



Defensoría
del Pueblo
COLOMBIA

#NosUnenTusDerechos



Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en **Centros de Larga Estancia**



#NosUnenTusDerechos

Carlos Camargo Assis
Defensor del pueblo

Luis Andrés Fajardo Arturo
Vicedefensor del pueblo

Gissela Vanessa Arias González
Defensora Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor

Ángela María Sánchez Rojas
Directora Nacional de Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos

Elaborado por

Melba Lucía Riaño Torres
Ana Sofía Robles Estrada
Juan José Verhelst
Aneg Daniella Castro Córdoba
Diana Cristina Nieto
María Fernanda Revelo
Equipo de vejez de la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor

Corrección de estilo

Sonia Patricia Villalba Orjuela

Diseño y diagramación

Carolina Norato Anzola

Obra de distribución gratuita.

El presente texto se puede reproducir, fotocopiar o replicar, total o parcialmente, citando la fuente.

2022

© DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Defensoría del Pueblo de Colombia

Cll. 55 N° 10-32

Apartado Aéreo: 24299 - Bogotá, D. C.

Código Postal: 110231

Tels.: 314 73 00 - 314 40 00

Twitter: @defensoriaCol

Bogotá D. C., 2022

www.defensoria.gov.co

ISBN: 978-958-5117-55-6

Índice

Índice de tablas	4
Presentación	5
1 Acerca del protocolo	7
2 A modo de contexto	10
2.1 Definiciones básicas	11
2.2 Contexto demográfico	13
3 Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en centros de larga estancia	14
3.1 Alistamiento	15
3.1.1 Información por consultar de manera previa a la visita	15
3.1.2 Preparación logística	16
3.2 Visita defensorial	16
3.2.1 Inicio de la visita: reunión introductoria	16
3.2.2 Recorrido por las instalaciones del CLE	16
3.2.3 Diálogo con las personas mayores	22
3.2.4 Grupo focal con el personal del CLE	24
3.2.5 Reunión de cierre con el director o directora del CLE	25
3.3 Informe de la visita	27
3.4 Acciones a seguir	28
4 Herramientas complementarias	29
4.1 Marco normativo	30
4.1.1 Normativa nacional	30
4.1.2 Normativa internacional	35
4.2 Competencias institucionales	38
Anexos	41
Bibliografía	57

Índice de tablas

Tabla 1. Derechos asociados a los aspectos a observar durante el recorrido por el CLE.....	18
Tabla 2. Guía para el desarrollo del diálogo con las personas mayores.....	22
Tabla 3. Guía para el desarrollo del grupo focal	24
Tabla 4. Guía de la reunión con el director o directora del CLE	26
Tabla 5. Estructura del informe de visita defensorial al CLE	27
Tabla 6. Competencias institucionales	38



Presentación



La Defensoría del Pueblo, en cabeza de la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor, llevó a cabo durante el año 2021 visitas a algunos centros de larga estancia¹ de diferentes lugares del país, con el fin de escuchar directamente de la voz de las personas mayores, su vivencia y percepción frente a la situación en que se encuentran en dichas instituciones, con especial énfasis en el estado de garantía de sus derechos humanos.

Durante las visitas realizadas a los centros de larga estancia públicos de los municipios de Mitú, Armenia, Pasto, Quibdó, Medellín y Riohacha, y a algunos privados de Santa Marta e Ibagué, se encontró que en la mayoría hay hacinamiento habitacional, deficiencias en la infraestructura y mobiliario que no facilita el tránsito de las personas mayores con movilidad reducida; tampoco se cuenta con minutas alimentarias acordes a la condición de salud de las personas mayores ni con atención diferenciada étnicamente. Así mismo, en ningún centro visitado se ha construido participativamente el manual de convivencia que aporte a un mejor relacionamiento y que aleje pedagógicamente la idea de reglamento impuesto; y en algunos de ellos, las personas mayores se quejan del trato desinteresado, hostil y, en ocasiones, violento de algunos cuidadores y de otras personas mayores. Incluso, en todos los centros visitados, sin excepción, no se le reconoce a la persona mayor el derecho al ejercicio de su sexualidad.

