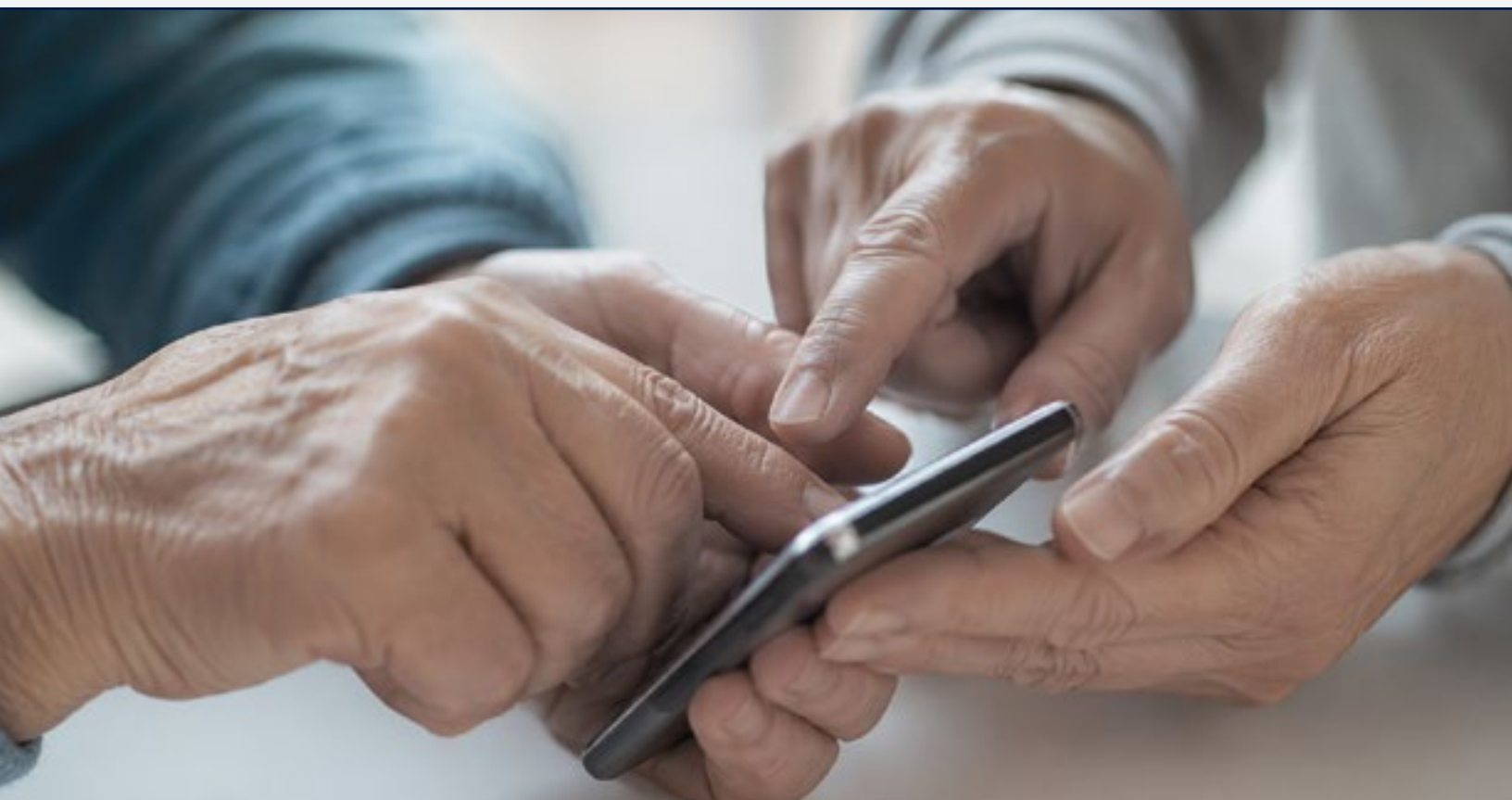




Anexo 1. Matriz ampliada de decisión por tarea y contexto

A1.1. Propósito del anexo

Este anexo presenta una matriz ampliada de decisión por tarea y contexto. Su propósito es traducir el marco expuesto en el capítulo 5 en una herramienta práctica de apoyo para seleccionar respuestas tecnológicas según el tipo de tarea, las condiciones de uso, el nivel de apoyo requerido y el grado de complejidad razonable. La matriz no debe leerse como una fórmula cerrada ni como un sustituto del juicio técnico. Su valor reside en ayudar a ordenar decisiones de forma más prudente, comparativa y contextualizada (Fundación Saldarriaga Concha, 2025a; Leadbeater & Wong, 2010).

