

Documento técnico

Ruta de prevención y atención de violencias hacia las personas mayores













Ruta de prevención y atención de violencias hacia las personas mayores

Documento técnico

Subdirección para la Vejez Secretaría Distrital de Integración Social

Entidades corresponsables

Bogotá 2023

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Tabla de contenido

Introducción	. 4
Objetivo general	.5
Objetivos específicos	. 5
¿Qué es el maltrato a las personas mayores?	.5
Ruta de prevención de violencias	10
Momento 1: Prevenir violencias, abuso y maltrato en las personas mayores	10
Contexto 1. Prevención de violencias contra personas mayores por parte de la ciudadanía	10
Contexto 2. Prevención de violencias desde las personas mayores	10
Contexto 3. Prevención de violencias: responsabilidad de familiares y cuidadores	11
Contexto 4. Prevención de violencias en el ámbito institucional	11
Momento 2: Promocionar el buen trato hacia las personas mayores	12
Momento 3: Acceso a servicios del Distrito para prevenir situaciones de violencia, abuso y maltrato en las personas mayores	
Sistema Distrital de Cuidado	14
Secretaría Distrital de Salud - Línea 106 – "El poder de ser escuchado"	14
Secretaría Distrital de Cultura - Línea Calma	14
Secretaría Distrital de la Mujer - Línea Púrpura	15
Secretaría Distrital de Integración Social	15
Momento 4: Aspectos para tener en cuenta en caso de presentarse algún tipo de violenci contra las personas mayores.	a 18

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97 www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Introducción

La Secretaría Distrital de Integración Social – SDIS, en cabeza de la Subdirección para la Vejez. lidera la implementación de la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025, (en adelante, PPSEV), en coordinación con los otros sectores de la Administración Distrital. La PPSEV atiende las problemáticas que afectan a las personas mayores en el Distrito Capital, fue adoptada mediante Decreto 345 del 18 de agosto de 2010 y plantea como objetivo general:

Garantizar la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de las personas mayores sin distingo alguno, que permita el desarrollo humano, social, económico, político, cultural y recreativo, promoviendo el envejecimiento activo para que las personas mayores de hoy y del futuro en el Distrito Capital vivan una vejez con dignidad, a partir de la responsabilidad que le compete al Estado en su conjunto y de acuerdo con los lineamientos nacionales e internacionales.

El presente documento expone la Ruta de Prevención de violencias para las personas mayores que se enmarca en la Dimensión 3 de la PPSEV "Vivir sin humillaciones en la vejez", dado que hace referencia al cuidado y a la protección que requiere esta población. La ruta es una herramienta que evidencia el conjunto de acciones articuladas que realizan las entidades, según sus competencias, con el fin de orientar a la ciudadanía en la protección y atención de la integridad física y moral de las personas mayores. Asimismo, se enmarca en el Artículo 9 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores -CIDHPM, relacionado con el derecho de esta población a la seguridad y a una vida sin ningún tipo de violencia, a recibir un trato digno y a ser respetada y valorada independientemente de la condición.

Esta ruta fue creada a partir de los aportes de los sectores de la administración en las sesiones de la Mesa Técnica de Envejecimiento y Vejez y del Comité Operativo de Envejecimiento y Vejez, (en adelante, COEV). No obstante, este ejercicio tomó mayor relevancia en el marco del Consejo Distrital de Política Social, realizado en agosto de 2022, donde se manifestó la necesidad de la articulación con los derechos de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA).

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Objetivo general

Brindar orientaciones a la ciudadanía sobre las acciones de prevención y atención de las violencias contra las personas mayores ofertadas por las entidades de acuerdo con su competencia institucional.

Objetivos específicos

- 1. Visibilizar las diferentes manifestaciones de las violencias contra las personas mayores.
- 2. Fortalecer mecanismos y estrategias de prevención de las violencias, en cualquiera de sus manifestaciones.
- 3. Informar a la ciudadanía sobre los derechos de las personas mayores, con el fin de prevenir las situaciones de violencia y maltrato que cotidianamente sufre esta población.
- 4. Promover mecanismos eficaces de denuncia en casos de violencia contra las personas mayores.

¿Qué es el maltrato a las personas mayores?

Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (2023)¹ "el maltrato consiste en realizar un acto único o reiterado o dejar de tomar medidas necesarias, en el contexto de cualquier relación en la que existen expectativas de confianza, y que provocan daño o angustia una persona mayor". Por su parte, el Ministerio de Salud y Protección Social expone que se refiere a cualquier acción u omisión que produce daño, vulnera el respeto a la dignidad y el ejercicio de los derechos de una persona mayor. Es una violación del derecho a la integridad personal (Ministerio de Salud, 2018, pág. 19)

Por su parte, la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (OEA, 2015) define esta situación como la "acción u omisión, única o repetida, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza" (pág. 18).