Por otro lado, se identificó que es muy generalizada la difícil situación presupuestal que atraviesan

muchos de estos centros, en parte, por la demora en la elaboración de los convenios, por el retraso en las transferencias que deben hacer las alcaldías y gobernaciones y, también, por el posible mal uso y malversación que se está haciendo del recaudo, distribución y utilización de los recursos económicos de la Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor, un recurso público de obligatorio recaudo y destinación específica, dirigido a la atención de las personas mayores en desprotección y dependencia.

En virtud de los anteriormente expuesto, la Defensoría del Pueblo presenta a continuación el *Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en centros de larga estancia*, cuya finalidad es visibilizar el funcionamiento de estas instituciones y la situación en que se encuentran las personas mayores que allí residen, así como identificar las vulneraciones o riesgos de vulneración de los derechos de que son, o pueden ser víctimas, las personas mayores.

El fin último no es solo la aplicación del protocolo y la definición de acciones defensoriales, también se busca conminar al Ministerio de Salud y Protección Social para que emita los estándares de calidad para los centros de larga estancia y así promover su cumplimiento en términos de calidad, salubridad, esparcimiento y dignidad. Este protocolo es, además, una referencia para que dicha cartera ministerial lo tenga en cuenta en la elaboración que realiza actualmente de dichos estándares.

¹ Anteriormente denominados centros de bienestar del adulto mayor, los centros de larga estancia son importantes para el cuidado de las personas mayores que no cuentan con seguridad económica ni con redes familiares, o que, teniéndolas, estas no cuentan con los recursos económicos, el conocimiento y las capacidades para el cuidado integral de la persona mayor.



1. Acerca del protocolo



¿Por qué y para qué un protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en centros de larga estancia?

Para verificar la garantía de los derechos humanos de las personas mayores que se encuentran en los centros de larga estancia públicos, mixtos o privados en Colombia y, de esta manera, conocer su situación y actuar defensorialmente a partir de lo hallado.

La razón por la cual es importante para la Defensoría del Pueblo contar con esta herramienta de verificación de derechos es porque en Colombia no existe información oficial sobre la situación de las personas mayores que se encuentran en estos centros de larga estancia ni tampoco censos o registros que brinden información veraz y actualizada sobre el funcionamiento de estos lugares. El Ministerio de Salud y Protección Social, entidad que lidera la formulación de la política pública de envejecimiento y vejez, no cuenta aún con el registro público de instituciones que permita conocer con exactitud el dato nacional actualizado y consolidado del número de centros de larga estancia que se encuentran actualmente funcionando en Colombia ni con el número de personas mayores allí atendidas.

La Defensoría del Pueblo consultó en diferentes bases de datos y encuestas oficiales del Ministerio

de Salud y Protección Social, del Instituto Nacional de las Personas Mayores, así como del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas [DANE], el Departamento Nacional de Planeación [DNP] y en el Estudio Nacional de Salud, Bienestar y Envejecimiento Sabe Colombia 2015, y en ninguna de estas fuentes se encuentra información sobre los datos censales o sobre la situación que atraviesan las personas adultas mayores que residen en estos centros.

Si bien las entidades territoriales seguramente tienen esta información desagregada por departamento o municipio, no basta con la suma de las partes para dar cuenta de un total nacional; por lo tanto, urge que las entidades responsables den a conocer el estado en que se encuentran las personas mayores en los centros de larga estancia, para tener así una caracterización básica de la población mayor allí residente que dé luces sobre quiénes son, cuáles son los factores o las causas por las que están llegando a los centros a requerir la protección estatal y para conocer el cumplimiento o no de lo establecido en las normas que los regulan.

Por lo pronto, la Defensoría del Pueblo se propuso, durante el año 2021, elaborar el Protocolo defensorial

para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en centros de larga estancia, una herramienta que busca verificar la garantía de los derechos humanos de las personas mayores y hacer seguimiento a la situación en que se encuentran,

para posteriormente requerir a las entidades responsables de su atención y así garantizar el cumplimiento de lo ordenado por la ley y las óptimas condiciones para su bienestar y protección de sus derechos.





2. A modo de contexto



2.1 Definiciones básicas

Con el fin de unificar el lenguaje que permita una mejor comprensión del proceso de verificación, se precisan a continuación algunos conceptos básicos que se deben tener presentes para la aplicación del *Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en centros de larga estancia*.

Protocolo de verificación y actuación: es un documento que establece de manera clara y organizada los pasos a seguir para la realización de un ejercicio de verificación de la garantía de derechos, así como para hacer las recomendaciones, requerimientos, interponer las denuncias cuando se requieran y adelantar el seguimiento a los eventos irregulares que se encuentren.

