Tecnologías para la autonomía, el bienestar, la productividad y la participación de las personas mayores en Colombia

Diagnóstico, retos y oportunidades para la inclusión digital con enfoque territorial

Resumen ejecutivo



Fundación Saldarriaga Concha

Tecnologías para la autonomía, el bienestar, la productividad y la participación de las personas mayores en Colombia: diagnóstico, retos y oportunidades para la inclusión digital con enfoque territorial

Nota introductoria

Colombia envejece al mismo tiempo que un número creciente de actividades cotidianas, servicios y trámites están mediados por tecnologías digitales. Servicios de salud, pagos, información, aprendizaje y comunicación pasan crecientemente por tecnologías que pueden facilitar la vida de las personas mayores, pero también crear nuevas barreras. Cómo lograr que esta transformación contribuya a su autonomía, bienestar, productividad y participación es la pregunta que orienta la nota técnica *Tecnologías para la autonomía, el bienestar, la productividad y la participación de las personas mayores en Colombia*.

Este resumen ejecutivo recoge los principales hallazgos y propuestas, siguiendo un recorrido que va de las personas mayores y sus contextos hacia las decisiones sobre tecnología. Parte del envejecimiento y de las diversas formas de vivir la vejez en Colombia, examina las brechas que condicionan la inclusión digital y el papel de los sistemas de cuidado y apoyo, y analiza las posibilidades que ofrecen las tecnologías digitales y la inteligencia artificial para contribuir a ampliar capacidades. Posteriormente, presenta criterios para escoger soluciones pertinentes según las tareas y los contextos, y señala prioridades con miras a avanzar hacia un ecosistema digital que acompañe una sociedad cada vez más longeva.

1. Colombia envejece: una transformación que involucra a toda la sociedad

Colombia está envejeciendo. Hacia 2050 se proyecta que aproximadamente una de cada cuatro personas tendrá 60 años o más. Esta transformación demográfica tendrá efectos en prácticamente todos los ámbitos de la sociedad: los servicios de salud, los sistemas de cuidado y apoyo, la protección social, el trabajo, la educación, las relaciones familiares y la participación ciudadana deberán responder a una población más longeva. Al mismo tiempo, una sociedad con más personas mayores dispone de una amplia experiencia, conocimientos y capacidades acumuladas que pueden seguir aportando al desarrollo económico y social.

En ese sentido, una sociedad que envejece no solo debe responder a necesidades de atención y cuidado, sino también crear condiciones para que las personas mayores mantengan su autonomía, desarrollen sus capacidades y continúen participando activamente.

Este punto de partida exige reconocer una realidad fundamental: no existe una sola manera de envejecer. Las personas mayores constituyen una población muy diversa. Sus condiciones cambian según el lugar donde viven, sus ingresos, educación y trayectoria laboral, su estado de salud, la presencia de una discapacidad, sus redes familiares y comunitarias, así como los apoyos con los que cuentan. Una persona de 62 años que aún trabaja y utiliza habitualmente servicios digitales enfrenta oportunidades distintas que una persona de 88 años que necesita apoyo para algunas actividades. Tampoco son iguales las condiciones de una persona mayor que vive en una ciudad con buena conectividad y las de quien reside en una zona rural dispersa. Identificar esas diferencias permite, por un lado, derribar imaginarios limitados sobre la vejez, como asociarla necesariamente con enfermedad, fragilidad y dependencia, y, por otro, reconocer que el envejecimiento conlleva cambios físicos, sensoriales y cognitivos que demandan apoyos distintos. Entre ambos extremos existe una gran variedad de situaciones, capacidades y necesidades.

La autonomía, por tanto, no supone prescindir de apoyos, sino contar con los que se requiera conservando la posibilidad de decidir, expresar preferencias y actuar sobre la propia vida. Desde esta perspectiva, una sociedad que envejece no debe preguntarse solamente cómo atender a un número creciente de personas mayores, sino cómo generar las condiciones para que puedan seguir aprendiendo, decidiendo, aportando y participando durante el mayor tiempo posible.

