

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 1 al 18

1. Objetivo

Brindar las orientaciones generales a las unidades operativas de los servicios Comunidad de cuidado y Atención transitoria sociosanitaria, para dar respuesta oportuna y efectiva ante la ocurrencia de eventos y situaciones contingentes e imprevistas que se presentan durante la prestación del servicio con las personas mayores en actividades cotidianas, casos fortuitos y activación de rutas; garantizando así la seguridad y adecuada atención.

2. Glosario

Los términos y definiciones aplicables al documento pueden ser consultados en el glosario institucional en el Manual del Sistema de Gestión / Novedades / Glosario Institucional: <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/novedades/glosario-institucional>.

3. Desarrollo

El (la) coordinador(a) de la unidad operativa es responsable de la socialización e implementación del presente protocolo, así como de organizar y determinar con el talento humano las actividades a desarrollar en cada una de las situaciones presentadas. En todos los casos deben:

- Actualizar constantemente la caracterización de la población institucionalizada en el documento entregado por el equipo técnico (documento interno de trabajo) establecido para tal fin, en archivo electrónico y con acceso a los profesionales de la unidad operativa.
- Mantener actualizado el directorio de emergencia de acuerdo con la ubicación geográfica de la unidad operativa, el cual debe permanecer en un punto de fácil acceso, en caso de requerirse.
- Garantizar los servicios funerarios de las personas mayores de manera oportuna.
- Al momento de salida de la unidad operativa de la persona mayor, ya sea por una emergencia o urgencia, salida individual, extramural o a medio familiar o social; el área de enfermería debe tomar los signos vitales dejando el registro correspondiente.
- Los horarios de salida y de retorno, días y frecuencia de salidas son programados por cada unidad operativa de acuerdo con las dinámicas institucionales, funcionamiento interno y la necesidad de las personas mayores.
- En ninguna circunstancia una persona mayor puede salir de la unidad operativa sin que esté autorizada para hacerlo.

Las acciones descritas en el presente protocolo son de obligatorio cumplimiento.

3.1 Actividades cotidianas

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 2 al 18

3.1.1 Cumplimiento citas médicas

Al momento de hacer acompañamiento al cumplimiento de una cita médica por parte de una persona mayor, el personal de la unidad operativa debe realizar las siguientes actividades:

Tabla No. 1. Actividades para el cumplimiento de citas médicas

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Antes de la cita médica	Garantizar que en el centro se lleve un control de las citas médicas de cada persona mayor, en donde se pueda evidenciar la Entidad Promotora de Salud - EPS e Institución Prestadora de Salud -IPS, los diagnósticos médicos, las especialidades con los cuales tiene seguimiento y la frecuencia de la cita con la que debe asistir la persona mayor. Hacer seguimiento a los procedimientos médicos de manera mensual.	Coordinación unidad operativa
	Hacer seguimiento y organizar al equipo de trabajo de tal manera que se garantice el acompañamiento y cumplimiento de las citas médicas y la periodicidad de éstas.	Coordinación unidad operativa o su delegado
	Determinar en qué casos la persona asignada para acompañar a la persona mayor a la cita médica pueda salir con varias personas mayores sin que se generen contratiempos ni incumplimientos de las citas. En todo caso, si salen a citas médicas 3 o más personas mayores con diagnósticos mentales que no les permita orientarse en tiempo, espacio o persona, deben acompañar mínimo 2 personas del equipo.	Área de enfermería y psicología
	Garantizar que se radique una PQRS ante la EPS y cualquier otro sistema que permita restablecer el derecho a la salud, en los casos en que ésta no agende la cita médica con oportunidad, generando que por un tiempo de uno o más meses la persona mayor no pueda tener su seguimiento médico o si niega un procedimiento médico ordenado por el médico tratante.	Coordinación unidad operativa
	Diligenciar el formato Registro integral atención personas mayores sección 5 - Informativo de salud (FOR-PSS-263), para cada una de las citas médicas a asistir. Este formato lo debe llevar a la cita médica la persona del talento humano que acompañe a la persona mayor.	Área de enfermería
	Organizar la documentación que requiera llevar de la persona mayor para dar cumplimiento a la cita médica, tal como documento de identidad, documento de afiliación a salud, resultados de exámenes, entre otros.	Área de enfermería
	Informar a la persona mayor con antelación sobre la cita médica, el lugar, el día, la hora y las recomendaciones que considere pertinentes. En los casos en que la persona mayor refiera no querer asistir a la cita médica o no requerir el acompañamiento del centro, se debe diligenciar el formato Rechazo atención (FOR-PSS-589).	Área de enfermería
	Determinar la pertinencia de llevar refrigerio y medicamentos formulados que deben ser suministrados, dependiendo del tiempo en el que la persona mayor esté fuera del centro para el cumplimiento de su cita médica.	Coordinación unidad operativa o su delegado
	Verificar que cada persona mayor cuente con su carné de identificación o escarapela la cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombres y apellidos completos, factor RH, nombre de la unidad operativa, número telefónico y dirección de la unidad operativa.	Coordinación unidad operativa o su delegado
Durante la consulta médica	Garantizar la seguridad de la persona mayor con respecto a la ocurrencia de caídas, golpes, extravío, entre otros.	Área de enfermería
	Dar cumplimiento a los protocolos establecidos tanto por la entidad, si durante la cita médica se presenta alguna situación con la persona mayor relacionada con caídas, golpes, extravío, entre otros.	Coordinación unidad operativa
	Socializar al profesional de la salud en la consulta, la información pertinente relacionada con la persona mayor y que se encuentra registrada en el Formato Registro integral atención personas mayores sección 5 - Informativo de salud (FOR-PSS-263).	Área de enfermería

