

GUÍA METODOLÓGICA PARA RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES



Cesar Alejandro Carmona Jaramillo
Denis Verónica Zapata Soto

GUÍA METODOLÓGICA PARA RUTAS INTEGRALES DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Cesar Alejandro Carmona Jaramillo
Denis Verónica Zapata Soto

Medellín – Colombia

2025

CONTENIDO

ORIENTACIONES GENERALES	4
¿Cómo leer la guía?	5
¿Qué deben hacer los municipios para ajustar sus propias rutas?	5
DEFINICIONES	7
PRINCIPIOS RECTORES	12
COMPONENTES METODOLÓGICOS	13
Promoción	13
Ejemplos de acciones por entidad:	14
Prevención	16
Ejemplos de acciones por entidad:	18
Atención	20
Ejemplos de acciones por entidad:	23
Seguimiento	24
Ejemplos de acciones por entidad:	25
¿Dónde acudir según la vulneración?	29
CARTILLA: RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DE MALTRATO, VIOLENCIA O VULNERACIÓN	31
Presentación	31
¿Qué es una ruta de atención integral?	31
Tipos de violencias y vulneraciones más comunes	31
¿Dónde acudir?	32
¿Cómo activar la ruta?	32
Tus derechos y responsabilidades	33
Otros componentes de la ruta: promoción, prevención y seguimiento	33

ORIENTACIONES GENERALES

La Constitución Política de Colombia y la normativa vigente imponen al Estado, la familia y la sociedad el deber de concurrir activamente en la protección integral de las personas mayores, reconociéndolas como sujetos de especial protección constitucional. En este marco, los municipios están llamados a implementar rutas integrales de atención, claras, funcionales y articuladas, que garanticen una respuesta oportuna y coordinada ante cualquier forma de vulneración.

Este documento busca orientar a los actores institucionales para la implementación de la Ruta de Atención Integral a Personas Mayores Víctimas de Maltrato y Violencia, también conocida como la Ruta del Buen Trato. Está orientada a guiar la acción interinstitucional desde la prevención hasta el seguimiento, promoviendo una cultura de respeto, dignidad y envejecimiento saludable, y promoviendo la protección efectiva de los derechos de quienes más lo necesitan.

Una ruta de atención integral es el conjunto ordenado, articulado y secuencial de acciones, procedimientos y servicios que deben adelantar de manera coordinada las instituciones públicas, privadas y comunitarias para prevenir, proteger, atender y hacer seguimiento a las personas mayores en riesgo o víctimas de maltrato, violencia, abandono o cualquier forma de vulneración de derechos.

La Guía Metodológica para Rutas Integrales de Atención a Personas Mayores es un instrumento técnico y orientador de carácter general para todo el territorio. Su propósito es ofrecer a los municipios un marco conceptual, normativo y metodológico que facilite la construcción o ajuste de sus propias Rutas del Buen Trato, garantizando la prevención, atención, protección y seguimiento de casos de maltrato, violencia o vulneración de derechos de las personas mayores.

Es importante tener presente que las rutas de atención para personas mayores no implican la creación de nuevos procedimientos o entidades, sino la adaptación y articulación de las rutas ya existentes en el país (salud, justicia, protección social, convivencia, derechos humanos), aplicándoles un enfoque poblacional específico que reconozca las particularidades, derechos y necesidades de las personas mayores.

¿Cómo leer la guía?

Primero, revise la introducción, justificación y marco normativo, para comprender la importancia de implementar estas rutas y la obligación legal que tienen los municipios.

Luego, estudie los componentes metodológicos; promoción, prevención, atención y seguimiento, que constituyen el corazón operativo de la guía.

Finalmente, identifique en la sección de roles de las entidades qué competencias corresponden a cada actor: Comisaría de Familia, Personería, Fiscalía, Policía, Hospitales, Centros Vida, etc.

¿Qué deben hacer los municipios para ajustar sus propias rutas?

Considerando que esta guía no reemplaza las particularidades locales ni los protocolos ya existentes en algunos territorios, se sugiere que cada municipio debe:

- Conformar un Comité Interinstitucional, integrado al menos por dependencias competentes y representativas de la Alcaldía; Secretarías de Salud y de Protección Social, secretaria de Gobierno, entre otros, y actores institucionales que hacen presencia en el municipio como Comisaría de Familia, Personería, Policía, Hospital Municipal, Centros Vida, CPSAM, Fiscalía y representantes de la comunidad.
- Revisar colectivamente la guía, para identificar qué ajustes son necesarios según la realidad del municipio: disponibilidad de servicios, recursos humanos, infraestructura, redes comunitarias y rutas ya existentes.
- Construir el documento técnico municipal, donde se personalicen: El directorio de entidades con direcciones, teléfonos y correos de contacto, y los protocolos específicos de activación: por ejemplo, qué hacer en casos de violencia sexual, abandono, despojo patrimonial, etc.
- Los mecanismos de coordinación interinstitucional, incluyendo responsables y tiempos de respuesta.

- Validar y aprobar la ruta ajustada en el Consejo Municipal de Política Social (COMPOS) o instancia equivalente, para su adopción oficial.
- Actualizarla periódicamente: hacer seguimientos y ajustes periódicos o cuando haya cambios normativos/institucionales.

Cada municipio, a partir de esta guía general, debe elaborar su documento técnico propio, adaptado a las realidades locales: actores institucionales, recursos disponibles, normatividad municipal y dinámicas sociales y comunitarias. Este documento técnico será la base formal y operativa para garantizar la protección y el ejercicio de los derechos de las personas mayores en su territorio.

De igual manera, los municipios deben ajustar la cartilla de socialización (segunda parte de la guía), adaptándola a su contexto local (nombres y contactos de entidades, programas específicos, líneas de atención, direcciones de comisarías, hospitales, prisiones, etc.). El resultado debe ser una versión comunitaria y pedagógica, que pueda circular en barrios, veredas, organizaciones sociales y medios de comunicación locales.

En síntesis, a partir de esta guía, se deben obtener dos documentos:

- **Documento técnico:** dirigido a instituciones, funcionarios y comité interinstitucional.
- **Cartilla de socialización:** dirigida a la comunidad, con información práctica y clara sobre cómo activar la ruta.

DEFINICIONES

Para efectos de esta guía y en concordancia con la normativa nacional e internacional, se adoptan las siguientes definiciones:

Abandono: Situación en la que una persona mayor es dejada sin la debida atención, cuidado, acompañamiento o provisión de sus necesidades básicas por parte de familiares, cuidadores o instituciones responsables.

Autocuidado: Conjunto de prácticas y decisiones que realiza la persona mayor de manera consciente para preservar su salud, prevenir enfermedades y ejercer de manera activa su derecho al bienestar.

Centro de Protección Social al Adulto Mayor (CPSAM): Institución destinada a brindar atención, cuidado y bienestar integral a los adultos mayores, ya sea de forma permanente o temporal. Estos centros ofrecen servicios de hospedaje, alimentación, recreación, actividades productivas, protección y cuidado integral, enfocándose en mejorar la calidad de vida de los adultos mayores.