2. No existe una sola persona mayor ni una sola brecha digital

La transformación digital ofrece oportunidades importantes para alcanzar ese propósito. Puede facilitar la comunicación, el aprendizaje, los trámites, el acceso a servicios de salud, el manejo de recursos, las actividades productivas y la participación social. Sin embargo, el uso de la tecnología no produce inclusión por sí misma: en determinadas condiciones puede ampliar la autonomía, pero en otras puede generar nuevas dificultades y aumentar la dependencia de terceros.

Por ello, la brecha digital no puede reducirse a distinguir entre quienes tienen y quienes no tienen conexión a internet. La nota técnica identifica cinco condiciones que determinan las posibilidades reales de aprovechar las tecnologías: conectividad, asequibilidad, habilidades, accesibilidad y relevancia. Una persona puede tener acceso a internet, pero no poder costear el uso que necesita para navegar y utilizar servicios digitales; tener un teléfono, pero no saber realizar determinadas tareas; saber utilizarlo, pero encontrarse con un servicio difícil de comprender, o tener acceso a una aplicación que simplemente no le resuelve ninguna

necesidad importante.

Estas condiciones, además, interactúan entre sí. Las dificultades pueden ser mayores para una persona con bajos ingresos, menor escolaridad o con una discapacidad, o para quien vive en un territorio con conectividad deficiente y escasas posibilidades de recibir acompañamiento. Por estas razones, hablar de inclusión digital de las personas mayores en Colombia implica considerar las profundas diferencias entre territorios y trayectorias de vida.

Las habilidades merecen particular atención. La falta de experiencia digital no debe interpretarse como una característica propia de la edad. Las personas mayores pueden aprender cuando encuentran una utilidad concreta, el proceso respeta sus ritmos y disponen de oportunidades para practicar y recibir apoyo. Aprender a utilizar una tecnología puede contribuir a conservar la capacidad de gestionar el dinero, comunicarse, acceder a información, resolver un trámite o tomar decisiones sobre la propia salud. Desarrollar estas habilidades a lo largo de la vida puede ser, por tanto, una forma de proteger la autonomía en la vejez.
De allí se desprende una conclusión importante: conectar hogares y entregar dispositivos es necesario en muchos contextos, pero no es suficiente. La inclusión digital requiere que las personas puedan utilizar la tecnología de manera comprensible, segura y útil para resolver tareas que tengan sentido en su vida.

3. Autonomía, cuidado y sistemas de apoyo

El cuidado suele asociarse con la enfermedad, la fragilidad o situaciones de alta dependencia. Esta mirada resulta demasiado estrecha para una sociedad que envejece. El cuidado no comienza únicamente cuando aparece la enfermedad: también se relaciona con la salud, el bienestar y las condiciones que permiten conservar la autonomía a lo largo de la vida.

Por ello, resulta más útil pensar en sistemas de cuidado y de apoyo. No todas las personas mayores necesitan un cuidador, pero todas pueden requerir distintos apoyos en algún momento. Una persona puede necesitar orientación para tomar una decisión financiera, ayuda para aprender a utilizar un servicio digital, un ajuste que le permita participar en una actividad educativa, acompañamiento para realizar un trámite o una herramienta que le recuerde una cita médica. En estos casos, recibir apoyo no significa perder autonomía: se trata precisamente de crear mejores condiciones para que la persona pueda decidir y actuar.

Esta perspectiva amplía considerablemente la manera de entender los apoyos, que pueden provenir tanto de la familia o de personas cuidadoras, como de los servicios de salud, educación, protección social, orientación jurídica, organizaciones comunitarias y otras redes. El desafío consiste en articularlos alrededor de las necesidades y decisiones de las personas mayores, procurando evitar situaciones de dependencia.

