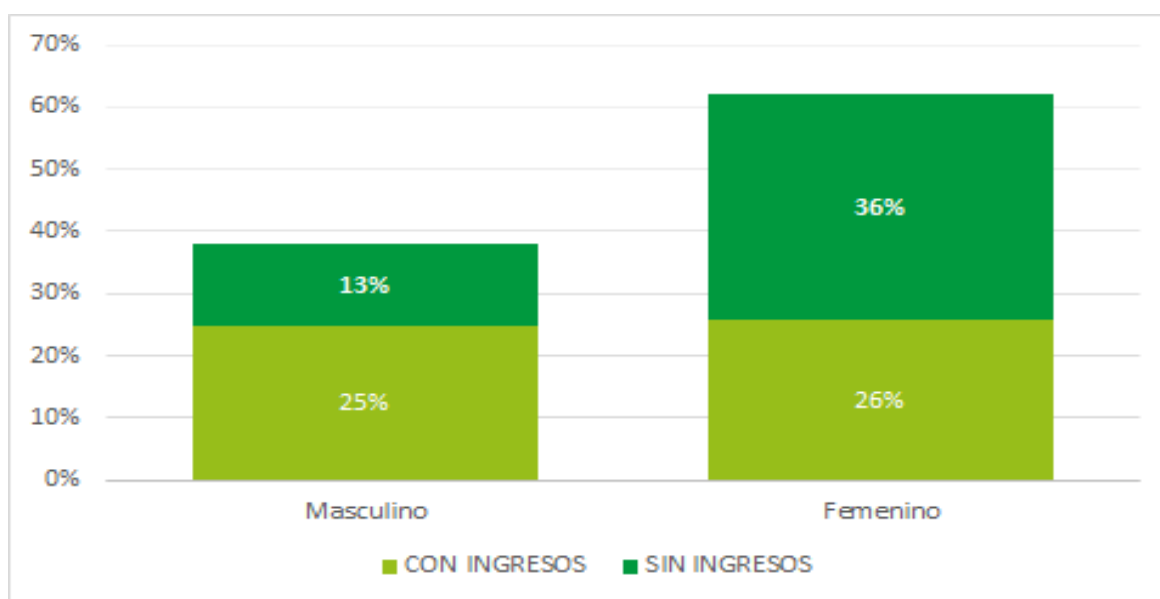
Fuente: Fedesarrollo y Fundación Saldarriaga Concha. (2015).
Misión Colombia Envejece: cifras, retos y recomendaciones.

La presencia de personas mayores en los hogares no necesariamente se asocia a una “carga” o dependencia de la persona mayor. Por el contrario, en una proporción importante de las familias, los jefes de hogar son personas mayores. De acuerdo con Celade (2008b), “en todos los países, y de manera sistemática en zonas urbanas y rurales, entre el 73 % y el 85 % de los hogares que tiene personas mayores son liderados precisamente por una persona mayor” (p. 52). El caso de Colombia lo corrobora: en el 2010, en el 77.4 % de los hogares con personas mayores el jefe de hogar era una de ellas, mientras que en tan solo un 7 % de los hogares con jefe del hogar menor de 60 años vivían personas mayores.

Entre 1990 y el 2010, el porcentaje de hogares con una persona mayor como jefe aumentó tanto en las zonas urbanas como en las rurales: del 20.4% al 23.8% a escala nacional. Así, en el 2010, cerca de 1 de cada 4 hogares era liderado por una persona mayor.

Ingresos de los adultos mayores

De acuerdo con la información recopilada por el Sistema de Identificación de Potenciales Beneficiarios de Programas Sociales SISBÉN con corte a enero de 2021, las personas en edad de pensión y sisbenizadas indicaron si perciben o no ingresos así:



De las 5.851.639 personas en edad de pensión que se encuentran sisbenizadas, el 49% indicó no recibir ingresos.