Centros Vida/Día: Conjunto de proyectos, procedimientos, protocolos e infraestructura física, técnica, administrativa, orientada a brindar una atención integral, durante el día, a los adultos mayores, haciendo una contribución que impacte en su calidad de vida y bienestar.

Corresponsabilidad: Responsabilidad compartida entre la familia, la sociedad y el Estado en la atención y protección de las personas mayores, especialmente en contextos de vulneración de derechos.

Cuidadores: Personas, familiares o no, que asumen la responsabilidad de brindar apoyo en el cuidado diario, la atención de salud y el acompañamiento emocional y social a la persona mayor.

Derechos de las personas mayores: Conjunto de garantías fundamentales reconocidas en la Constitución, leyes nacionales (como la Ley 1251 de 2008 y la Ley 1850 de 2017) y tratados internacionales (Convención Interamericana), que protegen la dignidad, autonomía, seguridad y participación de este grupo poblacional.

Edadismo: Forma de discriminación, estigmatización o exclusión basada en la edad, que se manifiesta a través de prejuicios, estereotipos y prácticas que limitan la participación, el acceso a derechos o la valoración social de las personas mayores.

Enfoque diferencial: Principio que reconoce las características particulares de cada persona mayor, considerando su género, orientación sexual, etnia, condición de discapacidad, situación socioeconómica, entre otros, para brindar respuestas ajustadas y no uniformes.

Maltrato o violencia contra la persona mayor: Cualquier acto u omisión que cause daño físico, psicológico, sexual, patrimonial, negligencia o abandono, cometido dentro o fuera del entorno familiar. Incluye:

- **Maltrato físico:** golpes, empujones, sujeciones indebidas, entre otros.
- **Maltrato psicológico o emocional:** humillación, amenazas, aislamiento, intimidación, manipulación.
- **Violencia económica o patrimonial:** despojo de bienes, control indebido de pensión o ingresos, explotación económica.
- **Negligencia o abandono:** omitir cuidados básicos, desatender necesidades de salud, higiene, alimentación o seguridad.
- **Maltrato institucional:** trato indigno o negligente en centros asistenciales, de salud o protección.

Medidas de protección: Decisiones administrativas o judiciales adoptadas por autoridades competentes, que buscan garantizar la seguridad, integridad y bienestar inmediato del adulto mayor. Pueden incluir: alejamiento del agresor, reubicación temporal, suspensión de visitas, atención médica urgente, entre otras.

Negligencia: Omisión en la provisión de cuidados, servicios o atenciones necesarias para garantizar el bienestar y derechos de la persona mayor.

Persona mayor (adulto mayor): Toda persona de 60 años o más, personas de 55 años o más en situación de discapacidad y personas de 50 años o más para la población indígena, conforme a la Ley 1251 de 2008.

Protección reforzada: Doctrina constitucional según la cual ciertos grupos (como las personas mayores) gozan de un trato preferente en la garantía de sus derechos, debido a su situación de debilidad manifiesta. Exige al Estado tomar medidas positivas y diferenciales para asegurar el acceso a salud, justicia, asistencia y participación.

Restablecimiento de derechos: Proceso mediante el cual las autoridades competentes restauran y garantizan el goce efectivo de derechos vulnerados en personas mayores víctimas de violencia. Incluye medidas administrativas, judiciales y sociales. Basado en el principio de atención integral y reparación, según la jurisprudencia constitucional.



Revictimización: Situación en la que, durante los procesos de denuncia, atención o seguimiento, la persona mayor vuelve a experimentar vulneración, maltrato o afectación emocional por parte de instituciones, operadores o procedimientos inadecuados.

Ruta de atención: Conjunto ordenado de acciones, procedimientos y servicios articulados entre entidades públicas y privadas, dirigidos a garantizar la prevención, protección, atención integral y seguimiento de personas mayores víctimas de violencia.



MARCO NORMATIVO NACIONAL E INTERNACIONAL DE DERECHOS

Constitución Política (Art. 46): Reconoce derechos sociales reforzados para los mayores: “El Estado, la sociedad y la familia concurrirán para la protección y asistencia de las personas de la tercera edad”.

Ley 1251 de 2008: Ley marco que dicta normas para proteger, promover y defender los derechos de los adultos mayores. Establece fines y principios (participación activa, corresponsabilidad familiar, igualdad, acceso a beneficios, atención especial, equidad, independencia, solidaridad, dignidad, no discriminación, universalidad).

Ley 1850 de 2017: Amplía la protección al adulto mayor. Modifica leyes vigentes e introduce el artículo 17A en la Ley 1315 de 2009: los centros de protección social de día deben acoger a adultos mayores víctimas de violencia en el contexto familiar como medida de protección. Refuerza al Consejo Nacional de Personas Mayores para asesorar planes contra la violencia y promover redes de apoyo familiares. Penaliza el abandono y la negligencia en mayores de 60 años y crea la obligación de atención inmediata mediante ruta especial para maltrato al adulto mayor.

Ley 1276 de 2009: Crea la estampilla municipal para el bienestar del adulto mayor y regula los Centros Vida (diurnos). Su objeto es “la protección a las personas de la tercera edad de niveles I y II de Sisbén... a través de los Centros Vida, instituciones que contribuyen a brindarles atención integral”.

Ley 1315 de 2009: Establece las condiciones mínimas para los centros de protección social, centros de día e instituciones de atención al adulto mayor. Busca garantizar “servicios integrales con calidad” en instituciones de hospedaje, bienestar y asistencia social para personas mayores. El Ministerio de Salud fijó lineamientos técnicos para estos centros, exigiendo adaptaciones a la nueva normativa.

Ley 2126 de 2021: Regula la creación y funcionamiento de las Comisarías de Familia. Aunque general para víctimas de violencia en el contexto familiar, les da instrumentos para atención especializada e interdisciplinaria de víctimas familiares. Define que las comisarías deben prevenir y restablecer derechos de quienes sufren violencia de género u otras violencias en el ámbito familiar.

Decreto 681 de 2022: Adopta la Política Pública Nacional de Envejecimiento y Vejez 2022.2031, obliga a formular planes nacionales y territoriales, y crea el Observatorio Nacional de Envejecimiento y Vejez (a cargo del Ministerio de Salud) para recopilar información, hacer monitoreo de la política nacional y apoyar la evaluación de programas dirigidos a personas mayores. Este decreto enfatiza la coordinación intersectorial en todo el país para implementar acciones de promoción, prevención y atención integral.

Normativa internacional: Colombia suscribió y aprobó (Ley 2055 de 2020) la Convención Interamericana sobre Derechos Humanos de las Personas Mayores. Esta convención obliga a los Estados a prevenir, sancionar y erradicar prácticas contrarias a la protección de los Adultos Mayores. Reconoce principios universales (dignidad, no discriminación por edad, participación, seguridad económica y social, protección judicial, enfoque de género y curso de vida).

