

El relacionamiento de las personas mayores con el Estado colombiano, mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital.

Autores

Hector Camilo Forero

July Angélica Moreno García

Monica Alejandra Munca Cardozo

Nidia Yisela Morales Pineda

Tutor

Sandra Milena Valbuena Hernández

Universidad EAN

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias

Económicas Programa Especialización en Gobierno y Gerencia

Pública

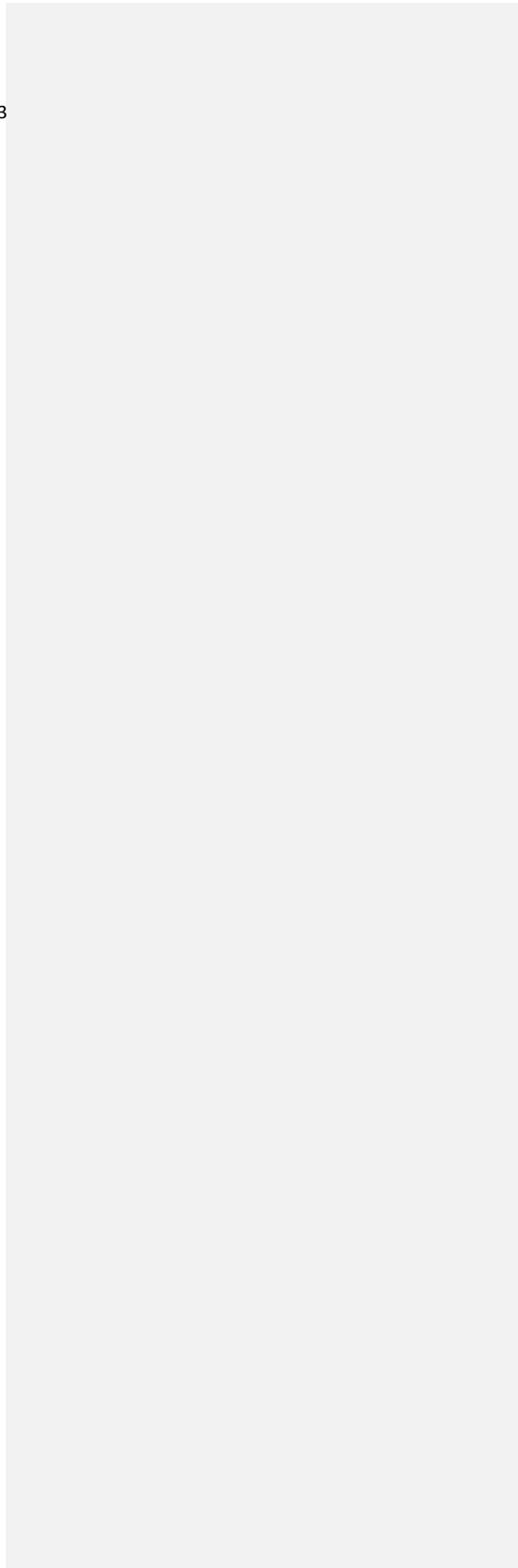
Bogotá D.C. mayo 2023

## Contenido

Tabla de Ilustraciones.....	3
Índice de Tablas.....	4
<b>1. Resumen .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Problema de Investigación .....</b>	<b>7</b>
<b>3. Objetivo general .....</b>	<b>14</b>
3.1. Objetivos específicos.....	14
<b>4. Justificación .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Marco Teórico .....</b>	<b>17</b>
5.1. Antecedentes .....	17
5.2. Marco Normativo.....	22
5.3. Marco Institucional .....	28
<b>6. Metodología Fundamentación teórica .....</b>	<b>28</b>
6.1. Primer Nivel .....	31
6.1.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación .....	31
6.1.2. Enfoque metodológico.....	32
6.1.3. Definición de Variables o categorías de análisis .....	32
6.2. Población .....	35
6.2.1. Muestra o unidad de análisis.....	35
6.3. Segundo nivel .....	35
6.3.1. Instrumentos para recolección de información .....	35
6.3.2. Técnicas de análisis de datos .....	35
6.4. Categorías de Análisis.....	36
6.4.1 Conocimiento de las TIC .....	36
6.4.2. Habilidades digitales.....	36
6.4.3. Acceso material a internet .....	36
Esta categoría de análisis permitirá establecer la relación de la población con las diferentes modalidades de acceso a internet, donde se podrá determinar la relevancia que el acceso material representa en cuanto a acceso, uso, apropiación y resultados que puedan llegar a obtener de acuerdo con la experiencia y capacidad de adaptación. ....	36
6.4.4. Motivación frente al uso de la TIC.....	37
6.4.5. Aprovechamiento.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.4.6. Política Pública de Gobierno Digital .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
6.5. Instrumento .....	37
6.5.1. Entrevista .....	37
<b>Bibliografía .....</b>	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

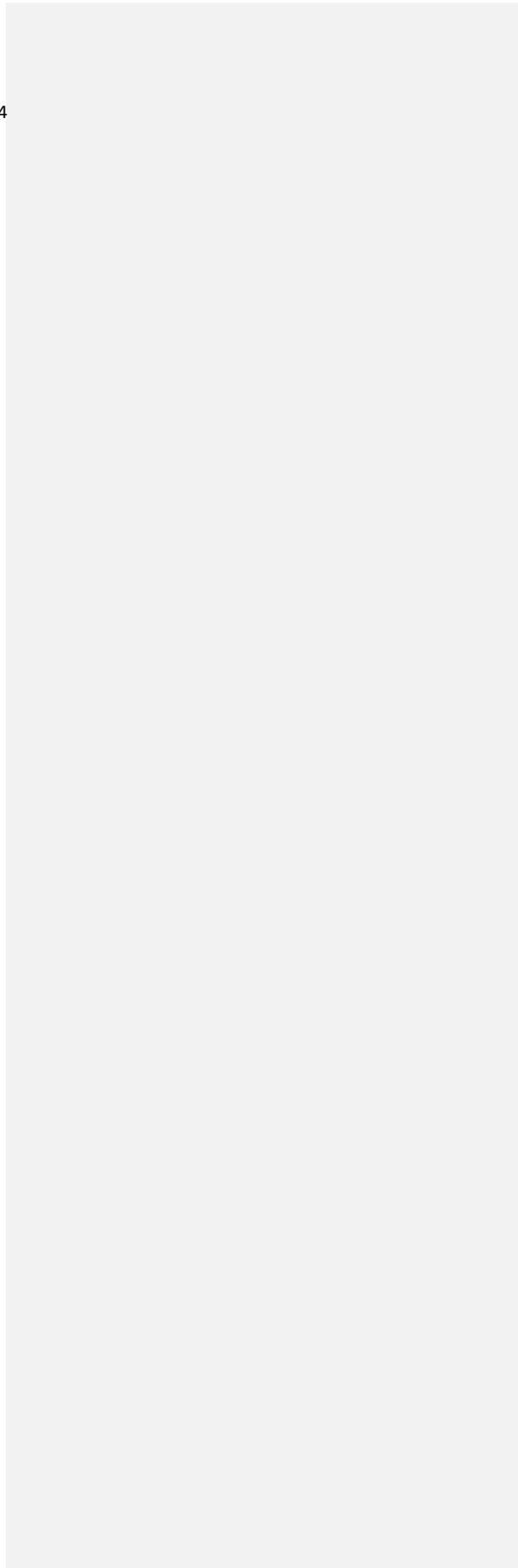
**Tabla de Ilustraciones**

Ilustración 1 Resumen de Política de Gobierno Digital .....24



**Índice de Tablas**

**Tabla 1 Identificación y Operacionalización de Variables o Categorías ..... 33**



## 1. Resumen

Las tecnologías de la información y las telecomunicaciones –TIC- como conjunto de recursos de gran relevancia en nuestras vidas permiten la transmisión de información y de datos facilitan la interacción, el flujo de información que hace algunos años se consideraba imposible. Incorporarlas es un reto en el cual se sigue trabajando desde los diferentes sectores y el estado tiene una contundente responsabilidad frente a infraestructura, políticas públicas que garanticen y democratizen su acceso, faciliten su uso y generar mecanismos de protección frente a los riesgos que implica su uso, además de la reducción o eliminación de factores que intervienen en la imposibilidad de acceder a estos servicios, los cuales se conocen como el fenómeno de la *brecha digital* relacionados con factores de desigualdad económica, factores sociales, factores individuales. Es preciso señalar que este compromiso estatal en la implementación de las TIC, se asume con toda la población, pero debe contener una lectura diferencial reconociendo las particularidades sociales, geográficas, económicas, atareas o de capacidades diversas, retos a que inciden en el conocimiento, uso, aprovechamiento, motivación en el uso de estas.

El desarrollo de este trabajo de investigación a partir del análisis del relacionamiento de las personas mayores con el Estado colombiano, mediante la implementación de la Política de Gobierno Digital, surge del interés de realizar un abordaje mediante la lectura poblacional de la Política Pública de Gobierno Digital y conocer los principales características, retos y abordajes que desde el estado se deben incorporar para lograr que personas mayores y quienes por sus características etarias no nació, ni desarrollo su curso de vida en la era digital y por tanto afronta dificultades relacionados con la brecha digital en el país a causa de esto se generan afectaciones incluso la garantía de derechos fundamental y el acceso a servicios que contribuyen indudablemente a un ambiente de desigualdad y de exclusión social de ámbitos incluso de la vida pública.

La población de personas mayores es una clave en la integración y articulación de la política pública es prioritario que se analicen sus necesidades particulares, sus requerimientos y sus temores y retos para incorporarse a una dinámica social que ya de

por si es excluyente a nivel social, laboral y económico con esta población, su relacionamiento con el Estado mediante las TIC, la prioridad de generar escenarios pedagógicos orientados a generar procesos de formación que les permita integrarse de forma continua en la sociedad a permitiendo así generar espacios de inclusión y de nuevos relacionamientos entre las personas mayores y el estado que el proceso de modernización y de implementación digital no puede aislar a esta población.

**Palabras clave:** Brecha digital, persona mayor, tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, gobernanza, cultura y apropiación digital, políticas públicas.

## 2. Problema de Investigación

Las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones -TIC se han incorporado como parte fundamental de las vidas de los ciudadano-as del mundo y en el contexto actual de postpandemia se ratifica la importancia de tener acceso a estas, de tener las competencias y habilidades para manejarla y de igual manera conocer su uso adecuado, prevenir los riesgos a que el uso indiscriminado puede generar o saber cómo actuar en caso de estar expuesto a circunstancias que se pueden constituir en amenazas directas o indirectas para los usuarios- as.

Frente al panorama de expansión y difusión de las TIC, surge una problemática a nivel mundial en el ejercicio de modernización de los estados, debido al reto al que se enfrentan los gobiernos de propender por el acceso en condiciones de igualdad al uso de las TIC por ello surge la necesidad de la ampliación de cobertura, redes e infraestructura, de garantizar la apropiación del uso y el manejo adecuado de las mismas y esa denominada desigualdad e inequidad, se configura como el fenómeno conocido como "*brecha digital*" que describe el impacto de los efectos del nulo o desigual acceso a las TIC, por diferentes razones que se destacan como causas principales y permiten delimitar el sentido y conveniencia de la investigación que se propone.

En el panorama mundial se identifican como causas que generan mayores índices de brecha digital los relacionados con **factores de desigualdad económica** entre países cuyas posibilidades de ampliación de infraestructura y redes está determinada por la dinámica económica, la posibilidad e investigación y avances a este nivel, entre sectores sociales relacionados con mayor poder adquisitivo, situaciones de pobreza monetaria y multidimensional, diferencias entre zonas urbanas y rurales, como una de las principales razones para tener o no posibilidades de acceso a las TIC y a su uso, situación que se ve replicada al interior de los países donde debido a estos mismo factores se presentan diferencias en el nivel de incorporación de internet entre las zonas de un país.

De igual manera **factores sociales** relacionados con la desigualdad de género, bajos índices educativos, situaciones afines con contextos sociales de vulnerabilidad, pobreza y edad. Indudablemente, también **factores individuales** relacionados muy

especialmente con el curso de vida, donde se evidencia claramente el salto en el manejo y competencias para el uso de las TIC entre los popularmente conocidos como nativos digitales y quienes han tenido que venirse incorporando a su uso y apropiación como son las personas de la tercera edad.

Es evidente que Colombia viene avanzando en la implementación de políticas de tecnologías de la información y las telecomunicaciones TIC, como lo demuestra en el informe de Govtech Maturity Index, elaborado por el Banco Mundial en 2022, donde logro estar en el grupo A en el puesto 22 de 198 países analizados escalando dos posiciones luego que en 2022 se ubicará en el lugar 24 (MinTIC, 2022), es fundamental avanzar de manera más contundente en aspectos relacionados con las particularidades sociales y en mitigar la exclusión que se generan a partir del uso, apropiación y cultura Digital de las poblaciones excluidas de la misma.

La brecha digital en el país se constituye en una problemática relevante y que requiere intervención en varios frentes, en especial al hacer una lectura poblacional. De acuerdo con el Informe Nacional de Competitividad (INC) 2021-2022 en su contenido de Economía Digital menciona que Colombia es el país de la OCDE con menores niveles de incorporación y de penetración de internet de tipo banda ancha móvil y fija. El mismo informe señala que existen hogares en mayores condiciones de vulnerabilidad económica apenas cuentan con conexión a internet el 21,9 %, comparativamente con los de más ingresos donde se llega al 86,2 %. (Informe Privado de Competitividad, 2022)

En el caso de Colombia las barreras de acceso, uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC, son evidentes, con respecto a países europeos y de la región Norte Americana. En el caso de Latinoamérica y América Central el nivel de penetración del Internet en el país alcanza el 75.7% por debajo de países como Chile (90.2%), Brasil (84.3%) y México (78.6%). Colombia para 2019 ocupaba el puesto 58 en el índice de competitividad digital publicado por el IMD Instituto Internacional para el Desarrollo de la Gestión de 63 países evaluados. (Bedoya, 2019)

Con relación al análisis territorial sobre la incidencia de la brecha digital publicado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en

julio de 2022, sobre el Índice de Brecha Digital de 2021. Se evidencia las diferencias entre los Departamentos que encabezan la lista como son Bogotá, Risaralda y Valle del Cauca, con mayores infraestructuras, mayores centros urbanos, en contraste con los últimos 3 departamentos Guainía Vaupés y Vichada, donde la inversión y la alta concentración de ruralidad y ruralidad dispersa facilita el acceso desigual a las TIC. (MinTIC, 2021)

El DANE ha señalado mediante los resultados de la Encuesta de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en Hogares (ENTIC Hogares) 2021 que en el país el 60.5% de los hogares a 2021 contaban con conexión a internet, en contraste entre los centros poblaciones que llegaban a un 70% con respecto zonas rurales dispersas que solo alcanzaba, el 28.8%, señalando como una de las principales razones para no contar con el servicio de

internet relacionado con los costos, seguido por que no se consideraba necesario y porque no hay cobertura. (DANE, 2022)

Para lograr caracterización el fenómeno de la brecha digital en el país se evidencia como principales categorías como son: **Las brechas de acceso, brecha de uso y la brecha de calidad de uso**. Comprendiendo por la primera la persistencia de bajos niveles de acceso cobertura de internet el país, debido a la insuficiente infraestructura de soluciones tecnológicas de acceso gratuito relacionado con la falta de conectividad en algunas zonas del país, dada la insuficiente inversión por parte del Estado en ampliar y fortalecer la "*Política de Gobierno Digital*".