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 3 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Verificar en el momento de la cita que la fórmula médica y demás documentos entregados estén bien diligenciados. Que los datos de la persona mayor correspondan a su documento de identidad, los exámenes solicitados correspondan a lo expresado por el médico tratante y que para cada medicamento esté la cantidad, dosis, frecuencia, vía de administración, firma y sello del médico.	Área de enfermería
	Informar al médico tratante para que cambie el medicamento a una alternativa que esté disponible y que sea entregado por la EPS, en los casos en que la persona mayor tenga formulado un medicamento que esté desabastecido.	Área de enfermería
Después de la consulta médica	Entregar la fórmula médica y demás documentos remitidos por el médico tratante al profesional de enfermería, quien a su vez debe organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado por el médico tratante (interconsulta con especialista, imágenes diagnósticas y/o laboratorios clínicos, medicamentos, entre otros) y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor.	Área de enfermería
	Informar al auxiliar de enfermería responsable del diligenciamiento del formato Registro diario de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143) de la persona mayor, para que en éste se consigne todo lo sucedido en la consulta médica.	Profesional de enfermería
	Recibir la documentación remitida por el médico tratante, así como los medicamentos en caso de haberlos reclamado; cuando la persona mayor asista sola a sus consultas médicas. En caso de que la persona mayor se niegue a realizar esta entrega, debe diligenciarse el formato Rechazo atención (FOR-PSS-589).	Profesional de enfermería
	Organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor.	Profesional de enfermería

Fuente: equipo técnico- Subdirección para la Vejez-SDIS

3.1.2 Traslado personas mayores al servicio de urgencias

Al momento de identificar una situación donde se evidencie un problema de salud repentino que requiere atención médica rápida, aunque no pone en riesgo la vida de forma inmediata; se debe hacer traslado al servicio de urgencias de la red hospitalaria del territorio. Para ello, la unidad operativa debe:

Tabla No. 2. Actividades para traslado de personas al servicio de urgencias

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Una vez identificada la situación de emergencia	Solicitar el servicio de ambulancia a la línea 123 e informar al personal de vigilancia para que dirijan al personal paramédico al sitio correspondiente donde se encuentre la persona mayor.	Profesional de enfermería
	Activar póliza médica propuesta como ponderable por parte del asociado en el proceso competitivo, si se requiere.	Coordinador de la unidad operativa
	Delegar a un auxiliar de enfermería para que realice el monitoreo de signos vitales y acompañamiento a la persona mayor hasta que llegue el personal paramédico.	Profesional de enfermería
	Revisar el último formato Registro integral atención personas mayores sección 5 - Informativo de salud (FOR-PSS-263), diligenciado y en caso de ser necesario, actualizar la información para que la persona que acompañe la emergencia lo presente al personal médico del hospital en caso de que sea transferida la persona mayor.	Área de enfermería

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 4 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Alistar una (1) copia del documento de identidad, para entregar a los funcionarios de la ambulancia y a la entidad de salud en caso de que sea trasladada la persona mayor.	Área de enfermería
	Acompañar la visita del personal médico que llegue a la unidad operativa, brindando toda la información solicitada por ellos.	Profesional de enfermería
	Definir quien acompaña a la persona mayor, en caso de que el personal médico decida trasladar a la persona mayor a la red hospitalaria departamental, distrital o municipal de salud.	Coordinador de la unidad operativa
	Consignar la novedad sucedida de manera inmediata en el formato Registro diario de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143).	Área de enfermería
	Informar a la red familiar o social de la persona mayor la novedad presentada en su estado de salud.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Diligenciar el formato rechazo de la atención (FOR-PSS-589), en los casos en que la persona mayor refiera no querer ser trasladada a la red hospitalaria de salud.	Profesional de enfermería
	Realizar el traslado en transporte institucional o transporte público (taxi o plataforma) en caso de requerir un traslado urgente y evidenciar demora en la llegada de ambulancia; siempre y cuando la persona mayor no requiera la realización de procedimientos, reanimación o la razón por la cual debe ser trasladado al servicio de urgencias sea un trauma que incluyen lesiones que amenazan la vida como traumatismos craneales graves (confusión, inconsciencia, hemorragia), lesiones de columna o cabeza que requieran inmovilización con collarín, politraumatismos (múltiples lesiones severas) y pacientes hemodinámicamente inestables o con dificultad respiratoria.	Área de enfermería
Traslado de la persona mayor a la red hospitalaria	Presentar al médico tratante el Registro integral atención personas mayores sección 5 - Informativo de salud (FOR-PSS-263), diligenciado para que se tenga pleno conocimiento de la situación médica de la persona mayor.	Área de enfermería
	Permanecer en el hospital hasta que se defina la hospitalización o salida de la persona mayor	Área de enfermería
	Diligenciar en el formato Registro integral atención personas mayores sección 6 - Acompañamiento urgencias hospitalización (FOR-PSS-263), donde se deja consignada la información brindada por el talento humano del hospital y los insumos entregados para el cuidado de la persona mayor por parte de la unidad operativa (ropa, insumos de aseo, etc.).	Área de enfermería
	Garantizar el retorno de la persona mayor a la unidad operativa, en caso que el médico tratante autorice la salida de la persona mayor del medio hospitalario.	Coordinador de la unidad operativa
	Hacer entrega de toda la documentación recibida del centro hospitalario a profesional de enfermería de la unidad operativa.	Área de enfermería
	Organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado por el médico tratante (interconsulta con especialista, imágenes diagnósticas y /o laboratorios clínicos, medicamentos, entre otros) y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor.	Profesional de enfermería
	Informar al auxiliar de enfermería responsable del diligenciamiento del formato Registro diario de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143) la novedad de retorno del centro hospitalario a la unidad operativa para su debido registro.	Profesional de enfermería
En caso de requerir hospitalización	Garantizar el seguimiento presencial al estado de salud de la persona mayor en el centro hospitalario mínimo cada tres (3) días, designando a un auxiliar de enfermería	Coordinador de la unidad operativa
	Diligenciar el formato Registro integral atención personas mayores sección 6 - Acompañamiento urgencias hospitalización (FOR-PSS-263) donde se deja consignada la información brindada por el médico tratante, personal de	Área de enfermería