La matriz parte de una premisa básica: no toda tarea requiere la misma solución, ni toda solución es igualmente pertinente en cualquier entorno. Una misma necesidad puede resolverse de forma distinta según la calidad de la conectividad, la asequibilidad del acceso, las habilidades disponibles, la accesibilidad del canal, la utilidad percibida y la presencia de apoyos o mediación. En ese sentido, el anexo no clasifica personas mayores en abstracto; ayuda a pensar tareas situadas en contextos reales de uso.

A1.2. Cómo leer la matriz

La matriz se organiza a partir de seis elementos: la tarea prioritaria, el ámbito en el que ocurre, su criticidad, las condiciones de uso, la lectura del semáforo, la forma sugerida de acceso y el nivel de apoyo requerido. A partir de estos elementos, ofrece una orientación sobre qué tipo de respuesta conviene considerar y qué precauciones de diseño deberían observarse.

La criticidad alude a la sensibilidad práctica de la tarea. No todas las tareas tienen el mismo nivel de riesgo o urgencia. Recordar una actividad cotidiana, por ejemplo, no tiene la misma exigencia que validar un trámite, confirmar una cita en salud o realizar una transacción económica. Esta diferencia importa porque condiciona cuánto error es tolerable, qué nivel de claridad se necesita y cuánta mediación puede admitirse.

La lectura del semáforo se refiere al estado general de las condiciones de uso. En rojo, tres o más condiciones son débiles y conviene optar por configuraciones simples, de baja fricción, enfocadas en una o dos tareas claras y apoyadas por mediación razonable. En amarillo, hay debilidad relativa en dos condiciones y suelen ser viables respuestas de mejora o complementariedad. En verde, el contexto permite explorar configuraciones ampliadas, siempre que mantengan claridad, accesibilidad y valor práctico (Fundación Saldarriaga Concha, 2025a).

La forma sugerida de acceso distingue entre configuraciones simples y ampliadas. La primera apunta a resolver tareas con menor exigencia de conectividad, aprendizaje o configuración. La segunda agrega capacidades cuando el contexto realmente permite sostenerlas.

Esta distinción no expresa una jerarquía de calidad, sino un criterio de pertinencia. Finalmente, el nivel de apoyo requerido indica si la tarea puede resolverse con uso directo, con apoyo ocasional o con mediación más frecuente de una persona cuidadora, familiar o actor de apoyo.

A1.3. Variables de lectura

Para usar la matriz con criterio, conviene tener en cuenta las variables que la estructuran. La primera es el tipo de tarea. La lógica del anexo parte de acciones concretas: recordar, consultar, pedir ayuda, validar, coordinar, pagar, comunicarse o acceder a información útil. La segunda es la criticidad de la tarea, es decir, cuánto riesgo o sensibilidad incorpora su resolución. La tercera es el estado de las condiciones de uso: conectividad, asequibilidad, habilidades, accesibilidad y relevancia, tal como fueron desarrolladas en los capítulos 2 y 3.

La cuarta variable es el nivel de apoyo requerido, un punto especialmente importante en personas mayores porque muchas trayectorias de uso están mediadas por cuidado, acompañamiento o delegación parcial. La matriz asume esa realidad como parte del contexto de uso y no como una anomalía. La quinta es la observación de diseño, que resume la principal cautela que debería guiar la selección de la respuesta: evitar sobrecarga, reducir pasos, ofrecer confirmación visible, incorporar apoyo, priorizar claridad o limitar automatización, según el caso.

Decidir según la tarea, el contexto y el apoyo necesario.