La **brecha de uso**, se encuentra la baja pedagogía y difusión de los procedimientos virtuales desde las entidades públicas para guiar a la ciudadanía de manera clara y la incidencia de imaginarios sociales alrededor de la tecnología: la ciudadanía piensa que los canales y tramites virtuales son complejos y son renuentes a experimentarlos, reducida promoción y apropiación para el uso efectivo de las tecnologías de las comunicaciones aunado a la poca capacidad operativa desde las entidades del sector público para apoyar y dinamizar el proceso de inserción o de trabajo en TIC, sumado a la dificultad de generar empatía en la comprensión de los diferentes niveles de apropiación y competencias de manejo de las TIC con las particularidades y necesidades de cada grupo social.

Y por último la **brecha de calidad de uso**, la extendida desconfianza en los servicios digitales, la escasa cultura en el manejo y prevención de los riesgos que implica el uso de las TIC reforzada por la baja capacidad de respuesta institucional frente al mal uso, o inadecuado de las mismas.

Por lo anterior, es necesario reconocer los impactos o consecuencias que se configuran los altos índices de brecha digital pues se constituye en un factor determinante que favorece y acentúa factores históricamente arraigados relacionados con la desigualdad social pues genera incomunicación, aislamiento social e comunidades enteras, limitadas oportunidades de acceso laboral de acceso a la información, barreras de desarrollo personal, dificultades en acceso a servicios e incluso derechos, desinformación, desigualdad en el acceso a oportunidades que continúan perpetuando condiciones históricamente establecidas relacionadas con las desigualdades económicas ya que quienes tiene mayor poder económico

pueden llegar a tener mayor accesos, uso y apropiación de las TIC frente a quienes por condiciones de ubicación geográfica, educativas, económicas y sociales se encuentra relegados o aislados de estas importantes herramientas.

En este sentido, el análisis de esta problemática como todo análisis de política pública requiere la comprensión multicausal y donde convergen diversidad de factores que complejizan la acción estatal y el establecimiento de campos de acción y líneas de intervención encaminadas a la atención o mitigación de ciertos efectos de la implementación de las TIC desde el Estado y la ciudadanía.

La atención de esta problemática cobra relevancia y pertinencia su revisión dado que como se identifica en el artículo, *“La brecha digital como una nueva capa de vulnerabilidad que afecta el acceso a la educación en México”* (Vilella Cortés & Contreras Islas, 2021) no atender y dimensionar su impacto la ha convertido en una nueva forma de vulnerabilidad social, poniendo en riesgo el acceso a derechos fundamentales como la educación y la necesidad de reducir la mayor incidencia de esta redundará en la no profundización de condiciones sociales como la pobreza y el no acceso a servicio relacionados con derechos fundamentales como la educación, la salud y servicios básicos.

Incorporando el análisis en el contexto del envejecimiento y la vejez la CEPAL en el artículo Sunkel & Ullmann, 2019, se ratifica como el proceso de envejecimiento se ha venido incrementando en América Latina y a nivel mundial señalando que países que históricamente no se consideraban con altos índices de población adulta mayor ahora se encuentran clasificados así: *Envejecimiento avanzado* con menores tasas de fecundidad por debajo de la tasa de reemplazo: Barbados, Cuba y Uruguay; *envejecimiento moderado a avanzado*; con tasas de fecundidad entre 1.7 y 2.5 hijos por mujer, como: Argentina, Chile, Trinidad y Tobago *envejecimiento moderado*, es decir con una tasa de fecundidad entre 2.3 a 3 hijos por mujer: Bahamas, Brasil, **Colombia** Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guyana, Jamaica, México, Panamá, Perú, República Dominicana, Santa Lucía, Surinam, Venezuela y con *envejecimiento incipiente* con 3.3 hijos por mujer: Belice, Bolivia, Guatemala; Haití, Honduras, Nicaragua y Paraguay. Dicho de otro modo, el envejecimiento de la población es un factor que cobra relevancia en Latinoamérica y debe ser abordado desde todas las perspectivas de la política pública para el caso que nos compete la apropiación y uso de las tecnologías de la información. (Sunkel & Ullmann, 2019)

En el mismo sentido, la CEPAL realiza un énfasis en la necesidad de generar una vinculación a las TIC a la población de personas mayores dado que efectivamente se ha evidenciado que es la población más aislada de las TIC, es decir son quienes actualmente se catalogan como el grupo en mayor proporción de analfabetismo digital, lo que termina afectando el desempeño calidad de vida y además generando multiplicidad de barreras de acceso para la población de personas mayores. Evidenciada en la vida cotidiana, pero también con datos que se recopilan de We are Social y Hootsuite sobre la revisión del caso colombiano durante el 2019 y 2020, se evidencia que efectivamente la concentración en el uso de redes sociales como Instagram, Facebook y FB Messenger está en la población entre los 25 y 34 años representando a un 31,2 % de la población total; en contraste las personas mayores de edades entre 55 a 64 años apenas alcanzan el uso un 5.8 % y de un rango de edad de más de 65 años apenas el 3,3%. (Fundación Saldarriaga Concha, 2021)

En Colombia la población de personas mayores ha venido en aumento y actualmente se cuenta con 7.1 millones de personas de más de 60 años. En el mismo estudio se identifica que la población de personas mayores en el país en 2021 se ubica

mayoritariamente en cabeceras municipales con un 77.3% frente a un 22.7% en centros poblados y rurales dispersos. Siendo Quindío, Caldas y Risaralda los departamentos con mayor población de más de 60 años con 19.7%, 19.3 % y 18.4 % respectivamente contrastando con los Departamentos que menor población de este rango de edad Vichada, Guainía y Vaupés con 6.1% de personas mayores del total de su población. Es relevante resaltar que para el caso de estudio el Departamento de Cundinamarca cuenta con el 13.6 % de población de más de 60 años muy cerca al total Nacional de 13.9% de la población (DANE, 2021)

Para el desarrollo de la matemática expuesta se dará énfasis al análisis territorial, en la implementación de la Política de Gobierno Digital, dado que se identifica un avance más reducido a ese nivel en la implementación, también en el uso apropiación y cultura de las TIC, tanto de las administraciones municipales como de las ciudadanía, situaciones que pueden explicarse especialmente porque persisten graves dificultades no solo a nivel de arquitectura e infraestructura que permitan una conectividad más eficaz de la población en general en los territorios, situación que se complejiza más aún si revisamos la relación entre las personas mayores y las tecnologías de la información pues efectivamente persiste un importante nivel de lo que se ha denominando analfabetismo digital, escaso accesos a dispositivos y apatía o miedo y desconfianza al uso de las TIC.

Un factor que incide de manera contundente en el relacionamiento con las TIC y la población en general es el educativo por lo cual es relevante retomar las estadísticas del DANE donde se identifica que en este sector poblacional persiste el analfabetismo y un importante porcentaje que nunca tuvo vinculación al sistema educativo como lo muestra la siguiente tabla, donde se evidencia que 12.6 % de los hombres y el 13.1 % de las mujeres no sabe leer y escribir por lo cual el desafío es aún más complejo a nivel de uso de las TIC.

De igual manera es fundamental reconocer el panorama de acceso a nivel educativo por grupo atareó, resaltando en el caso de las personas mayores de 60 años que no lograron su vinculación a ningún nivel educativo 12.9 % para el caso de los hombres y el 13.2 %, para las mujeres y el reducido acceso a educación Superior 13.2 %, para hombres y 12.0% , mujeres en contraste con el 18.9% en hombres y 22.9 % para mujeres de menos de 60 años revirtiendo la tendencia donde el porcentaje de mujeres es mayor que el de los hombres:

A lo largo del ejercicio de esta investigación se pretende brindar respuesta a una de las aristas de los retos que implica el análisis y mitigación del amplio fenómeno de la brecha digital específicamente con las personas mayores, resaltando que desde el gobierno se han hecho importantes esfuerzos en la materia y los retos que implica la superación de las barreras que se plantean frente al uso, apropiación y acceso de las TIC, identificando **¿Cuáles son los factores que dificultan la comunicación y relacionamiento de las personas mayores con el Estado colombiano en la implementación de la Política de Gobierno Digital a partir de 2020, en el municipio de Funza-Cundinamarca.?**

### 3. Objetivo general

Identificar los factores que dificultan la comunicación y el relacionamiento del Estado colombiano con las personas mayores en la implementación de la Política de Gobierno Digital a partir de 2020, específicamente en el eje cultura y apropiación de las TIC en el municipio de Funza-Cundinamarca.

#### 3.1. Objetivos específicos

- Estudiar la incidencia de la brecha digital con relación de los personas mayores que se enfrentan a un contexto de inequidad para acceso al uso y disfrute de las tecnologías de la información - TIC para los personas mayores en el Municipio de Funza- Cundinamarca.
- Analizar los principales factores que inciden en la comunicación del Estado con las personas mayores en la implementación de la Política de Gobierno Digital en el municipio de Funza-Cundinamarca.
- Reconocer los principales imaginarios sociales entorno a las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- que arraigan la brecha digital a nivel acceso a cultura y apropiación digital en las personas mayores.
- Identificar las necesidades de la población de personas mayores identificando sus formas de aproximación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones-TIC que favorecen o dificulta la apropiación y uso de estas.
- Proponer recomendaciones dirigidas a favorecer la apropiación, uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones-TIC en los personas mayores a partir la Política de Gobierno Digital.

## 4. Justificación

En el mundo globalizado, donde la tecnología y las comunicaciones nos han permitido cruzar fronteras, gracias a los avances en este campo se ha logrado incluso suplir las necesidades básicas por medio de herramientas, aplicaciones y a la conectividad que permite interactuar de forma instantánea, acerca del entorno social inmediato y a la red de apoyo. No obstante, esta situación en el caso colombiano puede que no refleje la realidad de una importante porción de la población que, por su ubicación geográfica, desconocimiento en el manejo de las tecnologías, por su edad no gozan de las mismas condiciones para poder establecer comunicación, a acceder a bienes y servicios e incluso derechos, convirtiéndose esta en una variable que genera exclusión en diferentes ámbitos de la vida social.

Es innegable y más en un contexto de postpandemia, que los avances tecnológicos gracias a su capacidad permanente de innovación y a su constante adaptación, se han fortalecido y han llegado para quedarse en nuestra cotidianidad imponiendo retos a la ciudadanía para acceder a estas, para su manejo y correcto uso. Un claro ejemplo es lo ocurrido durante la pandemia en escenarios como la obligatoriedad del distanciamiento y el confinamiento al que debió ser sometido el mundo, muchas más personas se vieron en la necesidad de integrarse, de incorporar a su vida y de tener que aprender a usarlas.

El Estado Colombiano no ha sido ajeno ha venido fortaleciendo su normatividad, ha ratificado acuerdos y compromisos relacionados con la modernización de sus entidades en la implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones TIC y ha promovido que sus entidades incorporen procesos, procedimientos y prácticas que permitan la inclusión en los trámites y servicio en la era digital, mediante canales de atención virtuales con el objetivo de facilitar sus trámites y servicios, simplificar y reducir la atención en puntos, sin embargo, la implementación de estas medidas continua dejando fuera de posibilidades de atención a una porción importante de la ciudadanía como son personas mayores a quienes también confluyen otro tipo de exclusiones sociales por sus condiciones de pobreza, vulnerabilidad, bajo nivel educativo y a población de zonas con bajos índices de conectividad y por el deterioro de condiciones de salud que terminan situaciones relacionadas con discapacidad física

o mental dificultándoles aún más gestiones relacionadas en muchas ocasiones con servicios básicos de salud, educación, servicios públicos.

Por esta razón se hace indispensable que los gobiernos junto con las entidades competentes creen políticas públicas que garanticen el cubrimiento de estos servicios de forma generalizada y/o específica, con la finalidad de eliminar barreras de acceso y cumplir con los objetivos propuestos desde las mesas de trabajo en entregar herramientas de para la sociedad y así gozar de oportunidades, productos, servicios, permitiendo generar relaciones globales y contenidos de valor.

El análisis de los obstáculos, dificultades y retos que afronta las personas mayores en su relacionamiento con las TIC con la incorporación a la cultura y apropiación estas, es relevante, dado que es una población creciente y que no pertenecen a la comunidad nativa digital, tiene unos requerimientos específico para comprender, apropiar y propender por el uso adecuado y seguro de las mismas, además que se ven enfrentados a superar barreras incluso de analfabetismo o de nula acceso a servicios educativos, el enfoque Poblacional y territorial a la lectura de la política de publica de tecnologías de la información y las TIC permite una reflexión del contexto y de la situación a la que se enfrente las personas mayores en la cotidianidad y como es percibido el relacionamiento del estado a través de las nuevas tecnologías.

Esta investigación se relaciona con el Grupo de Investigación política y Sostenibilidad en su Línea de investigación en Política y Derecho.

## 5. Marco Teórico

### 5.1. Antecedentes

Al iniciar este apartado es fundamental comprender ¿Qué son las Tecnologías de la Información y las telecomunicaciones TIC?, un término que en la actualidad se usa de manera cotidiana pero que está claramente definido en el artículo 6 de la Ley 341- de 2009 como *“el conjunto de recursos, herramientas, equipos, programas informáticos que permiten la compilación, procesamiento, almacenamiento, transmisión de información como: voz, datos, texto, video e imágenes”* (Congreso de la República de Colombia, 2009). Entonces en la práctica cuando se hace alusión a las TIC hablamos de el correo, la imprenta, el teléfono, el desarrollo de la telefonía móvil, procesadores de mensajería, los computadores y el internet, como el desarrollo que ha permitido una mayor evolución al concepto de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones que ha logrado involucrarse en la cotidianidad de millones de personas en el mundo y ha permitido conectar a personas en dos hemisferios en el mismo momento.