En conjunto, estas normas subrayan que los adultos mayores son sujetos de protección reforzada en derechos civiles, sociales y económico.

PRINCIPIOS RECTORES

Dignidad y trato preferencial: Toda intervención debe preservar la dignidad de la persona mayor y evitar cualquier forma de maltrato o abuso. Los Adultos Mayores merecen un trato diferenciado y de prioridad en la atención, según su situación de vulnerabilidad.

No discriminación e igualdad: Se debe suprimir todo trato discriminatorio por edad o condición. La Convención Interamericana prohíbe discriminación en la vejez. Las políticas deben asegurar el acceso universal a servicios, evitando brechas territoriales o económicas.

Corresponsabilidad familiar y social: La familia, la sociedad y el Estado comparten la responsabilidad de prevenir y erradicar la violencia en el contexto familiar. La Ley 1251 establece la corresponsabilidad del Estado, la familia y la sociedad en proteger e integrar al adulto mayor.

Integralidad y continuidades de la atención: Se adopta un enfoque integral de salud y bienestar: prevención, atención médica, psicosocial y jurídica deben articularse. La Convención exige medidas de prevención y ajustes razonables para garantizar los derechos. El principio de continuidad de servicios se refuerza para pacientes con debilidad manifiesta. Por ejemplo, la salud de una persona mayor se protege como derecho autónomo en la Constitución y la Corte la vincula íntimamente con la vida digna.

Participación y autonomía: Las Personas Mayores deben participar en las decisiones que les afectan. La Ley 1251 promueve la participación activa en programas y políticas. Las rutas deben respetar la voluntad del adulto y su derecho a tomar decisiones informadas en la medida de sus capacidades.

Atención primaria y prevención: En concordancia con la Ley 1251, se insiste en un modelo de atención primaria enfocado en la prevención de enfermedades y la promoción de la salud. De este modo, parte de la ruta incluye actividades educativas en el territorio para reducir factores de riesgo.

Enfoque diferencial: Atender condiciones específicas de cada persona mayor.

Eficacia y calidad: Los servicios prestados deben ser oportunos, calificados y con los estándares que garanticen una mejora en las condiciones de vida del adulto mayor.

COMPONENTES METODOLÓGICOS

Promoción

La promoción comprende el conjunto de políticas, programas y acciones sostenidas orientadas a generar condiciones sociales, culturales, económicas e institucionales que garanticen el ejercicio pleno de los derechos a lo largo del proceso de envejecimiento y, en particular, de las personas mayores. Busca fomentar un envejecimiento digno, activo, saludable y protegido, consolidando entornos seguros y libres de discriminación y violencia.

No es responsabilidad exclusiva del Estado: involucra también a la familia, la comunidad, la academia, el sector privado y los medios de comunicación en la construcción de una cultura social del envejecimiento y la vejez. Supone transformar imaginarios colectivos que han asociado la vejez con dependencia o improductividad, para erradicar el edadismo y promover visiones positivas de esta etapa como fuente de oportunidades, transmisión de saberes y liderazgo comunitario.

La promoción implica fortalecer el capital social intergeneracional, es decir, los vínculos de solidaridad entre generaciones como base de cohesión social. Desde la política pública, se traduce en garantizar entornos accesibles y protectores, acceso a servicios de salud de calidad, participación ciudadana, integración comunitaria y disfrute pleno de los derechos sociales, culturales y recreativos (Decreto 681 de 2022; Política Nacional de Envejecimiento y Vejez).

En suma, la promoción busca consolidar una cultura del envejecimiento y la vejez que:

- Reconozca a las personas mayores como sujetos de derechos y actores sociales.
- Asegure entornos seguros, accesibles y protectores en lo familiar, comunitario e institucional.
- Favorezca la participación activa en la vida social, económica, cultural y política.
- Contribuya al bienestar integral y al disfrute pleno de la autonomía y la dignidad en esta etapa de la vida.
- Incluya la preparación para la vejez como parte del curso de vida, promoviendo hábitos saludables, seguridad económica y proyectos vitales desde edades tempranas.

Ejemplos de acciones por entidad:

Las acciones aquí descritas tienen un carácter orientador y referencial. No constituyen un listado cerrado ni excluyente, pues en cada municipio y territorio pueden identificarse otros actores y múltiples estrategias adicionales que respondan mejor a su realidad social, cultural, económica e institucional. Este marco busca servir como guía para la planeación y articulación de esfuerzos, reconociendo que la promoción del envejecimiento y la vejez digna es un proceso dinámico, multisectorial y corresponsable, en el cual cada entidad, organización, familia e individuo puede aportar desde sus capacidades, competencias y contextos particulares.

ACTOR	ACCIONES DE PROMOCIÓN
Personas mayores (responsabilidad individual)	Ejercer activamente el autocuidado en salud física y mental: alimentación adecuada, actividad física, descanso adecuado, pasatiempos y disfrute del tiempo libre. Hacer uso efectivo de los servicios y derechos disponibles en salud, protección social, cultura, recreación y participación. Planear y gestionar su propio envejecimiento, incluyendo ahorro, organización de la vida social y fortalecimiento de redes de apoyo. Reconocer que la inacción frente al autocuidado o la renuncia al uso de derechos y servicios puede favorecer el deterioro, la dependencia y la vulnerabilidad, contrarrestando los esfuerzos del Estado y la sociedad.
Sector empresarial / productivo	Garantizar la afiliación de todos los trabajadores al Sistema General de Seguridad Social (salud, pensión, riesgos laborales). Implementar políticas de inclusión laboral para las Personas Mayores y pre-jubilados. Ajustar condiciones de trabajo seguras para quienes continúan activos. Promover programas de retiro digno, ahorro pensional y bienestar. Invertir en programas de responsabilidad social dirigidos a la población mayor

ACTOR	ACCIONES DE PROMOCIÓN
Familia	Reconocer y respetar a las personas mayores como sujetos de derechos, evitando actitudes de infantilización, exclusión o discriminación por edad. Fomentar el autocuidado y la autonomía de las personas mayores, evitando prácticas de sobreprotección que anulen su capacidad de decisión. Promover el buen trato en el hogar, generando entornos libres de violencia física, psicológica, económica o simbólica. Participar activamente en la planeación y uso de los servicios disponibles en salud, protección social, recreación y cultura. Desarrollar redes de apoyo familiar y comunitario que reduzcan el riesgo de soledad, aislamiento y abandono
Centro Vida/Día	Actividades de participación, formación en derechos, liderazgo y fortalecimiento del tejido social.
Secretaría con funciones de salud y/o protección social	Campañas sobre envejecimiento saludable, autocuidado, salud mental, alimentación saludable, derechos sexuales y reproductivos, promoción de derechos.
Comunidad y Sociedad civil	Crear redes comunitarias de cuidado y acompañamiento. Organizar actividades de integración cultural y recreativa. Defender los derechos de las personas mayores en escenarios de participación ciudadana.
Personería / Defensoría del Pueblo	Difusión de derechos a través de medios comunitarios y ferias de servicios. Formación en derechos humanos, sensibilización sobre respeto y cuidado hacia personas mayores (Circular 016, funciones b y e). Formación en mecanismos constitucionales para la protección de los derechos ciudadanos.
Comisarías de Familia	Difusión de derechos y rutas de atención. Coordinación con otras entidades para prevenir las violencias (Ley 2126/2021, art. 12.9).
Sector agropecuario	Diseñar proyectos productivos rurales que incluyan a personas mayores. Promover huertas comunitarias, agricultura familiar y economía solidaria como formas de integración social y seguridad alimentaria.

