

Bogotá, diciembre 1 de 2021

Transición desde la administración de activos hacia la administración centrada en el usuario

Luis Felipe Jiménez Salazar

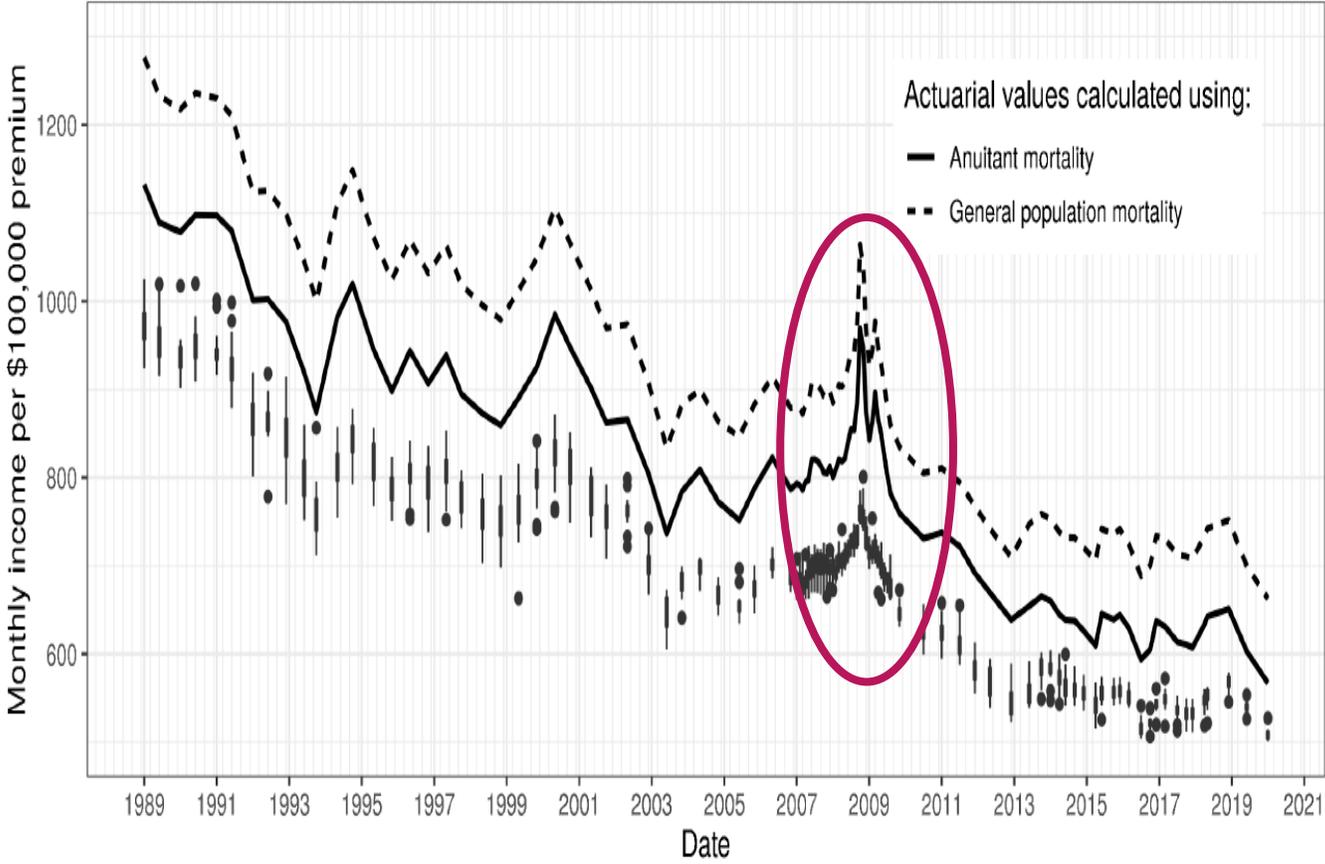
Delegado para pensiones
Superintendencia Financiera de Colombia



Los mandatos y la estrategias de las AFP han incorporado la continua interacción entre los procesos operativos y los sistemas de atención a los usuarios



La nueva visión estratégica implica la **revisión permanente de los objetivos y del diseño de los procesos de las administradoras**



El proceso de inversiones debe transformarse para convertirse en un proceso centrado en el usuario.

| Maximización de ahorro | Maximización de ingreso |
|---|--|
| Mean-Variance Optimization (Absoluto) | Goals-Based Asset Allocations (Relativo) |
| Descorrelación con el ingreso pensional | Correlación con el ingreso pensional |
| Volatilidad en las proyecciones | Mayor estabilidad en las proyecciones |
| Expectativas desalineadas | Expectativas desalineadas |
| Menor satisfacción de los usuarios | Mayor satisfacción de los usuarios |

En este contexto hemos identificado que **la transparencia no es suficiente** y debemos implementar **sistemas de asesoría con un rol activo de las administradoras**

1

Contactabilidad

Acercamiento al afiliado.