De acuerdo con la Organización Panamericana para la Salud, el maltrato en las personas mayores pasa inadvertido. Los malos tratos pueden infligirse en el hogar, ya que el 90 % de las personas que los infligen son familiares, sin embargo, el maltrato a las personas mayores también puede ocurrir en centros y establecimientos institucionales.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co



¹ OMS. Maltrato de las Personas Mayores. Recuperado de: https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people. Octubre 2023





La violencia puede manifestarse en forma de maltrato físico, sexual, psicológico o emocional; maltrato por razones económicas o materiales; abandono; desatención; y del menoscabo grave de la dignidad y el respeto. De acuerdo con Sirlin (2008) en su texto *Violencia, maltrato y abuso en la vejez: una realidad oculta, una cuestión de derechos,* existe el maltrato directo e individual y el maltrato indirecto y social. El maltrato directo e individual, según el autor, se puede clasificar en los siguientes tipos:

- Maltrato físico: implica el uso de fuerza física que puede resultar en daño corporal, dolor físico, deterioro o lesión. Incluye agresiones como: golpear, abofetear, patear, atar, sacudir, pellizcar, empujar, pinchar, quemar, inmovilizar, etc.; se realiza de manera directa o con objetos. (...) Sus efectos psicológicos son angustia y resistencia extrema, entre otros.
- Maltrato psicológico o emocional: se expresa en acciones como remedar, ignorar, chantajear, aislar, infantilizar, sobrecargar de tareas domésticas, excluir de eventos significativos, sacar de su casa, echar a la calle e impedir el ejercicio de sus derechos, así como infligir angustia, dolor o estrés a través de actos verbales o no verbales; incluye gritos, reproches, amenazas, insultos, intimidación y humillación.
- Abuso económico o material: es el uso ilegal, inapropiado o sin autorización de dinero, propiedades, rentas, patrimonio o recursos de una persona mayor. Comprende el mal uso o hurto del dinero o propiedades de las personas mayores, como cuando se hace el cobro de pensiones o subsidios a su nombre, sin entregar o administrar el dinero conforme a la voluntad del titular, o cuando se le engaña para vender o donar propiedades falsificando documentos o haciendo mal uso del poder otorgado a representantes o abogados.
- Negligencia, desatención o abandono: implica la omisión del cuidador familiar de cumplir
 con la responsabilidad de cuidado de una persona mayor incapaz de atender sus propias
 necesidades, comprende además que la negligencia que puede ser pasiva o activa e
 intencional o no intencional. La pasiva consiste en dejar solas a las personas mayores,
 asiladas u olvidadas, no proporcionarles alimentación o atención médica, negarles o
 limitarles la administración de medicamentos. La activa implica privar de artículos
 necesarios para la vida diaria, negar recursos vitales y no proveer de cuidados a aquellas
 personas físicamente dependientes.
- Abuso sexual: está referido al contacto sexual de cualquier tipo, no consentido, con una
 persona mayor y se evidencia mediante actitudes, gestos, insinuaciones, exhibicionismo o
 comportamientos de acoso sexual, tocamientos, así como obligar a la víctima a realizar
 actos sexuales al agresor, violación, realización de fotografías obscenas, entre otros.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co







Por otra parte, siguiendo a Sirlin (2008) el maltrato indirecto y social se presenta cuando la discriminación está relacionada por tener una edad, favoreciendo las situaciones de riesgos y vulnerabilidades. En general, son prácticas discriminatorias que niegan la individualidad y el derecho a la diferencia. Según el autor, entre las diferentes manifestaciones de este tipo de maltrato social e indirecto se encuentra:

- Viejísimo: entendido como "cualquier actitud, acción o estructura institucional que subordina a una persona o grupo por razones de edad o como asignación de roles discriminatorios en la sociedad, únicamente basados en la edad".
- Infantilismo: referido al estereotipo según el cual las personas mayores vuelven a ser niños y hay que tratarlos como tales, además como consecuencia de esta creencia son los terceros quienes cuidan, vigilan y deciden por las personas mayores.
- Maltrato cultural: asociado a aspectos del mundo simbólico que se utilizan para legitimar o justificar la violencia de tipo estructural o directa, a través de los medios de comunicación, valores culturales, lengua, educación, religión, artes y ciencias, entre otros.

Según la Ministerio de Salud y Protección Social (2018), las consecuencias de las situaciones de violencia y maltrato en las personas mayores pueden generar una muerte prematura, perjudicar la salud física y psicológica, destruir lazos sociales y familiares, y causar pérdidas económicas devastadoras. También se encuentran las secuelas físicas como lesiones, incapacidades permanentes y agravamiento de enfermedades; secuelas psicológicas como ansiedad, soledad, pérdida de la dignidad, confianza y esperanza. Así mismo están las secuelas económicas y patrimoniales, que pueden ir desde la perdida de los bienes, insatisfacción de necesidades básicas, personas que quedan sin techo o sin vivienda, situaciones de pobreza como consecuencia de la violencia.