Persona mayor: es aquella persona que cuenta con 60 años de edad o más².

Persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo: de acuerdo con lo dispuesto en la *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores* (en adelante la *Convención* o *CIPDHPM*) es "aquella que reside temporal o permanentemente en un establecimiento regulado sea público, privado o mixto, en el que recibe servicios socio-sanitarios integrales de calidad, incluidas las residencias de larga estadía, que brindan estos servicios de

atención por tiempo prolongado a la persona mayor, con dependencia moderada o severa que no pueda recibir cuidados en su domicilio" (capítulo I, artículo 2).

Vejez: según lo dispuesto en la Política Colombiana de Envejecimiento y Vejez 2015 – 2024, "[e]s una construcción social y biográfica del último momento del curso de vida humano. La vejez constituye un proceso heterogéneo a lo largo del cual se acumulan, entre otros, necesidades, limitaciones, cambios, pérdidas, capacidades, oportunidades y fortalezas humanas".

Envejecimiento: la Convención lo define como el "[p]roceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psico-sociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio" [OEA, 2015, cap. I, art. 2].

Cuidados paliativos: de conformidad con lo dispuesto en la Convención, corresponde a "[l]a atención y cuidado activo, integral e interdisciplinario de pacientes cuya enfermedad no responde a un tratamiento curativo o sufren dolores evitables, a fin de mejorar su calidad de vida hasta el fin de sus días. Implica una atención primordial al control del dolor, de otros síntomas y de los problemas sociales, psicológicos y espirituales de la persona mayor. Abarcan al paciente, su entorno y su familia [...]" [OEA, 2015, cap. I, art. 2].

² Ley 1251 de 2008, artículo 3.



Servicios sociosanitarios integrados: son definidos en la Convención como aquellos “[b]eneficios y prestaciones institucionales para responder a las necesidades de tipo sanitario y social de la persona mayor, con el objetivo de garantizar su dignidad y bienestar y promover su independencia y autonomía” [OEA, 2015, cap. I, art. 2].

Unidad doméstica: en la Convención se entiende por esta al “grupo de personas que viven en una misma vivienda, comparten las comidas principales y atienden en común las necesidades básicas, sin que sea necesario que existan lazos de parentesco entre ellos” [OEA, 2015, cap. I, art. 2].

Centros de larga estancia: son aquellas instituciones de protección destinadas al bienestar social y cuidado integral de personas de 60 años y más, de manera permanente o temporal. Los centros de larga estancia tienen diferentes nombres en el país y han adquirido otros a través de los años, como: centros de protección social, centros de bienestar al anciano, entre otros. No obstante, de acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social, actualmente se denominan centros de larga estancia (en adelante CLE).



³ Ley 1251 de 2008, artículo 3.



2.2 Contexto demográfico

PARA EL AÑO 2021
en Colombia había un total de

7.107.914
PERSONAS MAYORES⁴

Lo que equivale al **13,9 %**
del total de la población nacional

3.189.614 SON HOMBRES
ES DECIR EL 45 %
3.918.300 SON MUJERES
LO QUE EQUIVALE AL 55 %
DE LAS PERSONAS MAYORES EN EL PAÍS.

Los departamentos que tienen los porcentajes más altos de población mayor son: Quindío con el 19,7 %, Caldas con el 19,3 % y Risaralda con el 18,4 %; por el contrario, los de menor porcentaje de población mayor son: Vaupés con un 6,2 %, Vichada y Guainía con el 6,1 % del total de su población. Asimismo, el 6,5 % de la población mayor manifestó pertenecer a algún grupo étnico; de ellos, el 64,6 % se reconoció como afrodescendiente, el 34,5 % como indígena, el 0,6 % como raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el 0,2 % como palenqueros de San Basilio y un 0,1 % dijo pertenecer al pueblo rom.

Según el Censo de Población y Vivienda 2018 [DANE, 2018], el 75,3 % de la población adulta mayor vive en cabeceras municipales, el 7,3 % en centros poblados, el 15,3 % en zona rural dispersa, el 0,9 % no informan su sitio de vivienda y en el 1,2 % de los casos no aplica la pregunta.