En el caso del Estado colombiano en su compromiso establecido en el proceso de transformación digital y en la ampliación y democratización del uso de las TIC, se da en el marco de la Ley previamente mencionada donde a través de la reforma del ministerio de las comunicaciones en el ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se pretendió dar un soporte jurídico y una estructura administrativa a la implementación de la política pública relacionada con las TIC posteriormente se ha venido trabajando en el abordaje relacionado con el contexto, comprensión y estrategias de mitigación de la brecha digital.

Por esta razón desde el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se ha construido una metodología encargada de medir los índices de brecha digital, como un mecanismo para monitorear los avances en esta materia viene adelantando el estado colombiano. basándose en cuatro dimensiones generales: de **motivación** a nivel personal para usar o no las TIC, de **acceso material** relacionada con la disponibilidad de estructura, redes y equipamientos, la dimensión de **habilidades digitales** relacionada con las competencias y capacidades para el uso de las TIC y la de **aprovechamiento**, es el nivel real de uso.

En el Estado colombiano desde 2006 se han venido implementando políticas encaminadas a la implementación de las TIC. Para lograr la conceptualización de los principales componentes a ilustrarse en la presente de investigación, para ello, se muestra una aproximación a las características de las cuatro revoluciones industriales.

Se mencionan aspectos generales de medida que el Ministerio de Tecnologías en las Comunicaciones ha definido para estimar la “brecha digital en Colombia” así como el marco normativo que menciona políticas públicas orientadas a reducir la brecha.

Las consecuencias en plena cuarta revolución industrial para las empresas se articularán en cuatro niveles. (Knowledge, 2022)

2. Las expectativas de los clientes como eje central
3. La **tecnología** hará posible mejorar los productos, incorporando a las mismas capacidades digitales.
3. Se producirán grandes innovaciones en el **ámbito de la colaboración**, se volverá obsoleto el modelo de cliente/proveedor.
4. Se plantearán **nuevas fórmulas de organización de las empresas**,

Con la puesta política del gobierno desde 2006 y con el auge de las TIC, potencializado por los retos que se plantearon para la humanidad en la pandemia, el Estado colombiano ha venido avanzando en la generación de diferentes estrategias dirigidas a la modernización y dinamización del proceso de incorporación de las TIC y también mejorar el relacionamiento entre estado y ciudadanía, en la reducción de tramites, accesibilidad a los mismos e interoperabilidad, no obstante, para que este objetivo se haga realidad, es fundamental trabajar desde la dimensión cultural, de apropiación de las tecnologías, superar no solo barreras de acceso, sino también los temores e imaginarios relacionados con el uso de las TIC y lo cual requiere de diferentes niveles de intervención de acuerdo a la población y de una apuesta pedagógica y de alto nivel de difusión que facilite que la experiencia ciudadana y el relacionamiento con el estado satisfaga realmente a la ciudadanía y logre ser un mecanismo valido para la consulta y gestión de trámites y servicios.

En el marco de la investigación se tendrá como punto de partida el **enfoque de curso de vida** entendido este como lo señala la Organización Panamericana de la Salud *“se entiende como la relación dinámica de las exposiciones previas a lo largo de la vida con los resultados de salud posteriores y los mecanismos por los cuales las influencias positivas o negativas dan forma a la trayectoria humana y al desarrollo social, lo que tiene un impacto en los resultados de salud de la persona y la población.”* (Organización Panamericana de la Salud, 2022). Reconociendo su utilidad para visibilizar y revisar la “herencia” de inequidades sociales y la posibilidad de vislumbrar escenarios de cambio e incorporación de nuevas dinámicas sociales, en el caso del objeto de análisis en la relación personas mayores y tecnologías de la información y su interacción a través del

estado mediante estos canales.

Otro énfasis fundamental en este estudio es la revisión como mediante el habilitar de **Cultura y apropiación de las TIC** en Colombia de la Política de Gobierno Digital se incorpora a las personas mayores y como se parte de este eje central para el análisis del relacionamiento estatal mediante las TIC con la población sujeto de este análisis.

El marco de la política inicial de desarrollo científico y tecnológico lo conformaron la Constitución de 1991, la Ley 29 de 1990 y los Decretos Ley 393, 585 y 591 de 1991. De igual manera, la legislación del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología (SNCyT), a partir del Decreto 585, del 26 de febrero de 1991, señaló como propósito establecer planes, programas y estrategias de información científica y tecnológica, comunicación y promoción de la ciencia y la tecnología en la cultura colombiana.

A finales de 2010 el Gobierno Nacional presentó el Plan Vive Digital, el cual actualmente lidera el Ministerio TIC en función de 4 objetivos estratégicos: dirigidos a mejorar y facilitar la eficiencia entre las entidades del Estado, propender por la transparencia en las entidades del estado, fortalecer la participación ciudadana y el desarrollar mayor competitividad.

Entre otros antecedentes se encuentran Programa Ciudad digital, Empresario Digital: Orientado a desarrollar competencias digitales en los empleados de las MiPyMe, especialmente en cuanto a su impacto social se refiere (Mosquera, 2021)

Dicho esto, se evidencia la necesidad que tiene la sociedad en generar transformaciones y avances para poder cumplir con los cambios de la era digital generados en el mundo y que son el nuevo ecosistema de interacción en todos los ámbitos, por lo cual no es extraño que en nuestras empresas e instituciones de educación, ingresen personas de todas las regiones del país, con niveles de competencias diferentes, en el uso y manejo de entornos digitales; justo por esto se hacen necesarios los programas de alfabetización en cultura digital, para nivelar, mantener y desarrollar nuevas competencias orientadas a comprender de una mejor forma las tecnologías de la información y la comunicación. Es por eso que para la aplicación y uso correcto las nuevas tecnologías de la información se debe implementar programas de formación que tenga en cuenta diversas características y necesidades de los ciudadanos como la vinculación de los diferentes grupos atareos.

Ahora bien, se requiere seguir trabajando en el fortalecimiento de generación de infraestructura ampliando las redes y el acceso de medios tecnológicos que conecten las regiones del país, generando así un ecosistema de innovación y consolidación de las TIC como eje transversal para la transformación social y económica de Colombia. De acuerdo a la secretaria general y la alta consejería de las TIC, la ruta trazada por esta oficina para lograr la transformación digital es ambiciosa, y le apunta a la generación de cambios en el área administrativa y misional de la entidad, una de las estrategias de transformación digital del distrito y la cual se logró implementar es el servicio a la carpeta ciudadana y la primera en el ámbito nacional en lograrlo la cual tiene como objetivo las entidades distritales, pueden recibir, custodiar y compartir de manera segura y confiable documentos e información digital generada en las interacciones del ciudadano con el estado, un servicio que el estado presta a los ciudadanos.

Otra de las estrategias que se vienen trabajando para fortalecer el sector cultura de las TIC, es la articulación que se viene realizando con el Directivo Nacional del Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena) SENA, que tiene como finalidad realizar procesos de formación a los colombianos, con la finalidad de aumentar la apropiación digital y el manejo de la tecnología en todo el país. (MinTIC, 2023),

La inversión que se debe realizar en el sector de las TIC es fundamental para lograr abarcar la mayor cantidad de población beneficiada en la aplicación y uso de los medios tecnológicos como aporte al desarrollo cultural y económico del país. Es por esto que el actual ministro de las tecnologías Mauricio Lizcano anunció el aumento del presupuesto en un monto equivalente a 500 mil millones de pesos para el programa *Computadores para Educar* que impulsa la innovación educativa, mediante el acceso, uso y apropiación de la tecnología en los colegios del país. (MinTIC, 2023).

La implementación de las **Políticas públicas** son fundamentales en el fortalecimiento de la cultura digital en Colombia a través de planes, programas y proyectos que robustezcan el sector de las TIC, uno de los objetivos de las políticas públicas es generar relaciones sólidas entre el gobierno y la ciudadanía, este objetivo se alcanza con la formación cultural y pedagógica desde los sectores educativos en donde resulta fundamental la inclusión módulos educativos donde se incluya como eje pedagógico la formación en políticas públicas.

Uno de los elementos claves para abordar el tema de la formalización de la disciplina en Colombia es evaluar su presencia en la formación de pregrado, de acuerdo al estudio realizado por la (Sánchez F y Liendo N, 2020), se identificó que en Colombia solo 31 programas relacionados a ciencia política, gobierno y estudios políticos, al menos 28 desarrollan una

asignatura referente a políticas públicas, para el nivel de postgrado se identificó que en el área de conocimiento de la ciencia política y el mismo núcleo básico de conocimiento, se ubican en total 33 programas que tienen al menos una asignatura sobre políticas públicas o una línea de investigación, mientras que en el programa de maestría solo 23 programas incluyen estudios en política pública, una de las características de estos es la diversidad, pues se encuentran programas de ciencia política, estudios políticos, gobierno, relaciones internacionales, conflicto y paz y hasta dinámicas rurales en la globalización. En el nivel de especializaciones se ubicaron 7 programas.

En este nivel se destaca que se ligan las políticas públicas con el gobierno, las políticas territoriales y el desarrollo. Otra forma de fortalecer el ámbito de las políticas públicas a través de su difusión son las revistas especializadas, las cuales resultan ser una vitrina para el desarrollo de la disciplina, en Colombia solo 9 universidades realizan publicaciones en temas relacionados a ciencias políticas, pero no existe en el horizonte una revista que se especialice en políticas públicas. En este orden se puede establecer que existe una necesidad por explorar con respecto al fortalecimiento y cualificación relacionada a este ejercicio de las políticas públicas.

Entendemos pues la importancia de fortalecer los espacios educativos y sociales en materia de políticas públicas como una fuente que permite cerrar brechas sociales y culturales. En los países desarrollados se viene fortaleciendo políticas públicas que le apuestan al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), en las que se han unido organismos internacionales como Organización de Naciones Unidas, la Organización Mundial de Comercio y el Foro Mundial Económico con la finalidad de garantizar espacios que fortalezcan de forma integral el desarrollo de los países. Algunas de las acciones que se han implementado en el contexto de las tecnologías de la información en el panorama internacional políticas marco de cooperación y alcance internacional hasta la estandarización de indicadores que permitan medir la eficacia de dichos objetivos y políticas.

En esa línea de acción la UNESCO ha creado una comisión TIC que busca avanzar desde la concepción de desarrollo sostenible, en los países en desarrollo articulando las TIC con la educación, la salud y la participación democrática. La importancia que tiene el fortalecer el sector de las TICs es relevante para el progreso integral del estado, pero como consecuencia se debe entender cómo se analiza la política pública, en el apartado de ciencias políticas y relaciones internacionales se relacionan dos subcampos principales: el conocimiento de las políticas, sus causas, los efectos, los procesos contenidos, las restricciones y las modalidades de la hechura de las políticas, así como en el hecho mismo de que sucedan.

Es decir, se preocupa por entender el proceso de la política pública como un hecho que se desenvuelve en las tres acepciones de la política señalados antes. El segundo subcampo es del conocimiento en las políticas, que tiene como finalidad fundamental construir y evaluar las opciones de política con respecto a un problema público definido. Uno de los elementos claves es la relación de este subcampo con la metodología científica, buscando aumentar la racionalidad en la construcción y definición sobre las opciones de política. (Sánchez F y Liendo N, 2020).

## **5.2. Marco Normativo**

El Gobierno en el año 2008 emitió el Decreto 1151 en el cual se fijaron los parámetros para mejorar la competitividad del país, así como la inclusión social con el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y de comunicaciones.

Con este planteamiento, también se busca construir progresivamente un gobierno transparente, y eficiente en la utilización de las herramientas tecnológicas, además de promover el manejo de estas mostrándose como ejemplo ante los demás usuarios de estas herramientas. (Ministerio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones, s.f.)

La Ley 489 de 1998 en sus artículos 6 y 39 establece los principios de coordinación e integración de la administración pública, estos principios permiten que todas las entidades estatales funciones de manera armónica, con el fin de garantizar se cumplan todos los fines del estado.

El artículo 14 de la Ley 790 de 2002 impuso el deber que tiene el gobierno nacional para impulsar los cambios administrativos necesarios para promover el crecimiento de tecnologías y métodos para el funcionamiento del gobierno electrónico o gobierno en línea adoptando todos los adelantos administrativos, técnicos y científicos que permitan desarrollar sus funciones bajo criterios de eficacia, eficiencia y transparencia y que permitan promover el desarrollo social a nivel económico y territorial de manera equilibrada.

La Ley 962 de 2005 estableció las disposiciones generales para la racionalización de trámites y servicios en todas las entidades del orden estatal, así como las de entidades privadas que ejercen funciones estatales o que prestan servicios públicos.

En el año 2008, con el decreto 1151, el gobierno dispuso los parámetros generales de la iniciativa gobierno en línea, en su artículo segundo determino el objetivo señalando que se trata de consolidar un Estado más eficaz, transparente y participativo a través de la prestación de mejores asistencias a la comunidad; en el artículo 3 indico que los fundamentos aplicables

para la iniciativa gobierno en línea son:

- Gobierno centrado en el ciudadano.
- Visión unificada del Estado.
- Acceso equitativo y multicanal.
- Protección de la información del individuo.
- Credibilidad y confianza en el Gobierno en Línea.

Recibir información es un derecho esencial que nos corresponde a todos los actores de una sociedad, por ende, es una obligación de los estados en enaltecer la vida de los seres humanos a través de actuaciones que disminuyan los obstáculos de acceso a los servicios de alto impacto como lo es el uso a las nuevas tecnologías generando transformaciones importantes con relación a la prestación del servicio y mitigar efectos de desigualdad.

Para todos los sectores es de vital importancia tecnificar sus procesos e ir en pro del avance sugerido en las industrias, por tal motivo en un país que está en proceso de desarrollo como lo es Colombia resulta de profunda importancia el ir a la vanguardia de las nuevas tecnologías ya que el derecho a la información pretende que toda persona de forma libre pueda consultar, difundir, promover datos y contenidos sin lugar ser discriminado, a través de cualquier instrumento o medio. Por lo tanto, es un derecho básico para promover la agencia de conocimiento y activar otros derechos de primera, segunda y tercera generación; de la misma manera facilitara el ejercicio de la democracia a partir de la participación de todos los ciudadanos, el acceso a la cultura y el uso de las herramientas de Gobierno Abierto. Por lo tanto, los impedimentos en el acceso al Internet generan rezagos en la garantía de derechos fundamentales para las comunidades afectadas (Alcalá, 2019).