A continuación, se presentan conceptos y temas que ilustran la violencia estructural contra las personas mayores con ejemplos cotidianos que evidencian las violencias simbólicas construidas socialmente, así como la resignificación colectiva necesaria para reconocer y valorar a la población mayor.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Tabla 1. Estereotipos² e imaginarios en la vejez

Concepto	Ejemplos	Correcto
Viejismo: discriminación o prejuicio a razón de la edad, específicamente a las personas mayores, considerándolas menos valiosas o capaces, se asocia con la valoración negativa por ser persona mayor. Socialmente la palabra viejo está asociada a lo obsoleto, caduco, desactualizado, pasivo, desechable, incapacidad de adaptarse a los cambios, debilidad, cercano a la muerte.	"Usted tan mayor, qué va a entender de eso". "Usted ya está muy viejo para esas cosas". "Loro viejo no aprende a hablar". "Me siento viejo".	Ser persona mayor significa conciencia de la realidad actual, experiencia, conocimiento y capacidad de adquirir nuevos conocimientos
Paternalismo: práctica en la que una persona o entidad ejerce autoridad o control sobre otra persona, con la intención de protegerla, resta libertad y autonomía, con frecuencia se toman decisiones por ella.	"Tenemos que cuidar a nuestras personas mayores".	Las personas mayores NO son nuestras. Tenemos la responsabilidad de cuidar, proteger y garantizar los derechos de las personas mayores, respetando su autonomía y libertad.
Infantilismo: tratar o percibir a la persona mayor como si fuera un niño, limitando su libertad, autonomía y capacidad de decisión, desconociendo su conocimiento y experiencia.	"Las personas mayores son como niños". "Las personas mayores vuelven a ser niños".	La vejez es una etapa del trascurrir vital, por lo tanto, se deben reconocer las experiencias y los conocimientos adquiridos en el trascurrir de la vida de las personas mayores.
Sexismo: forma de discriminación basada en el género.	"Te va a dejar el tren". "Esa ropa es muy juvenil para ti". "Las personas mayores no tienen sexo, deseos sexuales ni pueden satisfacerlos".	Ser una persona mayor es sinónimo de autonomía, independencia y planes de vida propios. Los derechos sexuales y los derechos reproductivos no caducan con la edad. La sexualidad no desaparece con la edad.
Abandono : dejar sin acompañamiento cuidado y protección. Puede ser físico, emocional y financiero.	"Yo ya viví, yo ya pinté, yo ya bailé". "Yo ya no estoy para esos trotes".	Las personas mayores son ciudadanos activos, en pleno ejercicio de sus derechos y son transformadores de la sociedad.
Autorechazo: pensamiento y actitud negativa hacia sí mismo, menosprecio, culpa, vergüenza o autocrítica excesiva. Autoprejuicio: juicio hacia sí mismo negativo o limitante.	"¡Estoy cumpliendo ti-cinco!". "Se conserva bien a pesar de su edad". "De joven eras muy bella".	Se deben transformar los estereotipos negativos frente a la vejez. La vejez es capacidad, oportunidad, un transcurrir vital y un éxito de la ciencia, la sociedad y de la vida personal.

² Los estereotipos son creencias o ideas organizadas sobre características asociadas a los diferentes grupos sociales, como aspecto físico, los intereses, las ocupaciones, las etnias de forma simplificada. Olavarría R. Francisco. *Gerontoactivismo. El Activismo de las vejeces*. Madrid, 2021.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Concepto	Ejemplos	Correcto
	"Yo no soy viejo, yo soy joven". "Vieja la cédula".	
Juvento-centrismo: la eterna juventud, sobrevaloración o privilegio frente a la juventud. Invalidación: negación del transcurrir vital de la vejez, desestimar o minimizar las experiencias y conocimientos que vienen con la edad.	"Me siento joven y con energía". "Soy joven por dentro". "¡Pareces de 15! No te pasan los años". "A pesar de sus años está muy bien". "Vistes de manera muy juvenil".	La vejez es sinónimo de valor, capacidad, poder, belleza, autonomía, libertad, salud, vitalidad, sensualidad, diversidad, tenacidad, posibilidad y felicidad.
Homogenización: proceso de percibir a todas las personas uniformes o similares, estandarizar culturas, identidades, implica una eliminación de la diversidad y la individualidad.	"Todos los viejos son pasivos". "Todos los viejos son abuelitos". "Las personas mayores son conservadoras". "Las personas mayores son muy religiosas". "Las personas mayores deben descansar".	La vejez es diversa. No hay vejez, hay vejeces Persona mayor campesina. Persona mayor LGBTI. Persona mayor con discapacidad. Persona mayor indígena. Persona mayor Rrom Persona mayor afro, raizal o palenquera. Persona mayor víctima del conflicto.
Es importante utilizar un lenguaje adecuado y no discriminatorio	Viejo Anciano Persona de edad Adulto mayor Tercera edad Veteranos Cucho	Persona mayor Población mayor Población longeva Hombres y mujeres mayores
¿Cómo muestran a las personas mayores los medios? Nota: elaboración del equipo de la Subdirección o	Inactividad, enfermedad, tristeza y pobreza Uso de bastones, muletas, Se crea la imagen que asocia a la persona mayor con enfermedad	Se deben usar imágenes de vejez que evoquen vitalidad, actividad, movimiento, singularidad, diferencia, capacidad, felicidad, placer y goce de la vida.

