



# CERRANDO BRECHAS

Análisis contextual sobre la nueva  
longevidad y la inclusión financiera  
de las personas mayores en Colombia

Elaborado por:



En colaboración con:



## Cerrando brechas

Análisis contextual sobre la nueva longevidad y la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia.

### Banca de las Oportunidades

**Paola Arias**

Directora

**Paola Téllez**

Ejecutiva gestión territorial y  
educación financiera

**Paula Marquez**

Analista económico

### Superintendencia Financiera de Colombia

**Paola Vivas**

Coordinadora Grupo Inclusión  
Financiera

**Andrés Alvarado**

Asesor Grupo Inclusión Financiera

**Nicolás Jiménez**

Profesional Grupo Inclusión  
Financiera

### Corporación Financiera Internacional IFC

**Jose Félix Etchegoyen**

Especialista senior global

**Yanire Braña**

Especialista en inclusión financiera

### Sparkassenstiftung Alemana Latinoamérica y el Caribe

**Ricardo Toranzo**

Director de finanzas plateadas

**Erika Carcache**

Consultora finanzas plateadas

**Agradecimientos especiales al Ministerio de Economía, Comercio y Empresa del Gobierno de España por su cooperación en la realización de este proyecto.**



## Contenido

Introducción .....	4
Acrónimos .....	5
1. La nueva longevidad: una fuerza emergente en Colombia .....	6
2. La transición demográfica en Colombia .....	18
2.1. Panorama del envejecimiento en Colombia .....	18
2.2. Caracterización de las personas mayores en Colombia .....	25
i. Características socioeconómicas .....	25
ii. Feminización del envejecimiento .....	28
iii. Distribución territorial .....	29
3. La inclusión financiera de las personas mayores .....	32
3.1. Acceso y uso de productos de depósito .....	33
3.2. Acceso a productos de crédito .....	41
4. Anexos .....	47
Anexo 1. Marco regulatorio sobre el envejecimiento en Colombia .....	47
Anexo 2. Análisis de quejas y reclamos de las personas mayores de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC .....	49
5. Bibliografía .....	55

# Introducción

Colombia transita hacia la era de la nueva longevidad. Un cambio demográfico profundo está transformando la estructura social, económica y productiva del país, redefiniendo de manera sustantiva lo que significa envejecer. Hoy, las personas mayores viven más años, con mejores condiciones de salud, mayores niveles de autonomía y una participación cada vez más activa en la vida económica, social y comunitaria. Esta transformación va más allá de la pirámide poblacional: impulsa nuevos patrones de consumo, reconfigura las relaciones intergeneracionales, plantea desafíos al mercado laboral y a los sistemas de protección social, y abre oportunidades para la innovación, el desarrollo sostenible y la inclusión financiera.

En este contexto, el envejecimiento poblacional deja de ser un asunto sectorial o asistencial y se consolida como un eje estratégico para el crecimiento económico, la competitividad y la sostenibilidad del sistema financiero colombiano. Comprenderlo y actuar en consecuencia ya no es una opción: es una necesidad urgente que marcará la capacidad del país para incluir a todas las generaciones en su desarrollo futuro.

Este documento parte de esa premisa. *Cerrando brechas: un análisis contextual sobre la nueva longevidad y la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia* tiene como objetivo ofrecer una base analítica sólida que permita entender el fenómeno del envejecimiento poblacional, sus características, dinámicas y desafíos, así como su relación con el acceso, uso y calidad de los servicios financieros.

El documento se estructura en tres capítulos. El Capítulo 1 aborda la nueva longevidad como una fuerza emergente en Colombia, redefiniendo la vejez y visibilizando el potencial económico, social y cultural de una población mayor diversa y en expansión. El Capítulo 2 analiza la transición demográfica, profundizando en el panorama del envejecimiento, la caracterización socioeconómica de las personas mayores, la feminización del envejecimiento y su distribución territorial. El Capítulo 3 se centra en la inclusión financiera de las personas mayores, examinando el acceso y uso de productos de depósito y de crédito, así como las principales barreras y brechas persistentes.

Esta primera herramienta tiene un carácter analítico y contextual. Su propósito es aportar evidencia, identificar tendencias y sentar las bases conceptuales necesarias para la toma de decisiones informadas. Los *lineamientos estratégicos sugeridos* para cerrar las brechas identificadas se desarrollan en un segundo documento titulado *Cerrando brechas: hoja de ruta para la inclusión financiera de las personas mayores en Colombia*, en el cual se presentan orientaciones concretas para las entidades, especialmente del sector financiero, interesadas en avanzar hacia modelos más inclusivos, intergeneracionales y centrados en las personas mayores. En conjunto, ambos documentos buscan contribuir a una comprensión integral del envejecimiento poblacional y de las finanzas planteadas como una oportunidad sistémica para el país.

Este primer documento invita a comprender la longevidad no como una carga, sino como un activo estratégico para el desarrollo del país. Propone reconocer a las personas mayores como protagonistas y agentes económicos y sociales, capaces de aportar con su experiencia y capacidades. Asimismo, promueve la creación de condiciones que permitan un *aging well*: un envejecimiento saludable, activo y productivo, sustentado en los principios de confianza, autonomía, participación y seguridad a lo largo del curso de vida.

## Acrónimos

**AARP:** American Association of Retired Persons  
**ALC:** América Latina y el Caribe  
**ANIF:** Asociación Nacional de Instituciones Financieras  
**BID:** Banco Interamericano de Desarrollo  
**BoW:** Banking on Women  
**CDT:** certificado de depósito a término  
**CEPAL:** Comisión Económica para América Latina y el Caribe  
**CNPM:** Consejo Nacional de Personas Mayores  
**COPEME:** Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa  
**DANE:** Departamento Administrativo Nacional de Estadística  
**DNP:** Departamento Nacional de Planeación  
**EBO:** Established Business Ownership / tasa de emprendedores consolidados  
**EMICRON:** Encuesta de Micronegocios  
**ENCV:** Encuesta Nacional de Calidad de Vida  
**GEIH:** Gran Encuesta Integrada de Hogares  
**GEM:** Global Entrepreneurship Monitor  
**IFC:** International Finance Corporation  
**IFD:** Institución Financiera de Desarrollo  
**MSPS:** Ministerio de Salud y Protección Social  
**OMS:** Organización Mundial de la Salud  
**ONEV:** Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez  
**SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia  
**SEDPE:** Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos  
**SOAT:** Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito  
**TEA:** Total Early Stage Entrepreneurial Activity /Tasa de Emprendedores Recientes

# 1. La nueva longevidad: una fuerza emergente en Colombia

El reto demográfico de mayor relevancia que experimenta la humanidad ya no es el crecimiento poblacional, sino su envejecimiento (Bloom y Zucker, 2023). En este contexto la economía plateada<sup>1</sup> ha despertado un creciente interés entre los formuladores de políticas públicas, entidades gubernamentales, el sector privado, la academia y organizaciones del tercer sector. Este fenómeno responde al hecho de que, aunque el envejecimiento poblacional plantea desafíos sociales y económicos significativos, también genera nuevas oportunidades para el desarrollo, la innovación y el crecimiento económico.

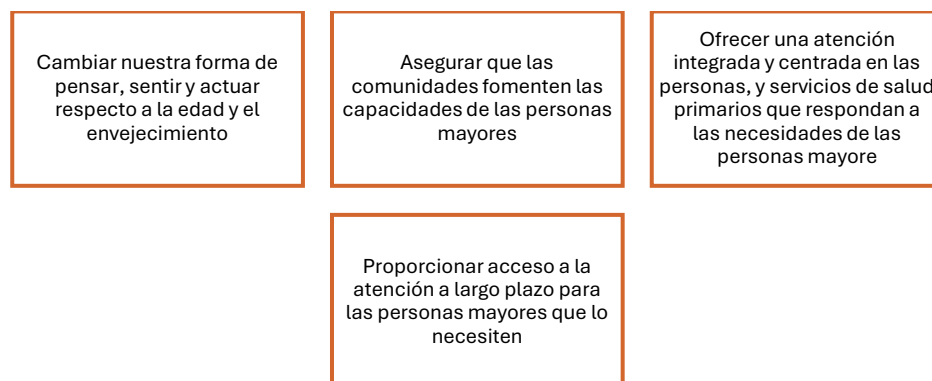
Así, el envejecimiento se configura como un motor de transformación. Las personas mayores de hoy cuentan con mejores condiciones físicas que las generaciones anteriores, lo que les permite continuar trabajando, estudiando y consumiendo. Asimismo, poseen una mayor vitalidad y disposición para seguir contribuyendo activamente a la sociedad, además, al convertirse progresivamente en la mayoría dentro del total de la población, las personas mayores conforman una comunidad diversa y heterogénea, con necesidades particulares y múltiples oportunidades de mercado. Fomentar esta participación es clave en la estrategia de preparación y abordaje de la transición demográfica, especialmente desde la perspectiva del envejecimiento saludable.

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el envejecimiento saludable consiste en desarrollar y mantener, en edades avanzadas, la capacidad funcional que permite el bienestar. En el marco del documento *La Década del Envejecimiento Saludable (2021-2030)*, publicado por esta organización, se han definido cuatro ámbitos de actuación fundamentales para avanzar en este propósito.

---

<sup>1</sup> La economía plateada es aquella parte de la economía global vinculada al cambio demográfico producido por el envejecimiento de la población cuyo enfoque se centra en las necesidades y demandas de los adultos mayores (BID, 2024).

Ilustración 1. Ámbitos del envejecimiento saludable



Fuente: elaboración propia con base en el documento: Decade of Healthy Ageing 2020-2030 de la Organización Mundial de la Salud OMS.

- i. *Cambiar nuestra forma de pensar, sentir y actuar respecto a la edad y el envejecimiento:* a pesar de las valiosas contribuciones de las personas mayores, persisten actitudes negativas hacia ellas en todas las sociedades. Estas se manifiestan como estereotipos, prejuicios y discriminación basados en la edad, fenómeno conocido como edadismo. Aunque afecta a todas las edades, tiene consecuencias especialmente graves para la salud, el bienestar y la inclusión de las personas mayores.
- ii. *Asegurar que las comunidades fomenten las capacidades de las personas mayores:* los entornos físicos, sociales y económicos influyen directamente en cómo envejecemos. Adaptarlos a las personas mayores mejora su salud, autonomía y calidad de vida. Para lograrlo, es clave eliminar barreras, promover políticas inclusivas y atender los determinantes sociales como el empleo, la educación, las pensiones y el acceso a cuidados. Esto beneficia no solo a los mayores, sino a toda la sociedad.
- iii. *Ofrecer una atención integrada y centrada en las personas:* las personas mayores requieren acceso equitativo a servicios de salud esenciales y de calidad, que incluyan prevención, atención curativa, rehabilitación, cuidados paliativos, medicamentos, vacunas, tecnologías sanitarias y atención bucodental, sin que ello les genere dificultades económicas. Sin embargo, muchos sistemas de salud están diseñados para tratar enfermedades agudas y no responden adecuadamente a las necesidades de esta población, lo que limita una atención integral, coordinada y sostenible a largo plazo.
- iv. *Proporcionar acceso a la atención a largo plazo para las personas mayores que lo necesiten:* cuando las personas mayores pierden capacidad física o mental, necesitan cuidados a largo plazo para vivir con dignidad. Hoy, estos cuidados recaen sobre todo en familiares,



especialmente mujeres, sin suficiente apoyo. Este modelo es cada vez menos sostenible. Es imperativo crear sistemas que ofrezcan atención integral, apoyen a los cuidadores y garanticen el bienestar de las personas mayores.

- v. En esta línea, Colombia ha adoptado diversos mecanismos y normas que buscan proteger e integrar a la población mayor dentro de un enfoque de envejecimiento digno, cuyo resumen se presenta en el Anexo 1: Marco regulatorio del envejecimiento en Colombia.

*Recuadro 1. El edadismo: eso que está, pero no se ve (o no queremos ver)*

El término edadismo fue acuñado en 1969 por el psiquiatra y gerontólogo Robert N. Butler, quien lo conceptualizó como un fenómeno análogo al racismo y al sexismo, identificando tres componentes interconectados: actitudes negativas hacia la vejez, prácticas discriminatorias basadas en la edad y estructuras institucionales que perpetúan estereotipos.

El origen o punto de inflexión del edadismo surge desde la revolución industrial (Cowgill y Holmes, 1972) a partir de cuatro factores que contribuyeron a deteriorar el estatus de las personas mayores a nivel global: i) mejoró la longevidad gracias a los avances tecnológicos y sanitarios, lo cual derivó en mayor competencia laboral y retiro de trabajadores mayores; ii) los empleadores preferían trabajadores jóvenes con nuevas habilidades y conocimientos gracias a su acceso a la universidad, relegando a las personas mayores en empleos más obsoletos; iii) la migración hacia grandes ciudades debilitó las estructuras familiares extendidas y separó a las generaciones futuras y iv) el acceso masivo a educación formal minimizó el valor del conocimiento tradicional transmitido por las personas mayores.

Lo anterior contribuyó a forjar la “vieja narrativa de la vejez”, reforzando estereotipos que relacionaban a las personas mayores con enfermedad, fragilidad, inactividad y escaso aporte de valor (Rey Actis, 2022). Dentro de las concepciones más relevantes que reforzaron esta narrativa se cuentan las presentadas en la siguiente tabla.

*Tabla 1. Estereotipos de la vieja narrativa de la vejez*

Estereotipo	Descripción	Realidad
La vejez llega a una edad determinada	El inicio de la vejez está vinculado a la edad de jubilación (entre los 60 y 65 años).	La edad cronológica cada vez tiene menor impacto en la vida de las personas. Existen otras edades como la biológica, psicológica, social, o más reciente la edad futura (que se refiere a la actividad ante lo que queda por vivir).
Enfermedad y vejez van de la mano	La OMS anunció durante el año 2019 su intención de introducir <i>la vejez</i> como una enfermedad. Luego de varias campañas en contra en 2022 la OMS anunció	Si bien es cierto que la vejez <i>pe</i> acarrea un proceso degenerati con enfermedades que relacionan de forma directa; preciso destacar que en



	que se sustituiría el término vejez por “disminución de la capacidad intrínseca asociada al envejecimiento”.	actualidad la esperanza de vida saludable es mayor, reduciendo años de discapacidad y/o dependencia.	
La vejez es pasiva	Actualmente la proporción de personas mayores de 60 años activas a nivel mundial es baja. Según la CEPAL, en la región de América Latina alcanza un 35,4 %.	La realidad va más allá del empleo formal. Las personas mayores se mantienen activas en roles de consumidores, inversores, emprendedores, liderazgos comunitarios, etc.	
Las personas mayores son todas iguales	La falta de contacto directo (más allá de los familiares) concibe la percepción de que todas las personas mayores son iguales.	Al ser un segmento poblacional en crecimiento, presenta niveles altos de diversidad.	
Los mayores no tienen buen humor	Se da por hecho que las personas mayores no tienen paciencia o que se enfadan con facilidad (se desconoce cómo eran las personas en su juventud y se ignora su experiencia vital).	Varios estudios demuestran que las personas mayores son estables, optimistas y presentan menores tasas de depresión (Carstensen, 2011).	
Los mayores no son amigos de la tecnología	Se fundamenta en la brecha digital. Para 2021 de acuerdo con el DANE, solo el 36,4 % de las personas mayores tenía acceso a internet (dentro de las principales razones de este rezago se resaltan la falta de habilidades digitales, el bajo nivel educativo, altos costos y dificultades físicas para usar la tecnología).	En realidad, la brecha se acentúa por factores de educación y acceso, más que por la edad <i>per se</i> . Asimismo, se evidencia que en postpandemia esta brecha digital se ha reducido notablemente.	

Fuente: guía de comunicación y atención para clientes financieros 50+, Banca de las Oportunidades.

#### Efectos del edadismo en la salud física y mental de las personas

- Se reportan al menos 6,3 millones de casos de depresión atribuibles al edadismo (en EE. UU. los costos sanitarios relacionados al edadismo alcanzaron los \$63 mil millones de dólares anuales).
- Las personas ubicadas en países con bajos niveles de desarrollo y menores niveles de educación, presentan mayor exposición a los efectos del edadismo.
- Persiste exclusión de personas mayores en ensayos clínicos en diversos campos médicos.
- El edadismo laboral contribuye a reducir oportunidades y genera peores resultados de salud laboral.

- Afectaciones negativas en el bienestar psicológico, el edadismo aumenta los síntomas de depresión, ansiedad, estrés, peor salud mental, baja autoestima y pérdida de autonomía.
- El edadismo afecta de forma indirecta en factores como autoimagen, percepción del envejecimiento y sentido de propósito vital (auto edadismo).

### ¿Cómo se puede identificar el edadismo?

De acuerdo con el artículo *Interventions to Reduce Ageism Against Older Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis* publicado en el *International Journal of Environmental Research and Public Health* durante 2020 se identifican los siguientes determinantes destacados en un marco multinivel de edadismo (intrapersonal, intergrupar /interpersonal e institucional).

Tabla 2. Determinantes del edadismo en niveles intrapersonal, intergrupar, institucional y cultural)

Edadismo hacia otros	Calidad del contacto con personas mayores y cómo son presentadas las personas en la sociedad
A nivel individual	Las personas con mayor ansiedad frente al envejecimiento y miedo a la muerte tienden a presentar mayor edadismo.
Rasgos de personalidad	Aspectos como nivel de conciencia, amabilidad, extroversión y colectivismo se asocian con menores niveles de edadismo.
Factores interpersonales	La calidad del contacto intergeneracional reduce el edadismo.
Factores socioeconómicos	La escasez de recursos económicos y la proporción de personas mayores alta aumentan el edadismo.
Edadismo autodirigido	Mejor salud se asocia a menores niveles de auto edadismo.

Fuente: tomado del artículo *Interventions to Reduce Ageism Against Older Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis*, 2020.

### El edadismo benevolente

El edadismo benevolente son actitudes aparentemente positivas hacia las personas mayores que pueden resultar perjudiciales y a diferencia del edadismo hostil se caracteriza por percepciones estereotipadas (Bincoletto et al., 2023).

### ¿Cómo se identifica?

- Comunicación paternalista: las personas mayores son relacionadas como cálidas, pero con bajas competencias, lo cual deriva en un tratamiento sobreprotector y paternalista. Según el CENIE, este paternalismo se basa en la creencia de que las personas más jóvenes conocen las necesidades, deseos y temores de las personas mayores (más que ellos mismos). En la práctica la comunicación paternalista se puede identificar por:
  - ❖ Características vocales: tonos agudos, lentitud en el habla al dirigirse a las personas mayores.
  - ❖ Vocabulario: uso de palabras simples, términos infantiles o minimizadores.
  - ❖ Modificaciones pronominales: se usa de forma excesiva frases como *¿cómo estamos hoy?*

<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Términos de cariño inapropiados que evitan usar los nombres de las personas.</li> <li>❖ Repeticiones excesivas y explicaciones simplificadas.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estereotipos compasivos: percepción de que las personas mayores son frágiles, vulnerables y necesitan asistencia y ayuda permanente.</li> <li>- Infantilización ambiental y social: tendencia por tratar a las personas mayores como si fueran niños. Esto va acompañado de pérdida de la privacidad, confinamiento, pérdida de autonomía, reprimendas y tratamiento similar al de niñas y niños.</li> </ul>
<p>El estudio publicado en el <i>American Journal of Public Health</i> (Burnes et al., 2019) demuestra que el edadismo puede reducirse de forma efectiva, escalable y económica mediante intervenciones educativas y contacto intergeneracional. Las estrategias combinadas generan cambios positivos en actitudes hacia los mayores, mientras que el contacto intergeneracional mejora el conocimiento sobre el envejecimiento. Aunque no se observaron efectos significativos en la ansiedad sobre el propio envejecimiento ni en el interés por trabajar con mayores, los resultados respaldan la inclusión de estas intervenciones en políticas públicas y programas de responsabilidad social.</p>

Oportunidades de mercado

Desde una perspectiva de mercado, la economía plateada representa una fuente en constante expansión de oportunidades para que los distintos sectores de la economía se ajusten al crecimiento de la población mayor. Este enfoque busca ofrecer soluciones que respondan de manera asertiva y oportuna a las necesidades de un segmento que no solo está aumentando en número, sino que también accede a la etapa del envejecimiento con mayor salud, autonomía y poder de decisión. Así, se abre un espacio para innovar en productos, servicios y experiencias que valoren su bienestar, participación y calidad de vida. Según el estudio del BID: *La economía plateada en América Latina y el Caribe*, se requieren servicios adaptados al envejecimiento activo (ver tabla 3).