Las tecnologías pueden desempeñar un papel importante dentro de estos sistemas. Entre otras funciones, permiten conectar a las personas con servicios, facilitar el acceso a información y orientación, apoyar la toma de decisiones y fortalecer las redes familiares y comunitarias. También pueden facilitar el seguimiento de algunas actividades o reducir tareas repetitivas. El reto es incorporar soluciones tecnológicas a los sistemas de apoyo sin depender necesariamente de la presencia permanente de una persona cuidadora.

Sin embargo, el uso de tecnología no mejora por sí solo dichos apoyos; un diseño inadecuado puede trasladar cargas a la persona mayor, a su familia o a quien la acompaña. En lugar de fortalecer la autonomía, su uso podría generar dependencia, reducir el control sobre decisiones personales o convertir el apoyo en una forma innecesaria de vigilancia. Por eso, la pregunta relevante al diseñar soluciones tecnológicas es si aumentan la capacidad de la persona para decidir y actuar, o si por el contrario introducen nuevas barreras.

4. La tecnología puede ampliar autonomía, bienestar, productividad y participación

Vista desde esta perspectiva, la tecnología adquiere sentido por aquello que permite hacer. Puede ayudar a una persona mayor a comunicarse con familiares y amigos, a solicitar una cita, aprender algo nuevo, recibir información sobre su salud, hacer un pago, administrar un pequeño negocio, participar en una organización o recordar una actividad importante. Su valor no reside en que sea novedosa, sino en que facilite una tarea significativa de manera comprensible, segura y sostenible.

Lo anterior abre un campo amplio de posibilidades, desde soluciones relativamente sencillas —llamadas telefónicas, mensajes de texto, WhatsApp, recordatorios o servicios de voz— hasta aplicaciones, teleasistencia, dispositivos conectados y herramientas basadas en inteligencia artificial. No existe, sin embargo, una jerarquía según la cual la solución más avanzada sea necesariamente la mejor. Una simple llamada puede ser más útil que una aplicación sofisticada si resuelve mejor la tarea y se adapta a las condiciones de la persona y su territorio.

La inteligencia artificial amplía estas posibilidades. Puede facilitar la interacción mediante el uso de voz, explicar instrucciones, simplificar textos complejos, orientar paso a paso una tarea o adaptar algunas formas de aprendizaje. No obstante, también introduce riesgos. Puede contribuir a reproducir desigualdades, excluir a algunas personas, utilizar indebidamente información personal o tomar decisiones difíciles de entender o cuestionar.

Por ello, la inteligencia artificial debe emplearse de manera responsable y teniendo en cuenta algunos criterios fundamentales. Las soluciones han de probarse con personas mayores y ser accesibles y fáciles de comprender. Asimismo, es necesario informar con claridad sobre sus

limitaciones y posibles errores, proteger la información personal y asegurar que las decisiones importantes puedan explicarse y, cuando sea necesario, ser revisadas por una persona responsable de la decisión. La inteligencia artificial debe estar al servicio de la autonomía y la participación de las personas mayores, y no convertirse en un fin en sí misma.

5. Primero la tarea y el contexto; después, la tecnología

De este análisis se desprende un criterio sencillo que atraviesa toda la nota técnica: la decisión no debe comenzar por la herramienta, sino por aquello que la persona necesita o desea hacer. Antes de escoger una aplicación, un dispositivo o una solución de inteligencia artificial, conviene preguntarse qué tarea se quiere facilitar, quién la realizará, en qué contexto y qué apoyos puede necesitar.

Ante todo, es necesario partir de una tarea que tenga valor para la persona, y luego considerar las cinco condiciones que determinan las posibilidades reales de uso: conectividad, costo, habilidades, accesibilidad y relevancia. También es fundamental ofrecer distintos caminos para realizar las actividades importantes e incorporar los apoyos necesarios sin trasladar cargas excesivas a las familias o a quienes acompañan. Finalmente, estas soluciones deben evaluarse con base en los cambios que producen en la vida de las personas.