Nota: elaboración del equipo de la Subdirección para la Vejez - SDIS, 2023, basado en Olavarría Francisco (2021) Gerontoactivismo de las vejeces

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97 www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co







Ruta de prevención de violencias

A continuación, se presentan las acciones que se deben realizar para prevenir y atender las acciones de violencia, abuso y maltrato contra las personas mayores.

Momento 1: Prevenir violencias, abuso y maltrato en las personas mayores

En el marco de la **Ruta de Prevención de violencias**, el maltrato y el abuso hacia las personas mayores se puede prevenir, desde diferentes contextos que se enmarcan en el principio de corresponsabilidad planteado en la Convención: ciudadanía, las personas mayores, los familiares, los cuidadores y el ámbito institucional.

Contexto 1. Prevención de violencias contra personas mayores por parte de la ciudadanía

La ciudadanía tiene el deber de cuidar y proteger a las personas mayores, para ello son corresponsables de:

- Estar atentos a los indicios de maltrato y abuso contra las personas mayores, como daños corporales o lesiones (moretones, rasguños, mordiscos, heridas), dolor y deterioro físico.
 De igual manera, cambios en el comportamiento como: aislamiento, angustia, depresión y tristeza, así como negligencia, pérdida de dinero.
- Informarse sobre las vías para obtener ayuda y propiciar entornos amigables de diálogo para las personas mayores, respetar su intimidad, y reconocer las formas como la persona mayor es capaz de identificarse, conocerse, valorarse y actuar.
- Evitar el lenguaje estigmatizante.

Contexto 2. Prevención de violencias desde las personas mayores

Las personas mayores también son responsables de acciones para la prevención de las violencias, abuso y el maltrato hacia sí mismo y hacia otras personas mayores, por lo tanto, pueden:

- Informarse sobre sus derechos, conocer y apropiar la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores y la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez.
- Mantener contacto con amigos, familiares y redes de cuidado que permitan la interacción.
- Buscar actividades de acuerdo con sus gustos, necesidades e intereses donde pueda participar e incidir socialmente.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co







- Consolidar redes de afecto y apoyo como amigos, familiares y comunidad en general, mantener el manejo de los recursos económicos, en el marco del ejercicio de la autonomía y la libertad.
- Informarse sobre bienes y servicios que tenga la comunidad, la Administración Distrital o el Gobierno Nacional que les permita mantenerse activos.
- Fortalecer su autonomía a través de mantener estilos de vida saludable, lo que permitirá tener bienestar en su salud física y mental.

Contexto 3. Prevención de violencias: responsabilidad de familiares y cuidadores

Como parte de los ejercicios de corresponsabilidad, los familiares y cuidadores de personas mayores pueden:

- Reducir el riesgo de infligir malos tratos mediante la consolidación de escenarios de diálogo respetuoso y asertivo al interior de las familias para la resolución pacífica de los conflictos.
- Propiciar encuentros intergeneracionales, donde se reconozcan y compartan saberes y experiencias.
- Participar en programas de respiro para cuidadores que reduzcan situaciones de sobrecarga del cuidado.
- Pedir ayuda a familiares o amigos en el relevo de cuidado y acudir a servicios de la Administración y el Estado cuando se detecten indicios de violencia, de manera preventiva.

Contexto 4. Prevención de violencias en el ámbito institucional

El Estado debe ser garante en la protección de los derechos de las personas mayores, por lo tanto, desde este rol debe:

- Posicionar campañas de sensibilización y concienciación para la ciudadanía, funcionarios, servidores públicos y actores privados sobre el reconocimiento y respeto de los derechos de las personas mayores, con énfasis en la prevención de violencias y el maltrato.
- Generar espacios de formación en diferentes temas asociados al cuidado y la protección de las personas mayores y verificar el cumplimiento de la norma para el correcto funcionamiento de las entidades e instituciones que prestan cuidado a las personas mayores.
- Incluir instrumentos de tamizaje, el mantenimiento actualizado de indicadores, así como la capacitación a profesionales.
- Brindar entornos amigables y seguros para las personas mayores previniendo situaciones de abuso, malos tratos y violencia. En este sentido, propiciar entornos seguros, proveyendo

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









estructuras y servicios que respondan a las necesidades de la población y del envejecimiento demográfico creciente.

Momento 2: Promocionar el buen trato hacia las personas mayores

Para promover el buen trato, prevenir y mitigar las consecuencias del maltrato hacia la población mayor es posible adoptar diferentes medidas. La OMS en el Informe Mundial de Envejecimiento y Salud (2015) y en el documento técnico sobre el Maltrato de las Personas Mayores (2018), recomienda adelantar actividades como:

- Campañas de sensibilización para la comunidad en general.
- Detección oportuna de posibles víctimas y agresores.
- Encuentros intergeneracionales en las instituciones educativas y en los Centros de atención de corto y largo plazo para personas mayores.
- Programas de respiro, cuidado o bienestar para las personas cuidadoras dirigidos a disminuir sobrecarga y estrés y ajustar horarios y turnos de trabajo.
- Adopción del modelo de atención integral centrado en la persona.
- Capacitación de integrantes de las familias y de las redes de apoyo comunitario y social.
- Realización de cursos de formación sobre buen trato de las personas mayores, con especial énfasis en manejo de las demencias.