Con políticas adecuadas, estos retos pueden convertirse en motores de desarrollo económico, algunos de estos ejemplos se presentan a continuación.

Tabla 3. Oportunidades de mercado derivadas de la economía plateada

Desafío	Oportunidad
<b>Salud:</b> el envejecimiento poblacional incrementa la demanda de servicios de salud, generando impactos financieros tanto para los gobiernos como para las familias.	<b>Inversión e innovación en salud:</b> la creciente demanda de servicios de salud exige ampliar la oferta, especialmente en el nivel primario, con énfasis en la telemedicina para tratar enfermedades crónicas. Además, se requieren inversiones en prevención, nutrición y actividad física para promover un envejecimiento activo.
<b>Dependencia funcional:</b> muchas personas mayores con enfermedades crónicas o limitaciones funcionales presentan algún grado	<b>Desarrollo de atención a la dependencia:</b> desarrollar servicios especializados de atención. Actualmente, esta demanda recae principalmente en mujeres de la familia, quienes sacrifican su vida laboral para cuidar a sus seres queridos. Con políticas adecuadas,

Desafío	Oportunidad
de dependencia y requieren servicios de apoyo adicionales a los de salud.	esta necesidad puede transformarse en una nueva industria generadora de empleo, como ya ocurre en países como Corea del Sur y Japón.
<b>Exclusión financiera:</b> las personas mayores enfrentan retos financieros como la necesidad de asesoría para gestionar sus ahorros o alternativas a los planes de pensiones tradicionales. El acceso al crédito es limitado por la disminución de la solvencia con la edad, y pocos países ofrecen apoyo para que emprendan negocios. Además, la digitalización de servicios bancarios supone un desafío, ya que muchos prefieren métodos tradicionales e interacción personal.	<b>Servicios y productos financieros:</b> la economía plateada ofrece oportunidades financieras para desarrollar y/o adaptar productos y servicios en ahorro, seguros, hipotecas inversas y pensiones, impulsados tanto por el sector público como por el privado. Este segmento resulta atractivo por sus niveles patrimoniales, diversidad de activos, ingresos estables por pensiones y demanda de servicios financieros.
<b>Vivienda:</b> en América Latina y el Caribe, las personas mayores suelen preferir envejecer dentro de su entorno familiar. Para hacerlo de manera segura y digna, requieren viviendas que favorezcan su autonomía funcional.	<b>Oferta de vivienda:</b> ofertas adaptadas a las necesidades de la población mayor, que incluyan características como cercanía al transporte público, ausencia de escaleras, espacios adaptados a la conformación de hogares modernos, experiencias intergeneracionales y acceso a servicios complementarios.
<b>Empleabilidad:</b> el aumento de personas mayores reduce proporcionalmente la presencia de jóvenes en el mercado laboral, lo que puede generar escasez de fuerza laboral en diversas industrias, afectando la productividad y el crecimiento económico.	<b>Participación en el mercado laboral por parte de la población mayor:</b> promover la vida laboral de las personas mayores, ya sea como empleados o emprendedores, es clave para enfrentar la escasez de fuerza laboral y mejorar su calidad de vida. Además, permite conservar y transmitir sus conocimientos técnicos y experiencia a las nuevas generaciones.
<b>Educación:</b> la educación ha estado tradicionalmente dirigida a los jóvenes y, más recientemente, a los adultos. Sin embargo, aún no responde adecuadamente a las necesidades e intereses de las personas mayores tanto en la cantidad de oferta como en la pertinencia de los contenidos.	<b>Oferta educativa individualizada y adaptada:</b> las personas mayores pueden continuar su formación en universidades tradicionales o mediante cursos en línea, con posibilidades de aplicar lo aprendido en el ámbito laboral. En este contexto, el <i>reskilling</i> y la redefinición de orientaciones vocacionales permiten extender su vida laboral y fomentar su participación en la economía.

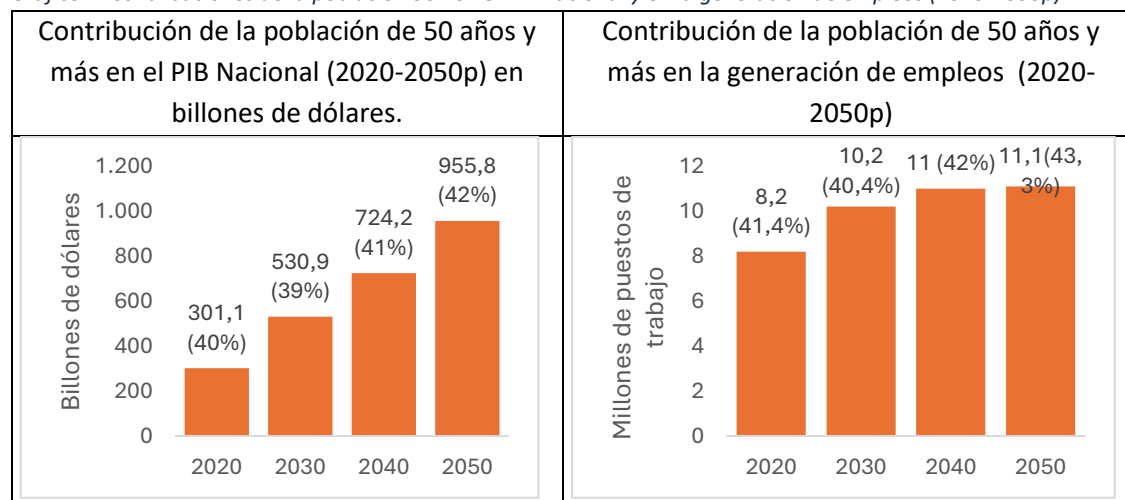
Fuente: tomado del estudio La economía plateada en América Latina y el Caribe del BID, 2020.

Apostar por un envejecimiento saludable no depende únicamente de la promoción de hábitos de vida y del acceso a servicios adecuados, sino también de transformar la manera en que como sociedad entendemos la edad. De poco sirve mejorar las condiciones de vida en la vejez si persisten estereotipos o normas sociales que reducen a las personas mayores a la dependencia, la inactividad o la improductividad. En este punto surge un reto cultural decisivo: superar las barreras del edadismo, que limitan el pleno aprovechamiento de la longevidad y frenan tanto la participación social como las oportunidades de innovación.

### ***Colombia: el potencial de la población mayor***

Según el reporte Global Longevity Economy de la AARP<sup>2</sup>, la economía plateada en Colombia aportó cerca de 301,1 mil millones de dólares al PIB, equivalentes al 39,8 % de la economía nacional durante 2020. Para 2050, se estima que su contribución alcance los 955,8 mil millones de dólares, representando el 42,1 % del PIB. En términos de generación de empleos, se prevé que aporte con 11,1 millones de puestos de trabajo, que representarán el 43,3 % del total.

Gráfico 1. Contribuciones de la población 50+ en el PIB nacional y en la generación de empleos (2020-2050p)



Fuente: elaboración propia con base en los datos del reporte Global Longevity Economy de AARP.

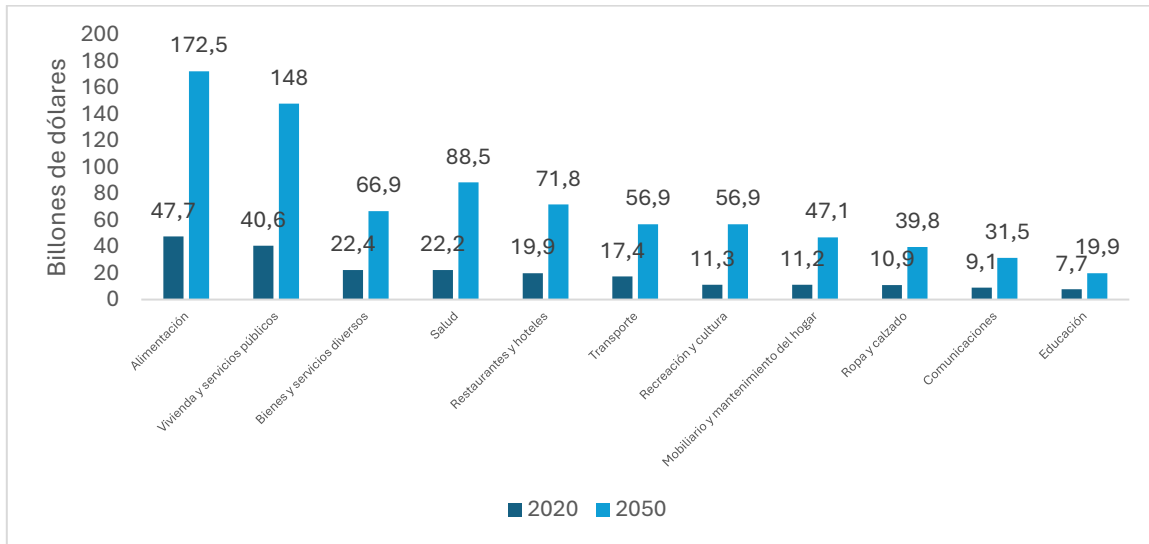
### Segmento de consumo creciente

Frente a las tendencias de consumo se tuvo que para 2020 la población de 50 años y más, representó el 44 % del total de los gastos de consumo en el país con USD 228,4 billones y se proyecta que para 2050 aporten al 59,9 % del total de gastos internos. Los principales rubros de gastos se concentran en alimentación, vivienda, bienes y servicios generales y salud.

<sup>2</sup> Los informes Global Longevity Economy Outlook son una serie de análisis de datos realizados por AARP (American Association of Retired Persons) que describen las contribuciones de los estadounidenses mayores de 50 años:

[https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys\\_statistics/econ/2022/global-longevity-economy-colombia.doi.10.26419-2Fint.00052.015.pdf](https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys_statistics/econ/2022/global-longevity-economy-colombia.doi.10.26419-2Fint.00052.015.pdf)

Gráfico 2. Consumo de la población de 50 años y más por sector en Colombia (2020- 2050p) en billones de dólares



Fuente: elaboración propia con base en los datos del reporte *Global Longevity Economy* de AARP.

De acuerdo con el gráfico anterior se tiene que todas las categorías muestran un aumento considerable en el gasto proyectado para 2050, lo que refleja el impacto del envejecimiento poblacional y el aumento del poder adquisitivo de la población mayor, además se resalta que:

1. **Las tres categorías con mayor crecimiento absoluto:** estas corresponden a alimentación, vivienda y salud, sugiriendo que la población plateada demandará más servicios básicos y de salud, lo que puede orientar políticas públicas y estrategias de mercado.
2. **Salud como prioridad:** el gasto en salud casi se cuadruplica, lo que indica una necesidad creciente de infraestructura médica, seguros, atención domiciliaria y tecnologías asistidas.
3. **Incremento en gasto en recreación y cultura:** de \$11.3 billones a \$56.9 billones, lo que refleja una tendencia hacia el envejecimiento activo y el interés de los adultos mayores en actividades de ocio y bienestar.
4. **Educación y comunicaciones también crecen:** aunque con menor volumen, el gasto en educación (de \$7.7 a \$19.9 billones) y comunicaciones (de \$9.1 a \$31.5 billones) muestra que la población plateada está más conectada y busca seguir aprendiendo.

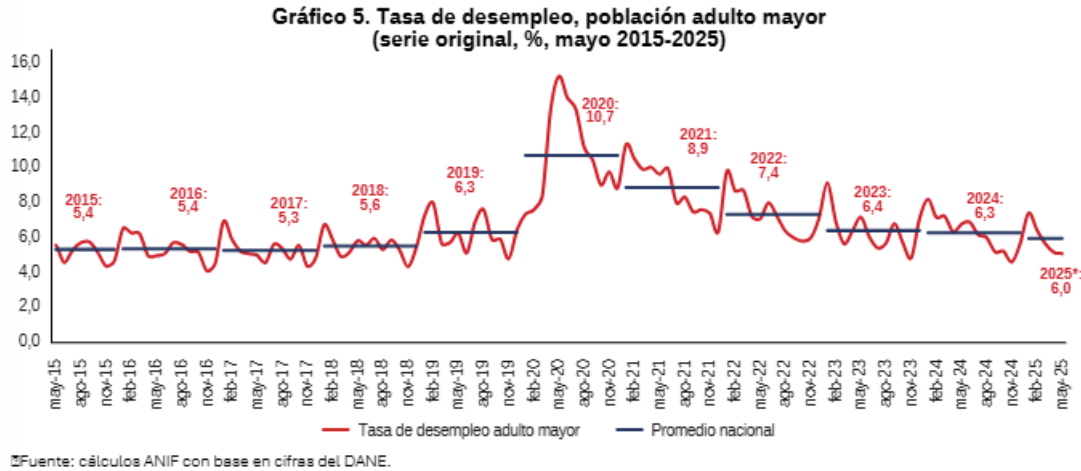
### Envejecimiento productivo: el papel de las personas mayores en el ecosistema laboral y empresarial colombiano

El envejecimiento poblacional plantea desafíos importantes para los sistemas laborales, pero también abre oportunidades para repensar el rol de las personas mayores en la economía. De acuerdo con el Fondo Monetario Internacional, el desarrollo de políticas laborales inclusivas dirigidas a este grupo podría impulsar el crecimiento económico mundial en hasta 0,6 puntos porcentuales anuales durante los próximos 25 años.

En Colombia, esta tendencia se refleja en la creciente participación laboral de las personas mayores, que en 2025 alcanzó el 27,6 % del total de ocupados, con un aumento de 2,2 puntos porcentuales

respecto a 2015 (ANIF, 2025). Según ANIF, este grupo suele desempeñarse en empleos de baja rotación, lo que ha contribuido a que sus tasas de desempleo sean menores al promedio nacional (6 % frente a 9,1 %, ver gráfico 3). Sin embargo, tras esta aparente estabilidad persiste una realidad compleja: la mayoría accede a empleos informales o de baja calidad, con ingresos 20 % menores al promedio, una brecha que se amplía con la edad y profundiza la inequidad intergeneracional.

Gráfico 3. Tasa de desempleo, población adulta mayor (serie original, %, mayo 2015-2025)

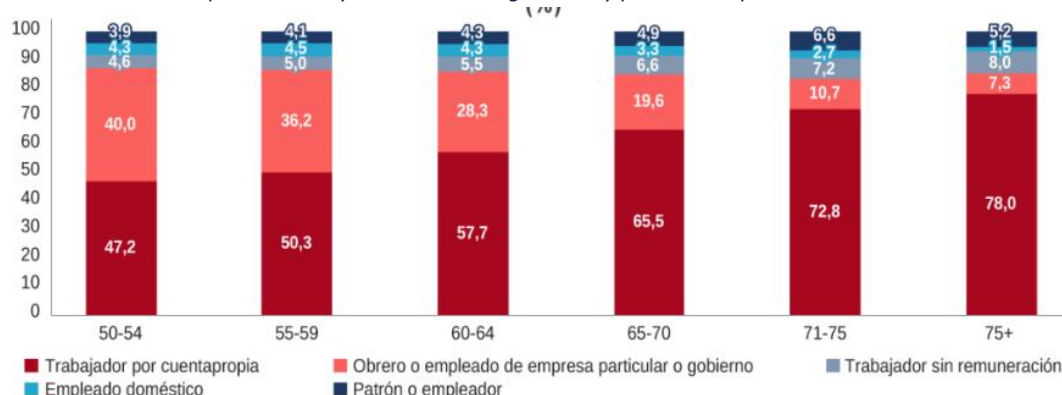


Fuente: elaboración propia con base en datos del informe trimestral Mercado laboral en Colombia de ANIF, corte agosto 2025.

Frente a este panorama, el autoempleo se consolida como una vía estratégica para la inclusión productiva. A medida que aumenta la edad, crece la proporción de trabajadores por cuenta propia: del 47,2 % entre los 50 y 54 años al 78 % en mayores de 75, generalmente asociado a mayores niveles de informalidad (Gráfico 4). En mayo de 2025, Colombia registraba cerca de 2,4 millones de micronegocios, cuyos propietarios tienen en promedio 46 años (EMICRON, DANE). El 49 % pertenece a personas mayores de 46 años: 22,7 % entre 46 y 55 años, 17 % entre 56 y 65, y 9,3 % en mayores de 65. Aunque la mayoría son unidades de cuenta propia, dentro del 9 % que genera empleo, más de la mitad está liderado por personas mayores de 46 años, lo que evidencia que la madurez no solo implica mayor tenencia, sino también capacidad de expansión y formalización.



Gráfico 4. Distribución de la población mayor de 50 años según edad y posición ocupacional



Fuente: ANIF con base en datos de la GEIH de 2023.

El *Global Entrepreneurship Monitor (2023–2024)* confirma esta tendencia, aunque las personas entre 55 y 64 años tienen una baja participación en la actividad empresarial naciente (TEA<sup>3</sup>, 14,4 %), se destacan en la actividad empresarial establecida (EBO<sup>4</sup>), superando a otros grupos etarios en constancia y resiliencia. Esto demuestra que el emprendimiento sénior no solo es viable, sino también sostenible en el tiempo. Las motivaciones para emprender en edades avanzadas combinan necesidad y oportunidad: 30 % lo hace ante la falta de alternativas de ingreso, 29 % por identificar oportunidades de mercado y 17,6 % por tradición familiar. No obstante, la brecha de género sigue siendo marcada: el 68 % de los propietarios mayores son hombres, frente al 32 % mujeres, lo que plantea retos adicionales en equidad y acceso a oportunidades.

### La inclusión financiera como una palanca de bienestar de las personas mayores

El acceso y uso efectivo de servicios financieros (como ahorro, financiamiento y seguros), son claves para que las personas mayores envejezcan de forma sana, activa y productiva. Estos instrumentos les permiten planificar, afrontar imprevistos, emprender y mantener su autonomía económica. En un contexto de transición demográfica y la actual ventana de oportunidad que ofrece el bono poblacional, la inclusión financiera no solo mejora su bienestar, sino que también aprovecha su experiencia y fomenta dinámicas de crecimiento más equitativas e intergeneracionales.

La mayor longevidad impulsa el emprendimiento y prolonga la vida laboral, lo que genera nuevas oportunidades económicas, pero también demanda mecanismos de financiación específicos y adecuados a las distintas etapas del curso de vida. En este contexto, la articulación de soluciones financieras y no financieras (en ámbitos de salud, vivienda, cuidado y bienestar), permite abordar de manera integral los retos asociados al envejecimiento poblacional.

Dada su posición estratégica y el nivel de confianza que generan, las entidades financieras están especialmente bien situadas para desempeñar un rol clave en esta transformación, mediante el

<sup>3</sup> TEA: Total early – stage Entrepreneurial Activity (Tasa de Emprendedores Recientes)

<sup>4</sup> EBO: Entrepreneurship Business Ownership (Tasa de Emprendedores Consolidados)

desarrollo de soluciones innovadoras que contribuyan de forma efectiva a mejorar la calidad de vida y la autonomía de las personas mayores (BID, 2022). Algunas de las medidas que desde el sector financiero se comienzan a implementar, pero aun requieren mayor nivel de desarrollo son las que se presentan en la siguiente tabla.

