1. Objetivo

Brindar pautas y orientaciones conceptuales normativas y técnicas a los Centros de Comunidad de Cuidado del Servicio Comunidad de Cuidado, para el abordaje de casos de presunto maltrato o violencia, mediante acciones de detección oportuna, identificación, acompañamiento y seguimiento, con el fin de activar oportunamente las rutas de atención para el restablecimiento de los derechos vulnerados y garantizar la protección integral de las personas mayores.

2. Marco Conceptual

Abandono: falta de acción deliberada o no para atender de manera integral las necesidades de una persona mayor que ponga en peligro su vida o su integridad física, psíquica o moral.[1]

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.[2]

Maltrato a una persona de edad: consiste en un acto o varios actos repetidos que le causan daño o sufrimiento, o también la no adopción de medidas apropiadas para evitar otros daños, cuando se tiene con dicha persona una relación de confianza. Este tipo de violencia constituye una violación de los derechos humanos y 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.[3]

Maltrato físico: se caracteriza por el uso de la fuerza física, que deteriora la integridad corporal por medio de golpes, quemaduras, empujones, inmovilización, sujeción mecánica o administración forzada de medicación inapropiada y se pone en evidencia por la presencia de abrasiones, laceraciones, hematomas, fracturas y quemaduras. Estas manifestaciones pueden llevar a lesiones o discapacidad temporal o permanente y, en casos extremos, a la muerte.[4]

Maltrato emocional**:** tiene su origen en una relación potencialmente dañina entre el anciano y el cuidador, pues le genera al primero sentimientos de inseguridad, angustia y baja autoestima. Además, transgrede la dignidad y el respeto a la autonomía.[5]

Negligencia: La negligencia puede ser pasiva o activa e intencional o no intencional. La pasiva consiste en dejar solas a las personas adultas mayores, aisladas u olvidadas, no proporcionarles

---

[1] Convención Interamericana sobre la Protección de los derechos humanos de las personas mayores, 2015. P. 3
[2] Portafolio de Servicios Resolución 218 de 2023, SDIS.
[3] Organización Mundial de la Salud, 2022.
[4] Lachs MS, Pillemer KA. Elder Abuse. N Engl J Med. 2015;373(20):1947-56, tomado de Maltrato a personas mayores: una revisión narrativa. Revista Médica, Universidad Javeriana, 2019.
[5] Moya A, Barbero J. Malos tratos en personas mayores: marco ético. Rev Esp Geriatr Gerontol. 2003; tomado de Maltrato a personas mayores: una revisión narrativa. Revista Médica, Universidad Javeriana, 2019.

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 (Sirlin, 2008).

La negligencia se puede evidenciar en la deshidratación, mala alimentación, lentes rotos, audífonos en mal estado, habitaciones en malas condiciones, camas inadecuadas, suciedad o mal olor excesivo, vestimenta inadecuada y presencia de escaras en las personas adultas mayores.[6]

Violencia contra la mujer: cualquier acción u omisión que le cause la muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer; así como, las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.[7]

Violencia económica: consiste en hacer creer a un adulto mayor que se le quiere o se le aprecia con el fin de convencerlo de que ponga sus recursos económicos, ya sea la pensión que percibe, los ahorros o los bienes inmuebles a disposición del familiar que se ofrece como cuidador incondicional[8].

Violencia Sexual: contacto sexual de cualquier tipo, no consentido, con una persona adulta mayor. Se evidencia mediante actitudes, gestos, insinuaciones, exhibicionismo o comportamientos de acoso sexual, tocamientos, obligar a la víctima a realizar actos sexuales al agresor, violación, realización de fotografías obscenas, etc. (IMSERSO, 2005)[9]

3. Condiciones generales

El (la) coordinador (a) de los Centros de Comunidad de Cuidado será responsable de la implementación del presente protocolo, así como de organizar y determinar con el talento humano las actividades a desarrollar garantizando la activación de rutas de manera oportuna.

De igual manera, deberá garantizar el diseño y ejecución de estrategias, campañas y acciones dirigidas al talento humano, las personas mayores y sus redes familiares y sociales, orientadas a la prevención de cualquier forma de violencia contra las personas mayores, la promoción de los derechos de las víctimas y la socialización de las rutas de atención integral que se pueden activar ante la ocurrencia de algún presunto hecho de violencia, maltrato o abuso contra las personas mayores en los Centros de Comunidad de Cuidado .