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 5 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	enfermería o área de trabajo social del hospital, y los insumos entregados para el cuidado de la persona mayor por parte de la unidad operativa (ropa, insumos de aseo, etc.).	
	Garantizar que la persona mayor tenga los implementos de aseo, absorbentes y ropa necesaria durante su estancia en medio hospitalario.	Área de enfermería
	Informar a la red familiar o social de la persona mayor la novedad presentada en su estado de salud.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar y acompañar el retorno de la persona mayor a la unidad operativa, si el médico tratante autoriza la salida de la persona mayor del centro hospitalario.	Coordinador de la unidad operativa -Área de enfermería
	Hacer entrega de toda la documentación entregada por el centro hospitalario al profesional de enfermería.	Área de enfermería
	Organizar el cronograma para dar cumplimiento a lo ordenado por el médico tratante (interconsulta con especialista, imágenes diagnósticas y /o laboratorios clínicos, medicamentos, entre otros) y entregar la documentación al área de gestión documental para su archivo en la historia social de la persona mayor.	Profesional de enfermería

Fuente: equipo técnico- Subdirección para la Vejez-SDIS

3.1.3 Salida extramural y actividades recreativas y culturales

Dentro de las actividades que se llevan a cabo en el marco del Plan de Atención Institucional PAI, se desarrollan acciones de carácter recreativo y cultural fuera de la unidad operativa. Por tanto, la unidad operativa debe garantizar que la actividad se realice sin contratiempos, dando cumplimiento a:

Tabla No. 3. Actividades para salidas extramurales y actividades recreativas- culturales

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Antes de la salida extramural	Establecer un cronograma mensual de las salidas extramurales.	Coordinador de la unidad operativa
	Realizar visita una vez definido el sitio de la salida extramural, para verificar accesibilidad, salidas de emergencia, entre otros aspectos que permitan garantizar la seguridad de las personas mayores	Profesionales del área ambiental y terapia física/ educador físico
	Informar a la Subdirección para la vejez con mínimo quince (15) días calendario de antelación, los detalles de la salida: objeto de la salida, destino, fecha, horario, actividades a realizar, menús que se suministrará, número de personas mayores a asistir, información de vehículos que transportarán a las personas mayores y cronograma con responsables.	Coordinador de la unidad operativa
	Avisar a las personas mayores sobre la salida con mínimo ocho (8) días de antelación, informando la fecha, hora y lugar a visitar.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Realizar el listado de las personas que participarán en la salida.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Informar a la red familiar o social de las personas mayores con mínimo cinco (5) días de antelación sobre la salida, el objetivo, destino, fecha y hora.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Verificar que la unidad operativa cuente con el botiquín tipo B completo para llevarlo en la salida.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Establecer el número de personas del talento humano y perfiles que acompañan la salida, según el número de personas mayores y sus características particulares.	Coordinador de la unidad operativa

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 6 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Verificar los medicamentos que toma cada persona mayor para llevarlos a la salida y garantizar su administración.	Área de enfermería
	Verificar la EPS a la que se encuentran afiliadas las personas mayores.	Área de enfermería
	Garantizar que el servicio de transporte empleado para la salida cumpla con todas las regulaciones aplicables, revisión técnico-mecánica tal como lo estipula el Ministerio de Transporte, así como póliza de seguros vigente contra todo riesgo. También verifica que el conductor no tenga comparendos pendientes en la página web del Sistema Integrado de información sobre multas y sanciones por infracciones de tránsito – (SIMIT) o del Registro Único Nacional de Tránsito (RUNT) con el número de cédula del conductor. En todo caso, los vehículos contratados deben contar con la capacidad suficiente, accesibilidad y condiciones de seguridad para transportar a las personas mayores.	Coordinador de la unidad operativa
	Asignar un responsable por vehículo que acompañe a las personas mayores participantes cuando se usen más de un vehículo.	Coordinador de la unidad operativa
	Verificar previamente, si es un lugar con piscina de agua, que este servicio cumpla con lo establecido en la ley 1209 de 2008, decreto 2171 de 2009, resolución 1618 de 2010 y demás normas relacionadas, y cuente con el concepto sanitario favorable y vigente emitido por la entidad competente.	Coordinador de la unidad operativa
	Verificar que la alimentación que se vaya a suministrar cumpla con las condiciones de salubridad e higiene; así como con la dieta estipulada para cada persona mayor.	Profesional de nutrición y dietética
	Establecer el tipo de ropa que deben vestir las personas mayores de tal forma que se sientan cómodas para el disfrute de las actividades de la salida.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Verificar que cada persona mayor cuente con su carné de identificación o escarapela la cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido, factor RH, nombre número telefónico y dirección de la unidad operativa.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Socializar con las personas mayores las recomendaciones a tener en cuenta durante la salida.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
Durante la salida extramural	Verificar que cada persona mayor cuente durante toda la actividad con su carné de identificación o escarapela la cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido, factor RH, nombre, número telefónico y dirección de la unidad operativa.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar que las personas mayores usen los cinturones de seguridad y que el conductor no exceda los límites de velocidad.	Responsable de cada vehículo
	Contar con un celular con minutos para estar en contacto permanente ante cualquier eventualidad.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar los elementos necesarios de seguridad e impartir las instrucciones pertinentes para el buen desarrollo de las actividades.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar que se cuente con el botiquín tipo B completo durante la salida.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Verificar que se bajen y suban al bus todas las personas mayores asignadas a éste.	Responsable de cada vehículo
	Garantizar el acompañamiento permanente a las personas mayores durante la salida. En los casos en que se requiera, deberá acompañar y asistir a la persona mayor en el desarrollo de sus actividades de la vida diaria.	Talento humano asignado a la actividad
	Suministrar la hidratación y alimentación de las personas mayores durante la realización de la actividad.	Talento humano asignado a la actividad
	Dar aviso a través de correo electrónico y llamada telefónica de manera inmediata a la Subdirección para la Vejez y red familiar o social, en caso de cualquier eventualidad con una persona mayor.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 7 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Activar la ruta a través de la línea 123 y dar cumplimiento con los trámites que allí le indiquen, en caso de presentarse algún tipo de emergencia con una persona mayor o talento humano.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Seguir lo establecido en el presente documento, si se presenta una situación de extravío con una persona mayor.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Dejar evidencias de la ejecución de la actividad, tales como registro fotográfico, ayudas de memoria, entre otras.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
Después de la salida extramural	Realizar una jornada con los participantes a la salida, que permita evaluar y retroalimentar el desarrollo de la actividad.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Tomar las acciones que se requieran para la próxima salida que se realice con las personas mayores, dependiendo de los resultados obtenidos.	Coordinador de la unidad operativa