ACTOR	ACCIONES DE PROMOCIÓN
Sector educativo (colegios, universidades, instituciones técnicas)	Fomentar proyectos intergeneracionales. Incorporar la educación para el envejecimiento y la prevención del edadismo. Programas de voluntariado juvenil en apoyo a personas mayores.
Estado (Nación, Departamentos, Municipios)	Formular y ejecutar políticas públicas de envejecimiento y vejez. Financiar programas de Centros Vida y Centros de Protección. Garantizar acceso universal a seguridad social en salud y pensiones. Fortalecer la protección judicial y administrativa.
Sector salud y seguridad social (EPS, IPS, ARL, aseguradoras)	Fortalecer la atención integral en salud. Promover programas de autocuidado y envejecimiento saludable. Garantizar acceso oportuno a servicios de rehabilitación, medicamentos y cuidados paliativos. Impulsar la cobertura y calidad del sistema pensional y de salud
Medios de comunicación	Generar campañas masivas contra el maltrato y la discriminación por edad. Promover representaciones positivas de la vejez. Difundir información sobre servicios, programas y derechos de las personas mayores.
ICBF	Promoción de corresponsabilidad familiar, especialmente en hogares multigeneracionales.

Prevención

La prevención del maltrato y la vulneración de derechos de las personas mayores es una responsabilidad compartida de la sociedad, las instituciones, la familia y las propias personas mayores. Su finalidad es anticiparse a riesgos y vulneraciones, identificando sus causas y efectos para diseñar acciones que reduzcan la probabilidad de que ocurran o, en caso de presentarse, mitiguen sus consecuencias.

Este componente se fundamenta en la experiencia acumulada y en la evidencia sobre factores de riesgo, que en el contexto colombiano incluyen:

- **Aislamiento social** y falta de redes de apoyo.
- **Dependencia económica** asociada a la alta informalidad laboral, que limita el acceso a pensión y seguridad social.
- **Discriminación**, que refuerzan estereotipos negativos sobre la vejez.
- **Sobrecarga de cuidadores**, en especial mujeres que asumen solas las labores de cuidado.

- **Precariedad en la seguridad social**, con pensiones bajas o inexistentes.
- **Campesinado envejecido y prácticas artesanales de trabajo**, afectado cuando ya no puede trabajar la tierra y carece de ingresos alternativos y apoyos tecnológicos para realizarlo.
- **Barreras de acceso a servicios de salud, justicia y programas sociales**, que dificultan la atención oportuna.
- **Violencia en el contexto familiar y comunitaria**, que incrementa el riesgo de maltrato físico, psicológico o patrimonial.
- **Aprovechamiento de la indefensión**, como el despojo de bienes, fraudes o manipulación para controlar pensiones o ingresos.

Las **alertas tempranas** son esenciales, pues permiten detectar señales de maltrato, negligencia o riesgo y activar oportunamente la respuesta institucional. Algunas medidas de prevención pueden implicar la activación inmediata de rutas de atención, no para reemplazarlas, sino para evitar la profundización del daño o la aparición de consecuencias más graves

Por ello la prevención opera en tres niveles complementarios:

- **Prevención primaria:** busca evitar que la vulneración ocurra, mediante el fortalecimiento de entornos protectores, relaciones familiares saludables y una cultura social de respeto hacia la vejez.
- **Prevención secundaria:** se orienta a la detección temprana de señales de riesgo (cambios de conducta, signos físicos de negligencia, aislamiento), con el fin de intervenir de manera oportuna antes de que la afectación se agrave.
- **Prevención terciaria:** actúa sobre situaciones ya ocurridas, procurando evitar que generen consecuencias permanentes, irreversibles o crónicas, mediante acciones de mitigación y acompañamiento integral.

Prevenir las vulneraciones exige un enfoque territorial, diferencial y de curso de vida, con participación intersectorial y comunitaria. Ello implica:

- En el ámbito familiar y comunitario: campañas de sensibilización, fortalecimiento de redes de apoyo y fomento del buen trato.

- En el ámbito institucional: formación del talento humano en salud, protección social y justicia para identificar riesgos y activar rutas de manera oportuna.
- En el ámbito social y político: diseño de políticas públicas locales que prioricen el seguimiento de riesgos identificados en su territorio.

La Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (Ley 2055 de 2020) establece la obligación de los Estados de adoptar medidas para prevenir, sancionar y erradicar el abandono, el maltrato y toda forma de violencia contra esta población.

En consecuencia, la prevención no solo es un eje técnico de la ruta, sino también un compromiso ético y social, que exige coordinación permanente entre el individuo, la familia, la comunidad, las instituciones y la sociedad en su conjunto.

Ejemplos de acciones por entidad:

Las acciones de prevención aquí descritas son de carácter referencial y no restrictivo. Cada municipio puede complementar, adaptar o priorizar estrategias según sus necesidades, capacidades y dinámicas locales. La prevención del maltrato y la vulneración de derechos en la vejez requiere un enfoque integral y flexible, que combine medidas comunitarias, familiares, institucionales y personales, reconociendo que la realidad de cada territorio puede demandar acciones adicionales o diferentes a las aquí planteadas.

ACTOR	ACCIONES DE PREVENCIÓN
Comunidad y Sociedad civil	Conformar redes comunitarias de apoyo y acompañamiento. Identificar y reportar casos sospechosos de maltrato o abandono. Promover actividades recreativas, culturales y comunitarias que prevengan el aislamiento social.
Personería / Defensoría del Pueblo	Acompañamiento a colectivos para exigibilidad de derechos y promoción de políticas públicas (Circular 016, Resolución 818/2018).

ACTOR	ACCIONES DE PREVENCIÓN
Policía Nacional	Acompañamiento preventivo en zonas con alta incidencia de violencia en el contexto familiar. Patrullaje preventivo, reporte de casos sospechosos.
Comisarías de Familia	Atención a conflictos familiares, orientación legal para cuidadores, mediación familiar, establecimiento de medidas de protección e identificación de riesgos (Ley 2126/2021, art. 12.2).
Cuidadores (formales e informales)	Capacitarse en temas de autocuidado, primeros auxilios, salud mental y prevención del maltrato. Reconocer signos de deterioro físico, emocional o de abuso y reportarlos oportunamente. Evitar prácticas de negligencia o sobrecarga, buscando apoyo institucional cuando sea necesario. Implementar rutinas de cuidado seguras (alimentación, movilidad, administración de medicamentos)
Centro Vida/Día	Detección temprana de riesgos: capacitación al personal y cuidadores para identificar señales de maltrato (físico, psicológico, patrimonial, negligencia) y activar las rutas de protección. Orientación preventiva desde los 11 servicios del centro vida según la ley 1276 del 2009. Prevención del aislamiento social, Educación en derechos y buen trato. Vinculación con la red interinstitucional
Familia	Identificar signos tempranos de maltrato, negligencia o deterioro de salud y activar la ruta a tiempo. Promover entornos familiares protectores, con comunicación y acompañamiento. Distribuir equitativamente las tareas de cuidado para evitar sobrecarga en un solo miembro.