De acuerdo con el Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad (RLCPD) del Ministerio de Salud y Protección Social, del total de personas identificadas con alguna discapacidad, el 39 % tienen 60 años o más, 31 % de los cuales son personas mayores de 80 años. Según el RLCPD, la mayor afectación en las personas mayores es la del movimiento del cuerpo y extremidades con un 26,3 %, seguida por la de los ojos con un 18,6 %, el sistema nervioso con el 15,2 % y el sistema cardiorrespiratorio con un 13,7 %.

Aunque a la fecha se desconoce el dato exacto sobre el número de centros de larga estancia que operan actualmente en Colombia, así como del número de personas mayores que allí son atendidas, es importante resaltar que en la Resolución N.º 000470 de 2020⁵ del Ministerio de Salud y Protección Social [en adelante MinSalud], se señala que Colombia cuenta con aproximadamente 1008 Centros Vida - Centros Día, que atienden a 522.599 personas adultas mayores, y 993 centros de larga estancia, que atienden a 33.382 personas mayores.

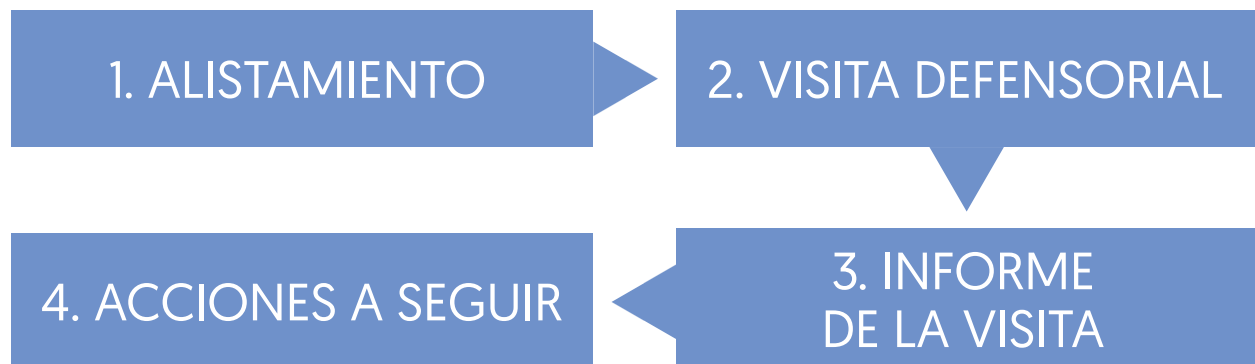
⁴ Proyecciones de población nacional para el periodo 2018-2070 con base en el Censo Nacional de Población y Vivienda 2018, realizado por el DANE.

⁵ Por la cual se adoptan las medidas sanitarias obligatorias de aislamiento preventivo de personas adultas mayores en centros de larga estancia y de cierre parcial de actividades de centros vida y centros día".



3. Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en **Centros de Larga Estancia**

En el presente capítulo se desarrolla el *Protocolo defensorial para la verificación de los derechos humanos de las personas mayores en los centros de larga estancia*, a partir de los siguientes cuatro momentos del proceso de verificación de la garantía de los derechos humanos:



3.1 Alistamiento

De manera previa a la visita de verificación de derechos al CLE, debe realizarse el alistamiento, una etapa que tiene por objeto que la persona encargada de implementar el protocolo, por un lado, conozca de manera anticipada la información sobre la situación de las personas mayores y de los CLE y, por otro, que prepare logísticamente la visita. Por lo tanto, para el alistamiento se debe desarrollar lo que se menciona a continuación:

- Conocer previamente la información sobre las personas mayores que residen en el CLE, considerando sexo, edad, pertenencia étnica, discapacidad, orientaciones sexuales e identidades de género diversas, entre otros aspectos.
- Identificar previamente si existe política pública departamental y municipal sobre vejez, y en caso afirmativo, conocer los contenidos relacionados con los CLE.

Información de contexto:

3.1.1 Información por consultar de manera previa a la visita

Información imprescindible:

- Conocer el contenido normativo sobre los derechos humanos de las personas mayores y de los CLE, que se encuentra en el capítulo 4 del presente protocolo.
- Consultar la naturaleza del CLE, esto es, si es público, privado o mixto.
- Revisar la asignación presupuestal anual de los CLE por parte de la entidad territorial competente [Estampilla Adulto Mayor y otros], así como el número de CLE públicos que operan con dichos recursos.
- Obtener información actualizada sobre la situación demográfica y situacional de las personas mayores en la entidad territorial en la que opera el CLE a visitar.