Fuente: Equipo técnico- Subdirección para la vejez- SDIS

3.1.4 Salidas individuales

En caso de que la persona mayor requiera salir de la unidad operativa por un período de máximo 72 horas, se deben seguir las siguientes indicaciones:

Tabla No. 4. Actividades para salidas individuales

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Antes de la salida individual	Asignar a un profesional de la unidad operativa para que se encargue de autorizar las salidas individuales de las personas mayores y se socializa al talento humano.	Coordinador unidad operativa
	Registra la autorización de salida individual de la persona mayor de la unidad operativa en el formato Salida temporal y recomendaciones personas mayores – Comunidad de cuidado recomendaciones sección 2 (FOR-PSS-577), el cual debe contener la fecha, nombre, documento, hora de salida y regreso, entre otros.	Profesional delegado
	Verificar que la persona mayor cuente con su carné de identificación, el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido de la persona mayor, número de documento de identidad, factor RH, nombre de la unidad operativa, número telefónico.	Profesional delegado
	Sensibilizar a la persona mayor sobre la importancia de acatar las indicaciones médicas y demás brindadas por el personal de la unidad operativa durante su salida.	Profesional delegado
	Solicitar a la persona mayor que se comunique con la unidad operativa oportunamente, en caso de presentar alguna novedad durante el tiempo que dure la salida. Si la persona mayor se rehúsa a dar información al respecto o no da información de contacto, se deja constancia de lo anterior, liberando de toda responsabilidad a la Secretaría Distrital de Integración Social en el formato Atención-seguimiento individual (FOR-PSS-224), el cual debe quedar firmado por la persona mayor.	Profesional delegado
	Diligenciar, hacer lectura y firmar con la persona mayor el formato Salida temporal y recomendaciones personas mayores – Comunidad de cuidado sección 2 (FOR-PSS-577), teniendo en cuenta que la salida se otorga bajo la responsabilidad de la persona mayor.	Profesional delegado
	Realizar valoración cefalocaudal y toma de constantes vitales, para verificar el estado de salud en el que sale la persona mayor y registrar en el formato Registro de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143) y formato Registro constantes vitales para persona mayor (FOR-PSS-518).	Área de enfermería
Durante la salida individual	Asignar a un profesional de la unidad operativa para que se encargue de atender las posibles situaciones que se presenten con la persona mayor que fue autorizada para la salida individual.	Coordinador unidad operativa

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 8 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Atender la comunicación de alguna novedad durante el tiempo que dure la salida de la persona mayor.	Profesional delegado
Después de la salida individual	Realizar revisión cefalocaudal de la persona mayor para determinar el estado de salud en que retorna al servicio, dejando la información registrada en el formato Registro diario de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143) y de ser necesario, ajustar el formato Registro atención integral personas mayores sección 1- Plan de cuidado, (FOR-PSS-263), que se inicia con su retorno al servicio.	Profesional de enfermería
	Revisar el caso y tomar las medidas correspondientes cuando se presenten incumplimientos en las condiciones de la salida individual de la persona mayor, llevando el respectivo registro y seguimiento.	Equipo interdisciplinario
	En caso de que la persona mayor no retorne a la unidad operativa en el horario establecido, se procede a contar 24 horas dentro de las cuales el equipo de la unidad operativa inicia proceso de búsqueda.	Coordinador unidad operativa
	Una vez cumplido este tiempo, si la persona mayor no ha regresado a la unidad operativa, y se determina que no está extraviada, se procede a dar egreso del participante del servicio de acuerdo con los criterios de egreso establecidos en la ficha técnica del servicio.	

Fuente: Equipo técnico- Subdirección para la vejez- SDIS

3.1.5 Salidas a medio familiar o social

La red familiar o social de la persona mayor puede solicitar salida para compartir tiempo con la persona mayor hasta por un periodo de 20 días, para ello desde la unidad operativa se debe:

Tabla No. 5. Actividades para salida a medio familiar o social

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Antes de la salida a medio familiar o social	Recibir la solicitud de los referentes familiares o sociales de salida de la persona mayor de la unidad operativa indicando la fecha de ésta.	Profesional psicosocial
	Rechazar la salida de la persona mayor con su referente familiar o social que se presente, si no se ha realizado previamente la respectiva solicitud.	Profesional psicosocial
	Informar al referente familiar o social los requisitos para autorizar la salida de la persona mayor a medio familiar.	Profesional psicosocial
	Informar al personal de enfermería sobre la solicitud de permiso de salida, para que se realice el monitoreo de signos vitales y así verificar el estado de salud de la persona mayor.	Profesional psicosocial
	Verificar los medicamentos a entregar y trámites en salud pendientes, si la persona mayor tiene programación de citas médicas durante los días de la salida a medio familiar o social.	Profesional de enfermería
	Informar al profesional designado la solicitud de permiso para que se organice el inventario de pertenencias de la persona mayor y su respectivo kit de aseo.	Profesional psicosocial
	Elaborar la programación de salidas, donde se plasme fecha, hora, nombre del referente familiar o social y nombre de la persona mayor que tendrá la salida.	Profesional psicosocial
	Diligenciar el formato Salida temporal y recomendaciones personas mayores – Comunidad de cuidado sección 2 (FOR-PSS-577).	Equipo profesional
	Recibir al referente familiar o social quien debe presentarse en la hora y el día establecido para la salida de la persona mayor, según lo concertado con el centro. En caso de no poder cumplir, el referente familiar o social debe informar a la unidad operativa por lo menos 12 horas antes de la fecha establecida.	Profesional psicosocial
	Diligenciar en compañía del referente familiar o social y la persona mayor el Formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224) en la cual se debe estipular lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> Las fechas y horarios de salida y retorno al centro 	Profesional psicosocial