Para conocer el marco general de este trabajo seguidamente se describe la apuesta que contiene la **Estrategia de Gobierno Digital** que actualmente se implementa, en materia de los planteamientos de Inversión Pública Digital dirigida al incremento de valor público a través de herramientas innovadoras, creativas y que hagan uso de las tecnologías para la información y las comunicaciones, enfocadas principalmente en la resolución y atención a situaciones que afectan a la ciudadanía. La iniciativa Gobierno digital tiene como objetivo permitir el crecimiento de un Estado más eficaz, más transparente y participativo, y que brinde mejores herramientas a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. (Congreso de la República de Colombia -Decreto 767, 2022)

La iniciativa del Gobierno se fundamenta en la noción transversal de gobernanza como un llamado a todos los grupos sociales a contribuir con la transformación digital del Estado en confluencia de sector privado, academia, ciudadanía sociedad civil y organizaciones públicas en el propósito de promover la innovación pública digital.

En la siguiente ilustración el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones resume gráficamente los componentes y aspectos relevantes que confluyen en la estrategia Pública:

*Ilustración 1 Resumen de Política de Gobierno Digital*



(MinTIC, 2022)

Ahora es momento de abordar un elemento transversal de la Política de las TIC en el país como es la **gobernanza**, comprendida dado que pretende recoger y dar respuesta a las necesidades y expectativas de los diferentes actores involucrados tanto de orden nacional y territorial, de niveles central y descentralizado. de igual manera promueve la participación en la toma de decisiones relacionados con la política pública, por lo tanto al vincular a la población es un eje central en el desarrollo de la cultura digital sin discriminación alguna lo cual plantea retos importantes.

La estructura de la Política Pública de Gobierno Digital, esta cimentada en cuatro **habilitadores** principales así:

**a. HABILITADORES:**

• **Arquitectura:**

Mediante este habilitador se propende por el ejercicio de fortalecimiento de las

entidades del Estado con la dinamización, impulso y apoyo a proyectos con componentes de

- **Cultura y Apropiación**

Este habilitador busca desarrollar capacidades para el acceso, uso y aprovechamiento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Es evidente que la generación de valor en el proceso de implementación de la política como lo es la **apropiación digital** por parte de la ciudadanía, promoviendo un uso eficiente adecuado de los canales y servicios del internet, es decir el tráfico por cada uno de los segmentos en línea, los cuales son de mayor vista por cada ciudadano en Colombia. Este habilitador también evidenciará con nitidez las combinaciones de usos que crean espacios fértiles para el e-commerce, la bancarización, la educación, el internet de las personas y de las cosas, los pro-consumidores y el posconflicto, entre otros. Esta especie de altimetría de la apropiación permite tener información útil para crear estrategias digitales más acertadas en casi cualquier área. (CNC, 2022)

- **Seguridad y Privacidad**

Establece la necesidad prioritaria de tener herramientas de seguridad y privacidad de la información en todos sus procesos a fin de preservar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y privacidad de datos.

- **Servicios Ciudadanos Digitales**

Pretende mejorar la interacción con la ciudadanía mediante el uso de las TIC la organizar su derecho a utilización de medios digitales ante la administración pública Interoperabilidad, Carpeta Ciudadana y Autenticación Digital.

## **B. LINEAS DE ACCIÓN**

- Servicios y procesos inteligentes
- Decisiones basadas en datos
- Estado abierto

## **C. INICIATIVAS DINAMIZADORAS**

- Proyectos de Transformación Digital
- Estrategias de Ciudades y Territorios Inteligentes

Es importante señalar que el gobierno viene adelantando planes que garantizan la inversión y la implementación del servicio como lo muestra el Departamento Nacional de Planeación (DPN) a través del documento CONPES, en el que se observa que por parte del gobierno se hizo una inversión de \$142.000.000 millones para mejorar el acceso al servicio de internet en algunos departamentos del país. (DPN-TIC, 2022),

Es evidente que los esfuerzos no son suficientes teniendo en cuenta que aun este servicio no llega a ciertos lugares de Colombia, se han establecido alianzas Publico privadas con la finalidad de alcanzar la meta de llevar conectividad 4G en el año 2025. Algunas de las acciones que se han adelantado en materia de generar soluciones al problema principal de esta investigación son, puntos digitales, kioskos, distribución de tabletas y computadores, proyectos de Conectividad con soluciones inalámbricas y zonas digitales.

Los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) en conjunto con el DPN, han generado metas que le apuntan a proporcionar herramientas y generar condiciones de acceso universal de las tecnologías para la información y las comunicaciones TIC debido a la necesidad del acceso a la información lo que cubija todos los objetivos y teniendo en cuenta que se cubren necesidades como trámites, participación ciudadana, educación, servicios de salud, obtención de información, ciudades inteligentes, aplicaciones para la industria manufacturera, avances en los campos científico, tecnológico, acceso al e-commerce, entre otros.

A continuación, se muestra los objetivos de desarrollo sostenible que le apuntan a la conectividad y sus metas al 2030.

#### **Industria, innovación e infraestructura**

-Nombre de indicador: Hogares con acceso a internet

-Meta proyectada al 2030:100%

#### **Alianzas para lograr los objetivos**

-Nombre de indicador: Porcentaje de personas que usan el internet

-Meta proyectada al 2030: 93%

#### **Educación de calidad**

-Nombre de indicador: Construir y adecuar instalaciones educativas que tengan en cuenta las necesidades de los niños, las personas con discapacidad y las diferencias de género, y que ofrezcan entornos de aprendizaje seguros, no violentos, inclusivos, eficaces para todos.

-Meta proyectada al 2030: 100%.

Frente al aumento de consumidores en internet y servidores sigue presentándose rezagos con respecto a, regulación de las TIC, promoción y apoyo a empresas, servicios, en

línea y sus prestadores, escasa pedagogía, se requiere promover su uso adecuado dirigido a fomentar la productividad, construcción colectiva de agendas colectivas sobre las TIC y maduración de la estrategia de Gobierno en Línea (Quintero, 2021)

Es por esto por lo que se hace imperativo hacer frente a la “desigualdad tecnológica” que deben afrontar diversos grupos de la sociedad, el gobierno nacional ha venido fortaleciendo entidades especializadas en la materia y promoviendo en la comunidad el manejo de los diferentes instrumentos que las tecnologías de la información pueden brindar para facilitar muchos de los procesos, tramites o servicios que a diario son requeridos en cualquiera de las entidades que conforman el Estado.

Iniciativas como el Desarrollo de aptitudes digitales para la vida, mediante la cual se busca que todos los grupos poblacionales tengan acceso a diferentes programas de formación, permitiendo su crecimiento no solo a nivel personal, sino que también les permite incluso formarse a nivel académico y laboral, con programas como Computadores para educar, Generación TIC, Sociedad Digital, Tu negocio en línea, entre otros, son parte de los esfuerzos que debe seguir procurando el Estado para permitir que toda la comunidad tenga la misma posibilidad de acceder mediante herramientas digitales a los servicios de todas las entidades públicas.

De igual manera con la expedición de la **Política Pública de Envejecimiento y Vejez**, mediante el Decreto 681 de 2022, donde 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. Se reconoce en el eje estratégico N° 6: *Educación, formación e investigación para enfrentar el desafío del envejecimiento y la vejez*, a través de sus dos líneas de acción, que buscan la superación del analfabetismo y la brecha digital que afectan a las personas mayores, haciendo realidad el reconocimiento de los derechos establecidos en la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, puntualmente su derecho a la educación y a la libertad de expresión, de opinión y de acceso a la información. (Congreso de la República de Colombia -Decreto 681, 2022)

**Líneas de acción 1: Fomentar la educación y el aprendizaje en la vejez.**

**Línea de acción 2: Promover el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación y a la alfabetización digital.**

Para el proceso de investigación se hará énfasis en el estudio del avance de esta segunda línea de acción y los retos del Estado en el relacionamiento con las personas mayores mediante sus estrategias de vinculación de las TIC y del uso y apropiación de las ismas de la población en

referencia.

El Estado colombiano con la Ley 2055 de 2020 aprobó la «Convención Interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores», adoptada en Washington, el 15 de junio de 2015, identificando **el derecho a la accesibilidad y a la movilidad personal** consignado en el artículo 26., donde se resalta que a las personas mayores: se les debe garantizar su independencia, participación plena y se ratifica el compromiso de los estados firmantes realizar acciones progresivas para promover el acceso a derechos, bienes y servicios y se incluye específicamente el tema de las TIC. (Congreso de la República de Colombia - Ley 2055, 2020)

### 5.3. Marco Institucional

#### El Ministerio de las Tecnologías de la información y comunicaciones

En Colombia según la Ley 1341 o Ley de TIC, es la entidad que se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos del sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Dentro de sus funciones está incrementar y facilitar el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y a sus beneficios. (MinTIC, 2022)

Las entidades pertenecientes en el país al sector de las Comunicaciones en el país son: Agencia Nacional Digital, Comisión de Regulación de las Telecomunicaciones y Agencia

Nacional del Espectro como entidades adscritas y como entidades vinculadas, Sistema de Medios Públicos, el Servicio de Envíos de Colombia y Computadores para Educar.

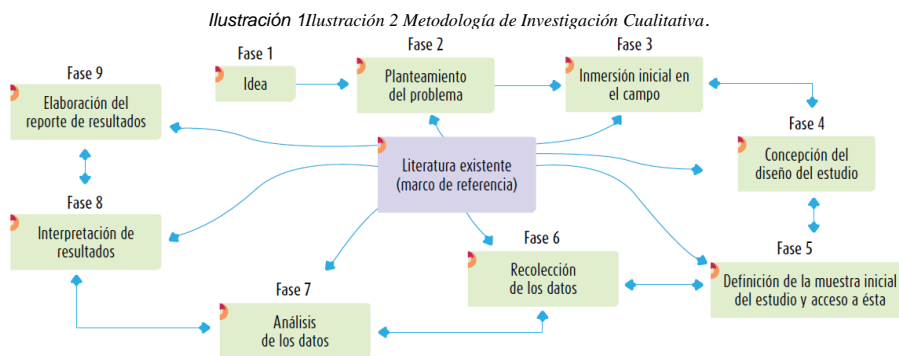
## 6. Metodología Fundamentación teórica.

La metodología aplicada a esta investigación tiene un alcance descriptivo descriptiva, con un enfoque cualitativo, utilizando un método fenomenológico, y dos instrumentos: entrevista semiestructurada y matriz DOFA.

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, sexta edición, define que el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda

a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” en el que la secuencia no siempre es la misma, pues varía con cada estudio. A continuación, se representa en la siguiente ilustración:



*Fuente tomada del libro.* Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill, sexta edición.

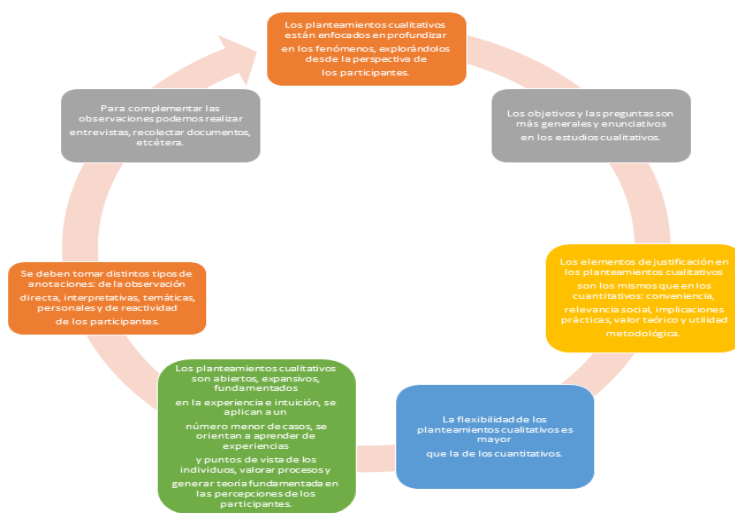
Para comprender la ilustración anterior, es necesario observar lo siguiente:

- a) Aunque ciertamente hay una revisión inicial de la literatura, ésta puede complementarse en cualquier etapa del estudio y apoyar desde el planteamiento del problema hasta la elaboración del reporte de resultados (la vinculación entre la teoría y las etapas del proceso se representa mediante flechas curvadas).
- b) En la investigación cualitativa a veces es necesario regresar a etapas previas. Por ello, las flechas de las fases que van de la inmersión inicial en el campo hasta el reporte de resultados se visualizan en dos sentidos.
- c) La inmersión inicial en el campo significa sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio.
- c) En el caso del proceso cualitativo, la muestra, la recolección y el análisis son fases que se realizan prácticamente de manera simultánea.

A continuación, se ilustra algunos de las etapas más importantes en el proceso de investigación

cuantitativa:

Ilustración 3 Investigación Cualitativa



Fuente elaboración propia. Proceso de la investigación cualitativa. Basado en el libro. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición.

Ñaupas H., Valdivia M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones de la U. *En el proceso de la investigación cualitativa* se resalta que los diseños cualitativos son flexibles y abiertos, y su desarrollo debe adaptarse a las circunstancias del estudio. Por otra parte, se señala la naturaleza iterativa de los diseños cualitativos y el hecho de que realmente no hay fronteras entre ellos. Además, un estudio inductivo normalmente incluye elementos de más de un tipo de diseño.

Por lo tanto, para este trabajo investigativo se utiliza el tipo de diseño fenomenológico, el cual se define como el estudio de los fenómenos sociales desde la perspectiva de los actores sociales. La fenomenología es una filosofía, un enfoque y un diseño de investigación. Su origen se remonta al matemático Edmund Husserl (1859-1938) y puede adquirir diversas variantes, Norlyk y Harder (2010) y Caelli (2000) han identificado 18 diferentes formas de ella. Sin embargo, en este

apartado nos referimos a la fenomenología empírica como un diseño (Creswell, 2013b; Adams y van Manen, 2008; Hamilton, 2004; y Hammersley, 2003).

El método de recogida de datos es el trabajo de campo, la observación participante y la entrevista en profundidad. Los diseños fenomenológicos exploran, describen y comprenden las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno. Sus aproximaciones son:

\*Fenomenología hermenéutica

\*Fenomenología empírica

Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas con respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

De acuerdo con Creswell (2013b), Mertens (2010) y Álvarez-Gayou (2003), el diseño fenomenológico se fundamenta en las siguientes premisas:

- Se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente.
- Se basa en el análisis de discursos y temas, así como en la búsqueda de sus posibles significados.
- El investigador confía en la intuición, imaginación y en las estructuras universales para lograr aprender la experiencia de los participantes.
- El investigador contextualiza las experiencias en términos de su temporalidad (momento en que sucedieron), espacio (lugar en el cual ocurrieron), corporalidad (las personas que las vivieron) y el contexto relacional (los lazos que se generaron durante las experiencias).