*Tabla 4. Oportunidades clave para fortalecer la inclusión financiera de las personas mayores*

Oportunidades	En qué consiste
Reducir las brechas digitales, acompañando a los clientes en la adopción de nuevas tecnologías	Según datos del Banco Mundial, menos del 25 % de las personas mayores usan pagos digitales, frente a dos tercios de la población general. Esta brecha tecnológica limita su inclusión financiera. Es clave que las entidades adapten sus servicios y acompañen a los mayores en la transición digital para no dejarlos atrás.
Mejorar la protección y reducir el fraude a los mayores	Muchas personas mayores evitan el uso de cajeros automáticos y tecnologías digitales por miedo al fraude, la pérdida de dinero o la falta de privacidad, lo que las lleva a depender de terceros para realizar operaciones bancarias. Este temor está justificado, ya que son más vulnerables al abuso financiero, incluyendo estafas, falsificaciones y robos de identidad. Las entidades financieras y asociaciones bancarias pueden desempeñar un papel clave en la detección de estos abusos y en la promoción de buenas prácticas que protejan a los mayores y fomenten su inclusión financiera segura.
Facilitación de la accesibilidad de clientes con necesidades especiales	Muchas personas mayores enfrentan dificultades para acceder a servicios bancarios debido a problemas de movilidad, visión o audición, lo que complica el uso de canales digitales y remotos. Ante esto, algunas entidades financieras han adaptado sus oficinas, atención y productos para atender mejor a esta población.
Productos y servicios financieros	Actualmente muchos productos y servicios financieros no están diseñados con una perspectiva intergeneracional ni de ciclo de vida, lo que limita su capacidad para responder a las necesidades cambiantes de las personas mayores. Esta falta de enfoque impide que se aproveche el potencial de una población longeva y diversa, y contribuye a su exclusión financiera. Resulta imperativo que el sector financiero incorpore modelos que consideren las distintas etapas de la vida, promoviendo soluciones flexibles, inclusivas y adaptadas que

Oportunidades	En qué consiste
	acompañen a las personas mayores en su desarrollo, bienestar y autonomía.
Oferta de valor no financiera	Las personas mayores valoran cada vez más los servicios que promueven su bienestar integral. Por eso, ofrecer beneficios no financieros como programas de salud preventiva, actividades culturales, formación digital, asesoría legal, acompañamiento emocional y espacios de encuentro intergeneracional puede fortalecer su calidad de vida y generar vínculos duraderos con esta población. Estas iniciativas no solo responden a sus necesidades reales, sino que también construyen confianza, lealtad y sentido de pertenencia con las marcas e instituciones que los acompañan en esta etapa de la vida.

Fuente: elaboración propia.

## 2. La transición demográfica en Colombia

Colombia atraviesa una profunda transformación demográfica marcada por el acelerado envejecimiento de su población. Esta transición responde a la reducción sostenida de la fecundidad y la natalidad, junto con el aumento continuo de la esperanza de vida. El fenómeno plantea retos y oportunidades para el desarrollo económico y social. Comprender su magnitud y características es esencial para diseñar políticas que garanticen bienestar, inclusión y sostenibilidad en el marco de la actual ventana de oportunidad del bono demográfico.

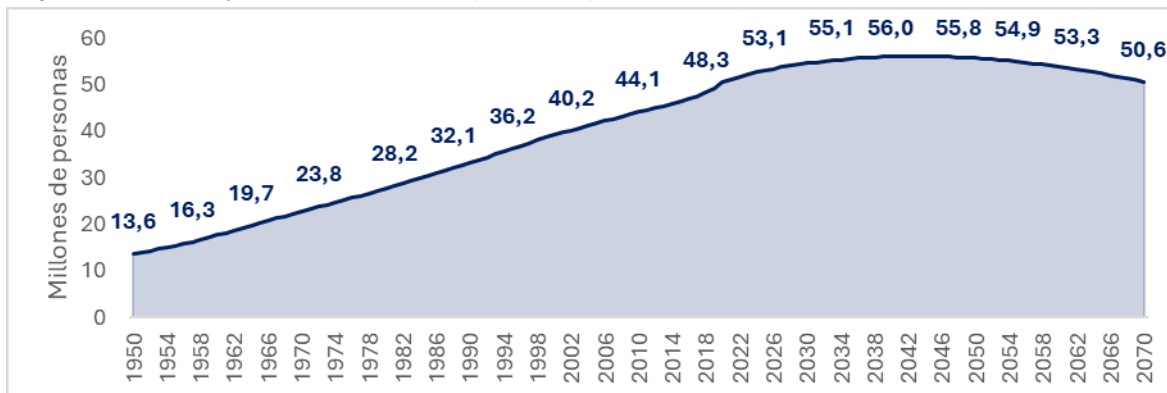
En este capítulo se analiza el panorama del envejecimiento en el país, la caracterización socioeconómica de las personas mayores, la feminización del envejecimiento y su distribución territorial, elementos fundamentales para dimensionar el impacto de esta transición y orientar respuestas integrales.

### 2.1. Panorama del envejecimiento en Colombia

En las últimas décadas, la pirámide poblacional de Colombia ha sufrido una transformación profunda. En 1950, el país contaba con apenas 13,5 millones de habitantes. Desde entonces, la población ha crecido de manera sostenida, hasta alcanzar 53,1 millones en 2025. Las proyecciones indican que esta tendencia de crecimiento continuará hasta 2045, cuando se espera que el país alcance un máximo de 56,0 millones de habitantes. A partir de ese punto de inflexión, se anticipa una disminución progresiva en el ritmo demográfico que llevará la población a 50,6 millones para el

año 2070 (Gráfico 5). Este cambio demográfico representa uno de los mayores desafíos estructurales que enfrentará Colombia en las próximas décadas, marcado principalmente por la reducción en las tasas de natalidad y fecundidad, así como del envejecimiento progresivo de la población.

Gráfico 5. Crecimiento poblacional en Colombia (1950- 2070)

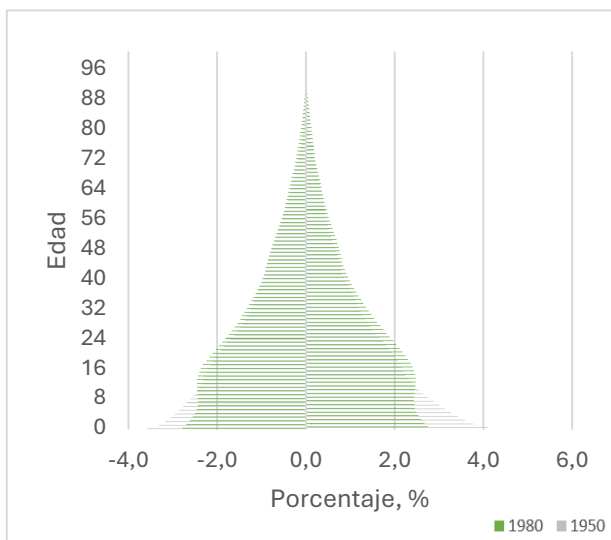


Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070.

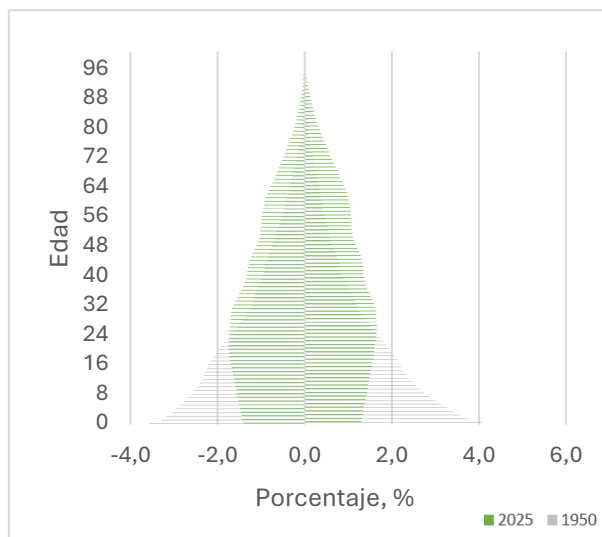
Este cambio demográfico ha transformado la pirámide poblacional, de una base amplia conformada por jóvenes, ha pasado a una estructura en la que los mayores de 50 años tienen un peso cada vez más significativo. Mientras que en 1950 predominaban los menores de 14 años, las proyecciones actuales evidencian una tendencia hacia la inversión de la pirámide, con un aumento sostenido de la población de 50 años y más, que continuará intensificándose en las próximas décadas (Gráfico 6).

Gráfico 6 Evolución de la pirámide poblacional de Colombia: 1950, 1980, 2025, 2050 y 2070

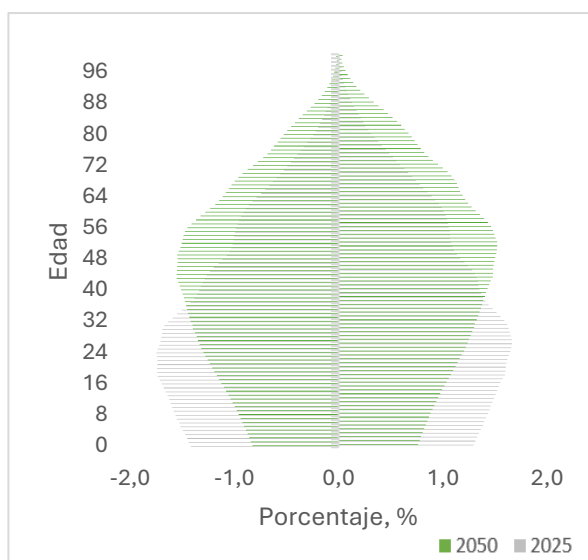
a. 1950 vs 1980



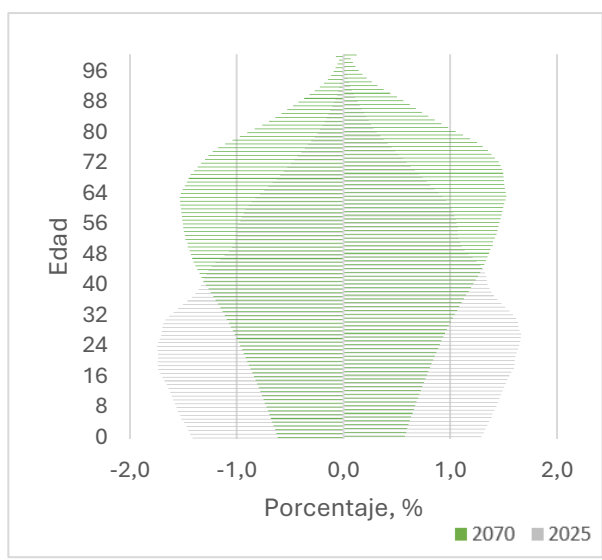
b. 1950 vs 2025



c. 2025 vs 2050



d. 2025 vs 2070



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070

La reconfiguración demográfica de Colombia se manifiesta con mayor fuerza en los grupos extremos de la población. La población infantil (0 a 14 años) ha registrado una disminución sostenida en su participación relativa dentro del total nacional. En 1950, representaba el 42,8 % (5 805 431) de la población, en 1980 descendió al 37,6 % (10 411 209) y en 2025 representa el 22,1 % (11 746 420). Se destaca que, en 2021 por primera vez, la proporción de las personas mayores de 50 años superó a la población infantil. Las proyecciones indican que esta tendencia continuará: la población infantil caerá al 13,6 % (7 580 817) en 2050 y será de apenas el 10,3 % (5 201 216) en 2070.

En contraste, el grupo de personas de 50 años o más ha aumentado de manera constante. En 1950, representaban solo el 10,8 % (1 459 774) de la población, en 1980, el 12,0 % (3 314 480) y en 2025 el 25,2 % (13 379 244). Esta proporción seguirá en aumento, estimándose que será del 39,2 % (2 833 555) en 2050 y del 51,5 % (26 033 770) en 2070 (Tabla 5).

*En 2070 más de la mitad de las personas en Colombia tendrá 50 años o más y solo una de cada diez será población infantil entre 0 y 14 años.*

Finalmente, la población en edad productiva (15 a 49 años) muestra una trayectoria de crecimiento seguido por una contracción sostenida. En 1950 representaba el 46,5 % de la población (6 305 739), en 1980 ascendió al 50,4 % (13 958 696) y alcanzará su punto máximo en 2025 con el 52,6 % (27 931 548), es decir, más de la mitad de la población. A partir de entonces se proyecta un descenso progresivo, llegando al 47,1 % en 2050 (26 239 118) y al 38,3 % en 2070 (19 357 111).

Esta reducción, combinada con el incremento de la población infantil dependiente, marcará el cierre del bono demográfico hacia el año 2055 y planteará la necesidad de una reorganización profunda del sistema productivo, de la provisión de servicios sociales y de las prioridades en infraestructura.

Tabla 5. Composición etaria en Colombia (1950 a 2070)

Grupos de edad	1950 (%)	1980 (%)	2025 (%)	2050 (%)	2070 (%)
0 a 14 años	42,8	37,6	22,1	13,6	10,3
15 a 49 años	46,5	50,4	52,6	47,1	38,3
50 +	10,8	12,0	25,2	39,2	51,5

Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070.

## Índice de envejecimiento y edad promedio

En consecuencia, este cambio demográfico se refleja en el aumento sostenido del índice de envejecimiento<sup>5</sup> de la población colombiana y de la edad promedio. En 1950, Colombia contaba con 25,1 personas mayores de 50 años por cada 100 menores de 14 años; en 1980 la proporción subió a 31,8 y para 2025 es de 113,9. Las estimaciones para 2050 y 2070 indican un crecimiento aún más marcado, con valores de 288 y 500,5 respectivamente (Tabla 6). Por su parte, la edad promedio se mantenía por debajo de los 25 años (22,6 en 1950 y 24,3 años en 1980) pasará a 33,9 años, y continuará en ascenso hasta alcanzar los 42,2 años en 2050 y 48,6 años en 2070.

*Mientras que en 1950 Colombia registraba 25 personas mayores de 50 años o más por cada 100 menores de 14, en 2070 la relación ascenderá a 500, un indicador veinte veces superior.*

Tabla 6. Edad promedio e índice de envejecimiento (1950-1980-2025-2070)

Grupos de edad	1950	1980	2025	2050	2070
Edad promedio	22,6	24,3	33,9	42,2	48,6
Índice de envejecimiento	25,1	31,8	113,9	288,0	500,5

Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070.

## Razones de la transición

El cambio demográfico que experimenta Colombia se debe principalmente a tres factores: (i) la caída de las tasas de fecundidad y (ii) natalidad, y (iii) el aumento en la esperanza de vida.

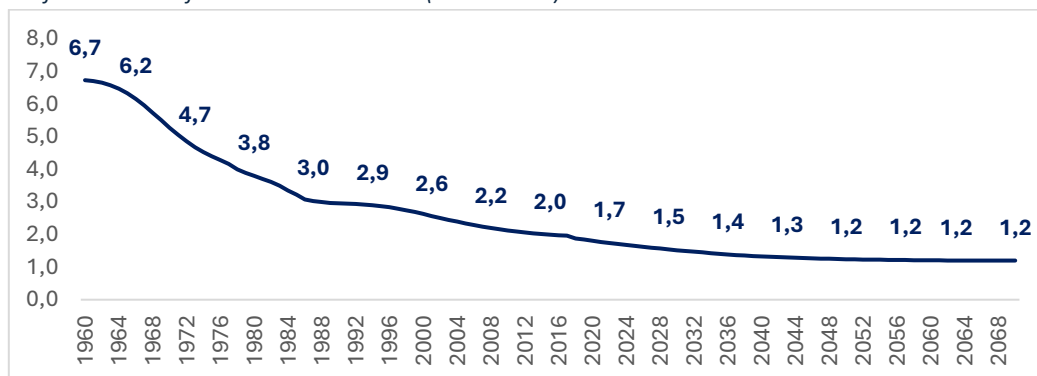
La tasa de fecundidad ha registrado un descenso significativo en las últimas décadas. En 1960, las mujeres colombianas tenían en promedio 6,7 hijos; para 1980, esta cifra se redujo a 3,8; y en 2025 se estima en apenas 1,7 hijos por mujer, ubicándose por debajo del nivel de reemplazo poblacional<sup>6</sup>. Las proyecciones para 2050 y 2070 indican una tasa aún más baja, de 1,2 hijos por mujer. Esta tendencia se explica por factores como el mayor acceso a educación, la disponibilidad de métodos anticonceptivos, los cambios culturales en el rol de la mujer y la urbanización.

<sup>5</sup> Número de personas de 50 años o más por cada 100 menores de 14 años.

<sup>6</sup> El DANE define la tasa de reemplazo poblacional como el nivel de fecundidad que permite que una población se mantenga a través del tiempo, considerando el equilibrio entre nacimientos y muertes, y, en algunos casos, la migración.



Gráfico 7. Tasa de fecundidad en Colombia (1960 – 2070)

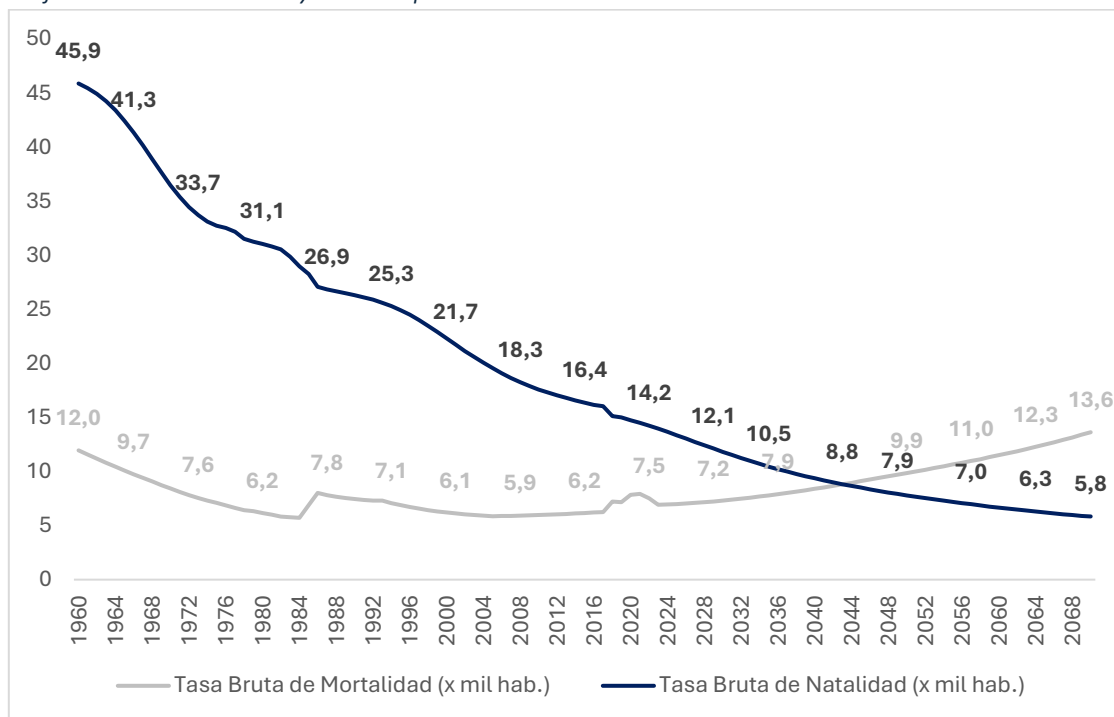


Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones de cambio demográfico 1985-2070, y Banco Mundial (2022), Perspectivas de la población mundial 1960-1985.

En paralelo, la tasa de natalidad también ha disminuido de manera sostenida. En 1950 se registraban 47,7 nacimientos por cada mil habitantes; en 1980, la cifra descendió a 31,1 y siguió esa tendencia hasta llegar a 13,4 nacimientos en 2025. Las proyecciones estiman que esta tasa continuará su descenso hasta alcanzar 7,8 en 2050 y 5,8 en 2070. Tanto la tasa de fecundidad como de natalidad de Colombia se sitúan por debajo del promedio de América Latina y el Caribe: para 2023 según datos del Banco Mundial estas tasas en ALC se ubicaron en 1,8 y 14,2 respectivamente.

La mortalidad, por su parte, también mostró una reducción significativa en la segunda mitad del siglo XX, pasando de 12 defunciones por mil habitantes en 1960 a 6,2 en 1980. No obstante, debido al creciente peso de la población mayor de 50 años y pese a las mejoras sustanciales en esperanza de vida, esta tendencia ha comenzado a revertirse: en 2025 la tasa fue de 7,0 y se proyecta que alcance 9,9 en 2050 y 13,6 en 2070.

