

Guía técnica para el fortalecimiento de la gestión inclusiva de la persona mayor **ENTORNO DIGITAL**



FUNDACIÓN SALDARRIAGA CONCHA

Guía técnica para el fortalecimiento de la gestión inclusiva de la persona mayor - ENTORNO DIGITAL

Directora de la Fundación Saldarriaga Concha

Soraya Montoya González

Líder de la Línea de Bienestar Físico y Socioemocional

Camila Andrea Castellanos Roncancio

Coordinadora de Programas

María José Cardona Pachón

Líder de la Línea de Entornos Digitales

Iván Darío Gómez Castaño

Equipo técnico

Claudia Susana Castaño González

Diseño Instruccional

Diana Ibonne Guerrero Angarita

ISBN: 978-628-97439-5-1

Primera edición, diciembre de 2025

Bogotá, Colombia

Fundación Saldarriaga Concha

www.saldarriagaconcha.org 

Cítese como:

Fundación Saldarriaga Concha. (2025). *Guía técnica para el fortalecimiento de la gestión inclusiva de la persona mayor - ENTORNO DIGITAL*.

Nota legal:

La reproducción total o parcial de este documento está permitida con fines educativos y de fortalecimiento institucional, siempre y cuando se cite adecuadamente la fuente. Esta publicación no tiene fines comerciales.

Corrección de estilo, diseño y diagramación:

Jerez&Sandoval – Medios y RS

PRÓLOGO

Territorios Inclusivos es una estrategia liderada por la Fundación Saldarriaga Concha que busca fortalecer las capacidades de los territorios para avanzar hacia la garantía plena de los derechos de las personas mayores por medio de una gestión pública más equitativa y corresponsable. Esta estrategia no pretende promover diseños nuevos de política pública, sino abrir una **mirada de oportunidad para ajustar, crear o transformar políticas, planes, programas y proyectos** ya existentes, desde la perspectiva del envejecimiento digno, activo y saludable.

En este marco, la Fundación Saldarriaga Concha ha desarrollado y validado —con la participación de personas expertas en políticas públicas, envejecimiento y gestión territorial— un **instrumento técnico de valoración de capacidades institucionales**. Esta herramienta les permite a los gobiernos locales y regionales identificar con mayor claridad sus fortalezas, vacíos y prioridades de mejora en materia de gestión inclusiva para las personas mayores.

Dicho instrumento parte de la evaluación de los siguientes **siete entornos** de forma explícita:



Y de forma implícita, integra la **accesibilidad** y el **cuidado** como aspectos transversales a la gestión inclusiva de la persona mayor.

Cada uno de estos entornos se compone, a su vez, de **tres capacidades fundamentales** que orientan la acción institucional:



Estas capacidades se desagregan en **factores de calidad** y se hacen operativas mediante **indicadores de verificación** que permiten valorar de forma sistemática y participativa el estado de avance del territorio.

El propósito de las **guías técnicas** es traducir esa valoración en **recomendaciones concretas**, ajustadas al marco normativo colombiano, que fortalezcan la capacidad de los gobiernos territoriales para responder a los desafíos del envejecimiento y la vejez con pertinencia, equidad y visión de futuro. Se trata de una herramienta práctica para consolidar entornos más amigables, accesibles y protectores para las personas mayores, así como para sus familias y personas cuidadoras.

Invitamos a las entidades territoriales a utilizar este instrumento como punto de partida para construir hojas de ruta que reflejen el compromiso ético, técnico y político con una vejez digna, activa y saludable como parte fundamental del desarrollo local.