Así mismo, deberá informar en máximo 24 horas posteriores a la ocurrencia de los hechos al

[6] CARTILLA SOBRE BUEN TRATO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, Bogotá, D.C., agosto de 2018, Ministerio de Salud
[7] Ley 1257 de 2008, articulo 3.
[8] Observatorio de personas mayores del Ministerio de Trabajo, España. Tomado de Revista Ámbito Jurídico 2019.
[9] CARTILLA SOBRE BUEN TRATO A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, Bogotá, D.C., agosto de 2018, Ministerio de Salud

equipo de Comunidad de Cuidado de la Subdirección para la Vejez sobre la ocurrencia de los presuntos hechos, las acciones que se realizaron y las que se encuentran pendientes por realizar con sus respectivos soportes.

4. Desarrollo del protocolo

4.1. Pasos para la activación de ruta por presunta violencia sexual

a) Realizar reporte inmediato ante la ocurrencia o revelación de un presunto caso de violencia o abuso sexual, al profesional a cargo de la comunidad de Cuidado y a la Coordinación.[10]
b) Tomar medidas para brindar garantía de protección, seguridad y no re victimización de la presunta víctima durante su permanencia en el Centro.
c) Acudir de manera inmediata a un servicio de salud, para garantizar la atención integral para minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir:

- Atención médica y apoyo psicológico especializado
- Medicamentos para prevenir infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relaciona con la salud sexual y reproductiva.
- Examen y tratamiento para trauma físico y emocional.
- Toma de muestras para obtener evidencias del hecho

Nota 1: Todas las instituciones de salud, públicas y privadas, están obligadas a prestar atención prioritaria a las víctimas de violencia sexual. - Resolución 459 de 2012 - Ministerio de Salud y Protección Social.

- Hospitales públicos o privados
- Clínicas
- Centrales de Urgencias
- Centros de Salud

Nota 2: las instituciones de salud deben iniciar el proceso de remisión hacia las instituciones de protección y justicia. Estas deben garantizar la protección de la víctima ante nuevas situaciones de violencia, las acciones de acceso a justicia para evitar la impunidad y repetición de eventos de violencia por parte del agresor, y el acceso a procesos de restitución de derechos y reparación de la víctima.

[10] No interrogue ni busque información acerca de los detalles del hecho victimizante, con el fin de no incurrir en re victimización o contaminar el testimonio. Esto le corresponde a las autoridades competentes.
No es competencia del Centro de Comunidad de Cuidado determinar o establecer la ocurrencia del delito como tal, ni entrar a indagar, interrogar o investigar o recoger material probatorio para confirmar o descartar un hecho punible, lo cual es competencia de las autoridades judiciales.

d) Interponer la denuncia ante la autoridad competente:

- CAIVAS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual) - Horario: lunes a viernes de 8 a 4 pm
- Comisaría de Familia – Horario 24 horas. (Si el presunto agresor es un familiar).
- Grupo de Flagrancias (anteriormente Unidades de Reacción Inmediata URI) Horario 24 horas
- GRUPO GEDES (Grupo Elite de Delitos Sexuales). Línea 123 - Casos de violencia sexual que hayan ocurrido en las últimas 72 horas y que el agresor sea desconocido.

e) Cumplir con todas las indicaciones dadas por la autoridad competente
f) Realizar reporte a la Subdirección para la Vejez y a la red familiar de las personas mayores (si la tienen) tanto de la presunta víctima como del presunto agresor.
g) Evaluar y tomar medidas en el marco del Pacto de Convivencia, con relación a las personas mayores que han incurrido en comportamientos violentos.
h) Colaborar con las autoridades en lo que se requiera, para el avance del proceso y el esclarecimiento del hecho.
i) Realizar seguimiento y acompañamiento a la víctima para la restitución de sus derechos: atención terapéutica con el sector salud, acompañamiento de ministerio público.

4.2. Pasos para la activación de ruta por presunto maltrato o violencia física, emocional, económica, contra la mujer o por negligencia

a) Realizar reporte inmediato ante la ocurrencia o revelación de un presunto caso de maltrato violencia o negligencia, al profesional a cargo de la comunidad de Cuidado y a la Coordinación.
b) Tomar medidas para brindar garantía de protección, seguridad y no re victimización de la presunta víctima durante su permanencia en el Centro.
c) Acudir de manera inmediata a un servicio de salud, para garantizar la atención integral para minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir:

- Atención médica y apoyo psicológico especializado
- Toma de muestras para obtener evidencias del hecho
- Examen y tratamiento para trauma físico y emocional.
- Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relaciona con la salud sexual y reproductiva.