Gráfico 8. Tasa de mortalidad y natalidad por cada mil habitantes en Colombia



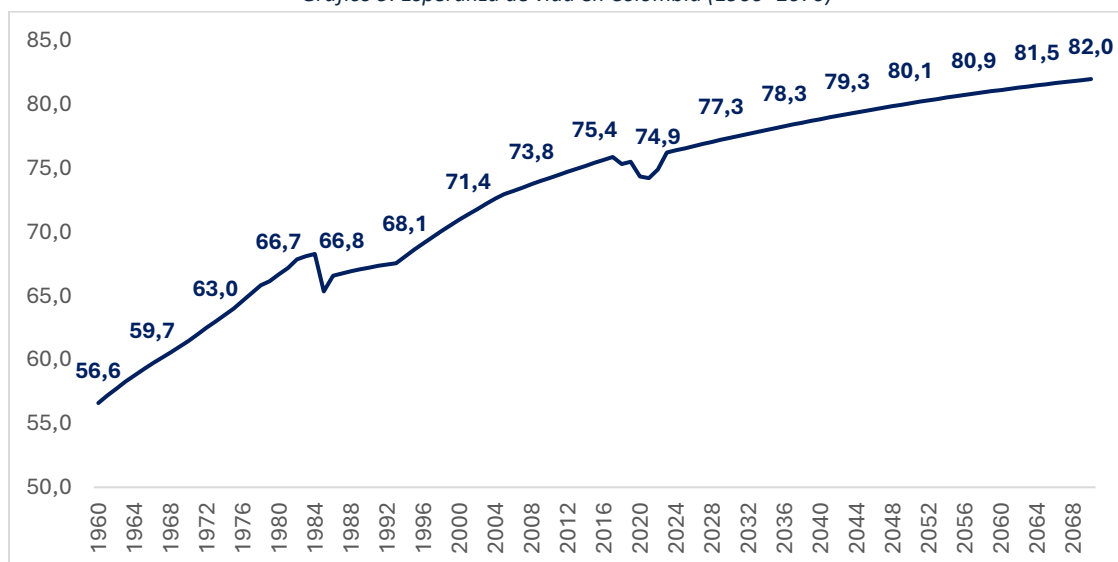
Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones de cambio demográfico 1985-2070, y Banco Mundial (2022), Perspectivas de la población mundial 1960-1985.

Por su parte, la esperanza de vida al nacer de la población colombiana ha mostrado un aumento constante en las últimas décadas. En 1960 se situaba en 56,5 años y para 2025 alcanza los 76,6. Las proyecciones indican que esta tendencia continuará al alza, llegando a 80,1 años en 2050 y a 82,0 años en 2070 (Gráfico 9). Colombia se ubica por encima del promedio regional (la edad promedio para ALC fue de 75,6 años) y ocupa el quinto lugar en América Latina y el Caribe, después de Chile, Panamá, Uruguay y Perú.

Este proceso ha impulsado también un crecimiento significativo de la población centenaria. De cerca de 500 personas mayores de 100 años en la década de 1950, se pasará a alrededor de 20 000 en 2025. El aumento de la esperanza de vida refleja décadas de mejoras sostenidas en el acceso a la salud, la calidad de la nutrición y las condiciones de vida, que han permitido a las personas no solo vivir más, sino también vivir mejor.

*Colombia pasará de tener cerca de 500 personas mayores de 100 años en la década de 1950, a alrededor de 20 000 en 2025, es decir, una cifra cuarenta veces mayor.*

Gráfico 9. Esperanza de vida en Colombia (1960- 2070)



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones de cambio demográfico 1985-2070, y Banco Mundial (2022), Perspectivas de la población mundial 1960-1985.

## 2.2. Caracterización de las personas mayores en Colombia

Según el DANE, en 2025 las personas mayores de 50 años representaron el 25,2 % de la población en Colombia, con un total de 13 379 244 personas, de las cuales el 55 % son mujeres y el 45 % hombres. Por rangos de edad, el 41 % corresponde a personas de entre 50 y 59 años, el 32 % a quienes tienen entre 60 y 69, y el 27 % a mayores de 70. Además, el 78 % reside en cabeceras municipales y el 22 % en centros poblados y zonas rurales dispersas.

### i. Características socioeconómicas

Las personas de 50 años y más constituyen un grupo amplio y heterogéneo, marcado por diferencias en origen étnico, ubicación geográfica, nivel educativo, trayectorias laborales, entre otras. Estas condiciones influyen en su acceso a ingresos, protección social y calidad de vida en la vejez. Persisten brechas significativas en cobertura pensional, informalidad laboral y acceso a servicios, lo que evidencia vulnerabilidades acumuladas a lo largo del ciclo de vida.

El panorama de la vejez en el país combina avances importantes con desigualdades estructurales. Para comprender mejor estas dinámicas, y dada la disponibilidad de información estadística, el siguiente análisis se centra en la población de 60 años y más.

### Ocupación y pobreza

En lo corrido del 2025, la población mayor ha ganado protagonismo en el mercado laboral colombiano, representando el 27,6 % de la población ocupada a nivel nacional. Este dato refleja un

aumento de 2,2 puntos porcentuales respecto al año 2015, según ANIF. Sin embargo, esta mayor participación contrasta con una realidad preocupante: en junio de 2025, el 16,4 % de las personas no ocupadas en el país correspondía a población mayor.

A pesar de mantenerse activas laboralmente, las personas mayores enfrentan ingresos significativamente bajos. Los ingresos medianos se sitúan aproximadamente un 20 % por debajo del salario mínimo, lo que evidencia cómo el avance en edad se traduce en una pérdida de autonomía económica y en una profundización de la desigualdad intergeneracional.

El acceso a pensiones sigue siendo limitado y desigual. Solo una de cada cuatro personas en edad de retiro recibe algún tipo de pensión, y entre quienes logran pensionarse, el 60 % percibe únicamente un salario mínimo legal vigente. Esta cobertura se concentra en zonas urbanas y en hombres, mientras que las mujeres y la población rural enfrentan mayores exclusiones, resultado de su menor inserción en el empleo formal y en los sistemas contributivos. Del total de pensionados, el 91,8 % reside en zonas urbanas, y apenas el 8,2 % en zonas rurales. Además, el 30,8 % de los hombres en edad de retiro cuenta con pensión, frente al 22,4 % de las mujeres.

Ante esta baja cobertura pensional, muchas personas mayores prolongan su vida laboral. Los hombres permanecen más tiempo ocupados que las mujeres, con una tasa de ocupación del 48,7 % frente al 20,2 %. Sin embargo, gran parte de esta ocupación se da en condiciones de informalidad y por cuenta propia, lo que limita la estabilidad de los ingresos en la vejez. De hecho, el 64,9 % trabaja por cuenta propia (ver Gráfico 4).

Además del trabajo remunerado, las personas mayores participan activamente en actividades no remuneradas, especialmente las mujeres, quienes dedican casi el doble de tiempo que los hombres al cuidado y las labores del hogar. En promedio, los hombres dedican 2 horas y 12 minutos diarios a estas tareas, mientras que las mujeres destinan 4 horas y 5 minutos. Esta carga refleja la persistencia de desigualdades de género en el uso del tiempo. No obstante, la menor “pobreza de tiempo” en este grupo etario indica que cuentan con mayor disponibilidad para actividades personales y de ocio en comparación con la población general, con tasas del 10,7 % y 29,8 %, respectivamente (DANE, 2022).

En cuanto a la pobreza monetaria, la situación de las personas mayores resulta relativamente menos crítica que la del promedio nacional. Según el DANE, para el año 2024 la tasa de pobreza monetaria en Colombia se ubicó en 31,8 %. Al desagregar esta cifra por edad del jefe de hogar, se observa una tendencia decreciente, la incidencia de pobreza alcanza el 36 % en hogares encabezados por personas de hasta 25 años, sube ligeramente a 39,4 % entre los 25 y 35 años, y luego comienza a descender progresivamente al 35,7 % entre los 36 y 45 años, al 29,3 % entre los 46 y 55 años, al 24,6 % entre los 56 y 65 años, y finalmente al 24,5 % en hogares liderados por personas mayores de 65 años.

## **Educación, salud y bienestar**

El panorama educativo y de salud de las personas mayores en Colombia refleja avances, pero también desigualdades persistentes que se acumulan a lo largo del ciclo de vida. El analfabetismo, aunque reducido a nivel nacional, sigue siendo tres veces más frecuente en la población de 60 años o más, especialmente entre las mujeres, lo que evidencia la huella de exclusiones históricas en el acceso a la educación<sup>7</sup>.

En materia de salud, el envejecimiento está asociado con una mayor prevalencia de enfermedades crónicas y condiciones de discapacidad, fenómeno que además presenta diferencias por género. Según el DANE, la mayoría de las personas con discapacidad en Colombia se concentra en los grupos de edad mayores de 45 años, que en conjunto representan el 67,5 % del total.

El sesgo de género es evidente, las mujeres mayores son más afectadas, lo que responde tanto a su mayor longevidad como a las desigualdades acumuladas a lo largo de la vida. Por ejemplo, en el grupo de 75 años y más, el 28,5 % de los hombres presenta discapacidad, mientras que en las mujeres la proporción asciende al 33,5 %.

Sin embargo, la población mayor no es homogénea, más del 80 % de quienes tienen entre 60 y 74 años no registran ninguna discapacidad, y en el grupo de 75 años y más esta proporción alcanza el 68 %. Esto evidencia que, aunque el riesgo aumenta con la edad, la mayoría de las personas mayores mantiene condiciones funcionales que les permiten autonomía.

Por su parte, el informe *Misión Colombia Envejece* de la Fundación Saldarriaga Concha señala que entre 2015 y 2020 las principales causas de muerte en personas mayores de 60 años fueron las enfermedades circulatorias, seguidas por el cáncer y las enfermedades respiratorias crónicas, un patrón que se ha mantenido estable en los últimos cinco años.

Finalmente, según el Ministerio de Salud, la prevalencia de Alzheimer y otras demencias pasó de 139,6 a 191,7 casos por cada 100 000 habitantes entre 2019 y 2023. El 91 % de los casos se concentra en personas mayores, y el riesgo se incrementa marcadamente con la edad. Así, quienes superan los 80 años presentan un riesgo 265 veces mayor frente a los adultos jóvenes. Además, se observa un sesgo de género, las mujeres mayores concentran la mayor proporción, con el 56,4 % del total de casos en población mayor.

## Digitalización

La transición digital está configurando nuevas formas de inclusión y exclusión. El acceso a Internet disminuye drásticamente con la edad, mientras que el 64,9 % de las personas de 45 a 59 años utiliza

---

<sup>7</sup> Alrededor del 4 % de la población colombiana no sabe leer ni escribir. En la población de 60 años o más, el analfabetismo en mujeres es 3,1 veces superior al promedio nacional, mientras que en los hombres es 2,9 veces mayor, alcanzando tasas del 13,1 % y 12,6 %, respectivamente.

internet, solo el 36,3 % de los mayores de 60 lo hace. Sin embargo, se destaca que la gran mayoría de las personas mayores (84,9 %) cuenta con un teléfono celular, lo que abre oportunidades para diseñar estrategias de inclusión digital más accesibles, simples y adaptadas a sus necesidades.

## **Cambios en las redes de apoyo y percepciones sociales sobre la vejez**

Las redes de apoyo también están cambiando. El 34,3 % de las personas mayores afirma no contar con vínculos de confianza, una cifra similar a la de los grupos más jóvenes (34,8 %) (DANE, 2022). Cada vez más personas mayores viven solas, especialmente en edades avanzadas, lo que transforma las dinámicas familiares y sociales del cuidado. El 14,2 % de quienes tienen 60 años o más residen en hogares unipersonales. Este porcentaje aumenta al 16,1 % entre las personas de 80 años o más. Al mismo tiempo, persisten percepciones sociales negativas hacia la vejez, ya que una parte significativa de la población mayor siente que la sociedad los ve como dependientes o incapaces de decidir, lo que subraya la importancia de promover una visión más positiva y activa de esta etapa de la vida<sup>8</sup>.

### **ii. Feminización del envejecimiento**

En Colombia, el envejecimiento tiene rostro femenino. Las mujeres representan el 51 % de la población total en 2025, pero su peso relativo aumenta en la vejez. Más de la mitad de las personas de 50 años o más son mujeres (55 %) y esta proporción asciende al 55,5 % en el grupo de 60 años y más. Aunque las proyecciones sugieren una leve disminución, las mujeres seguirán siendo mayoría en estos segmentos hacia 2050 y 2070.

Esta feminización del envejecimiento obedece principalmente a la mayor longevidad femenina (en promedio cinco años más que los hombres) y a menores tasas de mortalidad en edades avanzadas. Sin embargo, también expone una serie de desafíos que ponen de relieve las desigualdades acumuladas a lo largo del ciclo de vida, tales como las que se presentan a continuación.

- **Brechas económicas:** tres de cada cuatro mujeres mayores carecen de ingresos propios, reflejo de su limitada inserción en el empleo formal, bajos niveles de ahorro y escaso acceso a pensiones.
- **Sobrecarga de cuidados:** la mayoría de las tareas de cuidado de personas mayores recae sobre ellas, en gran parte sin remuneración, perpetuando su dependencia económica y la invisibilidad de su aporte social. El 86,5 % de quienes cuidan a personas mayores son mujeres, y, de ellas, el 74,1 % realiza esta labor sin recibir remuneración.
- **Mayor vulnerabilidad a la soledad y la dependencia:** la vejez femenina se asocia con mayores niveles de viudez, menor acceso a pensiones (20 % frente a 27,4 % en hombres) y

---

<sup>8</sup> El 16,9 % considera que la sociedad los percibe como incapaces de trabajar, el 10,5 % como dependientes de otros y el 9 % como personas incapaces de tomar decisiones (Alcaldía de Bogotá, 2022).

redes de apoyo más frágiles. Aunque no todas las mujeres mayores enfrentan la soledad, ciertas transiciones como la jubilación, la pérdida de la pareja o la fragmentación de los vínculos familiares pueden modificar profundamente sus entornos y generar sentimientos de aislamiento. Esta vulnerabilidad se intensifica por diversos factores:

- i. *Doble estereotipo*: la combinación de edad y género refuerza el riesgo de exclusión social, promoviendo una sensación de invisibilidad en espacios públicos y familiares.
- ii. *Transformación de los roles de cuidado*: al dejar de ejercer funciones tradicionales de cuidado, muchas mujeres mayores experimentan una pérdida de propósito, afectando su conexión emocional con los demás y la manera en que ocupan su tiempo (Gobierno de México, 2024).
- iii. *Mayor prevalencia de dependencia y discapacidad*: las mujeres presentan una mayor prevalencia de discapacidad en comparación con los hombres, según datos de la ENCV 2020 del DANE, el 54,6 % de ellas reporta alguna discapacidad frente al 45,4 % de los hombres. Este patrón no es exclusivo de Colombia, sino que se observa de manera generalizada en América Latina y el Caribe, donde la discapacidad tiende a aumentar con la edad, especialmente en etapas avanzadas de la vida, cuando se incrementan los riesgos de enfermedades crónicas y deterioro funcional.

### iii. Distribución territorial

El envejecimiento poblacional en Colombia ha sido, ante todo, un fenómeno urbano. En las cabeceras municipales, la población mayor de 50 años superó a la infantil desde 2017, lo que marca un cambio estructural en la composición etaria de las ciudades. La proporción de niños y niñas de 0 a 14 años, que en 1950 representaba cerca de cuatro de cada diez habitantes urbanos, se ha reducido de manera sostenida hasta llegar a uno de cada cinco en 2025, y se proyecta que para 2050 será apenas uno de cada ocho.

Este acelerado descenso de la población infantil urbana contrasta con el aumento de las personas mayores, consolidando a las ciudades como el principal escenario del envejecimiento en Colombia. El crecimiento de la población mayor de 50 años en Colombia ha mostrado una pendiente acelerada desde la década de 1990, impulsado por la combinación de menor fecundidad, mayor longevidad y procesos de migración interna que han concentrado en las ciudades a las generaciones que hoy llegan a la vejez. En 1950 apenas uno de cada diez colombianos tenía más de 50 años, mientras que para 2025 la proporción ya es de uno de cada cuatro, y las proyecciones para 2050 anticipan que serán cuatro de cada diez.

Este proceso, sin embargo, no avanza de manera homogénea en el territorio. En los centros poblados y zonas rurales dispersas, el envejecimiento ha sido más lento, y todavía en 2025 la población infantil supera a la de mayores de 50 años. Las proyecciones señalan que hacia 2030 esta relación se invertirá de manera definitiva, los adultos mayores superarán a los niños y niñas también en la composición

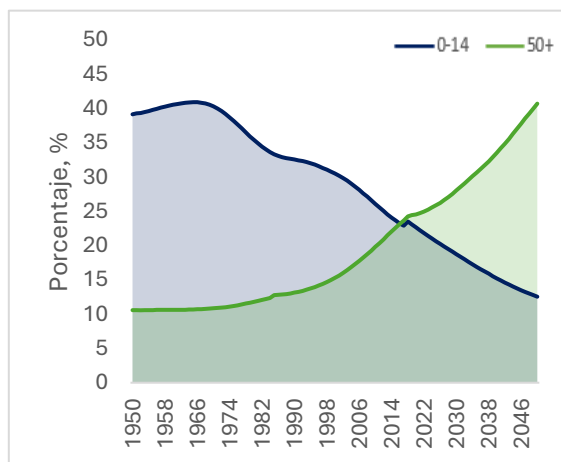


demográfica rural. En 2050, se proyecta que serán dos niños por cada diez personas y un tercio de la población tendrá más de 50 años.

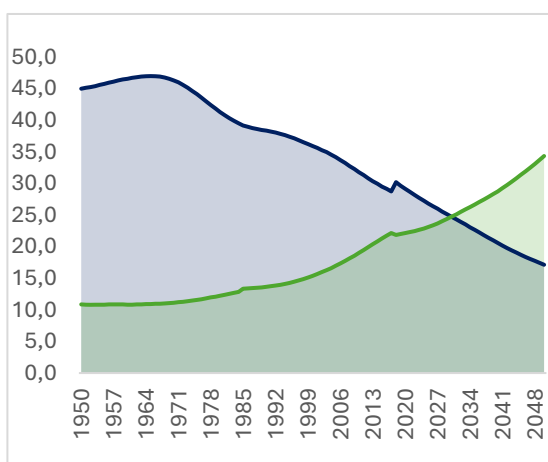
*El envejecimiento poblacional en Colombia ha seguido ritmos distintos según el territorio. En las ciudades, la población de 50 años o más superó a la infantil desde 2017, adelantándose al promedio nacional, en el que esta transición se alcanzó en 2021. En los municipios rurales, el cambio generacional ocurrirá más tarde, hacia 2030.*

Gráfico 10. Transición demográfica por área geográfica y grupo etario (1960-2050)

a. Cabeceras



b. Centros poblados y rural disperso



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070.

A nivel departamental, el envejecimiento poblacional se concentra en departamentos como Quindío y Caldas (33 %), mientras que, en territorios con mayor ruralidad y presencia de comunidades étnicas como Vaupés, Guainía y Vichada, este grupo apenas representa entre el 11 % y el 15 % de la población.