2

Diseño basado en las ciencias del comportamiento

Mejor información para la toma de decisiones.



Medición

Evaluación de impacto para la aplicación de estrategias enfocadas en el comportamiento del afiliado.

3

4

Generación de capacidades

Permite incorporar los resultados de las evaluaciones en el diseño de los productos.

En Colombia hemos diseñado una **regulación que incentiva la creación de programas que incorporen estos elementos en los esquemas de asesoría** (Circular Externa 024 de 2018)

Contactabilidad de los afiliados



Políticas de actualización de datos de contacto

Las administradoras deben desarrollar e implementar programas de contactabilidad para el poblamiento de base de datos.

Rol activo de las administradoras para incentivar decisiones de los afiliados



Programas Afiliados Próximos a Pensionarse (PAP)

Las administradoras deben incentivar la toma de la doble asesoría (PAP12), ejecutar procesos internos de depuración de HL (PAP5) y contactar a los afiliados próximos a cumplir la edad de pensión (PAP”)

Educación y evaluación de impacto



Programas de educación financiera

Las administradoras deben desarrollar e implementar programas para fomentar la toma de decisiones informadas.

La efectividad de los programas se debe medir mediante estrategias de **evaluación de impacto**, indicadores y metas que deben ser presentadas periódicamente a la Junta Directiva.

En cooperación con el Banco Interamericano de Desarrollo se realizaron talleres de **nivelación del conocimiento** sobre **teoría del cambio** y **evaluación de impacto**



¿Qué nos dice la evaluación de impacto?

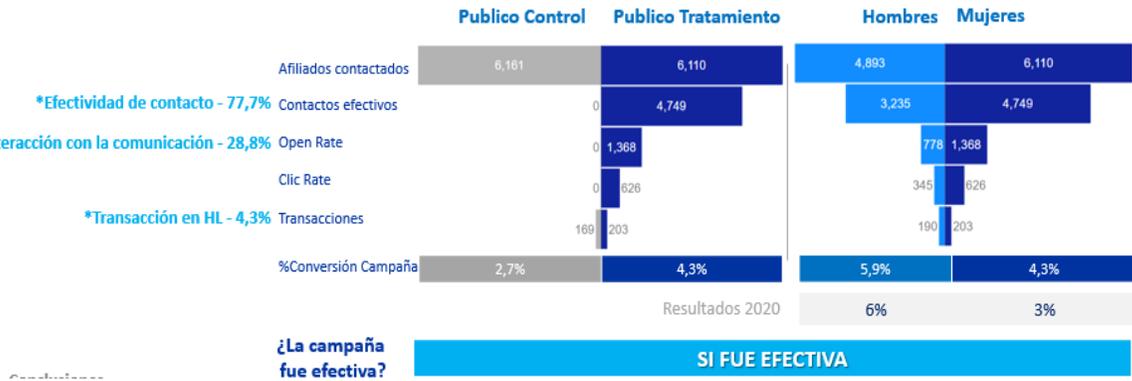
- Responde una pregunta de **causa y efecto**:
 - ¿El programa X **causó** el efecto Y?
 - Dimensión causal. Informa sobre el cambio en el efecto Y **que se le puede atribuir directamente** al programa.
 - ¿Tienen los **vinculados que reciben los SMS** mayores niveles de ahorro **a causa** de esta campaña?

- ✓ Seguimiento a la efectividad de las estrategias o programas de la administradoras, mayor **contactabilidad** y respuesta de los afiliados.
- ✓ Cambio en el **comportamiento** a largo plazo de las personas como respuesta a la causalidad de las intervenciones realizadas por las administradoras.
- ✓ Aprendizaje y **construcción colectiva** entre los actores del SGP.