ENTORNO DIGITAL



Contenido

1. <u>Propósito</u>	7
2. <u>Pregunta orientadora</u>	8
3. <u>Objetivos de la guía</u>	8
4. <u>Población objetivo</u>	9
5. <u>Recomendaciones por capacidad</u>	9
5.1 Capacidad 1. <u>Reconocemos la presencia de personas mayores y su circunstancias de vida</u>	11
5.2 Capacidad 2. <u>Transformamos nuestra oferta institucional para garantizar la participación plena de las personas mayores</u>	12
5.3 Capacidad 3. <u>Promovemos una cultura incluyente para las personas mayores en la comunidad</u>	15
6. <u>Normativa de referencia</u>	16
7. <u>Acciones prioritarias sugeridas para el territorio</u>	19
8. <u>Observaciones adicionales o recomendaciones transversales</u>	19
9. <u>Referencias</u>	20



1. Propósito

La finalidad de esta guía es brindar herramientas a la entidad territorial para el fortalecimiento de las acciones intersectoriales e interdisciplinarias orientadas a que las personas mayores accedan sin barreras a los dispositivos digitales, y enriquezcan su experiencia en torno a la información y comunicación.



2. Pregunta orientadora

¿Cómo los diferentes actores sociales reconocen y promueven la inclusión de las personas mayores y las personas con discapacidad en el acceso y uso de medios digitales?



3. Objetivos de la guía

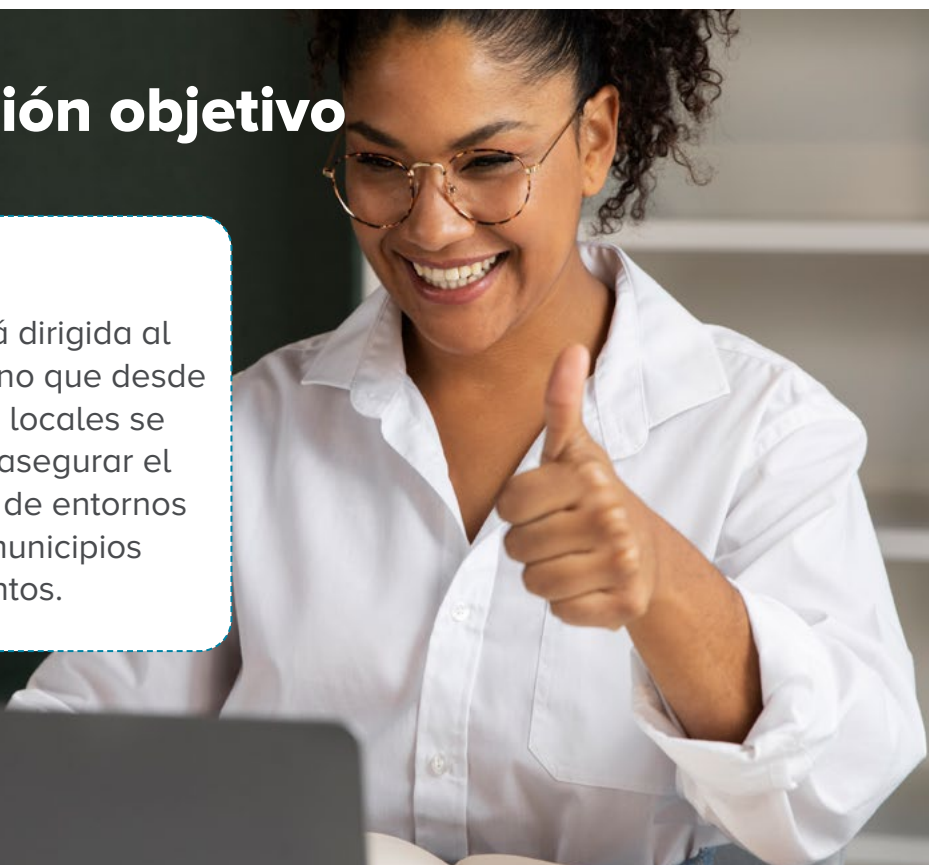
Esta guía se propone alcanzar los siguientes objetivos:

1. **Identificar** las barreras y limitaciones que impiden que las personas mayores accedan a entornos y dispositivos digitales.
2. **Reconocer** a las personas mayores como usuarios digitales y promover que las entidades territoriales registren y estructuren bases de datos que les permitan monitorear su conectividad y acceso a medios digitales.
3. **Promover** desde diversas estrategias, proyectos y acciones la garantía de accesibilidad física, comunicativa y actitudinal para el uso de entornos y dispositivos digitales entre personas mayores.
4. **Orientar** sobre el uso de herramientas accesibles, que fomenten la inclusión territorial de las personas mayores en los entornos digitales, promoviendo la seguridad.
5. **Promover** en el territorio mecanismos de prevención del ciberacoso, que se da a través de los dispositivos digitales y redes sociales, y que pone en riesgo a la comunidad, especialmente a las personas mayores.

4. Población objetivo



Esta guía está dirigida al talento humano que desde los gobiernos locales se encargan de asegurar el acceso y uso de entornos digitales en municipios o departamentos.



5. Recomendaciones por capacidad

Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones, acorde con las tres capacidades territoriales para la inclusión de las personas mayores:

Capacidad 1



Reconocemos la presencia de personas mayores y sus circunstancias de vida.

Capacidad 2



Transformamos nuestra oferta institucional para garantizar la participación plena de las personas mayores.

Capacidad 3



Promovemos una cultura incluyente para las personas mayores en la comunidad.

Estas recomendaciones buscan aportar al fortalecimiento de las acciones desde dos perspectivas:



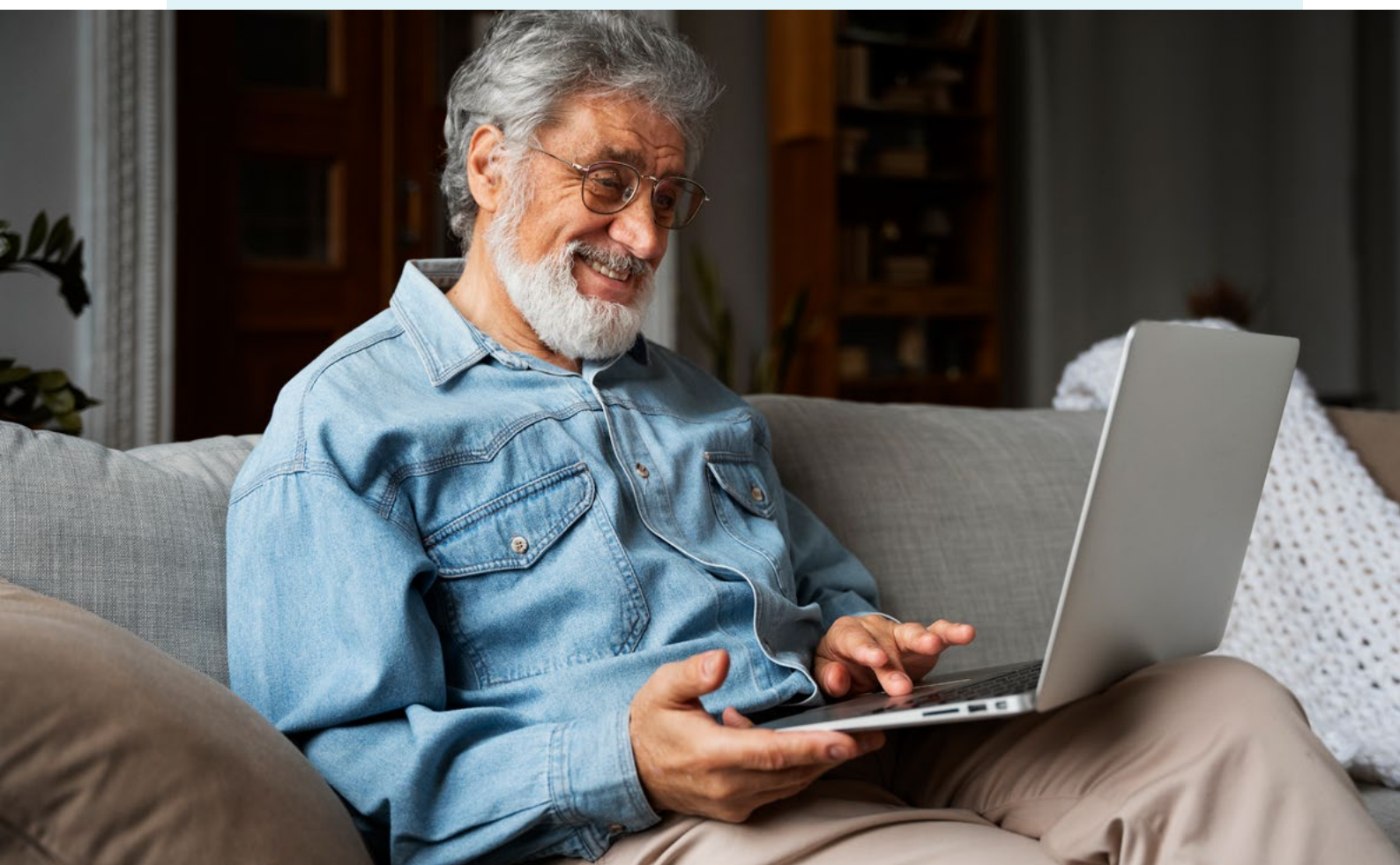
Recomendaciones operativas

Reflejan las acciones que van a desarrollar las capacidades inclusivas con énfasis en la conectividad y el uso de entornos digitales.



Recomendaciones de seguimiento y evaluación periódica

Permiten generar mecanismos de seguimiento periódico en el territorio con el fin de desarrollar medidas de mejoramiento continuo y oportuno.



5.1 Capacidad 1

Reconocemos la presencia de personas mayores y sus circunstancias de vida.

Recomendaciones operativas:

Fortalezca la implementación de las siguientes acciones:

01

Complemente la información del DANE con las diferentes fuentes relacionadas con personas mayores, como es el caso de las encuestas de calidad de vida complementarias, específicamente en lo referente a la información relacionada con los dispositivos y conectividad.

02

Optimice, en algunos territorios, las encuestas particulares que evidencian y permiten hacer seguimiento a las personas mayores y su acceso a Internet.

03

Articule con las entidades territoriales competentes y las oficinas de TIC (Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o quien cumpla sus funciones) el monitoreo continuo de la conectividad y calidad del Internet que llega a través de los programas de focalización y priorización dirigido a las personas mayores.

04

Caracterice sociodemográficamente a las personas mayores en el territorio, con el fin de orientarlas efectivamente sobre los subsidios y planes de conectividad que ofrecen los municipios y departamentos.



Recomendaciones de seguimiento y evaluación periódica:

Tenga en cuenta los siguientes indicadores como punto de partida para el seguimiento y logro del mejoramiento continuo:



Número de hogares integrados por al menos una persona mayor que cuentan con acceso a Internet, computadores y/u otros dispositivos.



Número de programas orientados a mejorar la conectividad y aprovechamiento de Internet entre personas mayores.



Número y cobertura de programas por año que promuevan el uso y aprovechamiento de las tecnologías y medios digitales.

5.2 Capacidad 2

Transformamos nuestra oferta institucional para garantizar la participación plena de las personas mayores

Recomendaciones operativas:

Desde la oficina de TIC (o quien cumpla sus funciones):

01

Fomente el reconocimiento de la normatividad relacionada y promueva su implementación para la garantía de la conectividad territorial.

02

Establezca planes y estrategias que promuevan la conectividad en el territorio.

03

Asegure la implementación de los lineamientos de gobierno para accesibilidad digital.

04

Garantice que las personas mayores accedan sin barreras a la información a través de los medios digitales (de acuerdo con la **Ley 1341 de 2009, en su artículo 5**, y la **Ley 2055 de 2020, en su artículo 20 literal d**).

05

Gestione programas de alfabetización digital para personas mayores, en articulación con la Secretaría de Educación dentro de sus competencias (**siguiendo la Ley 2055 de 2020**).