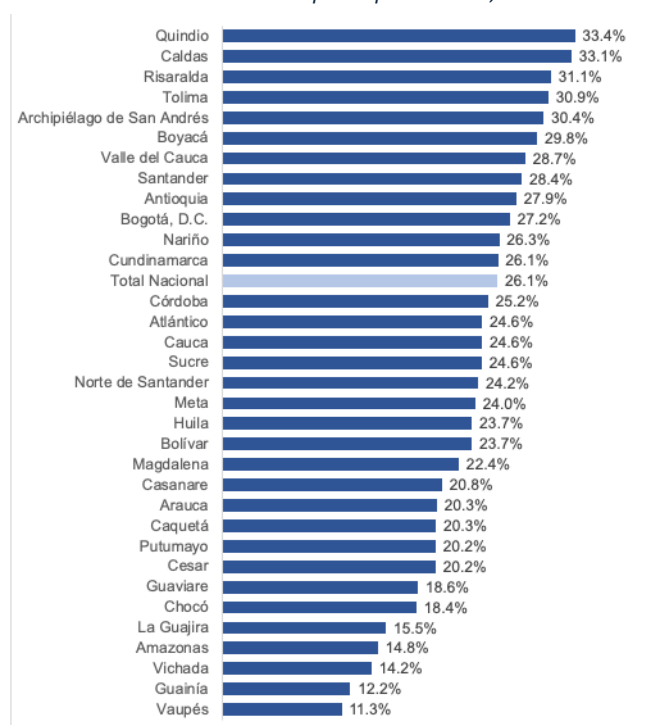
De acuerdo con el DANE, las diferencias territoriales en la estructura poblacional responden a una combinación de factores estructurales y dinámicas sociales, entre los que se destacan la inversión social temprana, la composición étnica y los flujos de migración interna de las personas mayores. Además, algunas zonas que ofrecen servicios especializados para la vejez, como atención en salud, redes comunitarias y condiciones climáticas favorables, se han convertido en polos de atracción para personas mayores.

Por su parte, las ciudades han registrado una acelerada caída en la tasa de natalidad y fecundidad como resultado de (i) un acceso más amplio de las mujeres a la educación que ha fortalecido sus niveles de autonomía y retrasado la maternidad; (ii) la expansión de los servicios de salud reproductiva y de planificación familiar que ha permitido que las decisiones sobre el número de hijos

se tomen de manera más consciente y planificada; (iii) la creciente participación femenina en el mercado laboral que eleva el costo de oportunidad de la maternidad; (iv) las condiciones económicas y de vivienda en los entornos urbanos (marcadas por altos costos, informalidad laboral y precariedad habitacional) que hacen menos viable la formación de familias numerosas; y finalmente, (v) los cambios culturales propios de los estilos de vida urbanos que han reforzado la preferencia por familias más pequeñas.

En contraste, las regiones más rurales, con mayor participación de población indígena y afrodescendiente, tienden a mantener tanto tasas de natalidad como de mortalidad más altas que el promedio nacional.

Gráfico 11. Porcentaje de personas adultas de 50 años o más por departamento, 2025



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población nacional para el periodo 1950-2017 y 2018-2070.

La transición demográfica también muestra un patrón territorial diferenciado según el tamaño de los municipios. En 2025, cerca de dos tercios de los municipios (62,5 %) tienen menos de 20 000 habitantes y en 2040 seguirán representando alrededor del 60,5 %<sup>9</sup> (Tabla 7).

La concentración de la población en municipios pequeños, junto con el acelerado proceso de envejecimiento, plantea un desafío creciente relacionado con el riesgo de despoblamiento. Las

<sup>9</sup> En estos territorios de menor tamaño se observa un envejecimiento más acelerado, donde la edad promedio en los municipios con hasta 10 000 habitantes es de 36,7 años en 2025, superior al promedio nacional de 33,9 años. Para 2040, se estima que la brecha se amplíe aún más, con 41,7 años frente a 38,7 a nivel nacional, lo que confirma que el envejecimiento poblacional será particularmente intenso en los municipios más pequeños y dispersos.

proyecciones indican que para el año 2040, el 45,3 % de los municipios tendrá menos habitantes que en 2025, mientras que el 54,7 % experimentará crecimiento poblacional.

Entre los municipios que perderán población, los más afectados serán aquellos de menor tamaño, en los que cuentan con menos de 10 000 habitantes, se estima que el 64,7 % sufrirá una reducción demográfica, lo que evidencia la vulnerabilidad particular de estos territorios frente a la transición demográfica.

*Tabla 7. Clasificación de municipios por población y edad promedio (2025-2040)*

Clasificación municipios	Intervalos de población	Municipios en 2025 (%)	Edad promedio 2025	Municipios 2040 (%)	Edad promedio 2040
Categoría especial	> = 500.001	1,4	34,0	1,4	39,5
Primera categoría	100.001 - 500.000	5,7	33,3	5,8	38,0
Segunda categoría	50.001-100.000	6,4	32,0	7,6	36,1
Tercera categoría	30.001 - 50.000	11,1	31,9	12,3	36,4
Cuarta categoría	20.001-30.000	12,9	32,1	12,4	37,0
Quinta categoría	10.001-20.000	25,8	33,3	23,5	38,0
Sexta categoría	<=10.000	36,7	36,1	37,0	41,7

Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población a nivel municipal para el periodo 2018-2042.

### 3. La inclusión financiera de las personas mayores

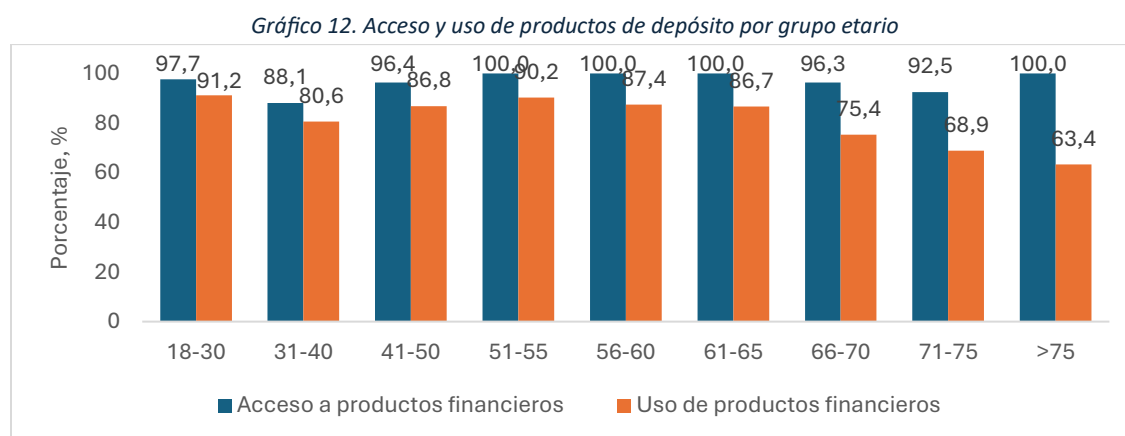
Los productos y servicios financieros son un pilar fundamental para la estabilidad económica y el bienestar de la población, al contribuir con la administración eficiente de los recursos, la conservación y crecimiento de los activos, así como la protección frente a choques o eventos inesperados.

En Colombia, la inclusión financiera de las personas mayores presenta rezagos significativos frente a otros grupos etarios. Estas brechas reflejan la necesidad de que la oferta financiera incorpore un enfoque basado en el ciclo de vida, de manera que los productos y servicios se adapten a las características, trayectorias, contextos y necesidades específicas de este segmento. De esta manera, se pueden generar círculos virtuosos de bienestar que promuevan un envejecimiento saludable, activo y productivo en el país.

Este capítulo analiza el estado de la inclusión financiera en personas de más de 50 años, especialmente en su acceso y uso de productos de depósito y crédito. Como complemento, en el Anexo 2 se presenta un análisis descriptivo de las quejas y reclamos interpuestos por personas mayores ante la Superintendencia Financiera de Colombia durante el primer trimestre de 2025.

### 3.1. Acceso y uso de productos de depósito

El acceso a productos de depósito entre la población mayor de 50 años es prácticamente universal. Sin embargo, el uso de estos productos disminuye progresivamente con la edad. Entre los 51 y 55 años se alcanza el punto máximo de uso de los productos transaccionales (90,2 % de las personas los utilizan). A partir de ese pico, la utilización cae de forma sostenida hasta llegar al 63,4 % entre las personas mayores de 75 años, configurando una brecha de 26,8 puntos porcentuales con corte al primer trimestre de 2025. Este hallazgo confirma que la tenencia no necesariamente implica apropiación, hecho que se intensifica conforme avanza la edad (Gráfico 12).



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE.

El análisis por tipo de producto transaccional revela cuatro tendencias generales (Gráfico 13).

#### i) Brechas digitales crecientes en los productos transaccionales

Los depósitos de bajo monto, principalmente digitales y asociados al celular presentan el mayor rezago entre las personas mayores. Mientras el 82,3 % de los jóvenes entre 18 y 30 años los utiliza, la proporción desciende de forma sostenida con la edad hasta alcanzar el 17,5 % entre las personas de 75 años o más (Gráfico 13).

Si se compara el nivel de actividad<sup>10</sup>, se observa que cerca del 90 % de los jóvenes con depósitos de bajo monto utilizan el producto activamente, en contraste con solo el 57,3 % entre los mayores de 75 años. Estas tendencias evidencian barreras persistentes de confianza, habilidades digitales y preferencia por la presencialidad, que limitan la adopción de soluciones financieras digitales en las cohortes de mayor edad (Gráfico 14).

#### ii) Las cuentas de ahorro: un producto más transversal

El uso de cuentas de ahorro se mantiene relativamente estable entre los 18 y 65 años, con alrededor del 56 %. A partir de los 66 años se observa una disminución, llegando al 47,5 % en mayores de 75

<sup>10</sup> El nivel de actividad corresponde a la proporción de adultos con productos financieros activos respecto al total de adultos que tienen al menos un producto financiero.

(Gráfico 13). Por nivel de actividad la heterogeneidad es mayor, aunque los jóvenes tienen menos cuentas, quienes las poseen las usan en mayor proporción (76,1 %), mientras que en las personas mayores el uso efectivo cae a cerca del 50 %. (Gráfico 13).

Este comportamiento refleja dos dinámicas principales: (i) las cuentas de ahorro, por su carácter transaccional y su presencia histórica en el sistema financiero, siguen siendo un producto transversal a diferentes grupos etarios, y (ii) mientras en la población joven su tenencia y uso es menor que el de los depósitos de bajo monto —más vinculados al ecosistema digital—, en las personas mayores ocurre lo contrario, consolidándose las cuentas de ahorro como su principal puerta de entrada al sistema financiero. En este último grupo, además, este producto adquiere un rol central al ser el canal a través del cual se reciben los ingresos pensionales (Ver recuadro 3).

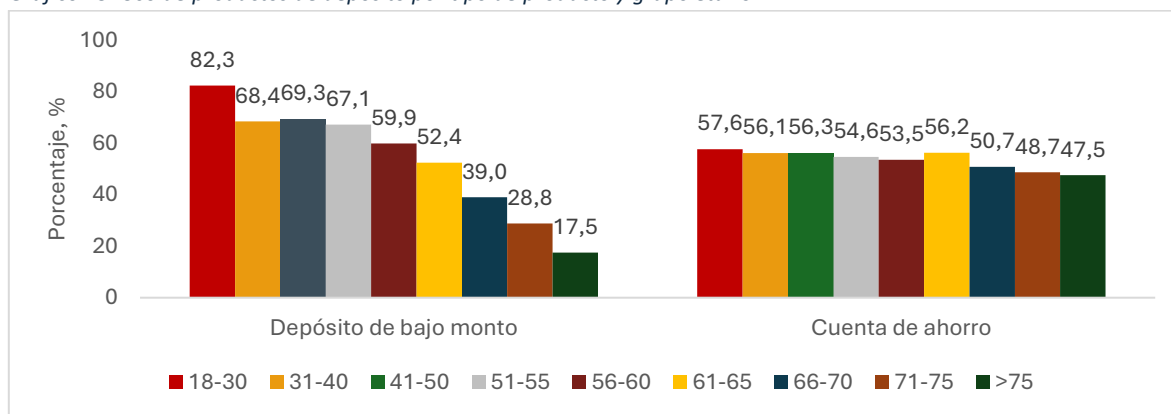
### iii) Preferencia por productos más tradicionales a medida que aumenta la edad

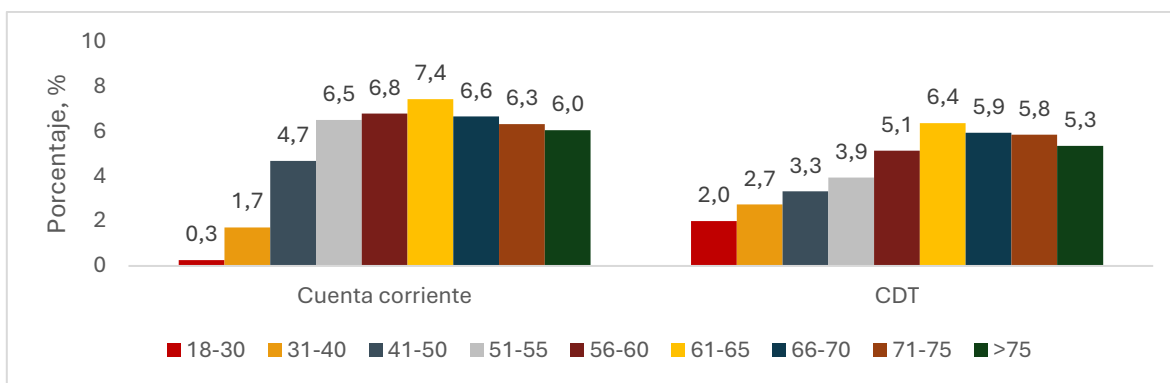
Las cuentas corrientes, pese a registrar bajos niveles de uso en el agregado, evidencian un repunte en la población entre 61 y 65 años (pasa del 0,3 % en el grupo de 18 a 30 años al 7,4 % en el grupo de 61 a 65 años). Este incremento responde a la afinidad de las personas mayores con productos financieros tradicionales que les generan confianza y seguridad. En particular, el uso de instrumentos como el cheque contribuye a esa percepción de control y respaldo, pese a que su funcionalidad ha sido superada por opciones más sencillas y digitales (Gráfico 13).

### iv) Una aproximación precautoria al ahorro

Los CDT, utilizados principalmente como instrumentos de ahorro (a diferencia de los productos anteriores orientados a transacciones), presentan un comportamiento similar al de las cuentas corrientes. Su uso se incrementa con la edad, alcanzando un máximo de 6,4 % en el grupo de 61 a 65 años, frente a solo el 2,0 % entre los adultos jóvenes. Esta tendencia de mayor ahorro en edades avanzadas coincide con lo señalado en la literatura, que ubica el ahorro monetario en una fase tardía del ciclo de vida. En este periodo, además de razones precautorias, el ahorro responde también a motivaciones altruistas y al deseo de dejar un legado (Ceballos, 2018) (Gráfico 13).

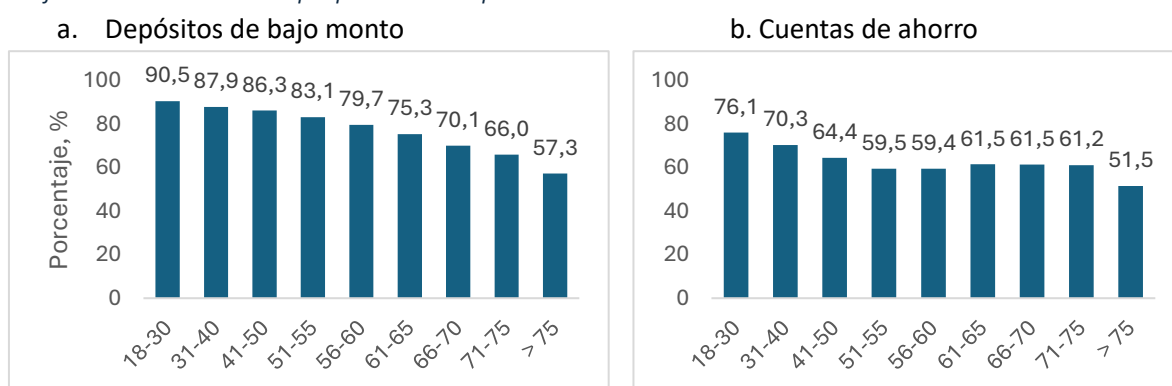
Gráfico 13. Uso de productos de depósito por tipo de producto y grupo etario





Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE.

Gráfico 14. Nivel de actividad por producto de depósito



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE.

## Análisis por edad y sexo

El uso de productos financieros transaccionales disminuye con la edad en hombres y mujeres, aunque la magnitud varía según el tipo de producto. La caída es más marcada en los productos digitales (como depósitos de bajo monto) que en las cuentas de ahorro. En estos depósitos se observa además un cambio en la dinámica de género, entre los 18 y 30 años, los hombres registran mayor uso (84,0 %) frente a las mujeres (77,7 %), pero a partir de los 41 años son ellas quienes lideran en todos los segmentos.

Cuando se analiza la actividad de quienes usan el producto en relación con quienes lo poseen, las diferencias entre sexos son reducidas en las edades más jóvenes; sin embargo, desde los 41 años las mujeres mantienen sistemáticamente un mayor nivel de actividad<sup>11</sup>. Esta tendencia puede estar asociada al impacto de los programas de transferencias monetarias condicionadas y no condicionadas (como Familias en Acción, Ingreso Solidario o Ingreso Mínimo Garantizado<sup>12</sup>), que

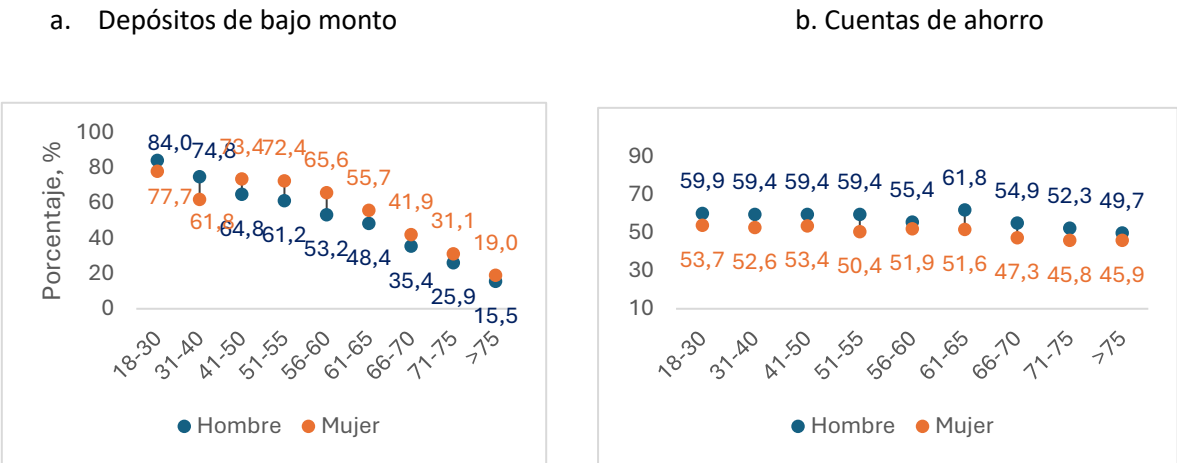
<sup>11</sup> Esta ventaja se amplía en las edades avanzadas, alcanzando más de 5,2 p.p. en el grupo de mayores de 75 años.

<sup>12</sup> (i) Familias en Acción es un programa de transferencias monetarias condicionadas del Gobierno nacional dirigido a hogares en pobreza o vulnerabilidad con menores de 18 años, focalizado en salud y educación infantil; (ii) Ingreso Solidario es un subsidio no condicionado creado por el Gobierno nacional en la pandemia para hogares

tienen una focalización hacia las mujeres cabeza de familia y con hijos y cuya dispersión se realiza principalmente a través de depósitos de bajo monto. De esta manera, las políticas sociales han contribuido no solo a la inclusión femenina, sino también a consolidar un patrón diferenciado de uso de instrumentos digitales en la adultez.

En contraste, el uso de las cuentas de ahorro por hombres y mujeres se mantiene relativamente similar a lo largo de los grupos etarios, aunque los hombres presentan niveles consistentemente más altos. La brecha de género alcanza su máximo entre los 61 y 65 años (10,2 p.p.), coincidiendo con la edad de pensión masculina, y tiende a reducirse en edades más avanzadas. Esta misma tendencia se observa al analizar la actividad de las cuentas en la mayoría de los grupos etarios, dado que los hombres que poseen estos productos los utilizan con mayor frecuencia que las mujeres o la brecha es mínima entre sexos<sup>13</sup>.