3.1.2 Preparación logística

- Alistar los instrumentos y formatos de recolección de información del protocolo.
- Recordar que la visita al CLE debe realizarse sin previo aviso⁶.
- Elaborar el cronograma de la visita de verificación.
- Determinar la dupla que realizará la visita y delimitar sus funciones. Esta debe estar conformada preferiblemente con un mínimo de dos funcionarios o funcionarias de la Defensoría del Pueblo: un profesional jurídico y uno del área social.
- Se recomienda que la hora en que inicie la visita no afecte significativamente la rutina de las personas mayores, esto es, la hora del desayuno, el almuerzo, la comida o las horas de descanso. En caso de interrumpir las actividades anteriormente relacionadas, deberá informarse a las personas mayores la importancia de la visita y respetar su agenda.

3.2 Visita defensorial

La visita defensorial al CLE se desarrolla en los siguientes momentos, en los cuales se implementan los instrumentos de verificación de derechos. Es necesario que los momentos se desarrollen en el siguiente orden:

- 1) Inicio de la visita: reunión introductoria.
- 2) Recorrido por las instalaciones del CLE.

- 3) Diálogo con las personas mayores.
- 4) Grupo focal con el personal (talento humano) del CLE.
- 5) Reunión de cierre con el director o directora del CLE.

3.2.1 Inicio de la visita: reunión introductoria

La visita defensorial al CLE se inicia con la presentación de la dupla de la Defensoría Pueblo ante el director o directora administrativa de la institución. Luego, se solicita desarrollar la reunión introductoria en la que se expresa el objeto, la justificación y el alcance de la visita, y se obtiene la información general sobre el CLE. Asimismo, se socializa y ajusta el cronograma, según los momentos definidos, y se determina el acompañamiento que se tendrá por parte del personal del CLE durante toda la visita.

La reunión introductoria y los desarrollos que se den durante la visita deberán constar por escrito en el formato “Acta de la visita defensorial” (Anexo: Formato N.º 1).

3.2.2 Recorrido por las instalaciones del CLE

El recorrido por las instalaciones del CLE tiene el propósito de verificar la infraestructura y el funcionamiento del CLE. Específicamente, se debe revisar si se cumplen los estándares de calidad

⁶ La visita de verificación a los CLE sin previo aviso tiene su fundamento normativo en la Ley 24 de 1992 y en el Decreto 25 de 2014, que establecen las funciones de la Defensoría del Pueblo.



establecidos por la normativa nacional [Ley 1315 de 2009 y Ley 1251 de 2008] para la garantía de los derechos humanos de las personas mayores que residen en estos centros.

En el transcurso de aproximadamente una hora se realizan dos actividades: (i) aplicación del formato denominado “Registro del recorrido de verificación del centro de larga estancia”, y (ii) registro fotográfico del estado de la infraestructura, del mobiliario y de los momentos de la atención de las personas mayores del CLE.

El formato “Registro del recorrido de verificación” consta de una lista de ítems para verificar. Cada ítem contiene los aspectos que se deben observar durante la visita, unas casillas para marcar la respuesta con opción cerrada [cumple, no cumple y cumple parcialmente] y un espacio para observaciones, que tiene como finalidad incluir aclaraciones o precisiones adicionales, según lo advertido en el recorrido o lo establecido en el mismo formato.

El formato a diligenciar se encuentra anexo en este protocolo [formato N.º 2]; no obstante, a continuación se presenta la tabla de apoyo que contiene los aspectos a verificar y los derechos asociados a estos, junto con la disposición normativa que los soporta. Los aspectos, además, están categorizados en los siguientes tres niveles:

- a) Tres asteriscos [***] para aquellos aspectos que son fundamentales para la garantía y ejercicio del derecho. Su ausencia pone en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.
- b) Dos asteriscos [**] para los aspectos que son requeridos para la garantía y ejercicio del derecho. Su ausencia puede poner en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.
- c) Un asterisco [*] para los aspectos que son complementarios para la garantía y ejercicio del derecho. Su ausencia no pone en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.