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 9 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega de los medicamentos requeridos por la persona mayor. Inventario de pertenencias de la persona mayor y entrega de kit de aseo. Entrega de copia de las órdenes médicas, citas y procedimientos, para que el referente realice el trámite correspondiente, en caso de ser necesario. Recomendaciones en caso de presentarse alguna situación que amerite una urgencia médica. Números de contacto de la unidad operativa para coordinar cualquier situación que pueda presentarse, así como los números de contacto de los referentes que solicitan el permiso de salida. 	
	Diligenciar el formato Salida temporal y recomendaciones personas mayores – Comunidad de cuidado sección 2 (FOR-PSS-577), con el referente familiar o social y la persona mayor para su lectura y firma, teniendo en cuenta que la salida se otorga bajo la responsabilidad de la persona mayor y su referente familiar o social.	Profesional psicosocial
	Realizar valoración cefalocaudal y tomar de signos vitales, para verificar el estado de salud en el que sale la persona mayor. Registrar en los formatos correspondientes.	Profesional de enfermería
Durante la salida a medio familiar o social	Realiza seguimiento telefónico con la red familiar o social para verificar las condiciones de la persona mayor y brindar recomendaciones en caso de ser necesario.	Profesional psicosocial
	Registrar seguimiento en el formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224).	
Después de la salida a medio familiar o social	Recibir los medicamentos y trámites de salud que haya realizado el referente familiar o social durante la permanencia de la persona mayor fuera del medio institucional.	Profesional de enfermería
	Registrar en el formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224) la información que suministre el referente familiar o social sobre cualquier novedad que haya ocurrido durante la salida a medio familiar o social.	Profesional psicosocial
	Verificar que la persona mayor haga lavado de manos y deseche los elementos de protección en la caneca destinada para el almacenamiento de estos residuos (si aplica).	Área de enfermería
	Realizar revisión cefalocaudal de la persona mayor para determinar el estado de salud en que se encuentra dejando la información en el formato Registro diario de actividades de cuidado para la Salud (FOR-PSS-143) y de ser necesario ajusta el formato Registro integral atención personas sección 1 - Plan de cuidado (FOR-PSS-263), que se inicia con su retorno al servicio.	Profesional de enfermería

Fuente: Equipo técnico- Subdirección para la vejez- SDIS

3.2 Casos fortuitos

A continuación, se describen y especifican las acciones a realizar en caso de fallecimiento y/o extravío de personas mayores, teniendo en cuenta que las acciones establecidas dependen de la ubicación de los centros.

3.2.1 Fallecimiento

El fallecimiento de una persona mayor se puede dar tanto al interior de la unidad operativa como en medio hospitalario. En caso de ocurrir un fallecimiento, la unidad operativa debe:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 10 al 18

Tabla No. 6. Actividades en caso de fallecimiento de una persona mayor en atención

LUGAR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Unidad operativa	Informar al profesional de enfermería que esté de turno y/o al área de trabajo social, indicando nombre completo y hora exacta en la que identificó la situación y su posible causa (si presenció el momento de ésta).	Persona que evidencie le presunto fallecimiento
	Garantizar que no se mueva o manipule de ninguna manera el cadáver. Por ningún motivo se debe hacer cambios de posición, ni cambiar ropa, ni tendidos o trasladar a la persona mayor de una habitación o cama a otra.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Registrar novedad en el formato Registro diario de actividades de cuidado para la salud (FOR-PSS-143).	Área de enfermería
	Establecer comunicación con la línea 123 y dar cumplimiento a lo que allí se indique.	Profesional de enfermería
	Establecer comunicación con la fiscalía o policía y dar cumplimiento a lo que allí se indique de acuerdo con la competencia de esta entidad.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Si el Cuerpo Técnico de Investigación CTI determina que no se requiere necropsia: Solicitar con el soporte remitido por la entidad competente, el certificado de defunción y epicrisis ante las entidades de salud para poder hacer el levantamiento del cuerpo. Si el Cuerpo Técnico de Investigación CTI determina que se requiere necropsia: Verificar que la entidad competente realice el traslado del cuerpo a Medicina Legal y deje un número de acta de levantamiento.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Realizar seguimiento hasta que se cuente con el dictamen de Medicina Legal y certificado de defunción.	Profesional en trabajo social
	Contactar al servicio fúnebre para el traslado del cuerpo e iniciar el trámite correspondiente.	Profesional en trabajo social
	Informar manera inmediata al equipo técnico del servicio de la Subdirección para la Vejez la novedad del suceso, por medio de los canales establecidos para tal fin.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Informar a la red familiar y/o social sobre la novedad de fallecimiento de la persona mayor.	Profesional en trabajo social
	Brindar acompañamiento en el proceso de duelo a la red familiar o referente social, personas mayores y talento humano de la unidad operativa.	Profesional psicosocial
	Realizar inventario de las pertenencias de la persona mayor, en el formato Inventario de pertenencias (FOR-PSS-579) y hacer entrega de éstas a la red familiar incluido el documento de identidad, en caso de que la persona mayor cuente tenga red. Esta entrega debe quedar registrada también en el formato Ayuda de memoria (FOR-GD-040). Si la persona mayor fallecida no contaba con red familiar, el documento de identidad se archivará en la historia social. Custodiar las pertenencias de la persona mayor fallecida hasta por tres (3) meses mientras la red familiar asiste a reclamarlas. Superado este tiempo y si la red familiar no ha reclamado las pertenencias de la persona mayor fallecida, la unidad operativa podrá disponer de las mismas. En caso de que la persona mayor fallecida no cuente con red familiar, la unidad operativa puede disponer de las pertenencias de la persona mayor.	Persona designada por la coordinación de la unidad operativa
	Registrar en el formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224), todas las acciones realizadas ante el fallecimiento de la persona mayor; incluyendo nombres completos de los funcionarios que atendieron la urgencia.	Profesional psicosocial
	Realizar el respectivo cierre de la historia social de la persona mayor, una vez culminado el proceso de exequias.	Profesional psicosocial