Gráfico 15. Indicador de uso por productos de depósito, sexo y grupo etario

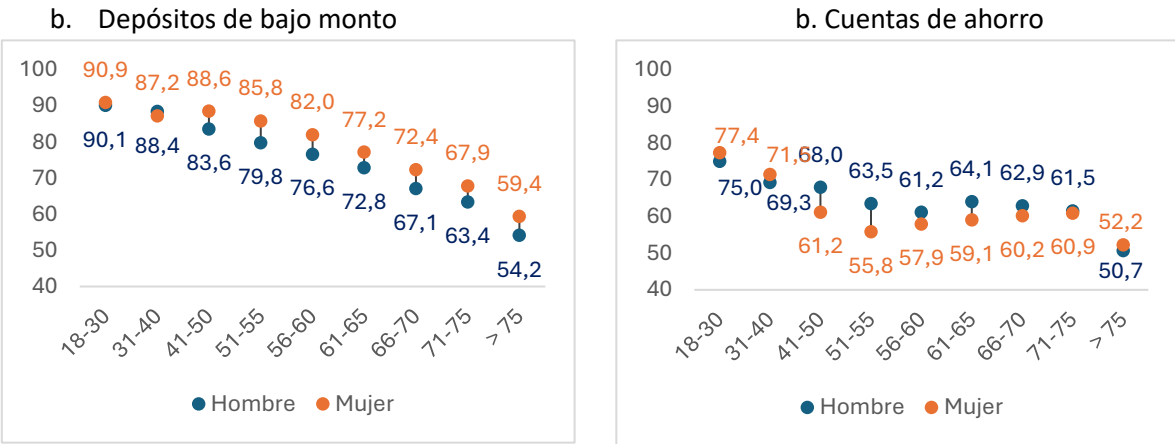


en pobreza extrema (grupo A del Sisbén), entregado directamente durante emergencia sanitaria; (iii) Ingreso Mínimo Garantizado es una iniciativa local de Bogotá que ofrece una renta básica complementaria a hogares con Sisbén A-B, gestionada por la alcaldía para pobreza extrema y vulnerabilidad, con montos variables según tamaño de hogar y cobertura de otros programas.

<sup>13</sup> En el caso de las cuentas de ahorro, el nivel de actividad es menor que en los depósitos de bajo monto y tiende a disminuir con la edad, aunque con un leve repunte entre los 56 y 65 años. A diferencia de los depósitos de bajo monto, la brecha de género favorece a los hombres a partir de los 41 años. Sin embargo, esta diferencia se reduce con la edad y en los mayores de 75 alcanza apenas 1,5 p.p.



Gráfico 16. Nivel de actividad por productos de depósito, sexo y grupo etario



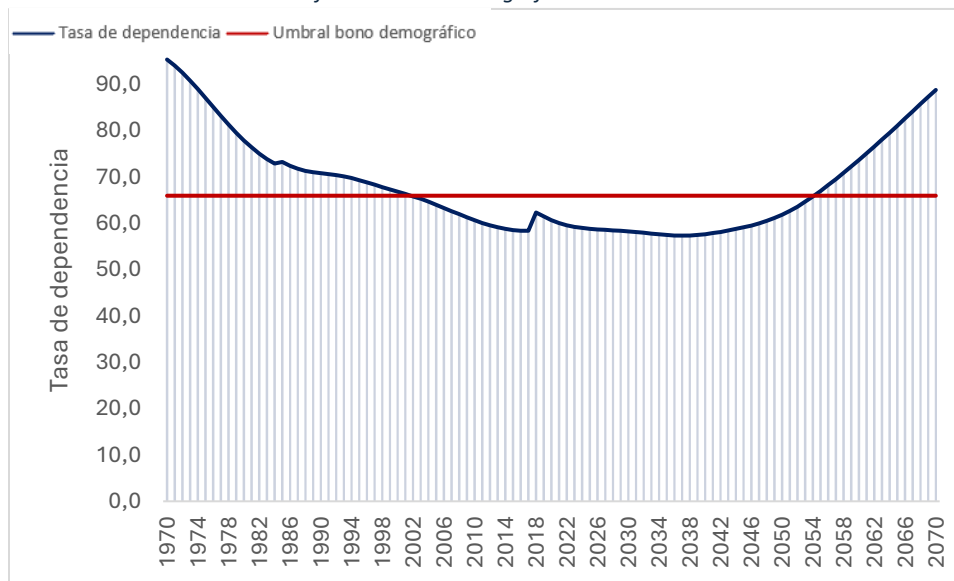
Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE

Recuadro 2. Transición demográfica y sostenibilidad del sistema pensional en Colombia

Colombia se encuentra actualmente en una fase de bono demográfico que inició a comienzos de los años 2000, cuando la proporción de población en edad de trabajar superó ampliamente a la población dependiente<sup>14</sup>. Esta ventana de oportunidad, sin embargo, es transitoria y se estima que hacia 2055 el bono se cierre y que la carga de dependencia vuelva a aumentar, ahora impulsada por el rápido crecimiento de la población mayor.

<sup>14</sup> La población dependiente comprende a los menores de 15 años y a las personas de 60 años o más.

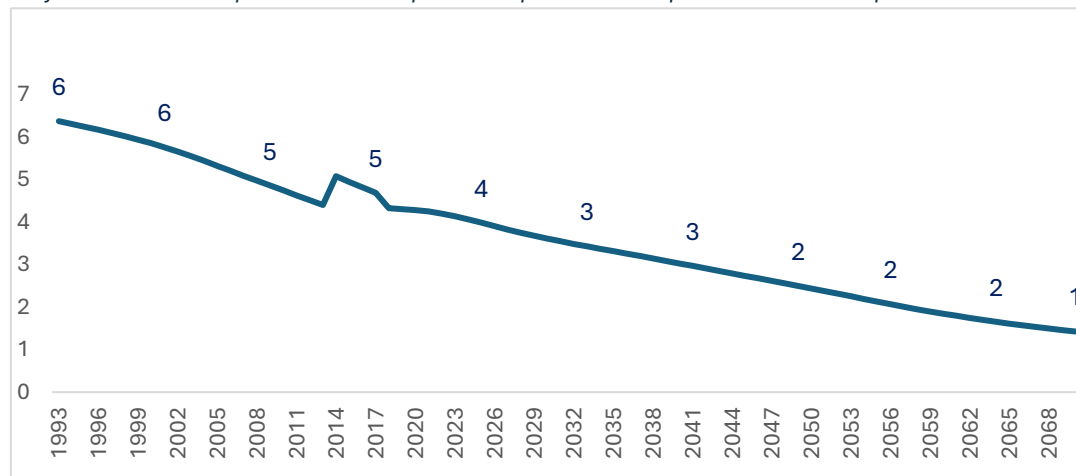
Gráfico 17. Bono demográfico en Colombia



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población a nivel nacional para el periodo 1950-2017 y 2017-2070.

Este cambio demográfico se traduce en un desequilibrio creciente entre la población en edad productiva y la población en edad de jubilación. En 1993, por cada persona en edad pensional había alrededor de seis en edad productiva, para 2025 la proporción se ha reducido a cuatro, en 2050 se proyecta que será de apenas dos y hacia 2070 llegará a uno a uno. En la práctica, esto significa que cada trabajador deberá sostener a un pensionado, un escenario que incrementa de manera drástica la presión sobre la sostenibilidad del sistema pensional colombiano.

Gráfico 18. Número de personas en edad productiva por número de personas en edad de pensión



Fuente: elaboración propia con base en datos del DANE (2025), Proyecciones y retroproyecciones de población a nivel nacional para el periodo 1950-2017 y 2017-2070.

El sistema pensional en Colombia está conformado por dos regímenes, el Régimen de Prima Media (RPM), administrado por Colpensiones, y el Régimen de Ahorro Individual con Solidaridad (RAIS), gestionado por los fondos privados. A mayo de 2025, el país registraba 26,2 millones de personas afiliadas a pensiones obligatorias, lo que equivale al 67,2 % de la población adulta. De ellas, el 73,3 % pertenecía al RAIS y el 26,7 % al RPM. No obstante, solo el 40,4 % de los afiliados de ambos regímenes se reportaron como cotizantes activos en ese mes, lo que representa el 27,2 % de los adultos del país y evidencia la limitada cobertura efectiva del sistema.

En total, 2,16 millones de personas se encontraban pensionadas, equivalentes al 26,1 % de la población en edad de pensión del país a mayo de 2025. Del total de pensionados, el 82,8 % pertenecía al régimen público (RPM) y apenas el 17,2 % al RAIS.

*Tabla 8. Número de afiliados, cotizantes y pensionados por tipo de régimen*

Indicador	RAIS	RPM	Total
Número afiliados	19 230 438	6 994 479	26 224 917
Número de cotizantes	7 677 456	2 921 912	10 599 368
Número de pensionados	372 404	1 790 815	2 163 219

Fuente: elaboración propia con base en la Superintendencia Financiera de Colombia (2025), Sistema general de pensiones.

En cuanto al perfil de los afiliados, el RAIS agrupa principalmente trabajadores de bajos ingresos. El 90,1 % de sus cotizantes devenga hasta dos salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV), y el 8,7 % entre más de dos y hasta cuatro SMMLV. Por edad, se concentra en personas de 30 a 49 años (55,8 %), seguidas por el grupo de 15 a 29 años (29,6 %).

*Tabla 9. Afiliados RAIS por grupo etarios y salario en SMMLV*

Grupos etarios	<=2	>2 <=4	>4 <=12	>12<=16	>16	Total
0-29 (%)	5 255 123 (27,3)	349 435 (1,8)	82 914 (0,4)	4088 (0,0)	3144 (0,0)	5 694 704 (29,6)
30-49 (%)	9 435 196 (49,1)	846 517 (4,4)	391 745 (2,0)	35 971 (0,2)	30 179 (0,2)	10 739 608 (55,8)
>=50 (%)	2 633 061 (13,7)	105 310 (0,5)	47 069 (0,2)	4367 (0,0)	6319 (0,0)	2 796 126 (14,5)
Total (%)	17 323 380 (90,1)	1 301 262 (6,8)	521 728 (2,7)	44 426 (0,2)	39 642 (0,2)	19 230 438 (100)

Fuente: elaboración propia con base en la Superintendencia Financiera de Colombia (2025), Sistema general de pensiones.

Por su parte, el Régimen de Prima Media (RPM) concentra una base más envejecida, aunque con ingresos similares. El 84,3 % corresponde a afiliados con hasta dos SMMLV, el 8,7 % entre más de dos y hasta cuatro SMMLV, y el 5,6 % entre más de cuatro y hasta diez. En este régimen, la mayoría de los afiliados (56,4 %) tiene 50 años o más, lo cual se explica tanto por la mayor antigüedad del

sistema público como por la tendencia de algunos afiliados de mayor edad a trasladarse al RPM, dada la percepción de una mayor estabilidad o beneficio pensional.

*Tabla 10. Afiliados RPM por grupo etarios y salario en SMMLV*

Grupos etarios	<=2	>2 <=4	>4 <=10	>10 <=16	>16	Total
0-29 (%)	587 799 (8,4)	60 954 (0,9)	17 113 (0,2)	968 (0,0)	387 (0,0)	667 221 (9,5)
30-49 (%)	1 850 728 (26,5)	303 071 (4,3)	191 705 (2,7)	26 990 (0,4)	11 700 (0,2)	2 384 194 (34,1)
>=50 (%)	3 457 699 (49,4)	245 077 (3,5)	179 656 (2,6)	36 690 (0,5)	23 942 (0,3)	3 943 064 (56,4)
Total	5 896 226 (84,3)	609 102 (8,7)	388 474 (5,6)	64 648 (0,9)	36 029 (0,5)	6 994 479 (100)

Fuente: elaboración propia con base en la Superintendencia Financiera de Colombia (2025), Sistema general de pensiones.

Entre los pensionados del RPM, el 78,9 % recibe una mesada menor o igual a dos SMMLV, el 13,3 % entre más de dos y hasta cuatro, y el 5,2% entre más de cuatro y hasta siete. Menos del 3 % de los pensionados percibe más de siete salarios mínimos. En términos etarios, la población pensionada se concentra en los 60 a 79 años, franja que agrupa el 73,5 % del total (36,7 % entre 60-69 y 36,8 % entre 70-79 años). Por encima de los 80 años, la proporción descende a 14,6 %.

*Tabla 11. Pensionados RPM por grupo etario y mesada recibida en SMMLV*

Grupo etario	≤2	>2 y ≤4	>4 y ≤7	>7 y ≤10	>10 y ≤13	>13 y ≤16	>16	Total
0-49 (%)	34 769 (1,9)	3165 (0,2)	764 (0,0)	154 (0,0)	47 (0,0)	21 (0,0)	3 (0,0)	38 921 (2,2)
50-59 (%)	97 272 (5,4)	13 718 (0,8)	5576 (0,3)	1637 (0,1)	581 (0,0)	182 (0,0)	9 (0,0)	118 975 (6,6)
60-69 (%)	501 387 (28,0)	93 721 (5,2)	41 781 (2,3)	13 302 (0,7)	5259 (0,3)	2076 (0,1)	138 (0,0)	657 664 (36,7)
70-79 (%)	516 168 (28,8)	91 806 (5,1)	33 615 (1,9)	10 101 (0,6)	4304 (0,2)	1954 (0,1)	554 (0,0)	658 538 (36,8)
80-89 (%)	213 667 (11,9)	32 207 (1,8)	10 900 (0,6)	3420 (0,2)	1408 (0,1)	103 (0,0)	49 (0,0)	261 704 (14,6)
>90 (%)	49 654 (2,8)	3849 (0,2)	1151 (0,1)	274 (0,0)	61 (0,0)	4 (0,0)	4 (0,0)	54 995 (3,1)
Total	1 412 917 (78,9)	238 466 (13,3)	93 787 (5,2)	28 888 (1,6)	11 660 (0,7)	4340 (0,2)	757 (0,0)	1 790 801 (100)

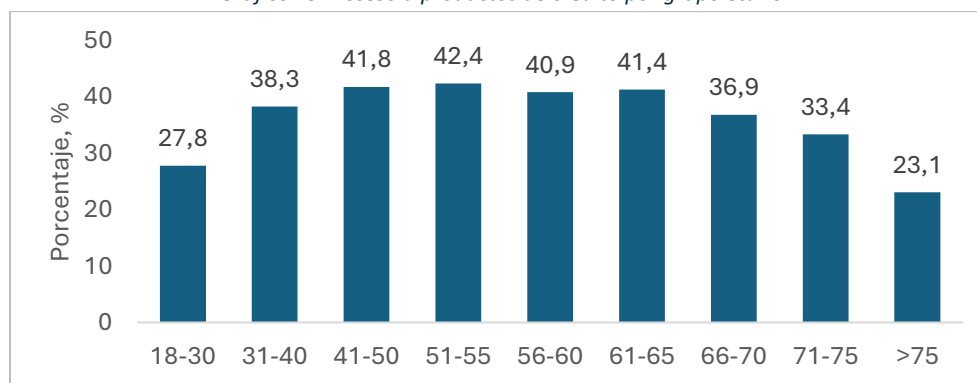
Fuente: elaboración propia con base en la Superintendencia Financiera de Colombia (2025), Sistema general de pensiones.

## 3.2. Acceso a productos de crédito

El acceso a crédito refleja dinámicas estructurales asociadas al ciclo de vida. Los grupos etarios en los extremos, jóvenes y personas mayores presentan menores niveles de penetración del crédito, debido a un conjunto de barreras tanto de oferta como de demanda.

En el caso de los jóvenes, la limitada experiencia laboral o emprendedora, la escasa trayectoria crediticia y la ausencia de garantías reducen sus posibilidades de acceder a financiación formal. Entre las personas mayores, inciden factores como la percepción de mayor riesgo asociada a la edad y la probabilidad de una disminución en los ingresos o la capacidad de pago. Adicionalmente, ambos grupos suelen tener menores necesidades de financiamiento frente a quienes se encuentran en la cúspide de su edad productiva, que demandan crédito principalmente para vivienda, educación o consolidación patrimonial. También intervienen elementos vinculados a la autoexclusión, alimentados por experiencias previas (propias o del entorno) y por sentimientos de desconfianza o estrés financiero frente a las entidades crediticias.

Gráfico 19. Acceso a productos de crédito por grupo etario



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE.

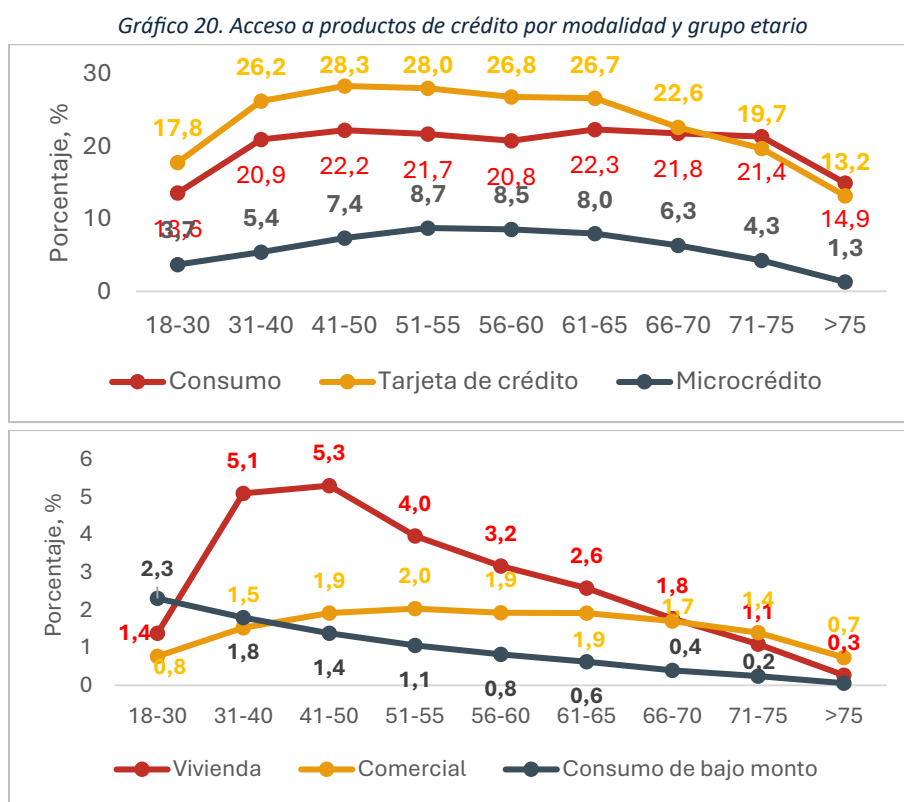
Por modalidad, se observa que los productos de crédito orientados al consumo alcanzan su mayor penetración en la mitad del ciclo de vida y tienden a contraerse en la vejez. El uso de tarjetas de crédito crece hasta los 41-50 años (28,3 %) y luego desciende de forma sostenida hasta 13,2 % entre los mayores de 75 años. En los créditos de consumo, la participación se mantiene estable entre los 31 y 75 años, lo que evidencia una mayor adaptabilidad de este producto frente a las restricciones de edad y al perfil de riesgo, aunque también presenta una caída en los tramos más avanzados (14,9 %).

En el microcrédito, la penetración alcanza su punto máximo entre los 51 y 55 años (8,7 %) y desciende de forma marcada hasta 1,3 % entre los mayores de 75 años. Aunque este producto funciona como puerta de entrada para la generación de ingresos y la financiación de pequeños negocios, su reducción en edades avanzadas sugiere mayores restricciones de acceso para personas

que, pese a mantenerse económicamente activas (por necesidad o por deseo de continuar participando en el mercado laboral), enfrentan limitaciones de oferta o de elegibilidad crediticia.

En las modalidades de menor adopción como créditos de vivienda, comercial y de consumo de bajo monto, el acceso se mantiene bajo a lo largo de todo el ciclo de vida y prácticamente desaparece en la vejez. El crédito hipotecario concentra su demanda entre los 31 y 50 años (alrededor del 5 % de los adultos), etapa en la que prevalecen la estabilidad laboral y la capacidad de endeudamiento a largo plazo, y disminuye progresivamente hasta 0,3 % entre los mayores de 75 años.