## **6.1. Primer Nivel**

### **6.1.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

El presente trabajo, se enmarca en un tipo de investigación cualitativa y descriptivo, cuya finalidad es identificar los factores que influyen en la comunicación y el relacionamiento del Estado colombiano con las personas mayores en la implementación de la Política de Gobierno Digital específicamente en el eje cultura y apropiación de las TIC, mediante el análisis de la política pública que implementa en estado colombiano en esta materia.

Es fundamental establecer categorías de análisis que permitan revisar los principales factores que convergen en el uso y la apropiación de las TIC en las personas adultas mayores y como favorecen u obstaculizan el relacionamiento del Estado con esta población. Revisando las acciones a nivel de estado y gobierno encaminadas a la reducción de brecha digital a la población de Colombia, a la vez que su abordaje como propuesta interpretativa del conocimiento y la realidad social al: impacto de la implementación de la Política de Gobierno en Digital en la reducción de la brecha digital en el relacionamiento con la ciudadanía desde las entidades del

Estado colombiano.

Esta investigación está dirigida al análisis de la política pública de Gobierno en Digital, específicamente en su eje habilitador relacionado con **Cultura y apropiación Digital** liderados por la Agencia Nacional Digital específicamente en la población de personas mayores con un análisis poblacional y territorial.

### **6.1.2. Enfoque metodológico**

Este apartado describe el proceso metodológico planteado para desarrollar el presente trabajo investigativo, se muestra un enfoque cualitativo, con un alcance de investigación de método fenomenológico, con un alcance descriptivo que serían aplicados a los sujetos de estudio; entrevistas semiestructuradas a 8 personas personas mayores de 60 años en el municipio de Funza-Cundinamarca.

Con el tema a estudiar, el uso de las TIC en la enseñanza de la Historia se busca más allá de identificar características de los métodos de enseñanza, propiciar por medio de estas, una interpretación sobre la trascendencia y eficacia en el proceso de formación de los nuevos Historiadores. En este sentido, la metodología cualitativa facilita la descripción de los resultados de manera rigurosa y permite la participación e intervención de lo vivido en esa experiencia y el contacto con el contexto y los sujetos que se reconfiguran de manera frecuente.

### **6.1.3. Definición de Variables o categorías de análisis**

Teniendo en cuenta lo anterior, para esta investigación, la definición de categorías de análisis, así como su definición conceptual y operacional, se organiza en la siguiente tabla en la que se menciona: objetivos específicos, categorías, ejes y subtemas y escala.

Tabla 1 Identificación y Operacionalización de Variables o Categorías

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CATEGORIAS	EJES Y SUBTEMAS	ESCALA
<b>Objetivo específico 1</b> Estudiar la incidencia de la brecha digital con relación de los personas mayores que se enfrentan a un contexto de inequidad para acceso al uso y disfrute de las tecnologías de la información - TIC para los personas mayores en el Municipio de Funza-Cundinamarca.	<b>Acceso material a internet</b>	Acceso a canales de internet (cobertura)	Textual
		Acceso a Terminales (dispositivos tecnológicos)	
		Acceso a Servicios (casa, trabajo, lugar público)	
		Barreras de Acceso	
		Características de terminales y Servicios (calidad)	
<b>Objetivo específico 2</b> Analizar los principales factores que inciden en la comunicación del Estado con las personas mayores en la implementación de la Política de Gobierno Digital en el municipio de Funza-Cundinamarca.	<b>Conocimiento de las TIC</b>	Características socio económicas y demográficas	Textual
		Uso de dispositivos tecnológicos	
	<b>Habilidades digitales Básicas, intermedias y avanzadas</b>	Habilidades Operacionales (capacidad de operar medios digitales)	Textual
		Habilidades formales (capacidad de usar la tecnología con el propósito para el cual fue diseñada)	
		Habilidades informacionales: capacidad de buscar clasificar y evaluar información en medios digitales	
Habilidades comunicativas: capacidad de comunicarse mediante un medio digital			
<b>Objetivo específico 3</b> Reconocer los principales imaginarios sociales entorno a las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- que arraigan la brecha digital a nivel acceso a cultura y apropiación digital en las personas mayores.	<b>Motivación frente al uso de la TIC</b>	Temores en el uso de las TIC	Textual
		Uso adecuado de las TIC	
		Riesgos en el uso- Beneficios de las TIC	
<b>Objetivo específico 4</b> • Identificar las necesidades de la población de personas mayores identificando sus formas de aproximación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones-TIC que favorecen o dificulta la apropiación y uso de las mismas.	<b>Aprovechamiento</b>	Frecuencia de uso de las TIC	Textual
		Intensidad de uso de las TIC	
		Diversidad de propósitos	
<b>Objetivo específico 5</b>	<b>Política Pública Gobierno Digital</b>	Debilidades de la Política en su implementación para población personas mayores	Textual

Proponer recomendaciones dirigidas a favorecer la apropiación, uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones-TIC en los personas mayores a partir la Política de Gobierno Digital.		Fortalezas de la Política en su implementación para población personas mayores	
		Oportunidades para la implementación de la población de personas mayores	
		Amenazas para la implementación de la población de personas mayores	

Fuente Elaboración Propia basada en medición de Índice de Brecha Digital (MinTIC, 2021)

## **6.2. Población**

El municipio de Funza, ubicado en el departamento de Cundinamarca cuenta con una población total de 90.670 habitantes. Dentro de su clasificación de grupo etario: 9.241 corresponde a personas mayores de 60 años, el cual es objeto de este trabajo investigativo.

La fuente de información corresponde a Censo DANE 2018 con proyección 2022.

### **6.2.1. Muestra o unidad de análisis**

Para la población indicada del municipio de Funza, el tipo de muestreo es no probabilístico, el número de participantes está determinado para generar saturación de la información, es decir tener la información suficiente de las categorías de análisis. Sin embargo, se toma un total de 8 personas personas mayores de 60 años para aplicación, en coherencia con los fines académicos del presente estudio.

## **6.3. Segundo nivel**

### **6.3.1. Instrumentos para recolección de información**

El instrumento utilizado para la medición de la muestra será entrevistas semiestructuradas mediante la aplicación de este instrumento se describirá el acceso a la administración mediante herramientas tecnológicas de los personas mayores y los aspectos a mejorar para lograr disminuir esa brecha.

### **6.3.2. Técnicas de análisis de datos**

Teniendo en cuenta el instrumento que será aplicado para la recolección de la información requerida (entrevista semiestructurada), los datos obtenidos serán analizados por revisión de cobertura de la temática del estudio en los audios o las transcripciones.

Presentación de resultados.

#### **6.4. Categorías de Análisis**

El instrumento utilizado para la medición contempla seis categorías mediante las cuales, se hará el análisis de los resultados obtenidos una vez se aplique en la población objetivo del presente estudio, esta clasificación permitirá establecer el nivel de conocimiento y cercanía con las TIC, así como las dificultades que su uso pueda generar.

##### **6.4.1 Conocimiento de las TIC**

Esta categoría de análisis es fundamental para reconocer las fortalezas o debilidades, obstáculos, posibles oportunidades a los que se enfrenta la población de personas mayores en el relacionamiento con las TIC a nivel de conocimiento para la manipulación puesta funcionamiento y uso de un dispositivo o de interactuar mediante canales digitales. Dado que el enfoque de investigación reconocer mediante el instrumento de recolección de información cobra relevancia debido a que inciden elementos de caracterización socioeconómica, cultural y nivel educativo y el reconocimiento de los retos que debe atender el estado para incorporar a esta población específicamente a este tipo de dinámicas marcadas por la modernización y avance digital del Estado y sus instituciones.

##### **6.4.2. Habilidades digitales**

Como unidad de revisión y análisis de acuerdo al Índice de Brecha Digital estrechamente relacionada con la primera basada en el conocimiento, se puede valorar en la siguiente escala habilidades básicas, intermedias y avanzadas, lo cual permite reconocer desde la experiencia de las personas mayores su relacionamiento e interacción tanto a nivel de dispositivos, canales y servicios de internet.

##### **6.4.3. Acceso material a internet**

Esta categoría de análisis permitirá establecer la relación de la población con las diferentes modalidades de acceso a internet, donde se podrá determinar la relevancia que el acceso material representa en cuanto a acceso, uso, apropiación y resultados que puedan llegar a obtener de acuerdo con la experiencia y capacidad de adaptación.

#### **6.4.4. Motivación frente al uso de la TIC**

Es importante establecer que motiva el uso de las TICS, que habilidades permite desarrollar en la población a nivel social e intelectual, si genera alguna motivación de aprendizaje, de enseñanza o de colaboración con otros usuarios.

#### **6.4.5. Aprovechamiento**

Establecer la utilidad que la población obtiene del uso de las TICS es importante para determinar el nivel de independencia con el que desarrollan su vida diaria valiéndose de herramientas tecnológicas para facilitar sus actividades.

#### **6.4.6. Política Pública De Gobierno Digital**

En la categoría de política pública, es importante analizar la estrategia mediante la cual el gobierno busca acercar a la población de personas mayores de 60 años al uso de las TICS, su efectividad, debilidades o falencias.

Las conclusiones se presentarán como DOFA que condense toda la información.

### **6.5. Instrumento**

#### **6.5.1. Entrevista**

Buenos días/tardes, agradecemos mucho su voluntaria participación en este ejercicio académico para conocer abiertamente un poco más sobre usted y sus opiniones, experiencias alrededor del tema *“El relacionamiento de las personas mayores con el Estado colombiano, mediante la*

*implementación de la Política de Gobierno Digital*". Toda la información derivada de esta actividad se tratará con estricta confidencialidad y como mencionamos, será usada solo con fines educativos de la EAN.

### 1. DATOS BÁSICOS Y CARACTERÍSTICAS SOCIO ECONÓMICAS Y DEMOGRÁFICAS

NOMBRE	texto
EDAD	en años
SEXO	Mujer Hombre
ESTRATO SOCIOECONOMICO	Numérico
NIVEL EDUCATIVO	Ninguno (analfabeta), sabe leer y escribir, Primaria, primaria incompleta, secundaria básica incompleta, básica secundaria (9º) bachillerato, universitario, posgrado.
REGIMEN DE SALUD	Contributivo o Subsidiado
RECONOCIMIENTO ETNICO	Indígena, Afrodescendiente, Raizal, Rom, Ninguno
DISCAPACIDAD	Cognitiva, física, mental, sensorial. Motora, Ninguna

### 2. CONOCIMIENTO DE LAS TIC

1. ¿Utiliza actualmente algún dispositivo digital para comunicarse? ¿Cómo le parece su manejo y funcionamiento?

(Profundice por dispositivo nombrado)

2. ¿Cuáles son las barreras del uso de dispositivos tecnológicos? ¿Cuáles?
3. Cuénteme, ¿Como aprendió a usarlo? (Indague por dispositivo nombrado)
4. ¿Sabe qué son las TIC y para qué sirven? (Si contesta si, que comente lo que ha escuchado)

Definición corta y sencilla de TIC

5. Según la definición que le di, ¿Cuál es la importancia de conocer el manejo y uso de las TIC?

### 3. HABILIDADES DIGITALES BÁSICAS, INTERMEDIAS Y AVANZADAS

6. ¿Considera que usted en la actualidad tiene la capacidad de poner en funcionamiento y usar un dispositivo tecnológico, o navegar en internet?

7. ¿Considera que le saca provecho a las TIC que tiene acceso? ¿por qué? ¿para qué lo usa?

8. ¿Ha tenido la oportunidad de gestionar algún tipo de información o trámite en un medio digital a través de las TIC? Cuéntenos, ¿cómo fue esta experiencia?

9. Normalmente, ¿Requiere ayuda para gestionar algún servicio mediante las TIC? ¿De quién? ¿Para qué procesos pide ayuda?

10. ¿Ha usado algún medio digital para comunicarse, ¿cuál y cómo se sintió? ¿Requirió de ayuda?

#### **4. ACCESO MATERIAL A INTERNET**

11. ¿Cómo considera la cobertura de internet en su municipio?, ¿Existe alguna diferencia en la cobertura entre la zona rural y urbana es este aspecto?

12. ¿Cuenta con un dispositivo digital propio? (Por ejemplo, xxx) ¿cuál o cuáles?

13. ¿Este dispositivo cuenta con internet? (Indagar si es con datos o se vincula con wifi de su casa)

14. ¿Cuándo requiere de internet, ¿cómo accede a él?

15. Si no cuenta con plan de datos exclusivo para su dispositivo coméntenos cual es la razón, (económica, no lo requiere; ¿no sabe cómo usarlos?

16. ¿En su lugar de residencia tienen servicio de internet? (Indagar en el caso de decir no, cuál es el motivo, cobertura, costos, mala calidad del servicio)

17. ¿Si accede a internet en puntos públicos de la alcaldía como califica el servicio y la calidad?

#### **5. MOTIVACION FRENTE AL USO**

18. ¿Qué sentimiento o emociones le genera cuando debe gestionar servicios mediante las TIC o canales digitales?

19. ¿Prefiere atención y gestión de trámites y servicios de manera presencial o digital? ¿Cuál es la razón?

20. ¿Cuál es su percepción sobre la interacción mediante canales digitales? (Indague por cada uno)

- a. Redes sociales
- b. Mensajería instantánea
- c. Trámites bancarios
- d. Salud

21. ¿Cuáles pueden ser los riesgos de usar o tener que usar a estos canales de internet en los dispositivos?

## 6. APROVECHAMIENTO

22. ¿Con que frecuencia usa dispositivos digitales, navega en internet o gestiona tramites y servicios a través de estos (1 vez por semana, + de dos veces, diariamente, otro, cuál)

23. Cuando usa los dispositivos digitales, navega en internet o gestiona tramites y servicios a través de estos (1 hora, + de dos horas, más de 3 horas, todo el día, otro cuál)

24. ¿Cuál es el propósito principal por el cual usa dispositivos digitales, navega en internet, mensajería instantánea, redes sociales?

## 7. POLÍTICA PÚBLICA GOBIERNO DIGITAL

25. ¿Cuál considera la mayor dificultad para que las personas mayores accedan a las TIC y las puedan usar?

26. ¿Que considera que debe hacer el gobierno para facilitar que usted y personas de su edad pueda tener acceso a las TIC en mejores condiciones de uso, apropiación?