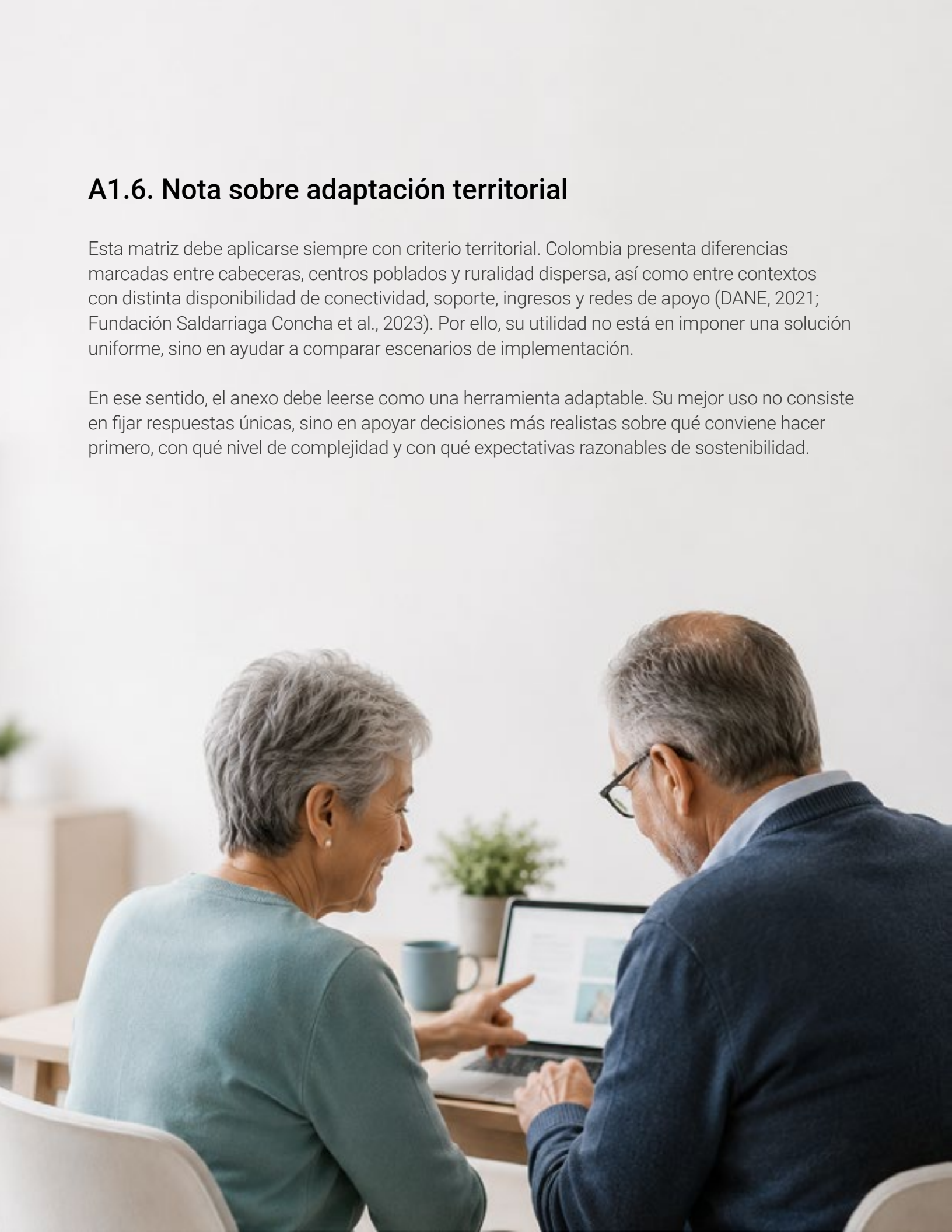
A1.4. Matriz ampliada de decisión por tarea y contexto

A1.5. Reglas de interpretación

La primera regla es que la matriz no reemplaza la validación local. Sirve para ordenar decisiones preliminares, pero no sustituye el análisis específico de un territorio, una institución o un servicio concreto. La segunda es que no todas las tareas deben digitalizarse; en algunos casos, la mejor decisión será mantener o reforzar un canal no digital o híbrido.

La tercera es que una misma tarea puede admitir más de una configuración. La matriz no debe leerse como una relación rígida entre tarea y herramienta, sino como una guía para ponderar complejidad razonable. La cuarta es que el apoyo humano no invalida la inclusión digital; en personas mayores, la mediación forma parte con frecuencia del contexto real de uso y debe ser reconocida como tal, siempre que no implique pérdida total de control, opacidad o sobrecarga injustificada (Fundación Saldarriaga Concha, 2024).

La quinta es que la matriz debe usarse con un criterio de prudencia proporcional. Cuanto más crítica sea la tarea, mayor debe ser la atención a claridad, seguridad, reversibilidad y apoyo. Y cuanto más débiles sean las condiciones de uso, más razonable será optar por formatos simples, tareas acotadas y mediación visible.



A1.6. Nota sobre adaptación territorial

Esta matriz debe aplicarse siempre con criterio territorial. Colombia presenta diferencias marcadas entre cabeceras, centros poblados y ruralidad dispersa, así como entre contextos con distinta disponibilidad de conectividad, soporte, ingresos y redes de apoyo (DANE, 2021; Fundación Saldarriaga Concha et al., 2023). Por ello, su utilidad no está en imponer una solución uniforme, sino en ayudar a comparar escenarios de implementación.