Por último, el crédito comercial mantiene niveles bajos y relativamente estables, con un máximo de 2 % entre los 51 y 55 años y una reducción posterior hasta 0,7 % en los tramos más altos de edad. Por último, el crédito de consumo de bajo monto alcanza su mayor penetración entre los jóvenes (2,3 %), actuando como producto de entrada al sistema financiero formal y de apoyo a gastos inmediatos, pero pierde relevancia conforme avanza la edad (0,2 % entre los 71 y 75 años y 0,3 % entre los mayores de 75 años).



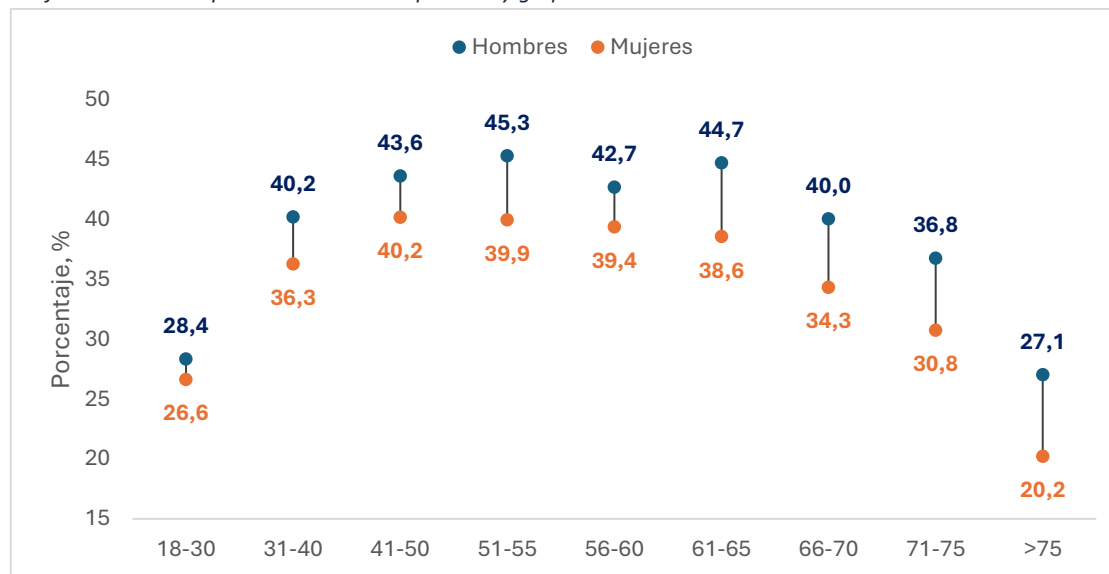
Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y DANE.

### Análisis por edad, sexo, ruralidad y regiones

En todas las edades, los hombres registran mayores niveles de acceso al crédito que las mujeres. La brecha se amplía a partir de los 61 años y alcanza su punto máximo entre los mayores de 75, punto

en el que el 27,1 % de los hombres accede a crédito frente al 20,2 % de las mujeres, una diferencia de 6,9 puntos porcentuales (Gráfico 21).

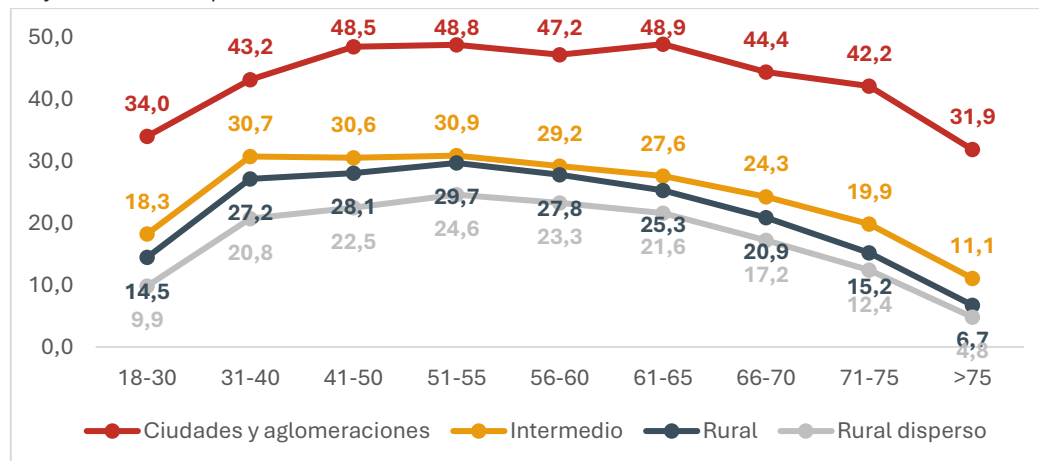
Gráfico 21. Acceso a productos de crédito por sexo y grupo etario



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y el DANE.

La penetración del crédito es mayor en las ciudades y aglomeraciones urbanas, y disminuye progresivamente a medida que aumenta la ruralidad. En todos los niveles de ruralidad se mantiene la misma dinámica del ciclo de vida: la participación crece entre los grupos jóvenes, alcanza su máximo en edades intermedias y desciende en la vejez. En las áreas urbanas, el acceso se mantiene constante durante una mayor parte del ciclo de vida (entre los 41 a 65 años), con niveles cercanos al 48-49 %. En contraste, en los municipios intermedios y rurales el pico ocurre antes, alrededor de los 51-55 años, y las caídas posteriores son más pronunciadas. Como resultado, los adultos mayores en zonas rurales son quienes enfrentan las mayores brechas de inclusión financiera: en el ámbito rural disperso apenas el 4,8 % tiene crédito, frente al 31,9 % en las ciudades.

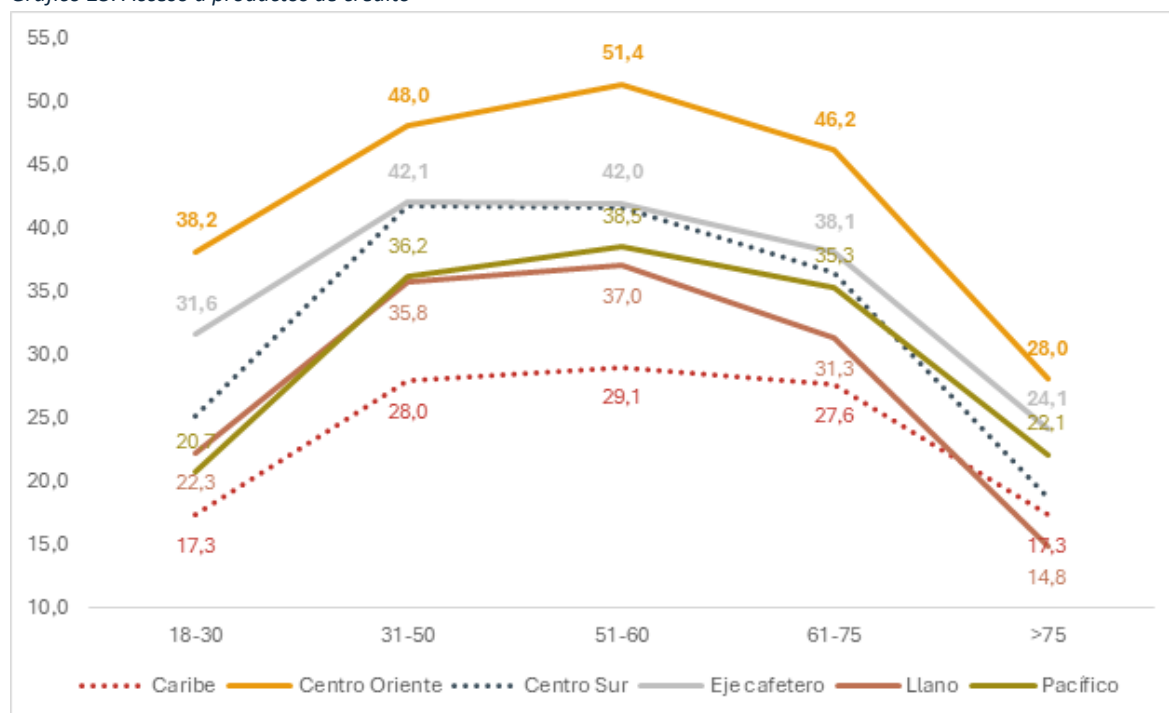
Gráfico 22. Acceso a productos de crédito



Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y el DANE.

Finalmente, entre la población mayor de 50 años, el acceso al crédito fue más limitado en las regiones Caribe y Pacífico, donde, entre los mayores de 75 años, no superó el 18 %. En contraste, la región Centro Oriente registró los niveles más altos, con cerca del 28 % en este grupo, aunque también mostró una disminución significativa respecto a las edades intermedias.

Gráfico 23. Acceso a productos de crédito



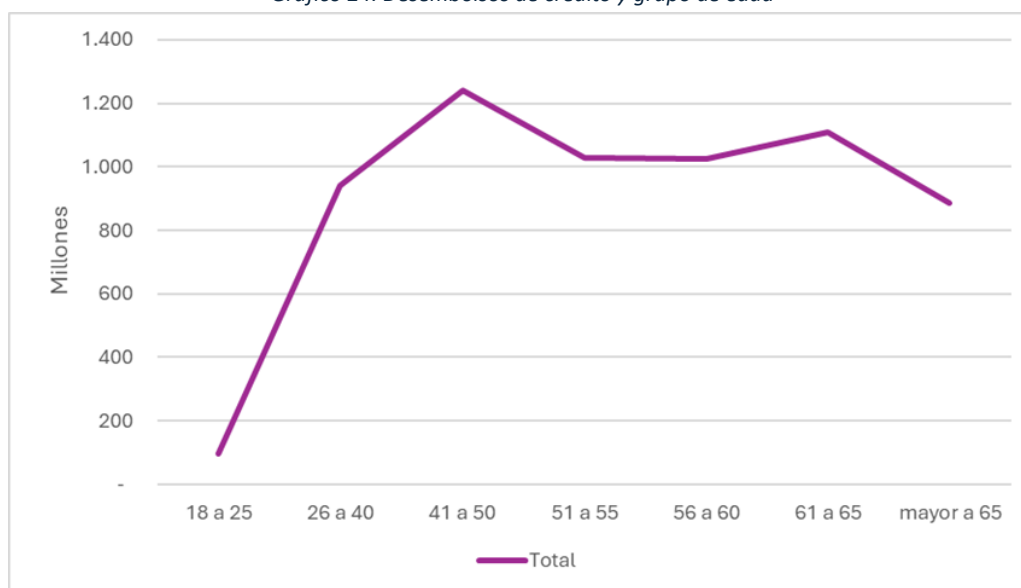
Fuente: elaboración propia Banca de las Oportunidades, con base en TransUnion y el DANE.



Recuadro 3. Desembolsos de créditos y saldos de cartera

Los desembolsos totales de crédito muestran que los montos promedio por adulto aumentan hasta su pico en el intervalo de entre 41 y 50 años, con alrededor de 1,2 millones de pesos por persona. A partir de esta edad, el monto promedio disminuye hasta situarse en cerca de 800 mil pesos por adulto entre los mayores de 75 años.

Gráfico 24. Desembolsos de crédito y grupo de edad



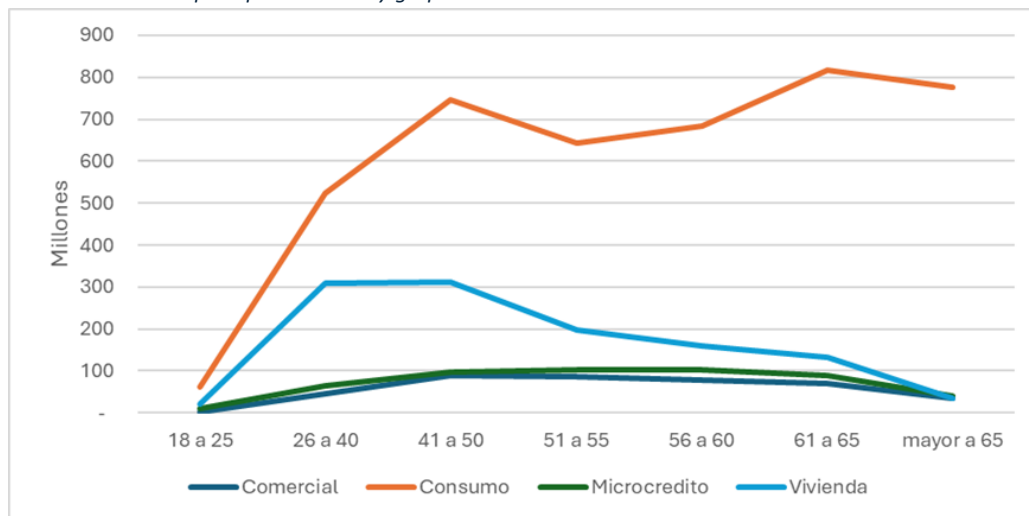
Fuente: elaboración propia con base en datos de la SFC.

Los montos desembolsados presentan dinámicas diferenciadas según la modalidad de crédito. El crédito de consumo exhibe los valores más altos a lo largo del ciclo de vida y alcanza su punto máximo entre los 61 y 65 años, con alrededor de 817 mil pesos por adulto, antes de descender levemente en los grupos de mayor edad.

En contraste, el crédito de vivienda concentra su mayor nivel entre los 26 y 50 años, con aproximadamente 300 mil pesos por adulto, y a partir de ese punto desciende de manera sostenida hasta llegar a cerca de 34 mil pesos por adulto entre los mayores de 65 años.

Las modalidades de microcrédito y crédito comercial mantienen niveles considerablemente menores y una evolución más estable a lo largo de la edad, con valores cercanos a 100 mil y 300 mil pesos por adulto, respectivamente.

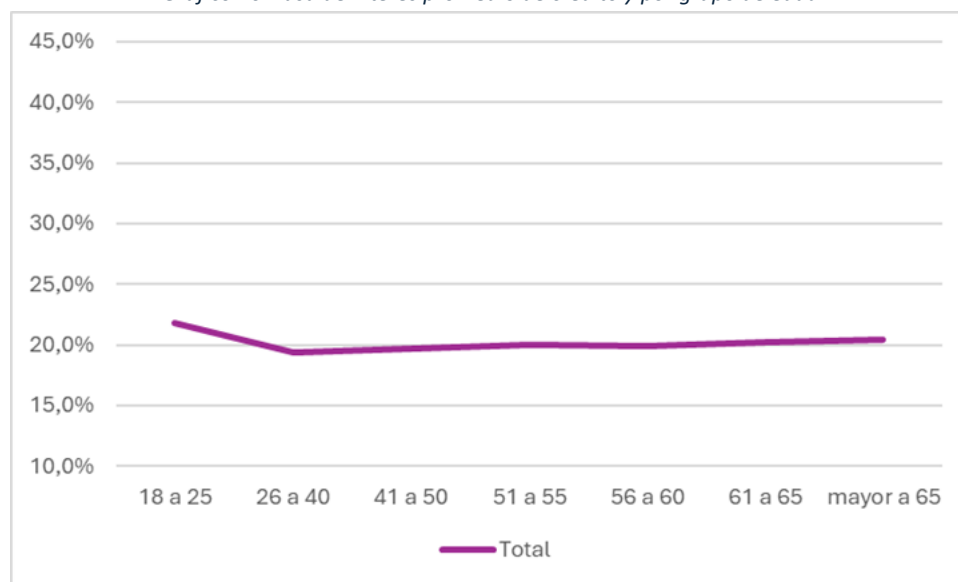
Gráfico 25. Desembolsos por tipo de crédito y grupo de edad



Fuente: elaboración propia con base en datos de la SFC.

La tasa de interés de los créditos desembolsados se mantiene relativamente estable a lo largo del ciclo de vida de los consumidores financieros. En promedio, se sitúa cerca del 20 % E.A., con un máximo de 21,8 % en el grupo más joven y un mínimo de 19,4 % entre los 26 y 40 años.

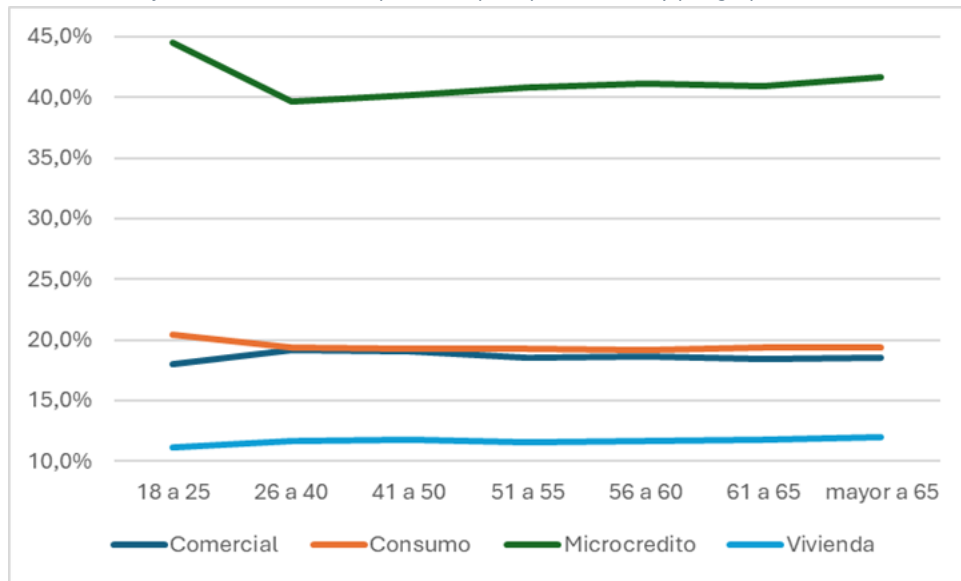
Gráfico 26. Tasa de interés promedio de crédito y por grupo de edad



Fuente: elaboración propia con base en datos de la SFC.

Este comportamiento es similar en todas las modalidades de crédito, como se observa en el siguiente gráfico.

Gráfico 27. Tasa de interés promedio por tipo de crédito y por grupo de edad



Fuente: elaboración propia con base en datos de la SFC.

## 4. Anexos

### Anexo 1. Marco regulatorio sobre el envejecimiento en Colombia

Colombia ha adoptado medidas como la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022-2031, que incluye un Plan Nacional de Acción Intersectorial con metas, acciones, responsables, recursos e indicadores. Además, se aprobó el Sistema Nacional de Cuidado. A continuación, se destacan iniciativas públicas alrededor de la protección e inclusión de las personas mayores.