Para la adopción y aplicación de estas medidas es fundamental la acción interinstitucional e intersectorial. En este marco, la Asamblea General de las Naciones Unidas ha designado el 15 de junio como *el Día Mundial de toma de conciencia del abuso y maltrato en la vejez*. Este día del año se realizan diversas actividades en todo el mundo para promover el buen trato y rechazar los abusos, maltratos y sufrimientos infligidos a las personas adultas mayores (ONU, 2011).

Adicionalmente, para la formulación de la Ruta se tuvo en cuenta el "Decálogo por la dignidad y el bienestar de las personas mayores", elaborado en el marco de la Conmemoración del 15 de junio, con la participación del Consejo Distrital de Sabios y Sabias. Este decálogo es útil para quienes tienen la responsabilidad de promover la atención, cuidado y asistencia a las personas mayores en los entornos familiar, institucional y comunitario.

Ilustración 1. Decálogo por la dignidad y el bienestar de las personas mayores

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co











Nota: elaboración equipo Subdirección para la Vejez, SDIS, 2023.

Momento 3: Acceso a servicios del Distrito para prevenir situaciones de violencia, abuso y maltrato en las personas mayores

En el marco de la promoción, protección, restablecimiento y ejercicio pleno de los derechos de las personas mayores y con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención, se presentan a continuación los servicios del Distrito definidos en la Ruta para prevenir las diferentes situaciones de violencia y maltrato hacía las personas mayores.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Sistema Distrital de Cuidado

El Sistema Distrital de Cuidado consiste en la articulación entre programas y servicios para atender las demandas de cuidado, entre el Distrito, la Nación, el sector privado, las comunidades y los hogares. Este Sistema se enmarca en tres objetivos: reconocer el trabajo de cuidado a las personas que lo realizan, redistribuir el trabajo de cuidado entre hombres y mujeres y reducir los tiempos de trabajo de cuidado no remunerado de las personas cuidadoras.

Las manzanas de cuidado son una de las formas de operación del Sistema Distrital de Cuidado, estas son áreas de la ciudad en las que se concentra infraestructura y servicios para atender de manera próxima y simultánea a las personas cuidadoras y a sus familias. También se cuenta con la oferta de los Buses del Cuidado, son la versión móvil de las Manzanas del Cuidado. En estos vehículos las cuidadoras pueden estudiar, descansar, ejercitarse y divertirse, mientras, las niñas y los niños, las personas mayores y las personas con discapacidad que tienen bajo su cuidado, disfrutan servicios que promueven su autonomía y desarrollan sus capacidades. Están totalmente equipados para llevar servicios gratuitos de formación, bienestar y cuidado a las zonas rurales y urbanas más alejadas en Bogotá.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Página web: https://manzanasdelcuidado.gov.co

Secretaría Distrital de Salud - Línea 106 - "El poder de ser escuchado"

Línea dispuesta para escuchar a las personas que necesitan apoyo psicológico y promocionar la salud mental. De igual manera, realiza la canalización hacia los aseguradores en salud para gestionar valoración, diagnóstico y tratamiento de personas con afectaciones o trastornos mentales.

Horario de atención: 24 horas

Conectarse a través del Chat por WhatsApp: 3007548933

Marcar de forma gratuita (desde un teléfono celular o fijo en Bogotá) el número 106

Correo electrónico: linea106@saludcapital.gov.co

Secretaría Distrital de Cultura - Línea Calma

La Línea Calma brinda atención telefónica para hombres mayores de 18 años en Bogotá que deseen un espacio para comunicarse, ser escuchados y recibir orientación profesional, en relación con situaciones de conflicto emocional, familiar, de pareja y prevención de la violencia de género. Ofrece dos tipos de servicios:

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









- Escucha y asesoría para manejar situaciones emocionales de cualquier índole: ansiedad, depresión, preocupación por motivos económicos, soledad, problemas familiares, duelo amoroso, entre otros.
- Acompañamiento psicoeducativo con herramientas de cambio cultural y comportamental para que los hombres interesados desaprendan el machismo y se formen en aspectos claves para la convivencia pacífica y la prevención de las violencias, como la comunicación interpersonal, el manejo de emociones, la resolución pacífica de conflictos, entre otras.

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 10:30 p.m. Sábados: 8:00 a.m. a 10:30 p.m.

Domingos: 2:00 p.m. a 10:30 p.m.

Línea: 018000423614

Secretaría Distrital de la Mujer - Línea Púrpura

La Línea Púrpura brinda orientación e información sobre los derechos de las mujeres víctimas de violencia, los mecanismos y rutas para hacerlos efectivos, los servicios disponibles para su atención y protección integral, así como de las entidades encargadas de la prestación de dichos servicios.