## 7. Análisis de los resultados

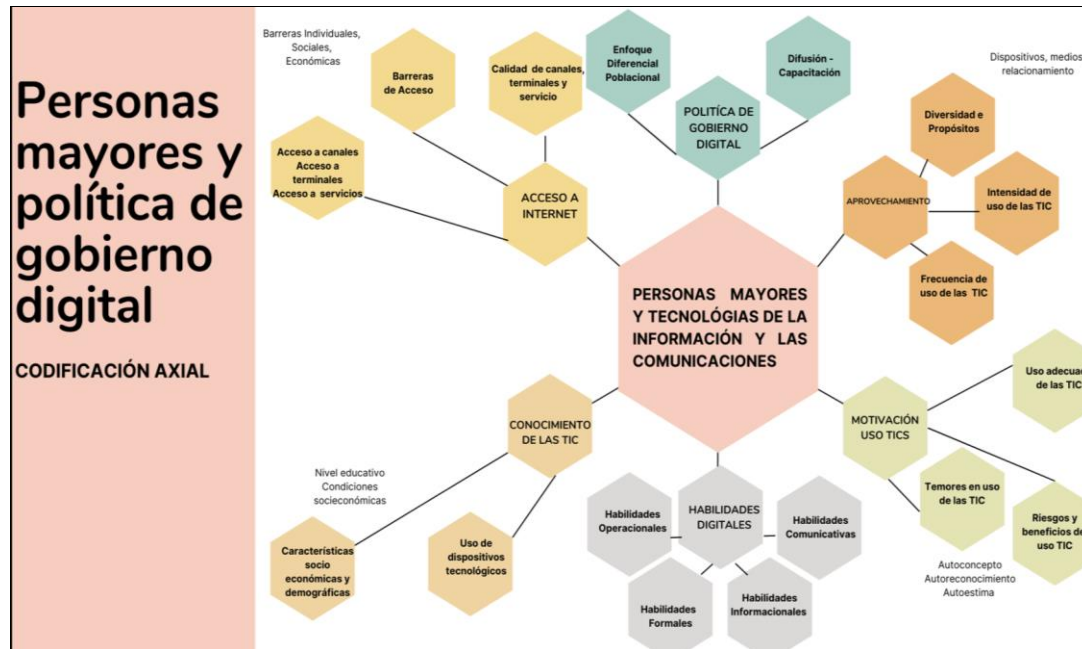
Los resultados del presente estudio están basados el en análisis con base en la estructura establecida en la teoría fundamentada siguiendo con procedimientos de codificación cualitativa abierta dirigidos a la identificación de categorías de análisis y posterior a la aplicación de las entrevistas a personas mayores del municipio de Funza- Cundinamarca y por medio del análisis textual de las transcripciones de las mismas, continuando con el proceso de codificación axial con el objetivo de establecer relaciones entre categorías, para el caso particular reconocer las correlación existente entre factores que inciden en el relacionamiento de las personas mayores con el estado mediante las TIC y posterior aplicación de la codificación selectiva que permite establecer puntos de reflexión relacionados con la implementación de la política pública de Gobierno Digital con relación a las personas mayores.

8. A continuación, se describen los principales hallazgos posteriores al ejercicio de análisis e interpretación de los resultados cualitativos

obtenidos, el proceso de codificación abierta, axial y selectiva. La codificación abierta es el proceso de análisis mediante el cual se determinan los conceptos y se descubren en los datos sus propiedades y dimensiones. La codificación selectiva es un proceso de unificación y perfeccionamiento teórico. Mediante la codificación axial se pueden vincular categorías y subcategorías. El concepto axial se refiere a la organización jerárquica de las subcategorías alrededor de un eje central o categoría principal. Se realizó mediante la identificación de patrones reiterativos, similitudes y diferencias identificando los contrastes de la información en las respuestas de los-as entrevistados-as y agrupando la información relacionada con los factores que inciden en la ampliación o reducción de la brecha digital como son el acceso material a internet, conocimiento de las TIC, habilidades en el manejo de las TIC, motivación para el uso, aprovechamiento y la implementación de la política pública de Gobierno Digital (Ver Anexo Matriz de análisis **Matriz de análisis de las entrevistas.xlsx**)

Como se ilustra a continuación el análisis de la política de gobierno Digital y sus implicaciones en el grupo poblacional específico de personas mayores esta dirigido al reconocimiento de las necesidades particulares de la población en materia de aspectos centrales que miden y caracterizan la brecha digital.

*Ilustración 4 Codificación Axial análisis de datos cualitativos*



Fuente: Elaboración Propia basada en (MinTIC, 2021)

En el proceso de análisis de los resultados se describe lo encontrado en el proceso de codificación selectiva como se describe a continuación en el siguiente apartado ordenado por categorías de investigación.

#### a. Acceso material a internet

A lo largo de la aplicación del instrumento en el caso de las personas mayores del Municipio se identifica que en no se presentan dificultades relevantes relacionadas con el ítem de cobertura de redes o internet dado que efectivamente el municipio por su privilegiada ubicación

geográfica (cercana a Bogotá), tiene desde la percepción de las personas mayores, consideran que existe buena cobertura y calidad de los servicios de internet, en términos generales en la zona urbana y que en casos de intermitencia o reducción de cobertura sea por alta demanda del servicio de internet o falla del servicio en la narración no se genera un impacto directo en la población de personas mayores dado que no ejecutan en su mayoría actividades que dependan directamente de la prestación y alta velocidad del internet. No obstante, si manifiestan su preocupación frente a temas de cobertura cuando está relacionado con las actividades laborales o académicas de sus seres queridos y familiares, dado que son quienes en un importante porcentaje son consumidores de internet, tienen actividades de teletrabajo que sustentan económicamente el hogar por lo cual frente a fallas del servicio puede generar una afectación directa en las personas mayores a nivel emocional como lo manifiesta en una de las entrevistas: *“Ese caso sí, a veces que tristeza se cae el sistema aquí se pone muy lento. Eso lo digo porque mi hija trabajar con él en la casa y comienzan no se cayó. ¿Yo qué hago? yo tengo tantas cosas que hacer, se desespera y hasta me desespera a mí porque la veo preocupada, por el Internet.”* (Fragmento entrevista 6).

Con relación a la diferente entre la zona rural y urbana de acuerdo a lo narrado por las personas mayores entrevistadas efectivamente se replica lo que sucede en general en el territorio nacional donde persiste la brecha entre el acceso a bienes y servicios en zonas urbanas y rurales, siendo este último sector con menores posibilidad de acceso material y real a cobertura de internet, lo que efectivamente redundo en la poca posibilidad de conocer y genera habilidades y conocimientos frente a las TIC.

En el mismo sentido, se observa una recurrente asociación al indagar por el acceso al servicio de internet y su cobertura con las empresas prestadoras del servicio de y como de acuerdo a su creencia, fallas o deterioro en el servicio está relacionado con los niveles de competencia en el mercado por parte de los que se denominan operadores y también como estrategias para generar en la población una necesidad de adquirir “mejores” servicios de internet.

Frente al acceso a dispositivos o terminales tecnologías de la información se evidencia que tienen acceso a dispositivos celulares propios con acceso a internet mediante planes de datos postpago, recargas de datos o acceso mediante wifi en lugares que las personas mayores consideran seguros casa, alcaldía o Centro Día. El celular se convierte en un dispositivo útil, en ocasiones de difícil manejo por temas relacionados con dificultades físicas relacionadas con el envejecimiento, cognitivos frente a la capacidad de aprendizaje frente algunas

aplicaciones o funcionalidades, pero si se presenta una alta valoración del dispositivo, en el aspecto económico pues se identifica que se reconoce como un elemento costoso, delicado porque se percibe que puede dañarse con facilidad y aparte que requiere de especial cuidado relacionándolo con factores de seguridad y el alto índice de robos: *“No lo saco, me dan muchos nervios con la inseguridad porque está ahí, te roben un equipo y listo, pero si lo hieren, lo dejan tirado entonces. Entonces trato de no sacarlo con la calle.”* (fragmento entrevista 8).

En el mismo sentido, la alta valoración y significado otorgado al celular como principal dispositivo usado por las personas mayores participantes del estudio, pues se percibe como un elemento que permite el acercamiento familiar, el WhatsApp y la funcionalidad de las video llamadas reconforta, en especial cuando hay familiares fuera del país o que por alguna circunstancia personal no es posible estar cerca, se resaltan sentimientos como mediante el celular se genera cercanía con el interlocutor, confianza, sienten que tiene la persona en una conversación cara a cara y pueden comentar con más serenidad sus problemas personales, compartir fotos y *“cosas muy bonitas, importantes”* como refirió una de las participantes.

Con respecto a las barreras de acceso material a internet o a las tecnologías de la información y las comunicaciones, siguiendo el relato de las personas mayores se realizó una agrupación de estas, identificado, en cada una de las mismas situaciones percibidas como **barreras individuales, sociales y económicas**. En el primer grupo se ubican, falta de interés de la persona mayor dado que refieren que se limitan para aprender, dificultades física relacionadas con el envejecimiento como por ejemplo baja visión, pérdida auditiva, bajos niveles de concentración, en este grupo también se relacionan aspectos relacionados con sus posibilidad de desarrollo social como bajos niveles de escolaridad, pocas experiencias laborales y habilidades sociales para solicitar apoyo en el manejo de las TIC, se identificaron sentimientos como vergüenza o frustración al no poder ejecutar o poner en marcha el dispositivo TIC. En el grupo de **barreras sociales**, las personas mayores manifestaron falta de red de apoyo para orientación y acompañamiento en el uso de dispositivos, relacionándolo con un sentimiento de soledad, analfabetismo en un importante porcentaje de personas mayores no directamente de los entrevistados, pero en el escenario del Centro Día refieren que varias personas no logran acceder a las TIC por este motivo.

Desde la lectura de las personas mayores se identifica también barreras de acceso económicas, relacionadas con el monto que se debe cancelar por el servicio por lo cual en su mayoría acceden a un servicio de plan de datos o internet por wifi en lugares y con menor frecuencia

cuentan con ambos servicios dado que sus condiciones económicas no se los permiten, quienes cuentan con servicios en casa estos son costeados por hijos o familiares, no directamente por la persona mayor. De igual manera manifiestan que los equipos especialmente los celulares en algunas oportunidades son “heredados” por los altos costos que pueden tener.

#### **b. Conocimiento de las TIC**

A lo largo del proceso de recolección de información se evidencia que efectivamente al contrario de las creencias relacionada con la población mayor de 60 años catalogando y generalizando a este grupo poblacional como “analfabetas digitales”, al indagar sobre su conocimiento de las tecnologías de la información y las Telecomunicaciones se identificó que cuentan con amplia información sobre que son y para qué son útiles, de igual manera manifiestan comprender los riesgos de su uso indebido y de exposición circunstancias de riesgoso el robo de datos personales entre otros. Por tal motivo si bien es cierto es posible que el nivel de profundidad o del funcionamiento y operacionalización de muchas de las actividades, herramientas y dispositivos digitales no se logra un nivel de profundidad elevado, gracias a los medios de comunicación logran reconocer aspectos relevantes y de seguridad a la hora de interactuar o de usar las TIC.

#### **c. Habilidades Digitales**

En el contexto analizado se identifica que las personas alcanzan un nivel básico de habilidades digitales, partiendo de su narrativa tienen **capacidades operacionales** para poner en funcionamiento el dispositivo digital en su mayoría exclusivamente el celular, **habilidades formales** dado que efectivamente lo usan para lo cual fue creado, pensado y diseñado como por ejemplo llamadas, mensajería instantánea como WhatsApp la cual facilita su uso mediante la opción de audios y una opción por la que manifiestan un alto nivel de valoración las videollamadas y habilidades comunicativas en una primera escala básica dado que logran emitir y recibir mensajes y comunicarse mediante un medio digital. A la inversa de lo que sucede con habilidades informacionales que en muy pocas de las entrevistas se identifican capacidades de buscar, clasificar o evaluar información en medios digitales y en las que se identifica se encuentra que llega al primer nivel de búsqueda general de información, se requiere apoyo por parte de otras personas para lograr gestionar, evaluar y categorizar información.

Frente habilidades de Programación y desarrollo digital no se observa recurrencia de este tipo de experiencias en los relatos, relacionado

con el propósito de diseñar y producir contenido en un medio digital con un objetivo digital, salvo una de las entrevistadas que manifestó que como miembro de las veedurías ciudadanas participa en programa de la emisora municipal, sin embargo de acuerdo a su relato obedecía más a la labor y experiencia de veeduría como denuncia ciudad más que a la creación de contenido directamente de la persona mayor.

#### **d. Motivación frente al uso de las TIC.**

Intrínsecamente relacionado con el conocimiento de las TIC y las posibilidades reales de adquisición de habilidades digitales en las personas mayores se encuentra el factor de motivación pues rompiendo la preconcepción que indicaba que los adultos de más de 60 años no sienten interés o motivación para conocer, interactuar o desarrollar este tipo de competencias en el mundo digital, al contrario se halló que los entrevistados manifestaron un alto grado de interés por conocer, manejar y vincularse de manera activa a la vida digital, si bien es cierto destacan temores relacionados con su uso, reconocen sus bondades, informan su interés de evolucionar dado los retos que plantea la actualidad.

Otro aspecto que se destaca es el impulso positivo que generó la pandemia en el uso de las tecnologías de la información por parte de esta población dado que al ser las personas con mayores índices de vulnerabilidad por morbilidad y mortalidad frente al Covid 19, implicó que muchos se vieran avocados a usar y aprender habilidades básicas para comunicarse con su red de apoyo cercana, donde lograron sus primeros acercamientos a un uso más autónomo de dispositivos como el celular.

En el relato se identifica como el aprendizaje y lograr desenvolverse en el manejo de algunos herramientas y dispositivos, contribuye a aspectos fundamentales en el desarrollo del autoconcepto de cualquier ser humano, y en esta etapa de la trayectoria vital como el autoreconocimiento, autoestima cobran importancia dado que se lastimosamente se tiende a aislar a esta población. Se evidencia que frente a las dificultades en el manejo se convierte en un reto generando sentimiento una importante satisfacción y realización frente a la ejecución de una actividad precisa y concreta; *“aprender el computador, quisiera me gusta, porque me llama la atención, porque uno se siente como que está como realizado a pesar de la edad de uno, pero, como que uno se siente realizado, saber algo de tecnologías. Digamos que llega alguien a la casa y uno ya no le toca estar como haciéndose atrasito, porque uno ya sabe antes, uno sabe, ya sabe” (Fragmento entrevista 7)*

De igual manera se encuentra como el grupo de pares se constituye una red de apoyo, para el manejo de dispositivos como el celular, la mayoría de personas refieren que las habilidades y funcionales que han reconocido en este dispositivo la han aprendido de sus compañeros de Centro Día, incluso más que de sus familiares debido a que por temas laborales, falta de interés y escasez de tiempo o distancia, no pueden orientarlos en el uso, señalando que paso a paso van conociendo y sacando más provecho de su encuentro con la tecnología.