De otra parte, a través del estudio SABE dentro de la encuesta poblacional, se pudo conocer de donde provienen los ingresos que perciben los adultos mayores:



Determinantes del entorno

Dentro del estudio SABE, también se pudieron identificar los determinantes del entorno físico de los adultos mayores, los resultados son los siguientes:

63%
Viven en
casa
propia

18%
Viven en
arriendo



12%
Viven en
vivienda
de
propiedad
familiar

11%
Viven en
hacinamiento

En conclusión, la encuesta SABE señala que en coherencia con la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez 2007-2019, es necesario abordar estrategias de manejo social del riesgo, que prevengan, mitiguen y permitan superar las consecuencias de las inequidades identificadas. En particular, se requiere el abordaje intersectorial para que garanticen la seguridad económica, de vivienda y entorno, la educación, la salud, la seguridad alimentaria, la promoción y asistencia social, y el derecho a una vida digna.

3.4. Caracterización de variables intrínsecas de los grupos de valor de Colpensiones

3.4.1 Preferencias de los grupos de interés frente a los trámites

Actualmente la entidad cuenta con **84 Puntos de Atención al Ciudadano**, en 8 Regionales del país, los cuales permiten atender de manera personalizada a los afiliados, pensionados, empleadores y ciudadanos en general, los mismos se encuentran distribuidos a nivel nacional de acuerdo a la densidad poblacional y las necesidades de cada región.

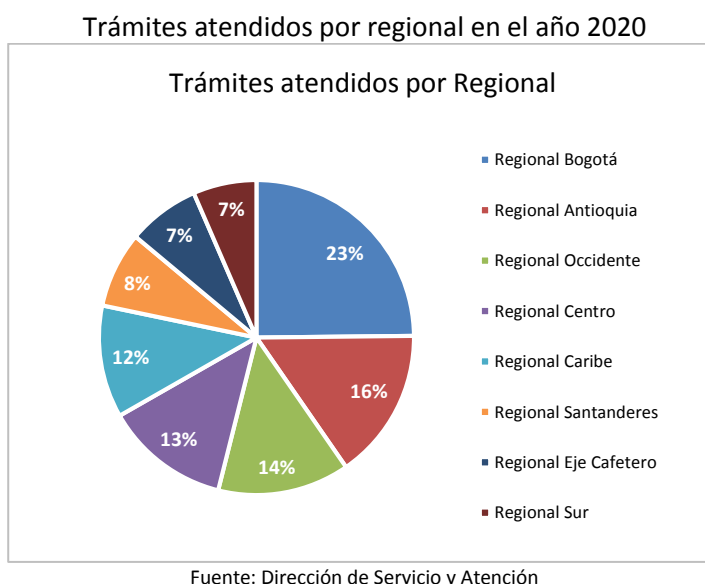
Los 84 puntos de atención del canal presencial se encuentran ubicados en las 8 Direcciones Regionales mencionadas, quienes articulan y administran **73 Puntos de Atención, 3 centros de radicación jurídica y de correspondencia**. De acuerdo con lo anterior, COLPENSIONES tiene presencia en Bogotá y en los 32 Departamentos de Colombia bajo la siguiente distribución a nivel regional:

Puntos de Atención por Regional	
REGIONAL	N° PUNTOS
Antioquía	9
Bogotá	14
Caribe	11
Centro	17
Eje Cafetero	4
Occidente	14
Santanderes	8
Sur	7
TOTAL PUNTOS	84

Fuente: Dirección de Atención y Servicio

Durante el año 2020, se alcanzó la atención de **2.360.652 trámites y solicitudes** realizadas por parte de ciudadanos en los puntos de atención dispuestos por Colpensiones (datos registrados en sistema de gestión

Bizagi). En la gráfica, se observan los volúmenes y porcentajes de acuerdo a la ubicación de dichos puntos en las ocho (8) regionales con las que cuenta la empresa para el servicio a los ciudadanos:



Con respecto a la participación frente a los tipos de requerimientos recibidos durante el año 2020, se observa que el trámite de entrega de Historia Laboral ocupa el primer lugar con **370.949 casos**, correspondiente a un 16% del total registrado. En segundo lugar, se encuentran operaciones de Reconocimiento con **278.318 registros** para un 12% de participación, seguido de Estado de Trámite con **232.966 casos**, con un 10% del total recibido. A continuación, se muestra una gráfica con dicho comportamiento.