Horario de atención: 24 horas

Línea: 018000112137 WhatsApp: 3007551846

Secretaría Distrital de Integración Social

Subdirección para la Vejez

Atención integral a personas mayores mediante 6 servicios y 2 estrategias que promueven el envejecimiento activo y un ejercicio pleno de sus derechos, en el marco de la Resolución 218 de 2023.

Servicio Cuidado Transitorio Día - Noche

Dirigido a personas mayores de 60 años que se encuentran en riesgo de o situación de habitabilidad en calle, promueve acciones de autocuidado y dignificación, brindando alojamiento seguro, alimentación, promoción de buenas prácticas de autocuidado, orientación y acompañamiento interdisciplinario.

Servicio Centro Día a tu Casa

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Brinda espacios de acompañamiento en el cuidado a personas mayores de 60 años, quienes por condiciones de desgaste físico, vital y psicológico generado por factores asociados a dependencia funcional, no pueden salir frecuentemente de su casa, tienen la posibilidad de recibir acompañamiento interdisciplinario en sus hogares para tener actividades de cuidado básico, ocupacionales y cognitivas.

Servicio Comunidad de Cuidado

Servicio institucionalizado a personas mayores de 60 años sin redes familiares o sociales de apoyo que garanticen su cuidado y manutención, mediante la oferta de atención en unidades operativas de larga estancia, en las cuales se brinda cuidado calificado, promoción de buenas prácticas y hábitos saludables y se promueve la constitución de redes de apoyo generacional, familiar e institucional.

Servicio Centro Día Casa de la Sabiduría

Atención integral interdisciplinaria presencial en jornada diurna para personas mayores, prestada en unidades operativas y espacios extramurales en las zonas urbanas y rurales de la ciudad de Bogotá, a través de la cual se fomenta el desarrollo integral y el ejercicio de derechos de la población objetivo, en el marco de los componentes de ocupación humana, estilos de vida saludable y participación y redes.

Estrategia Centro Día al barrio

Atención interdisciplinaria presencial en jornada diurna que combina espacios públicos, comunitarios, instalaciones y equipamientos disponibles en las zonas urbanas y rurales de la ciudad, a través de los cuales se fomenta el desarrollo integral y el ejercicio de derechos de la población objetivo, en el marco de los componentes de ocupación humana, estilos de vida saludable y participación y redes, a partir de la georreferenciación y características de la población beneficiaria.

Estrategia Redes de Cuidado Comunitario

Desarrolla intervenciones pedagógicas y culturales entre personas mayores, ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias que contribuyan a la generación de procesos de cuidado colectivo, intergeneracional, y apropiación social del cuidado que configuren entornos para la prevención de violencias contra las personas mayores y reduzcan la segregación por razones de edad, a través de acciones de carácter territorial, móvil y comunitario.

Servicio Bogotá te Acompaña en la Vejez

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









El servicio social lleva a cabo un proceso de atención de carácter móvil y territorial para las personas mayores a partir de la orientación, acompañamiento jurídico, psicosocial y la activación de rutas de restablecimiento de derechos, así como la socialización de la gestión oferta intersectorial e intrainstitucional para el acceso a los servicios.

Servicio Apoyos Económicos para Persona Mayor

Brinda un aporte en dinero entregado a las personas mayores del Distrito Capital que se encuentran en situación de vulnerabilidad social e inseguridad económica, acompañado de procesos de desarrollo humano para fortalecer la autonomía e independencia de esta población.

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Línea: (601) 3808330

Línea Diversa: 310 864 4214

La Secretaría Distrital de Integración Social, desde la Subdirección para Asuntos LGBTI, cuenta con la primera línea telefónica de atención y asesoría psicosocial para la población de los sectores sociales LGBTI, sus familias y redes de apoyo. Las personas mayores LGBTI que acuden a este servicio, además pueden recibir orientación y acompañamiento profesional en temas relacionados con mitos y creencias frente a la diversidad e información sobre los servicios sociales ofrecidos por la Secretaría Distrital de Integración Social.

Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Comisarías de Familia

Las Comisarías de Familia son las dependencias o entidades encargadas de brindar atención especializada e interdisciplinaria para prevenir, proteger, restablecer, reparar y garantizar los derechos de quienes estén en riesgo, sean o hayan sido víctimas de violencia por razones de género en el contexto familiar y/o víctimas de otras violencias en el contexto familiar (Art. 2. Ley 2126 de 2021).

Modalidad de atención: presencial y móvil

Horario de atención: Diurnas (7 a.m. a 4 p.m.) Semipermanentes (7 a.m. a 11 p.m.) Permanentes

(24 horas)

Líneas: (601) 3808330 - Una llamada de vida: (601) 68084007

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Momento 4: Aspectos para tener en cuenta en caso de presentarse algún tipo de violencia contra las personas mayores

A continuación, se presentan las acciones a seguir frente a casos de violencia contra las personas mayores.