De la misma forma que la red de apoyo comunitaria constituida en el Centro Día para otros aspectos de la vida de las personas mayores, los profesionales e instructores cobran relevancia dado que transmiten y comparten información de interés para las personas vinculadas al Programa, refieren este como un aspecto que generó y que hace que cada vez quieran desenvolverse mejor con las TIC.

Otro aspecto que se considera relevante resaltar es como el uso del celular o de tecnologías, también ha venido construyendo un particular relacionamiento intergeneracional pues en varias de las entrevistas se menciona a nietos-as como quienes apoyan a sus abuelos y abuelas en el uso de las TIC, nuevamente en mucha mayor escala que la generación de los hijos e hijas, de quienes refieren escasez de tiempo, poca paciencia en la orientación frente al uso.

Se reitera también a nivel de motivación el interés que se despierta por el uso de dispositivos como el computador que, aunque algunos de los entrevistados lograron habilidades básicas para consulta inicial la mayoría refiere no saber, no conocer e incluso temor de dañarlo, si es generalizado el interés de aprender, señalando específicamente algunas deficiencias de cómo se piensa la capacitación de sistemas para su población, aplicando metodologías para el promedio de la población, con profesores o instructores que no conocen el manejo de la población, con tiempos limitados en plazo que no facilitan los procesos de aprendizaje y sin equipos de tecnología y computadores adecuados a las necesidades especiales de la población, en resumen, si existe un amplio interés y motivación de la población a subir de nivel en su aprendizaje e incorporación de las TIC, pero las estrategias usadas no reconocen, en ningún sentido la atención mediante el enfoque diferencial poblaciones frente a las necesidades especiales de la población de más de 60 años.

En contraste, a los aspectos que generan motivación las entrevistas también describen situaciones que generan temores frente al uso de

las TIC, las que les pueden replicarse como un común denominador para toda la población, no obstante, en el caso de las personas mayores se identifica que este tipo de riesgos incide directamente en su relacionamiento con las TIC dado que hace que prefieran abstenerse de usarlas. Se identificaron varias experiencias cercanas de robos de información, delitos cibernéticos (phishing, estafa, extorsiones, smishing), suplantaciones, en cuentas de ahorro mediante servicios de banca virtual a familiares.

De igual manera se encontró la desvirtuada imagen que tiene las redes sociales y la interacción en las mismas por parte de las personas mayores, no comparten el contenido que se difunde y se considera poco enriquecedor el contenido al igual que la catalogan como un factor de mala influencia para la juventud en general para la población, al igual que se relacionan con situaciones contrarias a los valores como por ejemplo, indican que promueve información basada en mentiras situación que no refieren y no detectan tan claramente en medios de comunicación tradicionales como la radio, la televisión. Así, que, aunque conocen de las mismas si hay poca disposición a su uso salvo determinados casos relacionados con la revisión de fotografías como Facebook y su posibilidad de interactuar con sus allegados y se desincentiva el uso de este medio a criterio de los entrevistados.

#### **e. Aprovechamiento**

En esta categoría de análisis se identifica que la población de personas mayores tiene un aprovechamiento básico de sus dispositivos y de las tecnologías de la información con un uso frecuente de su celular, para consulta de información estar en contacto con familiares y con actividades de interés y han venido incrementando la intensidad del uso dado que por ejemplo el celular actualmente ha reemplazado el uso por ejemplo del reloj, del periódico y de las revistas por lo cual quienes tienen la posibilidad consultan información de noticias en medios escritos de manera digital o predeterminando consultas para poder estar enterados de temas noticiosos.

Si bien es cierto las personas refieren tener limitaciones y dificultades para poder usar un importante número de aplicaciones del celular aprovechan en un importante porcentaje las funcionalidades básicas para las cuales fue creado el dispositivo. El uso que menos refieren tener mediante sus dispositivos es el de entretenimiento y ocio.

#### f. Política Pública de Gobierno Digital.

Desde la perspectiva de la persona mayor se identificaron aspectos centrales relacionados con la Política de Gobierno Digital, los cuales se constituyen en debilidades fortalezas, amenazas y oportunidades, con base en acuerdo a la lectura del contexto de ampliación y con relación a la población, en este sentido, profundamente relacionada con la posibilidad de disfrute, acceso, aprovechamiento y conocimiento de las TIC, se evidencia una escasa difusión de la política de Gobierno Digital con esta población en específico, interpretada por ellos como “desinterés” de parte del Estado en incorporarlos como ciudadanía activa en estas temáticas, implementación de acciones sin reconocimiento del enfoque diferencial poblacional, capacitaciones descontextualizadas de las necesidades, requerimientos y expectativas de las personas mayores, (corto tiempo, sin metodologías diferenciales, instructores no especializados en el manejo y acompañamiento de personas mayores, escasa tecnología adaptada a los requerimientos especiales), escasa inversión en recursos en estos ejercicios de democratización y socialización de las TIC específicamente a esta población.

Comentado [NYMP1]: Definirlo Alguien

Desconocimiento y escasa difusión de aplicaciones que facilitan y mejoran el uso y funcionamiento de dispositivos como el celular añadiendo características particulares a los requerimientos de población adulta mayor o mejoramiento de calidad de vida, recordatorios en suministros de medicamentos, de auxilio, control de signos vitales y nivel de glucosa convirtiendo a la tecnología en un aliado para el cuidado bienestar del persona mayor, como por ejemplo las más populares wiser: wiser, simple senior phone, help launcher, medisafe, help me, big launcher, swiftkey, ultimate volume booster.

Desarticulación del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones MinTIC para permear escenarios privilegian la agrupación de personas mayores para transmitir de manera adecuada e incorporar a la población de personas mayores a la tecnología de igual manera se percibe por parte de los-as entrevistados, escaso interés en mejorar los índice de analfabetismo, como competencia del Ministerio de Educación Nacional, en población mayor de 60 años comparativamente con esfuerzos que se adelantan para mejorar este indicador de analfabetismo en otros tipos de poblaciones especialmente adultos que aún se encuentran en edad productiva.

Como oportunidad para contribuir a la dinamización y socialización de la política de Gobierno Digital se identifica la estrategia territorial de

implantación de Centros Día para personas mayores en los municipios del país unos con mayor apoyo técnico, humano y de infraestructura que otros, para el caso de estudio se evidencia que en el municipio el Centro Día como articulador del tejido social y comunitario se constituyen en un importante nicho para la transmisión de conocimiento a diferentes nivel y para el particular de las TICS. Sumado al creciente interés de las personas mayores fomentado por un hecho histórico en la humanidad como fue la pandemia, debe potencializarse

Como amenaza se identifica la escasez de recursos para inversión dado que no solo debe tenerse en cuenta la importancia de modernizar, digitalizar trámites y servicios de las entidades del estado sino facilitar y generar el contexto de gobernanza y legitimidad de la implementación de las TIC en el Estado, hacer llegar la tecnología y la infraestructura debe venir acompañado a de un proceso pedagógico, de acompañamiento con los ciudadanos-as, donde en el tema de las TIC, las personas mayores no son el foco de atención dado que efectivamente por sus características especiales por el momento del trayecto de vida en el que se encuentran pueden demandar mayor inversión de recursos capacidad técnica y operativa para lograr su adecuado incorporación y uso de las TIC.

Como fortaleza de la política se señala el esfuerzo que se ha venido haciendo desde hace varios años en el país por poner en escena que la innovación publica digital es un escenario donde intervienen múltiples sectores, entidades, actores, por esta razón se han venido adelantado acciones que se han materializado en objetivos de desarrollo para el país donde a través de las **iniciativas dinamizadoras**: proyectos de transformación digital y estrategias y ciudades territorios inteligentes se han venido consolidando proyectos que favorecen esta acción conjunta del estado. Para el caso de estudio cobran mayor relevancia el eje central de **gobernanza** de la Política de Gobierno Digital haciendo énfasis en la relevancia que cobra la apropiación de dicha política y la cual debe vincular a la población de personas mayores como un sector poblacional en constante crecimiento no solo en el país sino en América en general.

Si bien es cierto, mediante el instrumento de recolección de información se encontraron aspectos que permiten reconocer que efectivamente la población de personas mayores ha venido introduciéndose paulatinamente en lo que se reconoce como uno de los ejes habilitadores de la política **cultura y apropiación** de las TIC existen aspectos que deben fortalecerse, implementarse y desarrollarse a partir de una perspectiva basada en el enfoque diferencial poblacional, étnico de género, discapacidad entre otros.

Se evidencia en este aspecto que las personas mayores son actores políticos activos en sus comunidades, especialmente en el municipio de Funza, convirtiéndose en una población que también puede movilizar acciones que contribuyan al proceso de democratización de las tecnologías de la información en sus relatos se identifica como logran reconocer en el analfabetismo como una de las principales brechas o las condiciones socio económicas circunstancias y como miembros de la comunidad de personas mayores del municipio se organizan y apoyan, como se evidencia varios lograron conocer y mejorar el manejo del celular en el Centro día con sus compañeros-as y situaciones que es absolutamente necesario superar para poder incorporarse a las tecnologías y convertirlas en aliadas para el cuidado, bienestar y mejoramiento de la calidad de las personas mayores como lo narra una persona mayor en una de las entrevistas. *“Pues, implementar un estudio, aunque ya lo están haciendo, que es el del del sistema, pero si me gustaría que abrieran unos cursos de cómo se llama a evangelizar no perdón de alfabetizar porque acá tengo una compañera, es una señora ya de edad y ella al momento no saben leer ni escribir, que yo me comprometí con ella que le iba a ayudar o que yo le iba a ayudarle. Sí entonces. Acá en el pueblo, creo que no hay todavía eso o si habrá escuelas, pero la señora no sabe que le dieran esa capacidad de que muchos no lo han estudiado y, como me contaba ella, que la hija le decía que para que ella iba a prender si ella ya estaba muy vieja para aprender eso, no entonces yo le dije no señora entre más vieja más va aprendiendo porque la mejor universidad es la vida.”* (Fragmento entrevista 8)

Se evidencia como sí desde el estado se potencializará las estrategias de formación y capacitación en las TIC, estrategias de validación y nivelación básicas en la población se contribuiría efectivamente a la reducción de la brecha digital incorporando a estas dinámicas los requerimientos.

Frente al relacionamiento de las personas mayores se puede evidenciar que en el marco de las entrevistas aspectos trascendentales que continúan marcando la interacción entre la población de personas mayores y la entidades públicas, pues si bien es cierto se han venido introduciendo a la gestión de trámites y gestión servicios mediante el uso de las TIC, es contundente su respuesta sobre la preferencia marcada que sienten por la prestación , orientación y acompañamiento presencial versus los canales como chatbot u otros y que para usarlos la gran mayoría requiere de un apoyo de su red familiar y/o comunitaria para lograr gestionarlos. Si bien reconocen la el ahorro en el traslado para ir a hacer tramites, sienten que es más lento por las fallas en el sistema, caídas del sistema o porque como lo menciona una de las entrevistadas, les

parece: *“Mi esposo me ayuda.... Pues a mí me parece muy bonito, pero, aprendiendo, aprendiendo a hacerlo, pero también que a veces que lo dejan a uno en visto y no le atienden a esa llamada, digamos lo dejan a uno esperando y hay uno, pues a veces sí, como que no le gusta.”*. De igual forma se evidencia que se ven “obligados” a realizar más trámites relacionados con el tema de salud por canales digitales WhatsApp de las EPS, Chatbot, gestión de citas por página web, consulta de resultados y copias de historias clínicas, al requerir acompañamiento manifiestan sentimientos como frustración e incomodidad por no poder hacer la gestión por cuenta propia, lo que evidencia que este tipo de servicios si bien facilitan a muchas personas la interacción , no están pensados o dirigidos a las personas mayores, los largos menos de los ivr de las líneas d atención el suministro de datos digitados, la complejidad para ser derivados a agentes y atención personalizada, el desconocimiento en el manejo del computador y acceso a paginas web complejiza el acceso e impacta en el acceso al derecho a la salud.

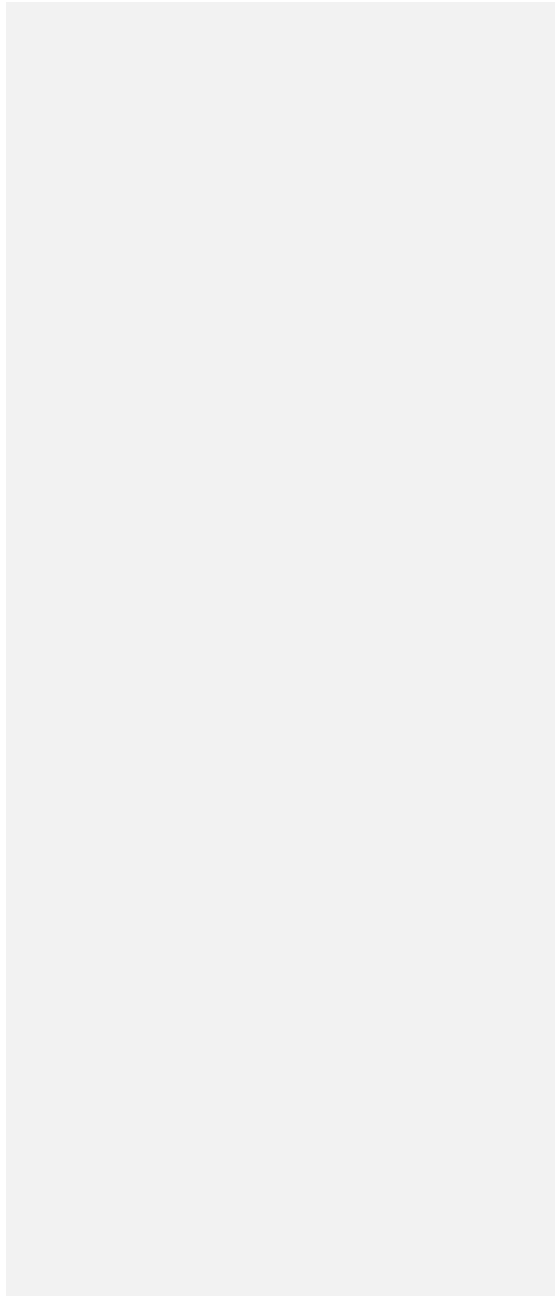
De igual manera con relación a lo imaginarios se fortalecen imaginarios por experiencias familiares o colectivas sobre la desconfianza que puede generar el tramite por un canal digital de cualquier requerimiento, en especial los tramites de tipo financiero, si bien es cierto la mayoría reportan que no lo saben gestionar, cada uno tiene una historia que le ha generado mayor temor de poder llegar a usarlos o que al no tener un soporte en físico de la gestión realizada no se podrá culminar y no se obtendrá ningún resultado.