ACTOR	ACCIONES DE PREVENCIÓN
	Prevenir el despojo económico protegiendo la autonomía patrimonial de la persona mayor.
Estado (Nación, Departamentos, Municipios)	Implementar programas de detección temprana de maltrato y abandono. Crear sistemas de alerta temprana comunitaria y líneas de atención especializadas. Promover programas de prevención de violencia en el contexto familiar con enfoque en personas mayores. Realizar visitas domiciliarias a personas mayores en riesgo social o sin redes familiares
Personas mayores (responsabilidad individual)	Participar en chequeos médicos periódicos y programas de detección temprana. Evitar conductas de riesgo (consumo de alcohol, automedicación, aislamiento social). Estar informado sobre sus derechos y las rutas de atención disponibles. Construir redes de apoyo personales (vecinos, asociaciones, grupos comunitarios). Hacer goce efectivo de sus derechos y exigirlos ante las entidades competentes.
ICBF	Prevención del abandono en hogares con menores, fortalecimiento familiar.
Secretaría con funciones de salud y/o protección social.	Visitas domiciliarias, detección de signos de negligencia, campañas de salud mental. Fortalecimiento familiar y programas de prevención del abandono.

Atención

La atención a las personas mayores víctimas de maltrato, violencia o vulneración de derechos constituye el eje central de la ruta, en la medida en que activa la respuesta institucional y comunitaria para proteger, restituir y garantizar los derechos afectados. La

atención integral a personas mayores víctimas de maltrato es el conjunto de acciones inmediatas, coordinadas, diferenciadas y garantistas, orientadas a proteger a la persona afectada, restablecer sus derechos y prevenir nuevas vulneraciones. Involucra atención médica, psicológica, jurídica y social, y requiere la actuación articulada de múltiples entidades del Estado.

Este componente implica la activación de la ruta de atención, la cual puede ser iniciada por cualquier actor que tenga conocimiento de una situación de maltrato o riesgo: familiares, cuidadores, vecinos, instituciones, líderes comunitarios, servidores públicos, entre otros. Sin embargo, es fundamental reconocer que la propia persona mayor, en calidad de sujeto de derechos, también puede y debe activar directamente la ruta, acudiendo a las autoridades competentes o a los canales de denuncia disponibles. La participación activa de la persona mayor en este proceso fortalece su autonomía y evita su revictimización.

La atención se fundamenta en los principios de dignidad, enfoque diferencial, celeridad, participación y no revictimización, y debe ejecutarse en condiciones de accesibilidad, oportunidad y calidad. En este componente se activan mecanismos de protección jurídica (como las medidas de protección de la Comisaría de Familia), medidas de atención inmediata (como el alojamiento temporal) y mecanismos de acceso a justicia y salud.

La activación de la ruta no constituye un procedimiento único y uniforme: cada municipio debe ajustarla de acuerdo con sus capacidades institucionales, recursos disponibles y dinámicas territoriales. No obstante, siempre debe garantizarse que las personas mayores reciban una respuesta eficaz, rápida y coordinada.

Al confirmarse un caso de violencia o vulneración o ante la sospecha razonable, se activan los mecanismos de atención. Los pasos clave son:

1. Recepción y reporte de la sospecha o denuncia

- Cualquier persona (familiar, vecino, líder comunitario, personal de salud, instituciones educativas, funcionarios públicos o privados) puede informar el caso.
- Ninguna entidad puede negarse a recibir la denuncia; todas deben **orientar, registrar y remitir** a la autoridad competente (Comisaría de Familia, Personería, Fiscalía, Inspección de Policía, Defensoría del Pueblo, Secretaría de Salud o Protección Social, Línea 123 u otras líneas de emergencia).

2. Valoración inicial de riesgo y medidas urgentes

- El primer contacto institucional debe realizar una evaluación rápida del nivel de riesgo, priorizando la protección de la vida, la salud y la integridad.

- Con base en esta valoración, se adoptan medidas inmediatas como traslado a un lugar seguro, custodia policial, acompañamiento temporal o ingreso a programas de protección social.

3. Atención médica y psicológica de urgencia

- IPS, EPS o ESE hospitalarias deben atender sin dilación lesiones físicas y afectaciones emocionales.
- Se expide certificado médico-legal o historia clínica detallada, que servirá como prueba judicial.
- Aplica el principio de continuidad en salud: si el plan de beneficios no cubre un tratamiento, la EPS debe garantizarlo si está en riesgo la vida o la dignidad de la persona mayor.

4. Medidas de protección inmediatas

- La Comisaría de Familia, Inspección de Policía o Juez pueden decretar medidas como: alejamiento del agresor, reubicación temporal, visitas vigiladas, custodia policial, ingreso a Centros Día o CPSAM, entre otras (Ley 1257 de 2008; Ley 1315 de 2009).
- La Policía Nacional apoya la seguridad y ejecución de las medidas, incluso con acompañamiento permanente si es necesario.

5. Apertura de investigación penal (si aplica)

- Cuando hay indicios de delito (maltrato, lesiones personales, violencia sexual, abandono, despojo patrimonial, etc.), la Policía Judicial remite el caso a la Fiscalía General de la Nación, que investiga, acusa y judicializa conforme al Código Penal (ej. art. 229A sobre abandono de personas mayores).

6. Atención psicosocial, social y jurídica

- Se activa apoyo psicológico, acompañamiento social y asesoría legal a través de Secretarías de Salud y Protección Social, Personerías, Defensoría del Pueblo u ONG.
- La Personería municipal puede interponer acciones constitucionales (como tutela) si se vulneran derechos por omisión institucional.

7. Articulación interinstitucional e integración de servicios

- La ruta debe garantizar que las entidades involucradas actúen de manera coordinada: salud, protección social, justicia, policía, comisarías, personerías y comunidad.

8. Restablecimiento de derechos y apoyo social

- Se orienta a la persona mayor hacia acceso a subsidios, pensión, programas de alimentación, vivienda, Centros Día o protección institucional.
- Incluye acompañamiento para restituir bienes o ingresos cuando ha habido despojo patrimonial o fraude.

9. Seguimiento y cierre del caso

- Comité o mesa interinstitucional realiza seguimiento periódico: visitas, reuniones de caso, reportes institucionales.
- Se evalúa la eficacia de las medidas; si cesó el riesgo, si accedió a pensión o subsidio, si mejoró su entorno de cuidado.
- Solo se cierra el caso cuando se garantiza la no repetición y la recuperación integral de la persona mayor.