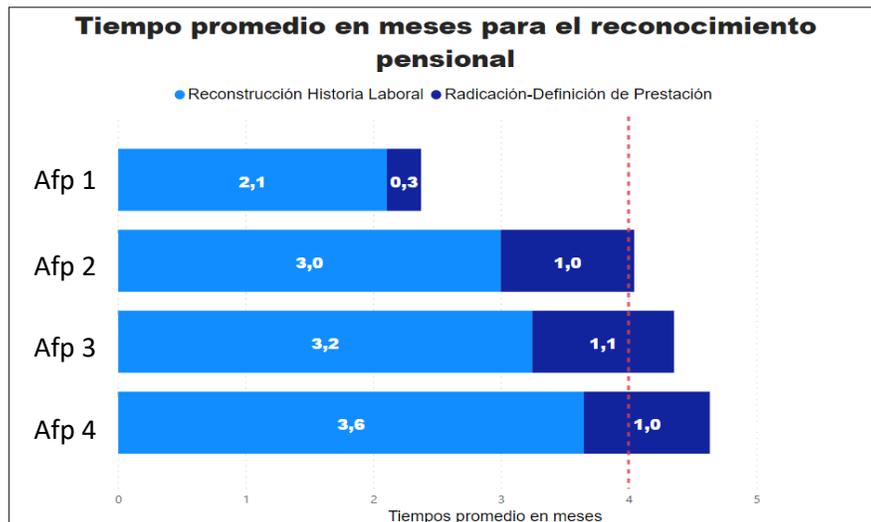
Ya estamos viendo resultados “comportamentales” y operativos

Resultados intermedios

Experimento #1: Mujeres

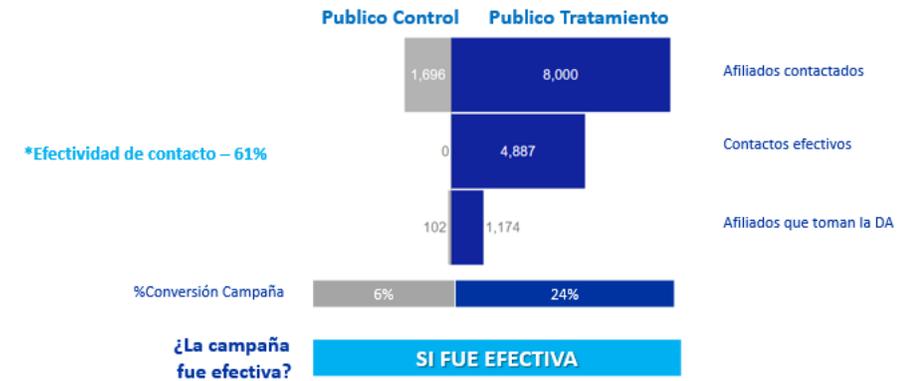


Promedio 24 meses

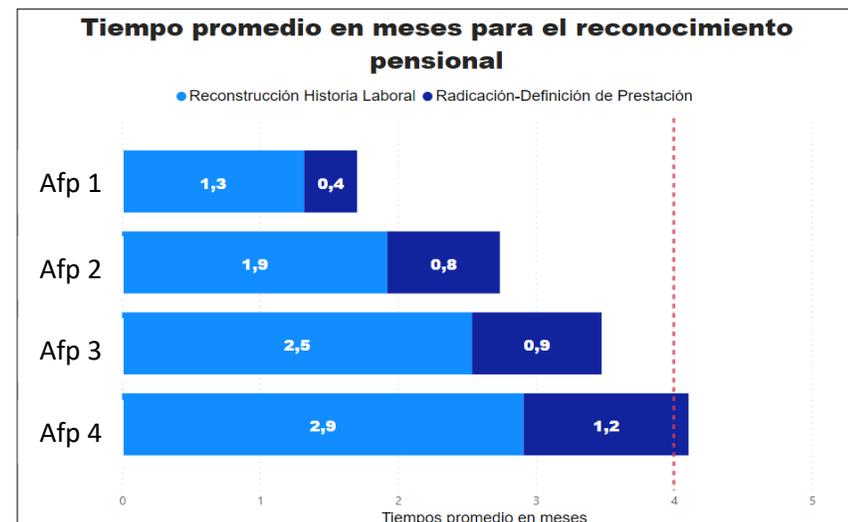


Resultados intermedios

Experimento #2: Asesor virtual para DA



Promedio 12 meses



Avances y resultados 2020 - 2021



Durante 2020 los administradoras del SGP desarrollaron los Programas de Afiliados Próximos a Pensionarse (PAP), dirigidos a una **población objetivo** de 3.594.431 afiliados.



Las Administradoras han identificado que los PAP 2 encaminados a incentivar la consulta y aceptación de la historia laboral, han servido para que aproximadamente el **80%** de los afiliados que entran a la etapa de documentación del proceso de reconocimiento pensional tengan la **HL validada**.



En promedio el **97%** de los afiliados de las AFP que se encuentran clasificados en el PAP 5 y PAP 2 cuentan por lo menos con **un dato de contacto**. Se ha logrado la actualización de datos básicos o de contacto de 1.065.936 afiliados.



Dentro del cronograma del proyecto se tiene definido el seguimiento de **resultados intermedios** para septiembre 2021 y **evaluación de impacto** de los programas para 2022. Así mismo, se realizará la construcción de **indicadores** de monitoreo para el seguimiento de los programas a nivel de industria.

**Descárguela
en su
dispositivo**



#LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