06

Consolide la información que suministran otros sectores (por ejemplo, educación, cultura, deporte y salud), como insumos que van a contribuir a la generación de planes y estrategias.

07

Garantice el acceso a la información digital que gestionan los gobiernos y que hace parte de la apuesta de buen gobierno digital.

08

Articule con la oficina de las TIC, la accesibilidad y el uso adecuado de los documentos digitales para la publicación web desde plataformas y repositorios.

Recomendaciones de seguimiento y evaluación periódica:

Tenga en cuenta los siguientes indicadores como punto de partida para el seguimiento y logro del mejoramiento continuo:

Número de páginas y plataformas web que cumplen con las recomendaciones de accesibilidad del **ICONTEC** en su **Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854**.



Número de páginas y plataformas web que cumplen con las recomendaciones de accesibilidad de la **Resolución 1519 de 2020**.



Número de plataformas con información accesible sobre y/o para personas mayores.

Porcentaje de piezas y productos creados desde el gobierno local para el acceso de personas mayores.

Número de documentos (procesador de textos, hoja de cálculo, PDF) y presentaciones elaboradas bajo criterios de accesibilidad.

Porcentaje de estrategias para promover la alfabetización digital de personas mayores.



5.3 Capacidad 3

Promovemos una cultura incluyente para las personas mayores en la comunidad

Recomendaciones operativas:

La inclusión digital de las personas mayores se puede hacer a través de las siguientes acciones que promueven soluciones y herramientas digitales:

01

Articule con la Secretaría de Desarrollo Social y la oficina que coordina todos los asuntos de inclusión (o quienes cumplan sus funciones en el territorio), la creación de nuevos bienes y servicios públicos digitales accesibles para personas mayores.

02

Promueva la implementación de ferias y estrategias para incentivar a las organizaciones públicas y privadas en la creación de soluciones y ofertas digitales para personas mayores.

03

Articule desde la oficina de las TIC, en asocio con las secretarías de Inclusión Social y de Educación, la oferta de programas para la apropiación y uso de medios y recursos tecnológicos.

04

Desarrolle estrategias para la prevención del ciberacoso, como factor de riesgo para las personas mayores.

Recomendaciones de seguimiento y evaluación periódica:

Tenga en cuenta los siguientes indicadores como punto de partida para el seguimiento y logro del mejoramiento continuo:

Número de organizaciones que ofrecen bienes y servicios públicos digitales accesibles para personas mayores.



Número de bienes y servicios públicos digitales accesibles para personas mayores.



Número de programas que incentivan el uso de dispositivos y plataformas digitales con el fin de mitigar la brecha digital, generacional y geográfica e incrementar la integración social de personas mayores.

6. Normativa de referencia

La normatividad nacional para las TIC y las personas mayores en Colombia se enfoca en garantizar el acceso, la participación y la protección de este grupo poblacional en el entorno digital. Se basa en leyes como la **1341 de 2009** y la **2055 de 2020**, así como en decretos y resoluciones que buscan promover la inclusión digital y proteger sus derechos en el uso de las TIC.

Los siguientes son los **principios clave** de la normatividad:

01

Inclusión digital

Garantizar que las personas mayores tengan acceso y puedan utilizar las TIC de manera efectiva, sin discriminación.

02

Protección de datos personales

Asegurar que la información personal de las personas mayores esté protegida en el entorno digital, especialmente en relación con el uso de las TIC.