Ejemplos de acciones por entidad:

Las acciones propuestas en el componente de atención deben entenderse como lineamientos generales que orientan la activación de las rutas frente a situaciones de maltrato, violencia o vulneración de derechos. No constituyen un protocolo único ni excluyente, ya que cada municipio debe ajustarlas de acuerdo con su red institucional, recursos disponibles y particularidades sociales y culturales. La atención integral exige un esfuerzo intersectorial y flexible, en el que se pueden sumar nuevos actores y medidas de protección que fortalezcan la respuesta local.

ACTOR	ACCIONES DE ATENCIÓN
Primer respondiente: Persona mayor, Familia, cuidadores, Comunidad y sociedad civil	Reconocer y denunciar situaciones de maltrato, violencia o vulneración de derechos. Acudir o informar directamente a canales de denuncia (línea 123, comisarías de familia, Personería, Defensoría del Pueblo, Policía).
Personería / Defensoría del Pueblo	Apoyo jurídico, vigilancia del cumplimiento de medidas, asesoría jurídica gratuita, representación legal si hay vulneración de derechos, seguimiento institucional.
Sector salud y seguridad social (EPS, IPS, ARL, aseguradoras)	Atención médica urgente, emisión de certificado médico legal, activación de ruta.

ACTOR	ACCIONES DE ATENCIÓN
Secretaría con funciones de salud y/o protección social.	Gestión de albergue temporal, apoyo económico, activación de red de apoyo.
Fiscalía General de la Nación	Investigación penal, formulación de cargos, solicitud de medidas cautelares.
ICBF	Presentación de demanda de alimentos si no hay conciliación (Ley 1251/2008, art. 34A; Circular 016).
Policía Nacional	Protección inmediata, acompañamiento a diligencias judiciales, captura en caso de delito flagrante, traslado seguro.
Comisarías de Familia	Recepción de denuncia, valoración jurídica y psicosocial, medidas de protección, remisión a Fiscalía, activación de ruta integral, fijación de cuota alimentaria (Ley 2126/2021, art. 12 y 13; Circular 016).

Seguimiento

El seguimiento es el componente de la ruta que garantiza la continuidad, sostenibilidad y efectividad de las acciones emprendidas tras la atención de un caso de vulneración. Su propósito es evitar la revictimización, verificar el cumplimiento de las medidas adoptadas, apoyar la recuperación integral de la persona afectada y retroalimentar la intervención institucional.

El seguimiento también permite identificar brechas en el sistema de atención, ajustar estrategias y mantener una vigilancia activa sobre cada caso, en un marco de corresponsabilidad entre el Estado, la comunidad, la familia y las propias personas mayores. Tras la atención inicial, se realiza un seguimiento continuo del caso, que incluye:

- Evaluación periódica del caso, para verificar la evolución de la situación de la persona mayor y la pertinencia de las medidas adoptadas.
- Efectividad de las acciones implementadas, identificando si han eliminado o reducido los riesgos, si se restituyeron derechos y si se alcanzaron mejoras en las condiciones de vida.
- Continuidad y sostenibilidad de las medidas de protección y atención, evitando que se suspendan de manera abrupta o incompleta.
- Identificación de componentes ejecutados y faltantes, determinando qué acciones han sido cumplidas, cuáles están en curso y cuáles requieren refuerzo o ajustes.
- Sistematización de la información, para consolidar registros del proceso, alimentar bases de datos institucionales y facilitar el análisis comparativo en el tiempo.

- Elaboración de informes y reportes interinstitucionales, que permitan rendir cuentas, retroalimentar a las entidades responsables y orientar la toma de decisiones.
- Evaluación del impacto de las medidas adoptadas, no solo en la protección inmediata, sino en la calidad de vida, la autonomía y la integración social de la persona mayor.
- Identificación de brechas o fallas institucionales, que sirvan para ajustar protocolos, fortalecer la capacidad de respuesta y evitar revictimización.

Es fundamental reconocer la existencia de un componente de responsabilidad individual y familiar en el seguimiento. La persona mayor, con el apoyo de su familia o redes de apoyo, debe:

- Conocer sus derechos y las obligaciones de las instituciones en cada etapa de la ruta.
- Identificar cuándo una actuación institucional es negligente, inadecuada o revictimizante.
- Informar y denunciar dichas situaciones ante las entidades de control competentes (Procuraduría, Defensoría del Pueblo, Personería municipal, Superintendencias).
- Participar en mecanismos de control social y veedurías ciudadanas, fortaleciendo la vigilancia sobre el cumplimiento de las rutas.

Finalmente, el Consejo Nacional de Personas Mayores debe elaborar informes anuales sobre acciones y retos en cada región, alimentando el seguimiento institucional y orientando la formulación de nuevas estrategias de política pública.

En síntesis, el seguimiento asegura que la respuesta institucional no se limite a la fase inmediata de atención, sino que logre un restablecimiento integral, una protección sostenida y la prevención de nuevas vulneraciones, con la participación activa de todos los actores sociales e institucionales, y con las personas mayores como protagonistas y veedoras de sus propios derechos.

Ejemplos de acciones por entidad:

Las acciones de seguimiento presentadas en este documento tienen un carácter guía y orientativo, con el propósito de resaltar la importancia de verificar la efectividad de las medidas adoptadas y garantizar la no revictimización de las personas mayores. Cada municipio está llamado a definir y fortalecer sus propios mecanismos de seguimiento, ajustados a sus capacidades institucionales, contextos sociales y recursos disponibles. El

seguimiento es un proceso dinámico y participativo, en el cual pueden integrarse otros actores comunitarios, sociales e institucionales que no estén explícitamente mencionados en esta guía.

ACTOR	ACCIONES DE SEGUIMIENTO
Centro Vida/Día	Acompañamiento psicosocial, Reintegración social, fortalecimiento de vínculos familiares, inclusión en actividades.
Consejo Municipal de Política Social (COMPOS)	Análisis de casos críticos, mejora continua de la política pública local.
ICBF	Apoyo familiar continuo si hay menores involucrados.
Sector salud y seguridad social (EPS, IPS, ARL, aseguradoras)	Control de evolución clínica, seguimiento a las condiciones de salud, acciones de rehabilitación, seguimiento a salud mental.
Comisarías de Familia	Seguimiento al cumplimiento de medidas de protección, reevaluación periódica (Ley 2126/2021, art. 12.1).
Personería / Defensoría del Pueblo	Vigilancia del cumplimiento institucional, recepción de quejas, auditoría social, seguimiento a políticas públicas, recepción de quejas por omisión institucional.

