

Descripción del problema

Ahorrar para el retiro es esencial para garantizar una vida más segura durante los años de la tercera edad. El Banco Mundial prevé que el 80% de los adultos mayores del mundo vivirán en países de bajos ingresos en 2050, lo que puede poner a prueba los sistemas de pensiones, que ya se enfrentan a importantes desafíos¹. Los sistemas de pensiones tradicionales no suelen cubrir a los trabajadores del sector informal, y la cobertura que ofrecen es cada vez menor y a menudo insuficiente. Aunque los retos estructurales pueden ser complicados de abordar, centrarse en las barreras administrativas y burocráticas que impiden a la gente participar en el sistema pensional puede aumentar el acceso a las pensiones. Uno de estos obstáculos es la complejidad de los extractos de las pensiones, que puede dificultar a los beneficiarios la detección de errores en sus registros que podrían dar lugar a retrasos en las pensiones. ¿Puede la simplificación de la información sobre el programa aumentar la comprensión de los aspectos clave relacionados con el sistema de pensiones y mejorar la cobertura?

Contexto de la evaluación

En Colombia, menos del 25 por ciento de las personas en edad de jubilarse recibieron una pensión en 2019², y aunque se espera que la cobertura de las pensiones aumente, el progreso ha sido lento³. Esta baja tasa de cobertura se debe, en parte, a las altas tasas de informalidad y a las bajas tasas de contribución a las pensiones entre los trabajadores informales. Además, los trabajadores independientes o los empresarios pueden cometer errores al tramitar las cotizaciones, o simplemente olvidarse, con lo que no completan el número mínimo de cotizaciones para recibir una pensión⁴.

Entre octubre de 2012 y diciembre de 2017, Colpensiones, la administradora pública de fondos de pensiones de Colombia, tramitó más de tres millones de solicitudes de corrección de información en los estados de cuenta⁵. Tener una historia laboral incompleta es especialmente problemático para los trabajadores de bajos ingresos, que a menudo han tenido varios empleadores y pueden hacer menos contribuciones regulares. La detección temprana de posibles errores y vacíos de información es crucial para garantizar que los ciudadanos reciban su pensión. El beneficiario suele ser la persona más indicada para identificar e informar de estos errores, sin embargo, los extractos de las cuentas de pensiones son complejos y pueden ser difíciles de entender.

Detalles de la intervención

Los investigadores se asociaron con Colpensiones para llevar a cabo una evaluación aleatoria con el fin de entender el efecto de rediseñar los extractos de pensión para que sean más claros y relevantes en la comprensión de los beneficiarios y la identificación de posibles errores.

Esta investigación toma una muestra aleatoria de 48,072 adultos afiliados al sistema público de pensiones de Colombia de tres grupos diferentes para participar en este estudio: empleados, trabajadores independientes y un grupo de bajos ingresos que recibe un subsidio del 75 por ciento del gobierno para pagar sus contribuciones a la pensión. Los investigadores asignaron aleatoriamente a 24,016 beneficiarios de estos tres grupos para que recibieran el extracto rediseñado. Los demás beneficiarios recibieron el extracto estándar y sirvieron de grupo de control.

Las declaraciones se rediseñaron para que fueran más comprensibles y procesables, con un lenguaje sencillo y positivo, con menos contenido, organizado en segmentos claros e instrucciones explícitas sobre cómo verificar y corregir cualquier error.

Tras el envío de los extractos, el equipo de investigación realizó 4,000 entrevistas telefónicas (2,000 a los receptores de los extractos rediseñados y 2,000 a los receptores de los extractos originales) para medir el impacto del nuevo diseño en la comprensión de los extractos por parte de los beneficiarios y entender si conseguían identificar y corregir los errores. Los investigadores complementaron los datos de las entrevistas telefónicas con los datos administrativos de Colpensiones sobre la frecuencia de las solicitudes de rectificación de información en las declaraciones.

Los problemas de desactualización y corrección de los datos de contacto complicaron tanto la realización de la intervención como la recolección de datos. Uno de cada cinco extractos de cuenta no pudo entregarse debido a que las direcciones no estaban actualizadas, y no se pudo contactar a más de la mitad de los beneficiarios seleccionados para la encuesta telefónica, bien porque el número de teléfono no era válido, era incorrecto o porque no respondían a la llamada. Además, de los que fueron contactados, el 32 por ciento dijo no haber recibido la declaración, aunque los registros administrativos mostraban que se había entregado con éxito.

Resultados y lecciones de política

A pesar de estas dificultades, los investigadores pudieron medir las mejoras en la comprensión de la información por parte de los beneficiarios y el aumento de las correcciones solicitadas como resultado del rediseño de los extractos, aunque estos efectos variaron según el tipo de beneficiario.

Comprensión de la información del programa: los beneficiarios que recibieron el estado de cuenta rediseñado tenían más probabilidad de identificar cuántas semanas les quedaban hasta la jubilación, aunque este aumento variaba según el tipo de beneficiario. Los trabajadores independientes tenían 22 puntos porcentuales más de probabilidad de identificar el número de semanas, los empleados tenían 16 puntos porcentuales más de probabilidad y los beneficiarios del subsidio 14 puntos porcentuales más. Las personas que recibieron el estado de cuenta rediseñado también fueron más propensas a identificar el número de semanas que han contribuido a su pensión. Entre los trabajadores independientes, el estado de cuenta rediseñado

aumentó en cinco puntos porcentuales la probabilidad de encontrar el número de semanas que el beneficiario ha cotizado hasta el momento. Sin embargo, esta probabilidad disminuye en tres puntos porcentuales para los beneficiarios del subsidio y en cinco para los asalariados, este efecto sólo fue significativo al nivel del 90 por ciento, y podría explicarse por la reducción de la información muy detallada relacionada con los empleadores que este tipo de trabajadores estaba acostumbrado a recibir.

Identificación y corrección de errores: los destinatarios del comunicado rediseñado indicaron que era menos probable que encontrarán un error que no conocieran. Sin embargo, el análisis de los datos administrativos muestra que los beneficiarios que recibieron el extracto rediseñado sí solicitaron más correcciones de sus datos. En concreto, los trabajadores independientes eran 0,6 puntos porcentuales (26 por ciento) más propensos a solicitar correcciones de la información incluida en la declaración. El efecto fue similar entre los empleados, pero no hubo ningún efecto entre los beneficiarios de los subsidios. Cabe destacar que la mayoría de las solicitudes fueron para corregir datos personales y no para corregir la historia laboral.

Estos resultados sugieren que mejorar el diseño de los extractos de las cuentas de pensiones para que sean más comprensibles y procesables puede facilitar a los afiliados la revisión y corrección, si es necesario, de información crucial que podría afectar su salud financiera durante el retiro. Este estudio también pone de manifiesto la importancia de contar con información de contacto precisa y actualizada cuando se trata de ofrecer información sobre el programa y medir los resultados. Colpensiones ha adoptado los extractos rediseñados para todos sus afiliados.

Fuentes

1. The World Bank. "Can developing countries increase pension coverage to prepare for old age?"
2. Parra-Polanía, Julián Andrés, et al. "Sistema pensional colombiano: descripción, tendencias demográficas y análisis macroeconómico." *Revista Ensayos Sobre Política Económica*; No. 96, septiembre 2020. Pág.: 1-64 (2020).
3. Villar, Leonardo, et al. "Protección económica a la población mayor en Colombia." (2015).
4. Inter-American Development Bank. "How much time do you have left to receive your pension? Redesigning pension contribution account statements to improve their understandability".
5. Colpensiones. "Datos abiertos 2018"