Instrumento	Organización	Año creación	Descripción
CONPES 41-41 Política Nacional de Cuidado	DNP	2025	Ofrece una oportunidad única para integrar enfoques antiedadistas en los servicios de cuidado. <a href="https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4143.pdf">https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4143.pdf</a>
Decreto 681 de 2022	Ministerio de Salud y	2022	Define ejes estratégicos (protección de derechos, atención integral en salud, envejecimiento saludable, inclusión social, participación ciudadana, educación y lucha contra la violencia y discriminación),

Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez	Protección Social		<p>siendo explícita la necesidad de combatir el edadismo de modo transversal.</p> <p><a href="https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-nacional-envejecimiento-vejez-2022-2031.pdf">https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-nacional-envejecimiento-vejez-2022-2031.pdf</a></p>
Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez ONEV	Ministerio de Salud y Protección Social	2022	<p>Constituye una innovación institucional destacada que busca "estandarizar el monitoreo de los indicadores de desempeño del Sistema de Salud" y proporcionar "datos, indicadores y análisis internacionalmente comparables".</p> <p><a href="https://www.sispro.gov.co/observatorios/onenvejecimientovejez/Paginas/Observatorio-Nacional-de-Envejecimiento-y-Vejez.aspx">https://www.sispro.gov.co/observatorios/onenvejecimientovejez/Paginas/Observatorio-Nacional-de-Envejecimiento-y-Vejez.aspx</a></p>
Decreto 163 de 2021 Se crea el Consejo Nacional de Personas Mayores CNPM	Ministerio de Salud y Protección Social	2021	<p>Es el órgano consultivo permanente adscrito al MSPS. Su función es asesorar, articular, coordinar y concertar la formulación, ejecución y seguimiento de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez. Está integrado por ministros del área social, representantes de la sociedad civil, academia, sector privado y otros actores relevantes.</p>
Ley 2055: ratificación de la Convención Interamericana sobre la protección de los DD. HH. de las personas mayores	Ministerio de Salud y Protección Social y Ministerio de Relaciones Exteriores	2021	<p>Establece un marco vinculante que reconoce que las personas mayores tienen "los mismos derechos humanos y libertades fundamentales que otras personas".</p> <p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141981">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=141981</a></p>
Ley 2040	Ministerio de Trabajo	2020	<p>Tiene como objetivo impulsar el empleo de las personas mayores que no gozan de pensión, promoviendo su autonomía económica y un envejecimiento activo. Busca garantizar que puedan seguir trabajando y contribuyendo a la sociedad después de la edad de jubilación, si así lo desean.</p>

			<p>Crea el Sello Amigable Adulto Mayor, una certificación oficial creada mediante la Ley 2040 de 2020 y reglamentada por las Resoluciones 3190 de 2022 y 5129 de 2023, que reconoce a empresas que promueven la inclusión laboral de personas mayores que no reciben pensión, pero han cumplido la edad de jubilación.</p> <p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=137231">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=137231</a></p>
Ley 931 de 2004: normas sobre el derecho al trabajo en condiciones de igualdad debido a la edad	Ministerio de Trabajo	2004	<p>Estableció la prohibición de discriminación laboral por edad, estipulando que "ninguna persona natural o jurídica, de derecho público o privado, podrá exigir a los aspirantes a ocupar un cargo o ejercer un trabajo, cumplir con un rango de edad determinado".</p> <p><a href="https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=15591">https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=15591</a></p>

## Anexo 2. Análisis de quejas y reclamos de las personas mayores de la Superintendencia Financiera de Colombia SFC

Para este análisis se utilizó una base de datos con 370 376 quejas registradas entre el 1 de enero y el 31 de marzo de 2025, correspondientes a motivos específicos reportados por los consumidores financieros. De este total, 23 393 quejas estaban clasificadas por edad, lo que permitió identificar 6401 quejas presentadas por personas mayores y 16 992 por población joven.

Con el fin de determinar patrones diferenciales, se calculó el peso proporcional de cada motivo de queja sobre el total de quejas para ambos grupos etarios. Posteriormente, se calculó la diferencia de proporciones (Z) de ambos grupos etarios determinando que un valor menor a -1,96 sería significativa.

$$Z = \frac{p_1 - p_2}{\sqrt{\frac{n_1 + n_2}{n_1 + n_2}}}$$

A partir de estos resultados se seleccionaron los 10 productos financieros con mayor proporción de quejas entre la población mayor y, dentro de cada producto, los motivos con una representación superior al 0,15 %. Finalmente, para efectos de síntesis, se destacaron los tres motivos más relevantes por producto.

## Principales hallazgos

### Productos y motivos de quejas de personas mayores de 50

TOP	PRODUCTO
1	Tarjetas de crédito
2	Pensiones obligatorias - Vejez
3	Cuenta de ahorro
4	Créditos comerciales
5	Creditos de consumo
6	CDT
7	Cuenta corriente
8	Pensiones obligatorias - Sobrevivencia
9	Pensiones obligatorias - Invalidez
10	Seguro de automóviles

Fuente: elaboración propia SFC.

PRODUCTO	MOTIVO	QUEJAS	PESO PROPORCIONAL
Tarjetas de crédito	Transacción no reconocida	790	12.34%
	Presunta suplantación de personas	97	1.52%
	Inconsistencia en seguros	42	0.66%
Pensiones obligatorias - Vejez	Reconocimiento de prestaciones económicas - Demora en la definición del trámite de la prestación económica	86	1.34%
	Pago de prestaciones - Inconformidad con el cálculo o recálculo de la mesada pensional	37	0.58%
	Historia Laboral - Faltantes de periodos o ciclos en la historia laboral	36	0.56%
Cuenta de ahorro	Inconformidad en proceso de embargos	76	1.19%
Créditos comerciales	Inoportunidad en la aplicación o cobro de comisiones o gastos bancarios	17	0.27%
	Revisión y/o liquidación de productos	46	0.72%
Creditos de consumo	Limitación en la expedición de certificaciones	21	0.33%
	Demora o no devolución de saldos, aportes o primas	16	0.25%
	Incumplimiento de los términos del contrato	15	0.23%
CDT	Revisión y/o liquidación de productos	17	0.27%
Cuenta corriente	Transacción no reconocida	11	0.17%
Pensiones obligatorias - Sobrevivencia	Reconocimiento de prestaciones económicas - Demora en la definición del trámite de la prestación económica	10	0.16%

Fuente: elaboración propia SFC.

Los resultados muestran que las personas en edad plateada presentan un perfil de quejas concentrado en productos financieros de uso frecuente y en servicios vinculados al ahorro y la protección de sus recursos.

La tarjeta de crédito es el producto que registra el mayor número de quejas en esta población, representando el 15 % del total (974 quejas). La principal inconformidad corresponde a transacciones no identificadas por el titular (790 quejas), lo que sugiere desafíos en el reconocimiento de movimientos o posibles fraudes digitales. En segundo lugar, aparece la suplantación de identidad (97 casos), seguida de la aplicación de seguros no solicitados (42 casos). Estos resultados indican que el uso de canales digitales y la complejidad de los productos asociados pueden generar mayores riesgos y confusiones en las personas mayores.

En pensiones por vejez, segundo producto con mayor volumen de quejas, la principal inconformidad radica en que la AFP no define la prestación pensional dentro de los términos de ley (86 quejas). Este hallazgo refleja la sensibilidad del tema pensional para la población en edad plateada y la importancia de garantizar una comunicación oportuna y clara por parte de las administradoras.

En cuanto a las cuentas de ahorro, se observa una alta presencia de quejas por procesos de embargo (76), seguidas de cobros de comisiones u otros gastos asociados al manejo del producto (17). Estas quejas evidencian tensiones entre la necesidad de liquidez y los procesos judiciales o administrativos que pueden afectar los recursos de las personas mayores.

Dentro de los créditos se identifican dos comportamientos relevantes, en los créditos comerciales la principal dolencia está relacionada con la liquidación de intereses u otros costos asociados al crédito (46 quejas); mientras que en los créditos de consumo la mayor queja se presenta en la expedición de certificaciones (21), aspecto que puede vincularse con trámites posteriores al pago o con la necesidad de documentación para otros fines financieros.

El producto CDT también registra un número importante de quejas, principalmente relacionadas con la liquidación de intereses (17), y en las cuentas corrientes predomina la queja por transacciones no reconocidas (11), lo que mantiene la línea de preocupación por la seguridad y claridad de los movimientos.

### **Comparación de resultados con adultos menores de 50 años**

Esta segunda parte del informe presenta los resultados del análisis diferencial de las quejas presentadas por personas menores de 50 años, con el fin de identificar los productos financieros, motivos y canales en los que esta población concentra un mayor número de inconformidades frente a la población en edad plateada.

Para garantizar la comparabilidad con la primera parte del informe, se mantuvo la misma metodología de análisis, se calcularon las proporciones de cada motivo de queja sobre el total de quejas registradas para este grupo etario y se contrastaron con las proporciones observadas en las personas de 50 años o más. Se consideraron significativas las diferencias superiores a 1,96 en la comparación entre ambos grupos.

### **Productos y motivos con mayor concentración de quejas en menores de 50 años**

TOP	PRODUCTO
1	Depósitos de bajo monto
2	Tarjetas de crédito
3	Cuenta de ahorro

4	Créditos de consumo
5	Créditos de vivienda
6	Otros productos de establecimientos de crédito y SEDPE
7	Seguro de automóviles
8	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT)
9	Seguro de riesgos laborales

Fuente: elaboración propia SFC.

PRODUCTO	MOTIVO	QUEJAS	PESO PROPORCIONAL
Depósitos de bajo monto	Transacción no reconocida	749	4,41%
	Transacción mal aplicada	314	1,85%
	Dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consulta de información por el canal	201	1,18%
Tarjetas de crédito	Revisión y/o liquidación de productos	587	3,45%
	Transacción mal aplicada	211	1,24%
	Reporte injustificado a centrales de riesgo	200	1,18%
Cuenta de ahorro	Inconsistencia en el cálculo y/o aplicación de impuestos	378	2,22%
	Información o asesoría incompleta y/o errada	365	2,15%
	No disponibilidad o fallas de los canales de atención	342	2,01%
Creditos de consumo	Reporte injustificado a centrales de riesgo	222	1,31%
	Inconsistencia en seguros	216	1,27%
Otros productos de EC y SEDPE	No disponibilidad o fallas de los canales de atención	150	0,88%
Otros productos de EC y SEDPE	Reporte injustificado a centrales de riesgo	67	0,39%
Seguro de automóviles	Demora en atención del siniestro	57	0,34%
Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito	No atención del siniestro	19	0,11%
Seguro de riesgos laborales	Mal trato por parte de un funcionario	15	0,09%

Fuente: elaboración propia SFC.

El análisis permitió identificar los productos financieros en los que las quejas de personas menores de 50 años presentan una incidencia proporcionalmente más alta frente al grupo de personas en edad plateada. Los resultados evidencian un patrón fuertemente asociado al uso intensivo de canales digitales, a fallas operativas y a la calidad de la información recibida.

Los menores de 50 años concentran un alto volumen de quejas vinculadas con el uso de los Depósitos de Bajo Monto. Los principales motivos son transacción no reconocida (4,4 % del total de quejas de menores de 50), transacción mal aplicada (1,8 %) y dificultad o imposibilidad para realizar transacciones o consultar información por el canal (1,2 %). El predominio de quejas por depósitos de bajo monto entre la población menor de 50 años, asociadas a fallas en transacciones digitales, confirma que este grupo mantiene una mayor exposición y dependencia de los canales electrónicos. En contraste, las personas en edad plateada presentan una participación mucho menor en este tipo de productos, lo que sugiere niveles de adopción digital más bajos y un uso más limitado de billeteras electrónicas u operaciones móviles. Esta diferencia puede indicar una brecha en el acceso y confianza hacia los medios digitales, dado que los mayores tienden a privilegiar canales presenciales o asistidos y a evitar operaciones percibidas como complejas o riesgosas.

Respecto a las causales de quejas asociadas al uso de tarjetas de crédito la población menor de 50 años se da por la revisión o liquidación del producto (3,5 % del total de quejas de menores de 50), transacción mal aplicada (1,2 %) y reporte injustificado a centrales de riesgo (1,2 %). Este patrón refleja un uso activo del crédito rotativo y una mayor frecuencia de



operaciones en canales digitales y comercios electrónicos, circunstancias en las que las fallas en la liquidación, los cobros automáticos y los errores en los reportes crediticios son más frecuentes. En contraste, las personas en edad plateada presentan una participación menor en este tipo de operaciones, concentrando sus quejas en transacciones no reconocidas, suplantación y errores en la verificación de identidad, lo que sugiere una relación más prudente y restrictiva con el crédito y con el entorno digital.

Los menores de 50 años presentan un volumen relevante de quejas relacionadas con cuentas de ahorro, principalmente por inconsistencias en el cálculo o aplicación de impuestos (2,2 % del total de quejas de jóvenes), información o asesoría incompleta o errada (2,1 %) y no disponibilidad o fallas en los canales de atención (2,0 %). Estos motivos evidencian inconformidades vinculadas con la gestión digital de los productos de depósito, el acceso a información clara sobre gravámenes y retenciones, y la estabilidad de los canales transaccionales. El predominio de estos reclamos entre la población menor de 50 años confirma un uso de medios electrónicos para la administración del ahorro, en los cuales la expectativa de inmediatez y transparencia es alta. La recurrencia de quejas por fallas en plataformas o por falta de claridad en la información tributaria refleja una mayor dependencia de la autogestión digital, propia de un perfil de usuario más familiarizado con el entorno financiero en línea.

En contraste, las personas en edad plateada suelen mantener un uso estable y tradicional de las cuentas de ahorro, privilegiando las interacciones presenciales. Su menor presencia en quejas relacionadas con el canal digital puede interpretarse no necesariamente como una experiencia más satisfactoria, sino como un indicio de menor adopción tecnológica o de desconfianza hacia los medios virtuales.

Entre las personas menores de 50 años se evidencia significancia estadística en las quejas asociadas a otros productos de entidades de crédito y SEDPE, así como en seguros de automóviles, SOAT y riesgos laborales. Este patrón refleja un momento de vida caracterizado por la consolidación laboral, la movilidad cotidiana y la búsqueda de protección del patrimonio personal y familiar, factores que explican una mayor vinculación con productos aseguradores y de pagos. Las inconformidades reportadas en estos segmentos no solo obedecen al uso intensivo de canales digitales, sino también a la mayor exposición contractual y operativa derivada de la adquisición de vehículos, el cumplimiento de obligaciones laborales o el uso de servicios financieros para la gestión del ingreso y el consumo. En conjunto, estos resultados sugieren que las quejas de la población menor de 50 años se originan en la complejidad funcional y administrativa de productos asociados a etapas activas de la vida económica, frente a los que la cobertura, la oportunidad en la atención y la claridad de la información son factores críticos para la confianza del consumidor financiero.

En contraste, las personas en edad plateada presentan significancia estadística en otros productos como pensiones obligatorias —vejez y sobrevivencia—, certificados de depósito a

término (CDT) y cuentas corrientes, lo cual responde a un perfil patrimonial y previsional, más orientado a la protección del ingreso y la conservación del capital que al consumo o la movilidad. Las quejas en estos productos reflejan preocupaciones relacionadas con la seguridad del ahorro, la correcta liquidación de prestaciones y la disponibilidad oportuna de recursos, más que con el funcionamiento de los canales.

## **Conclusiones**

El análisis de quejas por grupos etarios evidencia que la edad constituye un factor determinante en la manera como los consumidores financieros se relacionan con los productos, los canales y las entidades. Las diferencias entre la población en edad plateada y las personas menores de 50 años no solo reflejan distintos niveles de adopción tecnológica, sino también momentos de vida, prioridades económicas y expectativas diferenciadas frente al sistema financiero.

En la población en edad plateada las quejas se concentran en productos de ahorro, crédito y pensiones, con énfasis en temas de seguridad de las transacciones, reconocimiento de prestaciones y claridad en los cobros. Este patrón sugiere que la confianza, la comprensión y la asistencia personalizada siguen siendo elementos centrales para garantizar un trato justo y una experiencia satisfactoria. Las inconformidades en este grupo tienden a vincularse con procesos administrativos complejos, trámites prolongados o deficiencias en la comunicación, más que con fallas tecnológicas propiamente dichas.

Por su parte, las personas menores de 50 años presentan un perfil de quejas más vinculado a etapas activas del ciclo económico, caracterizadas por empleo, movilidad y mayor interacción con productos de crédito, seguros y pagos digitales. La significancia observada en seguros de automóviles, SOAT y riesgos laborales refleja la búsqueda de protección patrimonial y cumplimiento de obligaciones derivadas de la vida laboral y familiar. En este segmento, las quejas surgen tanto de fallas operativas y tecnológicas como de la complejidad funcional y contractual de los productos que utilizan.

Los hallazgos ofrecen a las entidades financieras una hoja de ruta clara para fortalecer su relación con la población en edad plateada. Identificar los productos y motivos en los que se concentran las quejas permite orientar acciones concretas para simplificar procesos, reducir barreras y aumentar la confianza de las personas mayores en el sistema financiero. Esto implica diseñar productos más intuitivos y seguros, mejorar la comunicación y el acompañamiento durante los trámites, y adaptar los canales de atención a las preferencias de quienes privilegian la interacción humana. Asimismo, la información obtenida constituye un indicador clave para anticipar riesgos de exclusión y desarrollar soluciones de atención diferencial, basadas en la accesibilidad y la comprensión de las etapas de vida.

## 5. Bibliografía

- AARP. (2022). *Global Longevity Economy Outlook: Colombia*.  
[https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys\\_statistics/econ/2022/global-longevity-economy-colombia.doi.10.26419-2Fint.00052.015.pdf](https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/surveys_statistics/econ/2022/global-longevity-economy-colombia.doi.10.26419-2Fint.00052.015.pdf)
- ANIF. (2025). *Informe trimestral mercado laboral*. <https://www.anif.com.co/informe-trimestral-mercado-laboral-en-colombia/#>
- ANIF. (2025). *Informe trimestral mercado laboral en Colombia*.  
<https://www.anif.com.co/informe-trimestral-mercado-laboral-en-colombia/>
- Banco Nacional de Eslovenia. (2022). *Quality of services in the financial sector and types of client behaviour*. [https://www.nbs.sk/\\_img/documents/biatec/bia08\\_02/19\\_22.pdf](https://www.nbs.sk/_img/documents/biatec/bia08_02/19_22.pdf)
- BID. (2020). *La economía plateada en América Latina y el Caribe*.  
<https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/La-economia-plateada-en-America-Latina-y-el-Caribe-El-envejecimiento-como-oportunidad-para-la-innovacion-el-emprendimiento-y-la-inclusion.pdf>
- BID. (2022). *Finanzas plateadas: zona de no exclusión financiera*. Obtenido de  
<https://publications.iadb.org/es/publications/spanish/viewer/Finanzas-plateadas-zona-de-no-exclusion-financiera.pdf>
- Bloom, D. E. y Zucker, D. E. (2023). *El envejecimiento, la auténtica bomba demográfica*. FMI.  
<https://www.imf.org/es/Publications/fandd/issues/Series/Analytical-Series/aging-is-the-real-population-bomb-bloom-zucker>
- Burnes, D., Sheppard, C., Henderson, C., Wassel, M., Cope, R., Barber, C. y Pillemer, K. (2019). Interventions to Reduce Ageism Against Older Adults: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Am. J. Public Health*, 109(8), e1-e9.  
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31219720/>
- DANE. (2022). *Personas mayores en Colombia: hacia la inclusión y la participación*. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/notas-estadisticas/oct-2022-nota-estadistica-personas-mayores-en-colombia.pdf>
- DANE. (2025). *Proyecciones demográficas*.  
<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>
- DNP. (s. f.). *Documento CONPES 4143*.  
<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4143.pdf>
- European Institute for Gender Equality. (2025). *Gender monitoring*.  
[https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/tools-methods/gender-monitoring?language\\_content\\_entity=en](https://eige.europa.eu/gender-mainstreaming/tools-methods/gender-monitoring?language_content_entity=en)
- FMI. (2025). *Perspectivas de la economía mundial*.  
<https://www.imf.org/es/Publications/WEO/Issues/2025/07/29/world-economic-outlook-update-july-2025>
- Global Entrepreneurship Mentor. (2023). *Reporte GEM Colombia 2023- 2024*.  
<https://gemconsortium.org/report/report-gem-colombia-2023-2024>
- Gobierno de México. (2024). *Cómo enfrentan las mujeres mayores la soledad*.  
<https://www.gob.mx/issste/acciones-y-programas/como-enfrentan-las-mujeres-mayores-la-soledad-355549>

- Ministerio de Salud y Protección Social. (2024). *Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez*.  
<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/politica-publica-nacional-envejecimiento-vejez-2022-2031.pdf>
- Ministerio de Trabajo. (2023). “*A partir de enero los pensionados en Colombia gozarán de doble beneficio*”: Ministro del Trabajo.  
<https://www.mintrabajo.gov.co/prensa/comunicados/2022/enero/-a-partir-de-enero-los-pensionados-en-colombia-gozaran-de-doble-beneficio-ministro-del-trabajo>
- OECD. (2025). *Economic Surveys*.  
[https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/04/oecd-economic-surveys-luxembourg-2025\\_3eb782b5/803b3ea1-en.pdf](https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2025/04/oecd-economic-surveys-luxembourg-2025_3eb782b5/803b3ea1-en.pdf)
- OMS. (2021). *What is WHO's role in the UN Decade of Healthy Ageing*.  
<https://www.who.int/initiatives/decade-of-healthy-ageing>

# CERRANDO BRECHAS