03

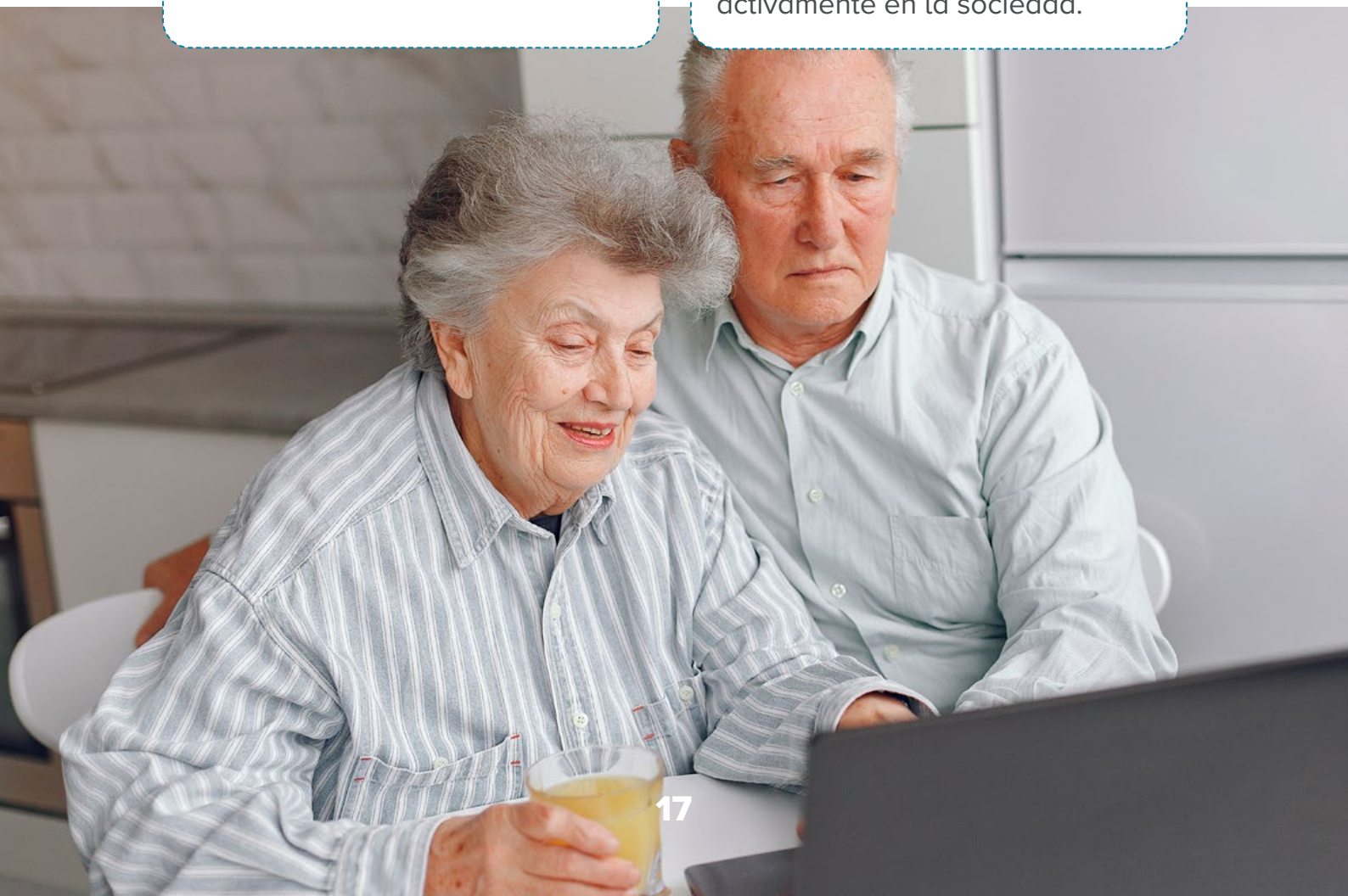
Acceso a servicios

Facilitar que las personas mayores puedan utilizar las TIC para acceder servicios de salud, educación, trámites y otros servicios públicos.

04

Autonomía e independencia

Promover que las personas mayores puedan utilizar las TIC para mantener su independencia, tomar decisiones informadas y participar activamente en la sociedad.