Tipo de trámites y solicitudes año 2020

Tipo de Requerimiento	Total	%
Trámites	1.528.589	65%
Entrega Historia Laboral	370.949	16%
Reconocimiento	278.318	12%
Certificados de Nómina	179.854	8%
Notificación	168.101	7%
Actualización de datos	144.459	6%

Tipo de Requerimiento	Total	%
Medicina laboral	110.492	5%
Afiliación	98.392	4%
Certificado de Afiliación	75.446	3%
Otros	55.300	2%
Gestión de nómina pensionados	47.278	2%
Consultas e Información	540.725	23%
Estado Trámite	232.966	10%
Consulta e Información	230.377	10%
Formularios y Requisitos	69.216	3%
Empleadores	8.166	0%
Reclamaciones y Tutelas	291.338	12%
Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	163.224	7%
Tutelas y Demandas Judiciales	128.114	5%
Total General	2.360.652	100%

Fuente: Dirección de Atención y Servicio

3.4.2 Preferencias de los grupos de interés frente al servicio

En la encuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2021 se encontró que en general los grupos de interés de Colpensiones tienen las siguientes preferencias¹⁵:

- ✓ Se debe fortalecer la visibilidad en nuestra página web de la sección de transparencia y acceso a la información.
- ✓ Frente a racionalización de trámites, nuestros grupos de interés manifiestan que se deben simplificar los pasos en la ejecución de trámites y OPA's, por otra parte, se deben dar a conocer los requisitos y canales de acceso.
- ✓ Se recomienda para 2021, realizar acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas en redes sociales como Facebook, YouTube e Instagram.

¹⁵ Encuesta virtual aplicada del 15 al 24 de diciembre de 2020 – Del 08 al 17 de enero de 2021. Se recibieron 1.481 respuestas.

- ✓ Las campañas de gestión de riesgos de corrupción y la promoción de los canales de denuncia, se recomienda realizarlas por redes sociales como (Facebook, YouTube e Instagram), y correo electrónico con el envío de mailing que sensibilicen a nuestros grupos de interés en la importancia de denunciar posibles hechos de corrupción.
- ✓ Se debe promover el uso de la sede electrónica dado que el 45% de nuestros grupos de interés manifiestan no haberla utilizado, así mismo se debe ampliar los trámites y servicios que la sede ofrece.

A continuación, se presenta un resumen de las preguntas y respuestas de la anterior encuesta, así:

COMPONENTE	PREGUNTA	RESPUESTA REPRESENTATIVA
Transparencia y Acceso a la Información	A partir de la información publicada en dicha sección, ¿Cuál de los siguientes aspectos se deben fortalecer?	El 29% requiere una mayor visibilidad de la sección de transparencia y acceso a la información
Racionalización de tramites	Frente a los trámites y OPAs ¿Qué aspectos consideras debemos fortalecer?	37% considera que la Simplificación de pasos en la ejecución de trámites y OPA's
Rendición de Cuentas	¿Qué red social es de tu preferencia?	39% considera que Facebook
Riesgos de Corrupción	Sobre estos canales de denuncia, consideras que se deben promocionar por:	39% considera que por redes sociales
Atención al Ciudadano	¿Haz utilizado esta Sede Electrónica?	55% ha utilizado la sede electrónica
Atención al Ciudadano	¿cuál piensas que debe ser la primordial acción para continuar fortaleciendo el servicio al ciudadano?	59% considera que se debe continuar fortaleciendo el acceso a trámites y servicios en la sede electrónica

Resumen: Resultados Encuesta virtual PAAC 2021. Fuente: Dirección de Planeación y Proyectos

Es importante señalar que en esta encuesta se identificaron las preferencias de los pensionados, así:

- ✓ En la pregunta 1, la mayoría no conoce la sección de transparencia y acceso a la información.
- ✓ En la pregunta 2, la mayoría considera que se debe fortalecer la simplificación de pasos en la ejecución de trámites y OPA's.
- ✓ En la pregunta 3, la red social de su preferencia es Facebook.