Tabla 1. Derechos asociados a los aspectos a observar durante el recorrido por el CLE

Ítem	Aspectos observados	Derechos asociados	Fuente
Infraestructura	Pasamanos para el desplazamiento de la persona mayor. ***	Accesibilidad y movilidad personal y vivienda adecuada.	Ley 1315 de 2009.
	Las zonas de circulación permiten el paso de una camilla o una silla de ruedas. ***		
	Rampas para el desplazamiento de la persona mayor. ***		
	Las escaleras tienen pasamanos a ambos lados, espacio suficiente para dos personas y peldaños evidenciados. ***		
	Sistema seguro de traslado entre un piso y otro (circulación vertical) que permita la cabida de una silla de rueda o una camilla. **		
	Suficiente iluminación natural o artificial. **	Vivienda adecuada.	
	Zonas exteriores para recreación: patio, terraza o jardín. **	Esparcimiento, recreación y deporte y vivienda adecuada.	
	Oficina o sala de recepción que permita mantener entrevistas o encuentros en forma privada con los residentes y sus familiares. ***	Participación e integración comunitaria y privacidad e intimidad.	
	La sala de estar o de usos múltiples tiene capacidad suficiente para que todos los residentes permanezcan en ella de forma simultánea. *	Vivienda adecuada y participación e integración comunitaria.	
	La sala de estar cuenta con iluminación natural. *	Vivienda adecuada.	
	La sala de estar tiene medios de comunicación con el mundo exterior y elementos de recreación (música, revistas, libros, computadores, teléfonos, etc.). Especificar cuáles elementos y cuántos computadores en observaciones. ***	Accesibilidad y movilidad, esparcimiento, recreación y deporte, cultura, educación, libertad de expresión, opinión y acceso a la información y participación e integración comunitaria.	
	Espacio para el ejercicio de los derechos sexuales de las personas mayores. ***	Sexuales, privacidad e intimidad, autonomía e independencia y libre desarrollo de la personalidad.	Corte Constitucional, Sentencia C-355 de 2006.
	Lugar cerrado y ventilado destinado a guardar los útiles de aseo en uso. *	Ambiente sano.	Ley 1315 de 2009.
	Zona de aseo y lavandería (poceta, lavadora, secadora y planchado de ropa). **	Cuidados.	



Ítem	Aspectos observados	Derechos asociados	Fuente
Infraestructura	Se asigna un espacio para la recepción y almacenamiento de la ropa sucia y otro para clasificar y guardar la ropa limpia. **	Cuidados.	Ley 1315 de 2009.
	Cuenta con servicios públicos: agua potable, alcantarillado, energía, alumbrado, etc. ***	Salud (determinantes sociales), vivienda adecuada y ambiente sano.	Ley 9 de 1979.
Habitaciones y unidades sanitarias	Las habitaciones tienen iluminación y ventilación natural. ***	Vivienda adecuada.	Ley 1315 de 2009.
	Guardarropa con espacio para cada uno de los residentes. **	Privacidad e intimidad.	
	Nochero por cama que permita el adecuado desplazamiento de las personas mayores. *		
	Timbres en las áreas de habitaciones. **	Cuidados.	
	Los servicios higiénicos están cerca de las habitaciones, tienen señalización, son iluminados y son de fácil acceso. ***	Accesibilidad y movilidad.	
	Las duchas cuentan con pisos antideslizantes o aplicaciones antideslizantes. ***	Accesibilidad y movilidad. Vida.	
	Las duchas tienen agarraderas de apoyo. ***	Accesibilidad y movilidad.	
	Las duchas permiten el baño auxiliado y la entrada de elementos de apoyo (sillas de ruedas, etc.). ***		
	Las duchas tienen timbre de tipo continuo. ***	Accesibilidad y movilidad. Cuidados.	
	Las duchas tienen agua fría y caliente. **	Vivienda adecuada.	
	Lavamanos en habitaciones de pacientes postrados. *	Vivienda adecuada. Cuidados.	
Salud	Cuenta con un número de camillas clínicas o similares para el 100 % de personas mayores que necesiten atención clínica. ***	Salud. Cuidados.	Ley 1251 de 2008.
	Dispone de un lugar cerrado para mantener equipamiento e insumos médicos y de enfermería (por ejemplo, termómetros, medicamentos, insumos de primeros auxilios y archivos de fichas clínicas). ***		
	Cuenta con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social, que garantice atención inmediata en caso de urgencia en salud causada por enfermedad o accidente. ***		