A continuación, se relacionan los actos administrativos que soportan este marco legal:



**Ley 1341
de 2009
(Ley de TIC)**

Esta ley establece el marco general para el desarrollo de las TIC en Colombia, incluyendo la obligación de las entidades públicas de aumentar los servicios a través de las TIC y garantizar el acceso a la información en línea para trámites y participación ciudadana.



**Ley 2055
de 2020**

Esta ley aprueba para Colombia la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esta convención busca proteger y asegurar el reconocimiento y goce pleno de los derechos de las personas mayores, incluyendo la participación en la sociedad y el acceso a las TIC.



**Ley 1850
de 2017**

Establece medidas de protección al adulto mayor, incluyendo medidas contra el maltrato y el abandono.



**Ley 1251
de 2008**

Esta ley promueve el bienestar, la protección y la defensa de los derechos de las personas mayores.



**Decreto 681
de 2022**

En la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022–2031, en el eje estratégico 6 que hace referencia a la educación, formación e investigación para enfrentar el desafío del envejecimiento y la vejez, y en la línea de acción 2, se promueve la alfabetización digital y el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.



**Resolución 746
de 2022 del
Ministerio TIC**

Establece lineamientos y estándares para la seguridad digital y la protección de datos personales, incluyendo medidas para proteger a las personas mayores en el uso de las TIC.

7. Acciones prioritarias sugeridas para el territorio

Se sugiere priorizar las siguientes acciones en el territorio:

- Diseñe y aplique instrumentos que permitan el reconocimiento de las personas mayores y sus brechas de acceso a entornos y dispositivos digitales.
- Reconozca la oferta institucional, tanto pública como privada, respecto a formación y alfabetización en TIC con énfasis en personas mayores.
- Defina estrategias que mitiguen las barreras de accesibilidad física, comunicativa y actitudinal a entornos y dispositivos digitales para las personas mayores.
- Movilice el ecosistema de base tecnológica en cada territorio con miras a la conformación de alianzas que prioricen la conectividad y uso de entornos y dispositivos digitales por parte de personas mayores.

8. Observaciones adicionales o recomendaciones transversales

- Fortalezca los procesos de formación sobre el marco legislativo en TIC para Colombia, haciendo énfasis en la inclusión y disminución de la brecha digital para las personas mayores.
- Articule intersectorialmente con las secretarías y unidades competentes la definición de rutas de reconocimiento y acompañamiento en términos de acceso a entornos digitales por parte de personas mayores.
- Coordine con el sector educativo la alfabetización digital de las personas mayores como una acción prioritaria.
- Movilice a las organizaciones en cada territorio para que contemplen el desarrollo de soluciones y productos digitales orientados a responder a las necesidades de las personas mayores.

Referencias

Decreto 681 de 2022 [Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia]. Por medio del cual se adiciona el Capítulo 7 al Título 2 de la Parte 9 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016 relativo a la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031. 2 de mayo de 2022.
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%20No.%20681%20de%202022.pdf 

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación – ICONTEC. (2011). Norma Técnica Colombiana NTC 5854: requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA. ICONTEC.
https://tinjacaboyaca.micolombiadigital.gov.co/sites/tinjacaboyaca/content/files/000225/11249_norma-tecnica-colombiana-ntc-5854.pdf 

Ley 1251 de 2008. Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores. 27 de noviembre de 2008. D.O. No. 47186.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=33964> 

Ley 1341 de 2009. Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. 30 de julio de 2009. D.O. No.47426.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=36913> 

Ley 1850 de 2017. Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones. 19 de julio de 2017. D.O. No. 50299.
<https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=70033> 

Ley 2055 de 2020. Por medio de la cual se aprueba la “Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores”, adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015. 10 de septiembre de 2020. D.O. No. 51433.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30039885> 

Resolución 1519 de 2020 [Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones]. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. 24 de agosto de 2020.

<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30044657> 

Resolución 746 de 2022 [Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones]. Por la cual se fortalece el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información y se definen lineamientos adicionales a los establecidos en la Resolución número 500 de 2021. 11 de marzo de 2022.

https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_0746_2022.htm 