- ✓ En la pregunta 4, considera que el canal para promocionar los canales de denuncia de la entidad es el Correo electrónico.
- ✓ En la pregunta 5, la mayoría de pensionados ha utilizado la sede electrónica.
- ✓ En la pregunta 6, consideran que la principal acción que se debe continuar fortaleciendo es el acceso a trámites y servicios en la Sede Electrónica (portal web).

Es importante señalar que en esta encuesta se identificaron las preferencias de los afiliados, así:

- ✓ En la pregunta 1, la mayoría no conoce la sección de transparencia y acceso a la información.
- ✓ En la pregunta 2, la mayoría considera que se debe fortalecer la simplificación de pasos en la ejecución de trámites y OPA's.
- ✓ En la pregunta 3, la red social de su preferencia es Facebook
- ✓ En la pregunta 4, considera que el canal para promocionar los canales de denuncia de la entidad es el Correo electrónico.
- ✓ En la pregunta 5, la mayoría de afiliados ha utilizado la sede electrónica.
- ✓ En la pregunta 6, consideran que la principal acción que se debe continuar fortaleciendo es el acceso a trámites y servicios en la Sede Electrónica (portal web).

3.4.3 Preferencias de los grupos de interés frente a temas de responsabilidad social

Colpensiones realizó una encuesta virtual que buscaba conocer aquellos aspectos relacionados con la gestión de Colpensiones que los grupos de interés consideran relevantes y que adquieren suficiente importancia para ser abordados por la Entidad en su estrategia de Responsabilidad Social¹⁶. Es importante señalar, que los tres(3) grupos de interés que representaron el 80% de las respuestas de la encuesta corresponden a afiliados, pre-pensionados y pensionados.

En resumen, se concluye:

- ✓ Continuar con el fomento de Alianzas Socialmente Responsables.
- ✓ Es importante implementar estrategias que permitan principalmente a los afiliados y pensionados conocer las alternativas de protección para la vejez con las que cuenta Colpensiones.

¹⁶ Encuesta virtual realizada por la entidad en noviembre de la vigencia 2020 a nivel nacional.

- ✓ Aunar esfuerzos en la comunicación para dar a conocer las iniciativas propuestas y enfocadas a fortalecer el componente del Modelo de Bienestar de Colpensiones. Dado que se presentó una muestra representativa del desconocimiento de las mismas.
- ✓ Fortalecer la creación, implementación e innovación de las iniciativas de Promoción de Responsabilidad Social, especialmente aquellas encaminadas a la protección de la vejez.
- ✓ Propender por proyectos, estrategias y/o iniciativas encaminadas a la preservación y cuidado del medio ambiente, siendo este competente altamente priorizado entre las respuestas por los grupos de interés externos.
- ✓ Continuar el fortalecimiento del componente de Lucha Contra la Corrupción, que al igual que el componente del medio ambiente, contó con una alta respuesta para ser priorizado conforme a la percepción de los stakeholders externos.
- ✓ Se hace necesario innovar, co-crear e implementar una estrategia de Participación Ciudadana fortalecida con la finalidad de mejorar la percepción de los públicos externos conforme a los aspectos evaluados.
- ✓ Continuar con la implementación del Plan de Responsabilidad Social de la entidad conforme a los principios establecidos por la norma ISO 26000, los ejes fundamentales y/o materias fundamentales de manera transparente e integrada a los procesos, en donde se propenda por dar cumplimiento a las expectativas y necesidades de los stakeholders de la Entidad.