En un país tan desigual como Colombia, lo anterior significa diseñar soluciones tecnológicas para condiciones diferentes. Cuando existe buena conectividad, dispositivos apropiados y mayores habilidades digitales, pueden ofrecerse alternativas con más funciones. Cuando la señal es inestable, el uso de los datos es costoso o existen otras barreras, se requieren formas más sencillas que puedan funcionar mediante llamadas, mensajes, voz, herramientas de bajo consumo de datos o acompañamiento presencial. Son caminos diferentes hacia un mismo objetivo: que la persona pueda realizar una tarea importante con el mayor grado posible de autonomía, seguridad y control.

Esta lógica es consistente con *Learning from the Extremes:* aprender de los contextos más exigentes permite desarrollar soluciones que funcionen en condiciones reales y que posteriormente puedan adaptarse a otros entornos. Innovar no significa siempre introducir más tecnología. Dependiendo del problema, puede significar mejorar, reinventar, complementar o transformar un servicio existente (Leadbeater & Wong, 2010).

6. Hacia un ecosistema digital que acompañe una sociedad más longeva y activa

La inclusión digital de las personas mayores requiere, en consecuencia, algo más que ampliar la conectividad o enseñar a utilizar dispositivos. Supone construir un ecosistema en el que tecnologías, servicios, instituciones, comunidades y sistemas de cuidado y apoyo contribuyan a que las personas puedan conservar y ampliar sus capacidades a medida que envejecen. Lograrlo requiere actuar en distintos frentes: mejorar la conectividad y la asequibilidad, especialmente en los territorios con mayores rezagos; crear oportunidades de aprendizaje vinculadas con necesidades concretas; diseñar servicios accesibles y fáciles de comprender; mantener distintas formas de acceso a los servicios esenciales; fortalecer sistemas de cuidado y apoyo que favorezcan la autonomía; incorporar a las personas mayores en el diseño y evaluación de las soluciones, y utilizar la inteligencia artificial con criterios de seguridad, transparencia y control humano.

Además, exige cambiar la manera de medir los resultados. El éxito de una iniciativa no debería establecerse solo por el número de dispositivos entregados, personas capacitadas, usuarios registrados o aplicaciones descargadas. Importa más saber si las personas logran realizar las tareas que necesitan, si requieren menos ayuda para hacerlas, si ahorran tiempo o desplazamientos, si se sienten seguras y si la tecnología les permite conservar mayor control sobre su vida. Esta orientación hacia resultados concretos forma parte del marco de decisión planteado en la nota técnica.

El envejecimiento de Colombia y la transformación digital ocurren al mismo tiempo. El desafío consiste en hacer que ambos procesos se articulen para ampliar —y no reducir— las posibilidades de las personas mayores. La tecnología puede contribuir a ello si parte de la diversidad de quienes envejecen, reconoce las desigualdades entre territorios y se integra a sistemas de cuidado y apoyo orientados a la autonomía.

En última instancia, más que preguntarnos cuánta tecnología utilizan las personas mayores, cabe indagar qué pueden seguir haciendo, aprendiendo, decidiendo y aportando con ella. Ese es el criterio que permite pasar de una agenda de digitalización a una agenda de autonomía, bienestar, productividad y participación a lo largo de una vida cada vez más larga.

Referencias seleccionadas

Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). (2021). *Personas mayores en Colombia: Hacia la inclusión y la participación (nota estadística).* https://www.dane.gov.co

Fundación Saldarriaga Concha, Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), Fedesarrollo, & PROESA. (2023). *Misión Colombia Envejece*: una investigación viva. https://www.saldarriagaconcha.org

Leadbeater, C., & Wong, A. (2010). *Learning from the Extremes*. Cisco Systems. https://www.cisco.com

+60 Datos plateados. https://www.mas60datosplateados.com