En ese sentido, el anexo debe leerse como una herramienta adaptable. Su mejor uso no consiste en fijar respuestas únicas, sino en apoyar decisiones más realistas sobre qué conviene hacer primero, con qué nivel de complejidad y con qué expectativas razonables de sostenibilidad.

Tabla A1. Matriz ampliada de decisión por tarea y contexto

SALUD Y CUIDADO

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Recordar medicación o cita	Media	Uso frecuente; conectividad variable; alto valor si el recordatorio es claro	Amarillo / Rojo	Simple	Bajo / Medio	Priorizar recordatorios legibles, comprensibles y repetibles; evitar menús complejos
Solicitar orientación básica de salud o cuidado	Media	Puede requerir rapidez, pero no siempre sincronicidad; alto valor de lenguaje claro	Amarillo	Simple	Medio	Favorecer canales simples, asincrónicos o de voz; escalar a apoyo humano cuando haga falta
Coordinar apoyo con persona cuidadora o familiar	Media	Alta dependencia de red de apoyo; uso relacional	Amarillo	Simple / Ampliada	Medio / Alto	Diseñar para mediación sin pérdida de control ni claridad
Seguimiento básico de rutina o evento	Media	Útil si no exige configuración compleja	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Medio	Mantener baja fricción; no exigir múltiples autenticaciones

TRÁMITES Y PROTECCIÓN SOCIAL

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Consultar estado de trámite	Media / Alta	Alta necesidad de confirmación; riesgo de abandono por confusión	Amarillo	Simple	Medio	Confirmaciones visibles, lenguaje claro, pocos pasos

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Recibir recordatorio o notificación de trámite	Media	Tarea de baja complejidad si el mensaje es claro	Amarillo / Rojo	Simple	Bajo / Medio	Favorecer mensajería directa y mensajes accionables
Validar cita, turno o atención	Media / Alta	Puede fallar por baja habilidad o mala interfaz	Amarillo	Simple	Medio	Reducir carga cognitiva; ofrecer confirmación inmediata
Resolver trámite simple con apoyo	Alta	Requiere más confianza y apoyo; mayor riesgo de error	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Alto	Diseñar rutas de apoyo y reversibilidad; evitar digitalización forzada

PRODUCTIVIDAD E INGRESOS

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Consultar saldo o movimiento	Alta	Sensible a confianza y claridad; riesgo de fraude	Amarillo	Simple	Medio	Máxima claridad visual y verbal; confirmación explícita
Recibir o enviar pago simple	Alta	Alta sensibilidad; posible temor al error	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Medio / Alto	Limitar pasos, reforzar validación, incorporar ayudas de seguridad
Coordinar transacción de baja complejidad	Media / Alta	Puede requerir apoyo ocasional	Amarillo	Simple	Medio	Priorizar canales confiables y trazables
Acceder a información útil para actividad económica	Media	Mayor valor si la información es clara y oportuna	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Bajo / Medio	Diseñar para consulta rápida y comprensión inmediata

APRENDIZAJE E INFORMACIÓN

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Recibir contenido explicativo	Baja / Media	Buena puerta de entrada; depende de relevancia	Rojo / Amarillo	Simple	Bajo / Medio	Contenidos breves, claros y orientados a tarea
Acceder a guía paso a paso	Media	Útil cuando la tarea se repite y el apoyo es variable	Amarillo	Simple / Ampliada	Medio	Favorecer secuencia corta, visual o auditiva, y repetible
Participar en apoyo formativo breve	Media / Alta	Requiere utilidad reconocible y acompañamiento	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Medio	Formación situada, práctica y vinculada a necesidades concretas

PARTICIPACIÓN Y VÍNCULOS

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño
Comunicarse con red familiar o comunitaria	Baja / Media	Alta relevancia percibida; barreras de uso pueden ser menores	Amarillo	Simple	Bajo / Medio	Canales familiares, de baja presión temporal y fácil repetición
Recibir información sobre actividad o servicio	Baja / Media	Depende de comprensión y relevancia	Amarillo / Rojo	Simple	Bajo / Medio	Mensajes claros y accionables; evitar sobrecarga informativa
Participar en interacción remota simple	Media	Requiere más estabilidad si es sincrónica	Amarillo / Verde	Simple / Ampliada	Medio	Valorar si la sincronía es realmente necesaria

VIDA EN EL HOGAR

Tarea prioritaria	Criticidad	Condiciones de uso más probables	Semáforo	Forma sugerida	Apoyo requerido	Observaciones de diseño



Fundación Saldarriaga Concha
Calle 72 No. 7 - 64, oficina 202 Bogotá, Colombia

Septiembre 2026

Bogotá D.C., Colombia