ENTIDADES RESPONSABLES Y SUS ROLES PRINCIPALES

La ruta requiere la articulación institucional de múltiples actores, nacionales y territoriales. A continuación, se resumen sus funciones clave:

- **Comisarías de Familia:** Actúan como primer punto de atención especializada. Reciben denuncias de maltrato, ordenan medidas urgentes de protección (alojamiento temporal, prohibiciones, conciliación) y derivan a la persona mayor a servicios sociales y de salud. Deben coordinar con Policía y Fiscalía la atención de casos graves, y solicitar apoyo a entidades locales (salud, ICBF, secretarías). Bajo la Ley 2126/2021, se fortaleció su misión de prevenir, proteger y restablecer derechos de víctimas en el contexto familiar.
- **Personerías Municipales:** Defensores de derechos humanos locales. Asisten jurídicamente a los adultos mayores, vigilan que las autoridades cumplan su deber (p. ej. denunciando omisiones) y pueden interponer acciones de tutela o quejas disciplinarias. La Personería es clave para el seguimiento: hace visitas de monitoreo, acompaña a la víctima al médico o abogado, y verifica la ejecución de órdenes judiciales o administrativas. Participa como ministerio público en los procesos penales como garante de derechos.
- **Policía Nacional:** En primera respuesta atiende llamados de emergencia en situaciones de violencia o maltrato. Asiste en la recolección de evidencia (fotografías de lesiones, testimonios), garantiza la seguridad de la víctima (custodia, patrullaje preventivo) y acompaña los traslados a refugios o comisarías. Debe elaborar constancias policiales de los hechos que sirven para denuncias.
- **Fiscalía General de la Nación:** Investiga los delitos denunciados: maltrato físico o psicológico (Art. 229 penal), negligencia o abandono (Art. 229A penal), abuso sexual, entre otros. La Fiscalía recibe la denuncia (o acta de comisaría), ordena análisis periciales (Medicina Legal) y, en coordinación con la Policía, presenta cargos contra los agresores en los juzgados. También impulsa medidas cautelares como medidas de alejamiento judicial. En casos de riesgo extremo puede solicitar la privación de libertad inmediata del agresor (Art. 74 Ley 1257/2008 adaptada en Ley 1850).
- **Hospitales y servicios de salud:** Son centros de atención prioritaria para personas mayores víctimas de violencias físicas, psicológicas y sexuales. Deben brindar atención integral (médica, psicológica y, si es necesario, psiquiátrica), con enfoque diferencial, de género y libre de revictimización. En casos de agresiones físicas,

deben realizar evaluación clínica completa, emitir certificado médico legal, notificar obligatoriamente a Comisaría de Familia, Fiscalía o SIVIGILA según el caso, prestar primeros auxilios psicológicos y garantizar la continuidad del tratamiento y rehabilitación. En casos de violencia sexual, deben activar el Código Fucsia, brindar atención de urgencias, acompañamiento psicológico y preservar las pruebas forenses; además, deben reportar a Fiscalía y Medicina Legal. En caso de fallecimiento, Medicina Legal realiza la necropsia y comunica resultados a Fiscalía. Todas las actuaciones deben quedar registradas en historia clínica y garantizar coordinación con EPS, Comisarías, Defensoría y entes de protección.

- **Secretarías con funciones de Salud Municipal o Departamental:** Definen y supervisan las políticas locales de salud dirigidas a adultos mayores. Integran la información de los casos y pueden asignar recursos para atenciones. Lideran comités interinstitucionales de atención primaria (incluyendo evaluación de riesgos de maltrato).
- **Secretarías con funciones de Protección Social:** Diseñan e implementan programas sociales para este grupo. En la ruta, asumen la logística de medidas de protección social (p. ej., gestión de cupos en casas de acogida o CPSAM) y la vinculación con programas de bienestar (pensión, vivienda). Organizan jornadas de sensibilización comunitaria sobre violencia y envejecimiento.
- **Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF):** Aunque enfocado en la infancia, tiene rol indirecto: si la víctima mayor es cabeza de hogar con nietos, el ICBF protege a los menores mientras se soluciona la situación (puede asumir guardia temporal o subsidiar vivienda asistida). Participa en estrategias familiares integrales.
- **Instituto Nacional de Medicina Legal y Ciencias Forenses:** Proporciona servicios periciales (evaluación psicológica, medicina forense, patología). Realiza exámenes de agresión sexual, certifica grado de lesiones o constatación de abandono, y remite informes a Fiscalía. Sus sedes ofrecen atención forense gratuita para víctimas de violencia doméstica.
- **Consejo Nacional de Personas Mayores (CNPM) y Ministerio de Salud:** En el ámbito nacional, el CNPM asesora la política pública y evalúa planes (funciones reforzadas por Ley 1850/2017). El Ministerio de Salud, como rector de la política de envejecimiento, formula lineamientos técnicos (p. ej. criterios de atención integral) y lidera el Observatorio Nacional (Decreto 681/2022) para hacer seguimiento macro de las rutas y difundir buenas prácticas.

- **Defensoría del Pueblo:** Órgano constitucional que vela por los derechos fundamentales. Recibe quejas de violaciones a los derechos de los Adultos Mayores, emite conceptos y exhortaciones a las autoridades locales para que ajusten prácticas. Su actuación garantiza mayor visibilidad institucional del problema.

Tabla: Funciones principales de cada entidad en el proceso de atención (resumen).

ENTIDAD / ACTOR	RESPONSABILIDADES CLAVE
Comisarías de Familia	Recibir denuncias, adoptar medidas de protección, remitir a servicios sociales y de salud, apoyo jurídico inmediato.
Policía Nacional	Atender emergencias, brindar protección inmediata, custodiar a la víctima, levantar evidencias, apoyar procesos judiciales.
Fiscalía General de la Nación	Investigar delitos, coordinar con Policía y Medicina Legal, formular imputaciones, solicitar sanciones, proteger víctimas.
Hospitales / Red de Salud (IPS / ESE)	Atender médicamente y psicológicamente, emitir certificado médico-legal, notificar autoridades, coordinar con EPS.
Secretaría con funciones de Protección Social	Programas socioeconómicos (hogares de paso, subsidios, atención domiciliaria), articular instituciones, campañas comunitarias.
Personería Municipal	Defensa jurídica, vigilar cumplimiento estatal, orientar legalmente, interponer tutelas, seguimiento administrativo.
ICBF	Proteger a menores vinculados, apoyo familiar, intervenir en casos intergeneracionales.
Medicina Legal	Exámenes físicos, psicológicos y necropsias, dictámenes técnicos, apoyo a Fiscalía y jueces.
Defensoría del Pueblo	Vigilar derechos humanos, recibir quejas, intervenir ante omisiones, emitir alertas tempranas, acompañar a la víctima.
Centros Día / Vida	Prevenir aislamiento y maltrato mediante alimentación, recreación, salud preventiva, educación, actividades productivas.
CPSAM (Centros de Protección Social al Adulto Mayor)	Brindar protección temporal o permanente, alojamiento, alimentación, actividades de cuidado integral, remisiones.

¿Dónde acudir según la vulneración?

La siguiente tabla es una herramienta práctica para la comunidad, en la que se relacionan las principales formas de violencia o vulneración que pueden sufrir las personas mayores, junto con las entidades responsables de recibir la denuncia o reporte y sus canales de contacto.