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 11 al 18

LUGAR	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
En medio hospitalario	Socializar de inmediato a la coordinación, una vez la entidad de salud informe el fallecimiento de una persona mayor.	Persona que reciba la información
	Informar a la red familiar y/o social sobre la novedad de fallecimiento de la persona mayor.	Profesional en trabajo social
	Hacer seguimiento a la realización de necropsia.	Profesional en trabajo social
	En el caso de Bogotá, una vez se haya recibido la información del fallecimiento de la persona mayor, el hospital es quien gestiona el traslado a Medicina Legal para la realización de la necropsia.	
	Para los centros de Cundinamarca, el médico tratante, decidirá la necesidad o no de la realización de la necropsia.	
	Informar manera inmediata al equipo técnico del servicio de la Subdirección para la Vejez la novedad del suceso, por medio de los canales establecidos para tal fin.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Gestionar paz y salvo ante el hospital, con el fin de proceder a tramitar el acta de defunción y solicitar al personal encargado del hospital los documentos pertenecientes a la persona mayor que se dejaron al ingreso.	Profesional en trabajo social
	Solicitar el certificado de defunción y epicrisis ante las entidades de salud.	Profesional en trabajo social
	Contactar al servicio fúnebre para el traslado del cuerpo e iniciar el trámite correspondiente.	Profesional en trabajo social
	Informar a la red familiar y/o social sobre la novedad de fallecimiento de la persona mayor.	Profesional en trabajo social
	Brindar acompañamiento en el proceso de duelo a la red familiar o referente social, personas mayores y talento humano de la unidad operativa.	Profesional psicosocial
	Realizar inventario de las pertenencias de la persona mayor, en el formato Inventario de pertenencias (FOR-PSS-579) y hacer entrega de éstas a la red familiar incluido el documento de identidad, en caso de que la persona mayor cuente tenga red. Esta entrega debe quedar registrada también en el formato Ayuda de memoria (FOR-GD-040).	Persona designada por la coordinación de la unidad operativa
	Si la persona mayor fallecida no contaba con red familiar, el documento de identidad se archivará en la historia social.	
	Custodiar las pertenencias de la persona mayor fallecida hasta por tres (3) meses mientras la red familiar asiste a reclamarlas.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Superado este tiempo y si la red familiar no ha reclamado las pertenencias de la persona mayor fallecida, la unidad operativa podrá disponer de las mismas.	
	En caso de que la persona mayor fallecida no cuente con red familiar, la unidad operativa puede disponer de las pertenencias de la persona mayor.	
	Registrar en el formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224), todas las acciones realizadas ante el fallecimiento de la persona mayor; incluyendo nombres completos de los funcionarios que atendieron la urgencia.	Profesional psicosocial
	Realizar el respectivo cierre de la historia social de la persona mayor, una vez culminado el proceso de exequias.	Profesional psicosocial

Fuente: Equipo técnico- Subdirección para la vejez- SDIS

Notas:

- La causa de la muerte y la responsabilidad o no del centro, solamente puede ser determinada por las autoridades pertinentes mediante los procesos legalmente establecidos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 12 al 18

- El talento humano del centro debe asumir una actitud de respeto y acompañamiento a la familia o referente social de la persona mayor. Socializar la ruta de atención en los servicios de apoyo de la zona.
- El talento humano debe asumir una actitud de respeto y acompañamiento con las entidades que intervengan, brindando todos los soportes solicitados.
- El centro debe hacer seguimiento hasta que pueda reclamar en la Registraduría Nacional el certificado de defunción original.
- El profesional en trabajo social de la unidad operativa debe orientar a la familia para que se dirija al área de humanización del centro hospitalario, donde recibirá la información relacionada con el fallecimiento de la persona mayor.
- El cuerpo de la persona mayor se traslada en el vehículo del laboratorio a Medicina Legal y en 24 horas se debe hacer el proceso de necropsia. Posterior a esto, la red familiar debe acercarse a la URI Paloquemao y solicitar al fiscal el documento de entrega de cuerpo.
- Cuando la persona mayor no cuenta con redes familiares, el trabajador social de la unidad operativa realiza los trámites administrativos correspondientes y durante los 8 días siguientes, se hace la divulgación, con el fin de encontrar redes familiares.

3.2.2 Fallecimiento de una persona mayor por suicidio

Corresponde a una muerte auto infligida por parte de una persona mayor. En caso de presentarse esta situación al interior de la unidad operativa debe realizar las siguientes actividades:

Tabla No. 7. Actividades en caso de fallecimiento por suicidio

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Prevención	Identificar el panorama de riesgos psicosociales de las personas mayores.	Equipo interdisciplinario
	Identificar si las personas mayores bajo tratamiento farmacológico tienen o no adherencia al tratamiento.	Profesional de enfermería
	Registrar en el formato Registro integral atención personas mayores sección 1 - Plan de cuidado (FOR-PSS-263) y en el formato Registro diario de actividades de cuidado para la Salud (FOR-PSS-143).	Profesional de enfermería
	Mantener el directorio de emergencias al alcance del talento humano.	Coordinador de la unidad operativa
Ocurrido el suceso	Contactar a las entidades competentes registradas en el directorio de emergencias con el fin de brindar asistencia oportuna a la situación.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar que no se mueva o manipule de ninguna manera el cadáver. Por ningún motivo se debe hacer cambios de posición, ni cambiar ropa, ni tendidos o trasladar a la persona mayor de una habitación o cama a otra.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Acordonar el área del suceso.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Comunicar a la red familiar o referente social sobre la muerte de la persona mayor.	Profesional en trabajo social
	Reubicar a personal visitante, personas mayores y talento humano en espacio distante al suceso ocurrido.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Abordar al personal presente orientado al manejo de la situación, en caso de ser necesario.	Profesional en psicología

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 13 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	Brindar acompañamiento en el proceso de duelo a la red familiar o referente social, personas mayores y talento humano de la unidad operativa.	Profesional psicosocial
	Realizar inventario de las pertenencias de la persona mayor, en el formato Inventario de pertenencias (FOR-PSS-579) y hacer entrega de éstas a la red familiar incluido el documento de identidad, en caso de que la persona mayor cuente tenga red. Esta entrega debe quedar registrada también en el formato Ayuda de memoria (FOR-GD-040).	Persona designada por la coordinación de la unidad operativa
	Si la persona mayor fallecida no contaba con red familiar, el documento de identidad se archivará en la historia social.	
	Custodiar las pertenencias de la persona mayor fallecida hasta por tres (3) meses mientras la red familiar asiste a reclamarlas.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Superado este tiempo y si la red familiar no ha reclamado las pertenencias de la persona mayor fallecida, la unidad operativa podrá disponer de las mismas.	
	En caso de que la persona mayor fallecida no cuente con red familiar, la unidad operativa puede disponer de las pertenencias de la persona mayor.	
	Registrar en el formato Atención seguimiento individual (FOR-PSS-224), todas las acciones realizadas ante el fallecimiento de la persona mayor; incluyendo nombres completos de los funcionarios que atendieron la urgencia.	Profesional psicosocial
	Realizar el respectivo cierre de la historia social de la persona mayor, una vez culminado el proceso de exequias.	Profesional psicosocial

Fuente: Equipo técnico-Subdirección para la vejez- SDIS

Notas:

- La causa de la muerte y la responsabilidad o no, solamente puede ser determinada por las autoridades pertinentes mediante los procesos legalmente establecidos.
- El talento humano de la unidad operativa debe asumir una actitud de respeto y acompañamiento a la familia o referente social de la persona mayor.