Tabla 2. Situación y acción a seguir

Situación	Acción
Si es una situación de violencia que ocurre con una persona que no pertenece a la familia.	Realizar la respectiva denuncia en la Fiscalía o acudir a la Policía Nacional.
Si familiares u otras personas le quitan los bienes o el dinero a la persona mayor, mediante persuasión o engaños.	Realizar la respectiva denuncia en la Fiscalía o acudir a la Policía Nacional
Si identifica negligencia, descuido o abandono de una persona mayor, por parte de los familiares o cuidadores.	Acudir a la Comisaría de Familia más cercana.
Si es testigo de violencia a personas mayores dentro de un centro, hogar o institución.	Si la situación está relacionada con descuido frente al servicio que se presta poner el caso en conocimiento de la Personería Local o la Secretaría Distrital de Salud. Si es una situación de violencia o abuso sexual por parte de un empleado del hogar poner la denuncia en la Fiscalía o acudir con la Policía Nacional.

Nota: elaboración equipo de Subdirección para la Vejez, SDIS, 2023.

En caso de que se presente algún tipo de violencia contra las personas mayores, se debe acudir a las siguientes líneas y canales según las competencias institucionales, para su atención:

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar: Línea Gratuita Nacional 018000 91 80 80
- Fiscalía General de la Nación Centro de Atención a Víctimas de Violencia Sexual CAIVAS: Los casos de abuso sexual se pondrán en conocimiento del CAIVAS, a través de oficio en el que se expresa claramente la situación y los datos de la víctima al correo: denunciemoselabusosexual@fiscalia.gov.co. Únicamente se realizará notificación si la persona está de acuerdo o si se trata de personas con deterioro cognitivo, demencia o discapacidad mental. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses: Líneas gratuitas: 018000
 91 48 60 y 018000 91 48 62
- Línea Nacional 123: número único de seguridad y emergencias, su objetivo es garantizar una respuesta eficiente y rápida para la prevención, atención y remisión de las unidades de emergencia y seguridad en forma coordinada.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









- Policía Judicial Bogotá: Presta la ayuda necesaria en caso de que se requiera la acción inmediata por inminente peligro, protege la escena donde ocurren los hechos de maltrato, traslada a la persona mayor afectada por la situación de maltrato hasta el centro asistencial más cercano, acompaña a la víctima hasta un lugar seguro o hasta su hogar para el retiro de las pertenencias personales, en caso de considerarse necesario para su seguridad. Líneas: (601) 5159111/9112 y resto del país: 018000 91 01 12.
- Casas de Justicia y Convivencia Ciudadana: son mecanismos de coordinación interinstitucional que prestan servicios legales y aplican procedimientos de justicia formal y no formal, donde los ciudadanos encuentran respuestas ágiles y oportunas a sus demandas, inquietudes y requerimientos de una manera integral, gratuita y amable. Línea gratuita: 018000 11 30 90 Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- La Fiscalía General de la Nación: Podrá solicitar información, acorde con el proceso de investigación que se adelante y requerir los elementos de cadena de custodia y material probatorio. Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Finalmente, se presenta un cuadro resumen de entidades de orientación y atención en el marco de la Ruta de prevención y atención de violencias contra personas mayores:

Tabla 3. Entidades de orientación y atención

Entidad	Dependencia/Contacto	Servicios
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte	Línea Calma: 018000 423614	Atención telefónica a hombres que necesiten ayuda para resolver situaciones de conflicto emocional, familiar, de pareja y prevenir la violencia de género
Secretaría Distrital de la Mujer	Línea Púrpura: 018000 112137 WhatsApp: 3007551846 Ipurpura@sdmujer.gov.co	Orientación a mujeres víctimas de violencia.
Secretaría Distrital de Salud	Subred Integrada de Servicios de Salud: Línea 106: gratis desde cualquier operador celular o fijo WhatsApp: 3007548933 linea106@saludcapital.gov.co	Canalización hacia los aseguradores en salud para gestionar valoración, diagnóstico y tratamiento de personas con afectaciones o trastornos mentales.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Entidad	Dependencia/Contacto	Servicios
	Línea salud para todos 601 3295090	Resuelve inquietudes frente a la prestación de servicios médicos y acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Ministerio de Salud y Protección Social	Línea 192, Opción 4.	Orientación en salud mental e intervención en crisis de primera instancia
Defensoría del Pueblo	Atención al ciudadano: asuntosdefensor@defensoría.q ov.co www.defensoria.gov.co/web/que st/orientacion-al-ciudadano Línea: 57 601 314 73 00	Asesoría y representación jurídica gratuita frente a cualquier situación de vulneración de derechos, así como, promoción y divulgación de Derechos Humanos.
Personería de Bogotá	Atención a la comunidad: http://www.personeriabogota.go v.co/ Línea 143: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. WhatsApp 3182066705	Recepción de derechos vulnerados, donde se acompaña en la elaboración de acciones de tutela para la defensa de los derechos fundamentales. También se asesora sobre la elaboración de derechos de petición.
Secretaría Distrital de Integración Social	Subdirección para la Vejez Carrera 7 # 32 -12, Edificio San Martín Línea telefónica: (601) 3 80 83 30 Atención al ciudadano Tropa Mayor: 3108794571	Servicios y estrategias dirigidos a que buscan el desarrollo de capacidades para el ejercicio de derechos de las personas mayores que permita la reducción de la desigualdad, dependencia y vulnerabilidad social, en el marco de la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez. Portafolio de servicios de la Subdirección para la vejez: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/tramites-y-servicios
	Subdirección para las Familias - Comisarías de familia https://www.integracionsocial.go v.co/images/_docs/ entidad/Directorio_comisarias.p df Línea: (601) 3 80 83 30	Atención a toda la población víctima o en riesgo de ser víctima de violencia en el contexto familiar