Es importante tener en cuenta que:

- La **ruta de atención puede iniciar en cualquiera de estas entidades**; ninguna puede negarse a recibir el caso.
- Los datos de contacto (teléfonos, direcciones, correos, horarios) deben ser **ajustados por cada municipio**, según su realidad institucional y local.
- Esta herramienta es **orientativa** y puede complementarse con otras instancias de apoyo comunitario o programas locales disponibles.

TIPO DE VULNERACIÓN O VIOLENCIA	ENTIDADES RECEPTORAS
Violencia física o sexual	Policía Nacional, Fiscalía, Hospital/IPS
Violencia psicológica o emocional	Comisaría de Familia, Personería Municipal,
Violencia económica o patrimonial	Comisaría de Familia, Fiscalía General, Personería Municipal
Negligencia o abandono	Comisaría de Familia, Hospital/EPS, Defensoría del Pueblo
Maltrato institucional	Supersalud (EPS/IPS), Personería Municipal, Defensoría del Pueblo
Edadismo / discriminación por edad	Personería Municipal, Defensoría del Pueblo, Líneas de atención local

CARTILLA: RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL A PERSONAS MAYORES VÍCTIMAS DE MALTRATO, VIOLENCIA O VULNERACIÓN

Presentación

Este documento es una herramienta práctica para socializar la Ruta de Atención Integral a Personas Mayores. A diferencia de la guía técnica dirigida a las instituciones, esta cartilla está pensada para la comunidad, las familias, las organizaciones sociales y los mismos adultos mayores. Su propósito es explicar de forma clara y sencilla qué es la ruta, cuándo y cómo activarla, y dónde acudir en caso de vulneración de derechos.

¿Qué es una ruta de atención integral?

La ruta de atención integral es el conjunto de acciones, procedimientos y servicios coordinados entre diferentes instituciones públicas y privadas, orientados a garantizar la prevención, protección, atención y seguimiento de las personas mayores víctimas de violencia o maltrato. Esta ruta asegura que ninguna situación quede sin respuesta y que cada caso sea atendido con oportunidad, dignidad y respeto por los derechos de las personas mayores.

Tipos de violencias y vulneraciones más comunes

Las personas mayores pueden enfrentar diversas formas de violencia o vulneración de derechos. Entre las más comunes se encuentran:

- **Violencia física o sexual:** golpes, agresiones, abuso, lesiones.
- **Violencia psicológica o emocional:** insultos, humillaciones, aislamiento, amenazas.
- **Violencia económica o patrimonial:** despojo de bienes, apropiación de pensión, estafas.
- **Negligencia o abandono:** falta de alimentación, higiene, atención en salud o acompañamiento.
- **Maltrato institucional:** trato indigno en EPS, hospitales, hogares de protección o centros asistenciales.
- **Discriminación:** exclusión, invisibilización, estigmatización por la edad.

¿Dónde acudir?

Cualquier persona puede activar la ruta: la víctima, la familia, los vecinos o las instituciones. La denuncia o reporte puede hacerse en cualquiera de las siguientes entidades; todas están obligadas a recibirla y remitirla a la competente:

Tipo de vulneración o violencia	Entidades receptoras	Datos de contacto (teléfono, correo, dirección, horario)
Violencia física o sexual	Policía Nacional, Fiscalía, Hospital/IPS	
Violencia psicológica o emocional	Comisaría de Familia, Personería Municipal,	
Violencia económica o patrimonial	Comisaría de Familia, Fiscalía General, Personería Municipal	
Negligencia o abandono	Comisaría de Familia, Hospital/EPS, Defensoría del Pueblo.	
Maltrato institucional	Supersalud (EPS/IPS), Personería Municipal, Defensoría del Pueblo	
Discriminación	Personería Municipal, Defensoría del Pueblo, Entidades sociales y de protección local.	

¿Cómo activar la ruta?

El proceso de activación de la ruta es sencillo y puede iniciarse en cualquier entidad. Los pasos clave son:

1. **Identificar la situación:** reconocer señales de maltrato, violencia o vulneración.
2. **Reportar:** informar el caso a una entidad receptora; Comisaría, Policía, Personería, Hospital, Fiscalía, Defensoría.
3. **Atención inmediata:** la víctima recibirá atención médica, psicológica y jurídica según lo requiera.

4. **Protección:** se pueden dictar medidas inmediatas como alejar al agresor, garantizar seguridad o brindar alojamiento temporal.
5. **Investigación:** la Fiscalía y la Policía Judicial actúan si hay delito.
6. **Seguimiento:** el comité interinstitucional y las entidades responsables verifican que las medidas se cumplan y la persona esté protegida.

Tus derechos y responsabilidades

Las personas mayores tienen derecho a una vida digna, libre de violencias y discriminación. Pueden exigir atención oportuna, medidas de protección, acceso a la salud, acompañamiento psicosocial y apoyo legal. La familia, la comunidad y las instituciones tienen la corresponsabilidad de denunciar, proteger y acompañar. Asimismo, las personas mayores deben ejercer su derecho al autocuidado, conocer las rutas de atención y, si es necesario, reportar negligencias o revictimizaciones en el proceso.

Otros componentes de la ruta: promoción, prevención y seguimiento

La ruta no solo actúa cuando ya existe un caso de violencia o vulneración, también se fundamenta en otros componentes esenciales que requieren la participación activa de cada persona, su familia y la comunidad:

- **Promoción:** consiste en generar una cultura de envejecimiento y vejez digna, segura y saludable. Esto implica transformar imaginarios negativos sobre la vejez, fomentar la solidaridad intergeneracional y crear entornos familiares y comunitarios que reconozcan el valor y los aportes de las personas mayores.
- **Prevención:** significa anticiparse a los riesgos y factores que pueden generar maltrato o vulneración. La prevención incluye estar atentos a señales tempranas, promover el autocuidado, garantizar seguridad social y fortalecer las redes de apoyo familiar y comunitario.
- **Seguimiento:** garantiza que la atención recibida sea efectiva y continua, evitando la revictimización. La responsabilidad individual también está presente aquí, ya que las personas mayores y sus familias pueden informar a las autoridades competentes si detectan negligencias o fallas en el proceso.



Estos tres componentes refuerzan la idea de que la construcción de una sociedad protectora, inclusiva y solidaria con las personas mayores no depende solo del Estado, sino también de la corresponsabilidad de toda la sociedad y de las propias personas mayores en el ejercicio de su autonomía y autocuidado.



Esta guía puede ser utilizada libremente como referencia para el diseño y mejoramiento de procesos relacionados con la garantía de derechos de la población Adulta Mayor y la implementación de política públicas relacionadas. No obstante, queda expresamente prohibida su reproducción total o parcial, publicación en medios impresos o digitales, u otra utilización con fines comerciales o de lucro sin la autorización previa y escrita de los autores.

Todos los derechos reservados.

Medellín, Colombia, en el año 2025.