d) En caso de presentarse en la Comunidad de Cuidado algún tipo de violencia de una persona del talento humano hacia una persona mayor o viceversa, o de una persona mayor hacia otra, se deberá poner el caso en conocimiento máximo el día hábil siguiente al suceso de los hechos (denuncia) bajo juramento, de forma verbal, escrita o mediante cualquier medio técnico que permita la identificación del autor, dejando constancia del día y hora de su presentación, con la relación clara y detallada de los hechos que conozca el denunciante, los

cuales deben tener características de un delito, e igualmente debe informar si le consta que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otro funcionario, adjuntando todas las pruebas con las que se cuente, para que se lleve a cabo la investigación, en las siguientes entidades:

- Fiscalía General de la Nación a través de los siguientes canales:
  - ✓ Canal virtual: www.fiscalia.gov.co, Botón denuncia fácil.
  - ✓ Canal telefónico: 01 8000 9197 48 o desde celular al 122, las 24 horas del día.
  - ✓ Canal escrito: en Ventanillas Únicas de Correspondencia (VUC).
  - ✓ Canal Presencial:
    - ➢ Centros de Atención de la Fiscalía –CAF y Puntos de Atención de la Fiscalía –PAF.
    - ➢ Casas de Justicia del Ministerio de Justicia y del Derecho donde hace presencia la Fiscalía General de la Nación.
    - ➢ Jornadas de atención a víctimas y ferias de servicio, en las que se habilite el servicio de recepción de denuncia
    - ➢ Grupos de Flagrancias (Anteriormente conocidos como Unidades de Reacción Inmediata-URI).
    - ➢ Estaciones de la Policía Nacional.
    - ➢ Inspecciones de Policía

4.3. En caso de identificarse en los Centros de Comunidad de Cuidado, un presunto caso de maltrato o violencia física, emocional, económica, contra la mujer o por negligencia en el contexto familiar, se deben realizar las siguientes acciones:

a) Realizar reporte inmediato ante la ocurrencia o revelación de un presunto caso de violencia sexual, al profesional a cargo de la comunidad de Cuidado y a la Coordinación.
b) Tomar medidas para brindar garantía de protección, seguridad y no re victimización de la presunta víctima durante su permanencia en el Centro.
c) Acudir de manera inmediata a un servicio de salud, para garantizar la atención integral para minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir:

- Atención médica y apoyo psicológico especializado
- Examen y tratamiento para trauma físico y emocional.
- Toma de muestras para obtener evidencias del hecho

d) Interponer la denuncia ante la autoridad competente:

- CAPIV (Centro de Atención Integral a Víctimas) - Horario: lunes a viernes de 8 a 4 pm
- Comisaría de Familia – Horario 24 horas.

e) Cumplir con todas las indicaciones dadas por la autoridad competente

f) Realizar reporte a la Subdirección para la Vejez.
g) Colaborar con las autoridades en lo que se requiera, para el avance del proceso y el esclarecimiento del hecho.
h) Realizar seguimiento y acompañamiento a la víctima para la restitución de sus derechos: atención terapéutica con el sector salud, acompañamiento de ministerio público

Para documentar este protocolo, se debe planificar, implementar y evaluar actividades para su implementación que conlleven a la activación de rutas de atención, abordaje y seguimiento de casos de maltrato o violencia hacia o entre las personas mayores, para lo cual se recomienda:

- Verificar permanentemente el desarrollo de las actividades previstas en cada uno de los momentos y fases del Protocolo, con el fin de garantizar al interior de la institución, los procedimientos e intervenciones que respeten el derecho a la intimidad, acceso a la justicia y la atención integral de las personas mayores víctimas de violencia, maltrato y abuso.
- Realizar evaluaciones periódicas a la implementación del Protocolo. Dependiendo de los resultados obtenidos, tomar las acciones que se requieran.
- Actualizar periódicamente el Protocolo con los resultados de las evaluaciones periódicas y a las recomendaciones de las autoridades competentes, entre otros.

5. Observaciones

No aplica.

6. Administración del instructivo

La Subdirección para la Vejez.

7. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Jorge Alexander Gutierrez Rodriguez Stephanie Lascarro	Sandra Carolina Fajardo Ruano Paula Vélez Torres Yerson Andrés Mojica Cogollos Diana Carolina Mora Betancourt	
Cargo/Rol	Contratista Subdirección para la Vejez	Líder Servicio Comunidad de Cuidado Coordinadora Técnica Servicio Comunidad de Cuidado Gestor SG Subdirección para la vejez Subdirectora para la Vejez	Directora Territorial