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97 www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Entidad	Dependencia/Contacto	Servicios
	Subdirección LGBTI: casa.refugio@gobiernobogota.g	Víctimas de agresiones debido a su orientación
	ov.co Línea Distrital 3184918552 Línea Diversa: 310 864 4214	sexual o identidad de género. Atención a población LGBTIQ+ y sus familias para conformar redes de apoyo.

Nota: elaboración propia equipo Subdirección para la Vejez, SDIS, 2023

Adicionalmente, se presenta la información de entes de control que también aportan en la prevención y atención de las violencias de las personas mayores.

- Defensoría del Pueblo: asesoría y representación jurídica gratuita frente a cualquier situación de vulneración de derechos, así como, promoción y divulgación de Derechos Humanos.
 - Atención al ciudadano: asuntosdefensor@defensoría.gov.co
 - o Página web: www.defensoria.gov.co/web/guest/orientacion-al-ciudadano
 - o Línea: (601) 314 73 00
 - o Horario de atención: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
- **Personería de Bogotá:** Recepción de derechos vulnerados, donde se acompaña en la elaboración de acciones de tutela para la defensa de los derechos fundamentales. También se asesora sobre la elaboración de derechos de petición.
 - o Atención a la comunidad
 - http://www.personeriabogota.gov.co/
 - o Línea 143: de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
 - WhatsApp: 3182066705

Nota: Este documento será socializado en diferentes instancias de participación como: Comité Operativo de Envejecimiento y Vejez – COEV, Comités Operativos Locales de Envejecimiento y Vejez- COLEV, Consejo Distrital y Locales de Sabios y Sabias, así como con funcionarios-as de las diferentes sectores de la administración que hacen parte de la implementación de la Política Pública y están directamente relacionados con la atención directa a personas mayores.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Referencias

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2011). Política Pública Social para el Envejecimiento y Vejez 2010-2025.

Alcaldía Mayor de Bogotá (2017). Guía para la formulación e implementación de políticas públicas del Distrito Capital. Recuperado de: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/guia_formulacion_implementacion_politicas_publicas.p

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2021). *Actualización del Plan de Acción de la Política Pública Social para el envejecimiento y la vejez 2010-2025*. Recuperado de: https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/conpes_dc_19_pp_vejez.pdf

Alcaldía Mayor de Bogotá. (2023). *Portafolio de servicios y programas para las Personas Mayores* en Bogotá D.C. Recuperado de: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/lidera-sdis/politica-publica-envejecimiento-y-la-vejez

Concejo de Bogotá. (2020). *Acuerdo No. 761 de 2020 del 11 de junio de 2020*, Recuperado de: https://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/documentos/Acuerdo_761_de_2020_Plan_de_Desarrollo_2020_2024.pdf

Ministerio de Salud. (2018) Cartilla sobre buen trato a las Personas Adultas Mayores. Bogotá, D.C.

Montealegre, D. (2011). Acción sin daño. Universidad Nacional de Colombia.

OEA. Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores CIDHPM. Recuperado de: http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/tratados multilaterales interamericanos a-70_derechos_humanos_personas_mayores.pdf

Olavarria, Ramos Francisco (2021). Geronto-Activismo de las Vejeces. Madrid. Ed. DespegaLibre.

OMS (2016). *Maltrato las Personas Mayores*. Recuperado de: https://www.un.org/es/events/elderabuse/assets/pdf/Elder_abuse_infographic_ES.pdf

PNUD (2016). Informe Nacional de Desarrollo Humano. Recuperado de http://desarrollohumano.org.gt/desarrollo-humano/concepto/

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín

Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co









Programa Iberoamericano de Cooperación sobre la situación de las Personas Adultas Mayores (2018). *Guía sobre atención a personas adultas mayores*. Recuperado de: https://oiss.org/wp-content/uploads/2019/05/GUIA-ATENCION-PERSONAS-ADULTAS-.pdf

Sirlin, C. (2008). Violencia, maltrato y abuso en la vejez: una realidad oculta, una cuestión de derechos. Comentarios de Seguridad Social.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín Secretaría Distrital de Integración Social

Teléfono: 3 27 97 97

www.integracionsocial.gov.co

Buzón de radicación electrónica: radicación@sdis.gov.co