4. CONCLUSIONES GENERALES

Respecto a los grupos de interés priorizados del Régimen de Prima Media (RPM) se puede concluir que:

4.1 Afiliados

- ✓ En cuanto a los afiliados al RPM a diciembre de 2020 de los 6.811.214 afiliados, el 54% son hombres, el 88, 67% de los afiliados cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV, la mayor participación en el grupo de afiliados es de personas de 45 a 54 años con un 30,13%. por sector de los afiliados de Colpensiones, hay que destacar que el 78% corresponde a afiliados del sector privado. Por último, la distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los afiliados a Colpensiones (53%) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Valle de Cauca.
- ✓ En general el perfil del afiliado arroja que le interesa que la entidad le brinde información detallada sobre la pensión, historia laboral y beneficios y, disminuir la tramitología. Su bienestar está relacionado en gran medida con su desarrollo personal y laboral y poder tener unos mínimos de calidad de vida como: vivienda,

estabilidad laboral, salud y educación continuada. Prefieren ser contactados por medios electrónicos como el correo y los mensajes de texto. Es importante para ellos optimizar su tiempo por esto prefieren realizar sus consultas y transacciones por medios digitales, que ir a una de las oficinas. En cuanto a sus precepciones es importante para ellos diferenciar entre Colpensiones y los otros fondos. En cuanto a las expectativas quisieran tener un acompañamiento de Colpensiones para la etapa previa a la jubilación, tanto desde el ser como desde el hacer y les gustaría tener actividades en la cuales compartir con otros afiliados a Colpensiones (encuentros, fiestas, capacitaciones, eventos de *networking*). Sus necesidades se centran en considerar la estabilidad laboral, la salud, el desarrollo personal y profesional son las bases de su bienestar, les interesa formarse en temas de emprendimiento y las actividades recreativas y sociales son atractivas para ellos y sus familias.

4.2 Potenciales afiliados

- ✓ A febrero 2021 la base de datos de estos ciudadanos, que se encontraban con estas condiciones, es de 995.984 personas. Analizando la distribución por género de esta población se observa que el (84,2%) son hombres. En relación a la distribución por departamentos, arroja una participación representativa de Bogotá con 29,5%, Antioquia con 17,1% y Valle del Cauca con 10,3%. Respecto a la distribución de los potenciales afiliados a Colpensiones por grupos etarios, se observa una mayor participación en el grupo de 41 a 51 años con un 67,7%.

4.3 Pensionados

- ✓ En cuanto a los pensionados de Colpensiones a diciembre de 2020 de los 1.433.966 pensionados, el 72% corresponde a pensionados por vejez. En cuanto a la distribución por género sobre las pensiones reconocidas por Colpensiones, más de la mitad corresponde a mujeres con el 56%, del total de los pensionados, lo cual se explica porque en un alto porcentaje son mujeres las beneficiarias de las pensiones por sustitución o sobrevivencia. Teniendo en cuenta el rango salarial de las pensiones, el 91.4% de estas corresponden a montos hasta de 4 salarios mínimos, de las cuales el 76.87% del total son pensiones de menos de 2 SMMLV, y el 14.57% son pensiones entre 2 y 4 SMMLV. La distribución por edad señala que la mayor concentración de pensionados de la entidad se encuentra en el grupo de 65 a 74 años con el 44.45% de participación sobre el total. Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los pensionados de Colpensiones se concentra en Bogotá siendo el 29.03% del total de pensionados, seguido de Antioquia donde se concentra el 19.55%, y Valle del Cauca con el 14.91%.
- ✓ En general el perfil del pensionado arroja que le interesa la agilidad en los procesos sobresaliendo por su responsabilidad con el pago y la variedad de canales para formalizar la queja o reclamo y la solución o respuesta brindada a la queja. Su bienestar se centra en el poder estar activos es significativo en sus vidas,

ya que los hace sentir productivos, tener resuelta su situación financiera les genera tranquilidad y esperanza en el futuro y disfrute del tiempo libre, el descanso y las experiencias placenteras. En cuanto a la comunicación prefieren la comunicación directa, ya sea por vía telefónica o en las oficinas. Perciben que su situación financiera está resuelta. Tienen como expectativas que Colpensiones los tenga en cuenta para actividades de integración con personas de su misma edad, acceso a otros beneficios tanto para ellos como para sus familias y les interesa recibir de Colpensiones: tips, videos e información para tener unos mejores hábitos de vida. Sus necesidades se centran en oportunidades de emprendimiento, aprender de autocuidado y hábitos saludables para poder mantenerse activos y una red de pensionados para hacer nuevas amistades, que les ayuden a reducir su percepción de soledad.