En resumen. con relación a la población adulta mayor existe todo un amplio panorama de posibilidades que la política pública de Gobierno Digital debe incorporar, comprender desde la perspectiva del envejecimiento y vejez, se requiere inversión para generar capacidad técnica y operativa para reconocer desde la perspectiva del enfoque diferencial las necesidades, expectativas y usos particulares incidencias que las TIC tienen en la vida de las personas mayores y en especial reconocerlos como ciudadanos activos, sujetos de cambio y promotores de procesos de sensibilización y de replica del uso adecuado, sano y efectivo de las TIC.

*Ilustración 5 Matriz DOFA*

**PENDIENTE INCLUIR ESTA POR FAVOR DEJARLA PARA QUE SE INCLUYA EN LA TABLA DE CONTENIDO**

**DIRIGIDA POR CATEGORIAS Y DANDO RESPUESTA A CADA UNO DE LOS OBJETIVOS**



## CONCLUSIONES

- Estudiar la incidencia de la brecha digital con relación de los personas mayores que se enfrentan a un contexto de inequidad para acceso al uso y disfrute de las tecnologías de la información - TIC para los personas mayores en el Municipio de Funza- Cundinamarca.
- La brecha digital en Colombia es una realidad que ha venido abordándose desde el estado, se han logrado implementar acciones contundentes encaminadas a su cierre y reducción, no obstante, al hacer un paralelo entre la población joven y adulta del país con la población de personas mayores, esta brecha se amplía dado que las personas mayores aún tienen marcados índices de analfabetismo, bajo nivel educativo situaciones que definitivamente marcan su trayectoria vital e incrementan positiva o negativamente su posibilidad de acceso, suso y aprovechamiento efectivo de las TIC, motivo por el cual el esfuerzo del estado debe repensarse con una lectura diferencial de las necesidades, requerimientos y expectativas de las personas mayores.
- Analizar los principales factores que inciden en la comunicación del Estado con las personas mayores en la implementación de la Política de Gobierno Digital en el municipio de Funza-Cundinamarca.
- La comunicación de las personas mayores y la interacción de este segmento poblacional con el Estado, debe reconfigurarse, no solo desde la perspectiva imperante de la carrera que se le exige al estado colombiano de modernizarse, generar interoperabilidad, datos abiertos, seguridad informacional para la operación estatal de sus entidades y de su talento humano donde incluso tratados de orden internacional, agencias de cooperación y la banca, sino también desde la comprensión de la diversidad de la ciudadanía, mejorar sus procesos de acompañamiento, comprensión y sensibilización, establecer parámetros que faciliten el acceso a derechos, servicios y tramites estatales.
- Reconocer los principales imaginarios sociales entorno a las tecnologías de la información y las comunicaciones -TIC- que arraigan la brecha digital a nivel acceso a cultura y apropiación digital en las personas mayores.
- Posterior al análisis y comprensión de la información se confirman algunos de los planteamientos iniciales al abordar este estudio cualitativo dirigido a comprender desde la mirada de los adultos su percepción del uso de las TIC, como, por ejemplo, el arraigado temor a interactuar en algunos escenarios o funcionalidades que ofrecen las TIC, como, por ejemplo; transacciones bancarias, reconocimiento de riesgos como robo de datos personales, exposición a riesgo de delitos, acosos y estafas.
- De igual manera se desmonta una de las creencias que como equipo investigador se tenía como una posible hipótesis y es la relacionada al bajo nivel de motivación y de

aprovechamiento de las TIC, que podrían llegar a tener las personas mayores, desmentido contundentemente por que a través de sus relatos y apreciaciones existe un alto nivel de motivación, curiosidad y deseo de aprendizaje frente a las funcionalidades y opciones que brindan las TIC, especialmente relacionado con la o interacción y acercamiento a sus familiares, intercambio de fotografías, opción de sentirse más cerca de sus seres queridos, de como efectivamente poder usar de manera efectiva un dispositivo digital, gestionar o interactuar mediante canales digitales incide en su auto concepto, autoestima y los motiva a replicar y a orientar a sus pares.

- **Identificar las necesidades de la población de personas mayores identificando sus formas de aproximación a las tecnologías de la información y de las comunicaciones-TIC que favorecen o dificulta la apropiación y uso de estas.**
- Frente al manejo e incorporación de las personas mayores a las tecnologías las necesidades más reiteradas están relacionadas con formación eh habilidades digitales básicas, superación de barreras históricas para el accesos como el analfabetismo, condiciones de exclusión social relacionadas con las condiciones de bajos ingresos, pobreza monetaria y multidimensional, condiciones de vulnerabilidad social que impide el acceso a material a internet a dispositivos y terminales y uno de los más importantes y tal vez el menos abordado desde la política pública el acompañamiento que requiere la persona mayor en muchas dimensiones individual social , salud mental, haciendo énfasis en el caso de estudio para el conocimiento y uso adecuado de las TIC.
- En el estudio se encontró analiza que las principales causas que producen la vulnerabilidad en las personas mayores en el municipio de Funza- Cundinamarca, corresponde a los escasos recursos económicos que reciben para suplir sus necesidades básicas, y están limitados a comprar gastos de lujo, ejemplo: un teléfono celular smartphone que sirve para utilizar aplicaciones como whatsapp, youtube.
  - Las personas mayores requieren ser reconocidas como personas económicamente activas y su incorporación al uso de las TIC puede facilitar o fomentar el surgimiento o fortalecimiento de iniciativas productivas en las personas mayores, que también contribuyan a su participación social en un mundo globalizado y conste cambio.
- Se evidencia el deterioro de redes de apoyo familiares que puedan velar por su cuidado, salud mental, y la tiempo y paciencia para enseñarles el uso del celular, aplicaciones, entre otros que hacen parte de la tecnología. Y en contraste en el caso de quienes si cuentan con redde familiar, se observa un fenómeno interesante y es como la tecnología se constituye en un articulador de la relación entre abuelos-as y nietos-as.
- **Proponer recomendaciones dirigidas a favorecer la apropiación, uso de las tecnologías de**

la información y de las comunicaciones-TIC en las personas mayores a partir la Política de Gobierno Digital.

- Resultado del desarrollo de la aplicación del instrumento previsto en la metodología del estudio se evidencian entre las necesidades prioritarias que debe atender y direccionar la política de Gobierno Digital para lograr recoger las expectativas de las personas mayores: Diseño de una estrategia de superación de barreras históricas dirigida a población de personas mayores como son programas de alfabetización, validación y desarrollo de competencias básicas en articulación con la entidad competente como es el Ministerio de Educación Nacional; además direccionar desde la entidad que encabeza la implementación de la política en este caso MinTIC líneas de acción y estrategias de acompañamiento social que estén sustentadas en estrategias sólidas y de gran acogida por la población como son los Centros Día, que han logrado instalarse en la vida de un importante porcentaje de municipios del país, cuentan con presupuestos y líneas de inversión en los planes de desarrollo municipales y departamentales de las secretarías de desarrollo o integración social, como escenario privilegiados para la promoción de capacitaciones, formaciones, suministro de talento humano y equipamiento dirigida al uso adecuado y fortalecimiento de la difusión de la política de las TIC de las personas mayores.
  - Diseño de un plan de acción de acompañamiento mediante diversas acciones, por ejemplo que contemple la realización de visitas domiciliarias a las personas mayores a sus casas, focalizando la población más vulnerable sin acceso a terminales como celulares, computadores, para gestionar acciones dirigidas a su vinculación a capacitaciones y acompañamiento para el manejo de aplicaciones básicas como las llamadas, WhatsApp, correo electrónico, entre otros que faciliten el acceso a servicios y trámites como por ejemplo de salud, interacción con entidades públicas.
- Los obstáculos que aún se hacen latentes en un país que está en plena disposición al desarrollo cultural, económico y social, se convierten en un tropiezo para la evolución en un tema tan relevante hoy en día como lo es las tecnologías de la información como una herramienta que permite comunicar y contribuir al desarrollo integral de la sociedad. Con las entrevistas realizadas en la población de Funza- Cundinamarca se puede establecer que aún existen un hincapié notable en relación al acceso a los medios tecnológicos en la población y aún más en la población adulta mayor, debido a que aún no se dispone de los proyectos y/o programas que den alcance a una cobertura importante de la población, generar proyectos y mayor inversión ayudaría a contribuir a la reducción de las dificultades y mejoraría el ejercicio del relacionamiento de las personas mayores con los medios tecnológicos, lo que supondría una mayor autonomía en los procesos de índole personal como hacer trámites por internet para acceder a una cita médica, hacer pagos, trámites

bancarios etc. Se hace indispensable que exista un mejor acompañamiento por parte del estado a la persona mayor en procesos formativos que aporten al relacionamiento y el afianzamiento de habilidades de comunicación y de manejo de los canales y medios digitales.

La implementación de mecanismos de perfeccionamiento continuo en la Alcaldía - Secretaría de Desarrollo Social, haciendo seguimiento a los indicadores de índice de brecha digital en el municipio a los programas de TIC que se ejecutan para fortalecer su perspectiva de acción poblacional dirigidos a reconocer a las personas mayores como un importante sector de atención y acompañamiento.

Reconocimiento que el Centro Día se constituye en un escenario de construcción de tejido social y redes de apoyo por lo cual es fundamental priorizar aquellas personas mayores que no cuentan con un entorno protector, con red de apoyo familiar y comunitaria para vincularlos a programas que faciliten su incorporación a las TIC.

#### Anexos

1. Formato Entrevista semiestructurada
2. Matriz de análisis de información Cualitativa [SEMINARIO ENTREVISTAS](#)
3. Evidencias Grabaciones (link) [SEMINARIO ENTREVISTAS](#)

## Referencias

- Tróchez, C., y Patarroyo, D. (2016). Identificación y análisis de políticas públicas y actores sociales en la atención a la población infantil con discapacidad en Colombia [tesis de posgrado]. Repositorio Institucional Universidad de La Salle.  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1083&context=maest\\_gestion\\_desarrollo](https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1083&context=maest_gestion_desarrollo)
- Miller, L., y Rodríguez, I. (2023). Estrategias experimentales para el análisis y evaluación de políticas públicas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1(31), pp. 56-70.  
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/issue/view/736/98>
- Salazar, C. (2019). Políticas Públicas. Konrad Adenauer Stiftung. [https://dialogopolitico.org/wp-content/uploads/2020/04/politicas\\_publicas\\_kas\\_honduras.pdf](https://dialogopolitico.org/wp-content/uploads/2020/04/politicas_publicas_kas_honduras.pdf)
- Soto, C. (2019). Seguimiento y análisis de políticas públicas en Colombia. Universidad Externado de Colombia. <https://publicaciones.uexternado.edu.co/media/pageflip/acceso-abierto/pdf/seguimiento-y-analisis-de-politicas-publicas-en-colombia-uext.pdf>
- Sánchez, F., y Liendo, N. (2020). El análisis de Políticas Públicas. En *Manual de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales*. Universidad Sergio Arboleda.  
<https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1458/EI%20ana%CC%81lisis%20de%20poli%CC%81ticas%20pu%CC%81blicas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill, sexta edición.
- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Thomas, G. (2020). *Research Methodology and Scientific Writing*. Springer.
- Álvaro Mosquera S (abril 2021) *Cultura digital en Colombia*  
[https://recursos.educoas.org/sites/default/files/Cultura\\_Digital\\_en\\_Colombia.pdf](https://recursos.educoas.org/sites/default/files/Cultura_Digital_en_Colombia.pdf)
- Alcaldía de Funza-Cundinamarca- Mapa Municipal. (2022). *Alcaldía de Funza*. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/421896020/Mapa-Division-Politico-Administrativa-Funza>
- Alta Consejería Distrital. (24 de 09 de 2021). *SECRETARIA GENERAL*. Obtenido de SECRETARIA GENERAL: <https://tic.bogota.gov.co/noticias/sector-cultura-se-fortalece-tecnolog%C3%ADa>
- Congreso de la República. (16 de mayo de 2022). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>
- Congreso de la República de Colombia - Ley 2055. (10 de septiembre de 2020). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141981#:~:text=La%20persona%20mayor%20tiene%20derecho,discriminaci%C3%B3n%20por%20razones%20de%20edad.>
- Congreso de la República de Colombia -Decreto 681. (2 de mayo de 2022). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186407>
- Congreso de la República de Colombia -Decreto 767. (16 de mayo de 2022). Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=186766>
- DANE. (2021). *Personas Mayores en Colombia: Hacia la Inclusión y la Participación Proyección de población basadas en el CNPV 2018*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/nov-2021-nota-estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf>

- DANE. (2021). *Personas mayores en Colombia: hacia la inclusión y la participación: DANE, Encuesta de Calidad de Vida- ECV 2020*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/nov-2021-nota-estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf>
- Fundación Saldarriaga Concha. (01 de octubre de 2021). *Las personas mayores necesitan ser incluidas en el mundo digital*. Obtenido de <https://www.saldarriagaconcha.org/las-personas-mayores-tambien-necesitan-ser-incluidas-en-el-mundo-digital/>
- Knowledge. (12 de noviembre de 2022). *Informe Privado de Competitividad. Informe Nacional de Competitividad 2021-2022*. Obtenido de <https://axufqxbwb.meinvestpro.com/post/que->
- MinTIC. (2021). *Índice de Brecha Digital*. Obtenido de [https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-238353\\_recurso\\_1.pdf](https://colombiatic.mintic.gov.co/679/articles-238353_recurso_1.pdf)
- MinTIC. (16 de mayo de 2022). Obtenido de <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/Politica-de-Gobierno-Digital/>
- MinTIC. (10 de diciembre de 2022). *MinTiC*. Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/273369:Colombia-subio-dos-posiciones-en-el-ranking-mundial-de-Gobierno-Digital#:~:text=Resultado%20del%20avance%20en%20su,elaborado%20por%20el%20Banco%20Mundial.>
- MinTIC. (02 de 05 de 2023). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/275535:El-Sena-es-mi-gran-aliado-para-la-transformacion-tecnologica-de-Colombia-ministro-Lizcano>
- MinTIC. (10 de 05 de 2023). *MINTIC*. Obtenido de MINTIC: <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Sala-de-prensa/Noticias/275611:Gobierno-del-cambio-quintuplicara-el-presupuesto-de-Computadores-para-Educar>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/curso-vida-saludable>
- Organización Panamericana de la Salud -OPS-. (2022). Obtenido de <https://www.paho.org/es/temas/curso-vida-saludable#:~:text=El%20enfoco%20del%20curso%20de%20vida%20se%20entiende%20como%20la,tiene%20un%20impacto%20en%20los>
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (1 de abril de 2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: Superación de la brecha digital". *Revista CEPAL*, 245. Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/tipo/revista-cepal/127>