3.2.3 Extravío de una persona mayor

En caso que una persona mayor se extravíe, inmediatamente la unidad operativa debe:

Tabla No. 8. Actividades en caso de extravío de una persona mayor

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Prevención	Identificar panorama de riesgos por fuga o extravío de cada persona mayor de la unidad operativa que debe incluir la adherencia al tratamiento farmacológico.	Equipo interdisciplinario
	Elaborar carné o escarapela de identificación de cada persona mayor, la cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre y apellido de la persona mayor, documento de identidad, factor RH, nombre de la unidad operativa y datos de contacto.	Equipo interdisciplinario
	Poner adicionalmente en los bolsillos del vestuario de la persona mayor, papeles de ayuda de identificación que contenga los datos mencionados anteriormente. Esto si la persona mayor no se encuentra orientada o se desorienta fácilmente.	Equipo interdisciplinario
	Tomar registro fotográfico antes de cada salida de las personas mayores de la unidad operativa.	Equipo interdisciplinario
	Implementar dentro de las actividades con las personas mayores, acciones pedagógicas en las que se socialicen puntos de encuentro, números telefónicos de la unidad operativa, entre otros.	Equipo interdisciplinario

	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 14 al 18

MOMENTO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Ocurrido el suceso	Establecer el estado de salud de la persona mayor cuando salga de la institución.	Área de enfermería
	Crear un directorio, en donde las personas mayores anoten los números de contacto de las personas que consideren importantes para su localización.	Equipo interdisciplinario
	Comunicar al coordinador de la unidad operativa de manera inmediata lo ocurrido.	Persona que evidencia el suceso
	Activar de inmediato el Mecanismo de Búsqueda Urgente (MBU) establecido por la fiscalía general de la Nación, el cual puede consultar a través de https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/Mecanismo-de-Bu%CC%81squeda-Urgente-MBU.pdf .	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Contactar a las entidades pertinentes para su apoyo en la búsqueda de la persona mayor.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Informar inmediatamente el hecho a la Subdirección para la Vejez con un informe de lo sucedido.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Posterior a este informe se hace llegar otro máximo 24 horas después del suceso, con las acciones adelantadas y las proyectadas en caso de que no se haya encontrado a la persona mayor.	
	Comunicar oportunamente a la red familiar y/o social sobre la desaparición de la persona mayor.	Profesional en trabajo social
	Realizar acompañamiento a la red familiar y/o social de la persona mayor.	Profesional psicosocial
	Estar atentos a las recomendaciones de las autoridades competentes, brindando información verbal y documental necesaria, rindiendo indagatorias que hagan parte del proceso cuando sea el caso.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Tomar medidas adicionales para la búsqueda de la persona mayor, como:	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Solicitar autorización de acceso cámaras en el sector del extravío de la persona mayor, para identificar en qué dirección se alejó la persona mayor Disponer del recurso de transporte para garantizar el cubrimiento de una amplia zona de búsqueda.	
	Realizar un recorrido en la presunta zona en la que se extravió la persona mayor, distribuyendo en el sector cercano piezas comunicativas con los datos personales, modo de vestir, datos de contacto de la unidad operativa, entre otros. Activar todas las redes posibles que permitan ubicar a la persona mayor extraviada.	
Posterior al evento	Informar a la Subdirección para la Vejez de manera inmediata, una vez se haya encontrado a la persona mayor extraviada.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Informar a la red familiar y/o social, una vez se haya encontrado a la persona mayor extraviada	Profesional en trabajo social
	Trasladar a la persona mayor al centro de salud más cercano para su respectiva valoración médica.	Área de enfermería
	Poner en conocimiento de las autoridades pertinentes la aparición de la persona mayor.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Formular acciones de mejora que permitan prevenir un nuevo suceso de extravío.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado

Fuente. Equipo técnico Subdirección para la vejez- SDIS

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 15 al 18

3.3 Activación de rutas

Corresponde al inicio de unas actividades específicas para la atención y protección de la persona mayor o personal de la unidad operativa en diferentes casos:

Tabla No. 9. Actividades para activación de rutas

MOTIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Por presunta violencia sexual	Realizar reporte inmediato a la coordinación y/o al profesional a cargo de la unidad operativa.	Persona que evidencie o se entere de la ocurrencia de los presuntos hechos
	Garantizar que no se interroge ni busque información acerca de los detalles del hecho victimizante, con el fin de no incurrir en revictimización o contaminar el testimonio. Este interrogatorio el corresponde a las autoridades competentes. No es competencia de la unidad operativa 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	Coordinador de la unidad operativa
	Garantizar protección, seguridad y no revictimización de la presunta víctima.	Coordinador de la unidad operativa
	Interponer la denuncia ante la autoridad competente: <ul style="list-style-type: none"> Fiscalía general de la Nación. 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. CAIVAS (Centro de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual) - Horario: lunes a viernes de 8 a 4 pm. 	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Acudir inmediatamente a un servicio de salud, para garantizar la atención integral con el fin de minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir: <ul style="list-style-type: none"> Atención médica y apoyo psicológico especializado. Medicamentos para prevenir infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA. Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva. Examen y tratamiento para trauma físico y emocional. Toma de muestras para obtener evidencias del hecho. <p>Todas las instituciones de salud, públicas y privadas, están obligadas a prestar atención prioritaria a las víctimas de violencia sexual. Resolución 459 de 2012.</p> <p>Ministerio de Salud y Protección Social. Éstas son: hospitales, clínicas, centrales de urgencias y centros de salud.</p>	Área de enfermería
	Interponer la denuncia ante la Fiscalía, en caso de presentarse la situación de presunta violencia sexual en una unidad operativa ubicada fuera de Bogotá. Será esta entidad quien dirija al servicio de salud para su valoración.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Cumplir con todas las indicaciones dadas por la autoridad competente.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 16 al 18

MOTIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	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.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Evaluar y tomar medidas en el marco del acuerdo de corresponsabilidad con relación a las personas mayores que han incurrido en comportamientos violentos.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Realizar seguimiento y acompañamiento en gestiones de salud y apoyo jurídico por parte del equipo de la unidad operativa y Subdirección para la vejez a la presunta víctima y presunto victimario, en caso de que se requiera, frente a diligencias posteriores al suceso	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Colaborar con las autoridades en lo que se requiera, para el avance del proceso y el esclarecimiento del hecho.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
Por presunto maltrato o violencia física, emocional, económica o por negligencia	Realizar reporte inmediato ante la ocurrencia o revelación de un presunto caso de maltrato violencia o negligencia, a la coordinación y/o al profesional a cargo de la unidad operativa.	Persona que evidencie o se entere de la ocurrencia de los presuntos hechos
	Tomar medidas para brindar garantía de protección, seguridad y no revictimización de la presunta víctima durante su permanencia en la unidad operativa	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar protección, seguridad y no revictimización de la presunta víctima.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Acudir inmediatamente a un servicio de salud, para garantizar la atención integral con el fin de minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir: <ul style="list-style-type: none"> Atención médica y apoyo psicológico especializado. Medicamentos para prevenir infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA. Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva. Examen y tratamiento para trauma físico y emocional. Toma de muestras para obtener evidencias del hecho 	Área de enfermería
	Poner denuncia de la autoridad competente, máximo el día hábil siguiente al suceso de los hechos, 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.	Presunta víctima o quien conozca del hecho
	Informar si le consta que los mismos hechos ya han sido puestos en conocimiento de otra persona, adjuntando todas las pruebas con las que se cuente, para que se lleve a cabo la investigación, en las siguientes entidades	
	Esto en caso de presentarse en la unidad operativa algún tipo de violencia de una persona del talento humano hacia una persona mayor o viceversa, o de una persona mayor hacia otra. <ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de la Nación. 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), 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.	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES</p> <p>PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS</p>	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 17 al 18

MOTIVO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
<p>Por un presunto caso de maltrato o violencia física, emocional, económica, o por negligencia en el contexto familiar</p>	<p>Jornadas de atención a víctimas y ferias de servicio, en las que se habilite el servicio de recepción de denuncia.</p> <p>Estaciones de la Policía Nacional.</p> <p>Inspecciones de Policía.</p>	
	Realizar reporte inmediato ante la ocurrencia o revelación de un presunto caso de maltrato violencia o negligencia, a la coordinación y/o al profesional a cargo de centro.	Persona que evidencie o se entere de la ocurrencia de los presuntos hechos
	Tomar medidas para brindar garantía de protección, seguridad y no revictimización de la presunta víctima durante su permanencia en la unidad operativa.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Garantizar protección, seguridad y no revictimización de la presunta víctima.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	<p>Acudir inmediatamente a un servicio de salud, para garantizar la atención integral con el fin de minimizar el daño físico y mental que las violencias han generado en las víctimas. La persona mayor debe recibir:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención médica y apoyo psicológico especializado. • Medicamentos para prevenir infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA. • Recibir información clara, completa, veraz y oportuna en relación con la salud sexual y reproductiva. • Examen y tratamiento para trauma físico y emocional. • Toma de muestras para obtener evidencias del hecho 	<p>Área de enfermería Coordinador de la unidad operativa o su delegado</p>
	<p>Interponer la denuncia ante la autoridad competente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación. 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), 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. • Estaciones de la Policía Nacional. • Inspecciones de Policía. 	
	Cumplir con todas las indicaciones dadas por la autoridad competente.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Realizar reporte a la Subdirección para la Vejez.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Colaborar con las autoridades en lo que se requiera, para el avance del proceso y el esclarecimiento del hecho.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado
	Realizar seguimiento y acompañamiento en gestiones de salud y apoyo jurídico por parte del equipo de la unidad operativa y Subdirección para la vejez a la presunta víctima, en caso de que se requiera, frente a diligencias posteriores al suceso.	Coordinador de la unidad operativa o su delegado

Fuente: equipo técnico- Subdirección para la vejez- SDIS

Se deben planificar, implementar y evaluar actividades para el cumplimiento de este protocolo que conlleven a la activación de rutas de atención, abordaje y seguimiento de casos de maltrato o violencia hacia o entre las personas mayores. 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 unidad operativa, los procedimientos e intervenciones que respeten el derecho a

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES PROTOCOLO SITUACIONES COTIDIANAS FORTUITAS	Código: PTC-PSS-086
		Versión: 3
		Fecha: Memo I2026027461 – 20/08/2026
		Página: 18 al 18

la intimidad, acceso a la justicia y la atención integral de las personas mayores víctimas de violencia, maltrato y abuso.

De igual manera, debe 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 las comunidades de cuidado.

Así mismo, debe informar en máximo 24 horas posteriores a la ocurrencia de los hechos al equipo de unidad operativa 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. Administración del protocolo

Subdirección para la Vejez.

5. Aprobación del documento

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Lina Tatiana Sánchez Jorge Alexander Gutiérrez Diana Cristina Rodríguez Piedrahita Jessica Cabrera Sánchez	Paula Vélez Torres Oscar Fernando Ríos Parra Yolanda Magdalena Sierra Herrera Sully Amparo Criollo Pérez Ingrid Melissa Fuentes Martínez María Cristina Tobón Camacho	Juliana Sánchez Calderón
Tipo de vinculación y cargo/rol	Contratistas subdirección para la Vejez	Contratistas Subdirección para la Vejez Profesional-Gestora SG - Subdirección para la Vejez Profesional-Gestora Sistema de Gestión Dirección Poblacional Contratista Gestora Sistema de Gestión Proceso Prestación de servicios Sociales Subdirectora para la Vejez	Subsecretaria técnica