4.4 Potenciales pensionados

- ✓ A diciembre de 2020 el total de afiliados a Colpensiones es de 6.811.214 personas ¹⁷. De esa población el 10% tiene calidad de Prepensionado¹⁸, es decir 683.430 ciudadanos. En cuanto a la distribución por género se observa que el (50,3%) corresponde a hombres. En cuanto al rango salarial de los prepensionados se encontró que el 87,4% de las personas cotizan sobre montos menores o iguales a 2 SMMLV. En cuanto a la distribución por sector económico se determinó que el 82,6% (564.379 ciudadanos) pertenecen al sector privado. La distribución por localización geográfica indica que más de la mitad de los prepensionados (55,8%) están ubicados en Bogotá, Antioquia y Valle de Cauca.

4.5 Empleadores

- ✓ A diciembre de 2020 el total de empleadores que contaban con acompañamiento comercial de Colpensiones asciende a 12.219 empresas, de los cuales 10.095 son empresas del sector privado con un 82.6%. Del total de las empresas se observa una mayor participación en el grupo de medianas empresas un 53,1%, Finalmente, teniendo en cuenta la ubicación geográfica para el acompañamiento de los

¹⁷ Fuente Circular 040 de diciembre de 2020

¹⁸ En el Concepto 161571 de 2020 Departamento Administrativo de la Función Pública, y en el artículo 12 de la Ley 790 de 2002, se establece que la calidad de prepensionado se adquiere cuando: "falten tres (3) o menos años para reunir los requisitos de edad y tiempo de servicio o semanas de cotización para obtener el disfrute de la pensión de jubilación o vejez". Dada esta definición, para este ejercicio se tomaron los rangos: Menor o igual a 1 año de pensionarse, Mayor a 1 y menor o igual a 2 años de pensionarse, y Mayor a 2 y menor o igual a 3 años de pensionarse

profesionales, los empleadores se encuentran concentrados en la Regional Antioquia con 2.340 empresas y en Bogotá con 2.599 empresas.

- ✓ En general el perfil del empleador arroja que le interesa la utilidad de los servicios ofrecidos en el portal del aportante, y la rapidez para realizar los trámites o servicios en el portal del aportante. Otra característica del proceso con impacto sobre la satisfacción de las empresas son la calidad de la solución brindada por el profesional comercial. El concepto de bienestar se centra en programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, programas de fomento al emprendimiento y acompañamiento al pre pensionado para la adaptación a la nueva etapa. En cuanto a la comunicación prefieren un diseño de un chat en el cual resolver diligencias sin necesidad de ir hasta la oficina y requieren de un balance entre asesoría presencial y virtual. Dentro de sus expectativas se encuentran el mejoramiento del servicio, estar más cercanos, sentir que es su mejor aliado Colpensiones y la realización de capacitaciones en tema pensionales in house. Las necesidades se enfocan en el acompañamiento por parte de Colpensiones en las diferentes fases de la relación con el empleado, desde la vinculación inicial, hasta el momento de pensionarse y reducir la brecha informativa, por medio de videos que les permitan entregar información de Colpensiones.

Respecto a los grupos de interés priorizados de los Beneficios Económicos Periódicos (BEPS) se puede concluir que:

4.6 Vinculados

- ✓ A diciembre de 2020 el total de vinculados al programa BEPS es de 1.480.630 personas. De los cuales 1.011.717 son mujeres (68%), es decir, la mayoría de los vinculados. La distribución por edad señala que la mayor concentración de vinculados de la entidad se encuentra en el grupo de 45 a 54 años con el 27.97% de participación sobre el total. Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los vinculados BEPS de Colpensiones se concentra en Bogotá siendo el 10.24% del total de vinculados, seguido de Antioquia donde se concentra el 10.06%, y Valle del Cauca con el 9.90%.
- ✓ En cuando a los vinculados que ahorran a diciembre de 2020 el total de ahorradores en el programa BEPS es de 666.990 personas de los cuales 447.052 son mujeres (67%), es decir, la mayoría de ahorradores. La distribución por edad señala que la mayor concentración de ahorradores BEPS de la entidad se encuentra en el grupo de 55 a 64 años con el 33.51% de participación sobre el total. Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los ahorradores BEPS de Colpensiones se concentra en Antioquia siendo el 10.52% del total de ahorradores, seguido de Bogotá donde se concentra el 10.16%, y Valle del Cauca con el 9.51%.