Ítem	Aspectos observados	Derechos asociados	Fuente
Cocina y comedor	Comedor o comedores suficientes para el 50 % de los residentes simultáneamente. *	Vivienda adecuada.	Ley 1315 de 2009.
	El área de preparación y almacenamiento de alimentos tiene pisos, paredes y techos de fácil limpieza y desinfección. ***		
	Equipamiento, incluida la vajilla, suficiente para el número de raciones a preparar. **		
	El área de la cocina tiene zona de almacenamiento de alimentos. ***	Alimentación y nutrición.	
	Tiene cuarto o zona de almacenamiento de disposición final de residuos sólidos. **	Vivienda adecuada y ambiente sano.	Ley 9 de 1979.
	El área de la cocina cuenta con iluminación y ventilación natural o artificial. **		Ley 1315 de 2009.
	Minutas de alimentación diferenciadas según condiciones de salud (previa valoración médica) y preferencias de los y las residentes. ***	Alimentación y nutrición.	Ley 1251 de 2008.
	Horario de comidas preestablecido. Registrar cuántas comidas y el horario en las observaciones. ***		CIPDHPM.
Talento humano	El director o directora del CLE es profesional en el área de salud o ciencias sociales. **	Cuidados.	Ley 1315 de 2009.
	Personal manipulador de alimentos certificado. **	Cuidados y alimentación. Nutrición.	
	Personal responsable de nutrición, que defina los menús de los residentes de acuerdo con sus necesidades nutricionales y de salud. ***	Cuidados y alimentación. Nutrición.	
	Auxiliares de aseo, lavandería y mantenimiento del CLE. **	Cuidados y salud (determinantes sociales).	
	Auxiliares de enfermería o cuidadores suficientes para el número de residentes, distribuidos así: 1 persona por cada 5 personas mayores con dependencia alta o moderada, y una 1 persona por cada 12 personas mayores con independencia psíquica y funcional. ***	Salud y cuidados.	Ley 1315 de 2009 de MinSalud.
	Persona responsable de actividades físicas (terapeuta ocupacional o profesor de educación física). ***	Salud, esparcimiento, recreación y deporte.	Ley 1315 de 2009.
Persona responsable de actividades culturales y de recreación. ***	Cultura y esparcimiento, recreación y deporte.		



Ítem	Aspectos observados	Derechos asociados	Fuente
Talento humano	Persona responsable de actividades de estimulación cognitiva e interacción social. ***	Salud mental y participación e integración comunitaria.	Ley 1315 de 2009.
	Personal disponible para la atención nocturna. Indicar en observaciones cuántos. ***	Cuidados.	
Actividades - participación	Actividades de recreación, esparcimiento y deporte. Indicar cuáles y la frecuencia semanal en las observaciones. ***	Salud, esparcimiento, recreación y deporte.	Ley 1315 de 2009 y CIPDHPM.
	Actividades educativas y de formación (alfabetización, etc.). Indicar cuáles y frecuencia en las observaciones. ***	Educación.	Ley 1251 de 2008.
	Actividades de promoción y formación en el uso de las TIC. Indicar frecuencia en las observaciones. ***	Accesibilidad, educación y libertad de expresión y acceso a la información.	CIPDHPM.
	Actividades culturales y de expresión artística. Indicar cuáles y frecuencia semanal en las observaciones. ***	Cultura.	Ley 1315 de 2009.
	Programas y servicios de atención, promoción y prevención en salud mental. Indicar cuáles en observaciones. ***	Salud.	Ley 1251 de 2008.
	Se realizan salidas acompañadas o asistidas a centros culturales, deportivos o de recreación. Indicar frecuencia y actividades llevadas a cabo en observaciones. **	Cultura, esparcimiento, recreación y deporte y Participación e integración comunitaria.	CIPDHPM.
	Se realizan encuentros intergeneracionales. En observaciones referir la frecuencia y con quiénes. ***	Participación e integración comunitaria.	Ley 1251 de 2008.
	Se informa a la persona mayor sobre sus derechos y deberes. Indicar en observaciones cómo y en qué momentos. ***	Acceso a la información y vida digna.	
	Existe reglamento interno que incluye derechos y deberes de los residentes, causales de exclusión y normas de convivencia. ***	Participación e integración.	
	Hay buzón de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones y procedimiento de atención a estas. ***	Libertad de expresión y opinión y participación e integración comunitaria.	CIPDHPM.
	Existen rutas de denuncia, atención y protección en casos de violencia o maltrato contra las personas mayores. ***	Seguridad y vida libre de violencias, acceso a la justicia y vida digna.	Ley 1850 de 2017.