- ✓ En general el perfil del vinculado arroja que le interesa los trámites o solicitudes relacionadas con orientación y asesoría y certificación BEPS. El PAC es el canal *más utilizado* por los vinculados y ahorradores para gestionar algún procedimiento, trámite o solicitud ante la administradora. Los medios a través de los cuales los vinculados y ahorradores prefieren informarse y conocer los beneficios que obtienen por ahorrar en el programa BEPS son: mensaje de texto a su celular (37%) y llamada telefónica y asistencia a punto de atención PAC (20%). El centro de su bienestar es el área laboral, la cual es determinante en sus vidas, así como aportar al mantenimiento de sus familias es un eje central de su satisfacción personal. El área laboral les permite resolver necesidades y acceder a beneficios. En cuanto a la comunicación los vinculados a Beps prefieren comunicarse de manera directa en las oficinas o a través de llamadas, ya que debido a sus recursos y grado de escolaridad aún no están familiarizados con la tecnología y el manejo de internet, con algunas excepciones. Sus expectativas están centradas en que pudieran acceder a otros beneficios tanto para ellos como para sus familias (recreación, capacitación), poder obtener capital semilla para fortalecer sus negocios o crear un negocio que les permita tener seguridad financiera y espacios de formación en emprendimiento.

4.7 Beneficiarios de una anualidad vitalicia

- ✓ A diciembre de 2020 el total de beneficiarios de una anualidad BEPS es de 31.358 personas de los cuales 16.505 son mujeres (53%). La distribución por edad señala que la mayor concentración de beneficiarios de anualidades BEPS de la entidad se encuentra en el grupo de 65 a 69 años con el 29.06% de participación sobre el total. Finalmente, la distribución por localización geográfica señala que el mayor porcentaje de los beneficiarios de anualidad BEPS de Colpensiones se concentra en Antioquia siendo el 15.19% del total, seguido de Valle del Cauca donde se concentra el 11.32%, y Santander con el 9.47%.
- ✓ En general el perfil del beneficiario BEPS arroja que el bienestar esta expresado en compartir con personas afines a sus intereses y sentirse incluidos, solidez de las relaciones familiares y sociales, y acceso a recursos que les permita solventar sus necesidades básicas. En cuanto a la comunicación prefieren la comunicación directa, ya sea por vía telefónica o en las oficinas. Sus expectativas se basan en poder obtener capital semilla para fortalecer sus negocios o crear un negocio que les permita tener seguridad financiera y apoyo en el desarrollo de sus proyectos productivos. Las necesidades están orientadas a considerar que con mayores ingresos podrían mejorar sus negocios, ya que la mayoría son independientes e informales, capacitaciones que les permita acceder a nuevas y mejores oportunidades, generación de espacios para la promoción y venta de sus productos, tipo ferias.

4.8 Persona Mayor

- ✓ La conclusión más importante de la situación de la persona mayor en el país en términos de seguridad social es que de los 6.819.313 colombianos en edad de pensión, el 40% se encuentra sin protección a la vejez y sólo el 33% se encuentran cubiertos por el sistema pensional y el 0,46% por el programa BEPS. Así mismo, de las 5.851.639 personas en edad de pensión que se encuentran sisbenizadas, el 49% indicó no recibir ingresos y a través del estudio SABE dentro de la encuesta poblacional, se pudo conocer que el 30% de los adultos mayores sus ingresos provienen de actividades laborales, es decir, en esa etapa de la vida continúan trabajando para satisfacer sus necesidades básicas. En suma, en general es necesario que el Estado continúe fortaleciendo las políticas públicas para proteger las condiciones del adulto mayor en Colombia.