Ítem	Aspectos observados	Derechos asociados	Fuente
Actividades - participación	Jornadas de capacitación en prevención de la violencia y maltrato, dirigido al personal del CLE. Indicar frecuencia en las observaciones. **	Seguridad y vida libre de violencias y vida digna.	CIPDHPM.
	Se registra uso de estereotipos en carteleros de información, nombres de espacios, lenguaje, etc. Indicar cuáles en observaciones. ***	Igualdad y no discriminación.	CIPDHPM.

Fuente: Elaborada por el equipo vejez de la Defensoría Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor (DDIJAM).

3.2.3 Diálogo con las personas mayores

El diálogo con las personas mayores tiene por objeto indagar sobre la situación de sus derechos a partir de la percepción que estas tienen acerca de la estadía y atención recibida en el CLE. Es necesario, para la tranquilidad de las personas mayores, que ningún empleado o funcionario del CLE esté presente en el

desarrollo del diálogo; adicionalmente, se requiere contar con un espacio independiente para el mejor desarrollo de la actividad.

Tiene la estructura que se presenta en la siguiente tabla, y los resultados de su desarrollo deben consignarse en el formato para el registro del desarrollo del diálogo con las personas mayores en el CLE anexo al presente protocolo (formato N.º 3).

Tabla 2. Guía para el desarrollo del diálogo con las personas mayores

Actividad 1		Presentación de los participantes y acuerdos básicos	
Objetivo		Realizar la presentación de cada participante y definir los acuerdos básicos de participación durante el diálogo.	
Desarrollo		(i) La persona servidora pública que va a desarrollar el taller saluda a las personas mayores, se presenta agradeciendo a quienes están presentes por su tiempo y disposición, y a quienes facilitaron el espacio para su realización. (ii) Se establecen los acuerdos básicos para el óptimo desarrollo del diálogo y se recomienda que todas las personas presentes diligencien sus datos y firmen la hoja de asistencia; se aclara a quienes no sepan firmar, que se les tomará la huella digital. (iii) Se inicia la ronda de presentaciones.	
Actividad 2		Acerca de la Defensoría del Pueblo y objetivo del encuentro	
Objetivo		Informar a las personas mayores cuál es la misión y visión de la Defensoría del Pueblo y cuál es el objetivo del encuentro y la visita al CLE.	
Desarrollo		(i) Relatar brevemente la connotación que tiene la Defensoría del Pueblo en su calidad de guarda de los derechos humanos y, sobre todo, de las personas mayores como población de especial protección constitucional.	
		(ii) Informar que se va a escuchar la voz de las personas mayores, con el fin de que estas compartan cómo se sienten en el CLE y describan cómo perciben la situación de sus derechos humanos. Con lo anterior, se busca verificar los derechos de las personas mayores en dicho CLE, y hacer las recomendaciones y advertencias a las autoridades competentes.	



Actividad 3	
Percepción de las personas mayores sobre la estadía y atención brindada en el CLE en clave de derechos humanos	
Objetivo	Indagar sobre la situación de los derechos humanos de las personas mayores a partir de sus percepciones acerca de la estadía y atención en el CLE.
Desarrollo	Con un marcador se divide en tres una cartulina grande y visible para todos los participantes. En la primera parte o división se escribe, como título y en letras grandes, "MÁS NOS GUSTA", en la otra "MENOS NOS GUSTA" y en la última "PARA MEJORAR". Posteriormente, la persona facilitadora hace las siguientes preguntas a las personas mayores, enfatizando que lo expresado por cada una de ellas debe procesarse en clave de derechos: Pregunta 1: ¿QUÉ ES LO QUE MÁS LE GUSTA O LE HACE SENTIR BIEN DE LA ATENCIÓN DEL CENTRO? Cada respuesta se consigna en el segmento correspondiente de la cartulina y frente a la respuesta se escribe el derecho asociado. Pregunta 2: ¿QUÉ ES LO QUE MENOS LE GUSTA O LE HACE SENTIR MAL DE LA ATENCIÓN DEL CENTRO? Cada respuesta se consigna en el segmento correspondiente de la cartulina y frente a la respuesta se escribe el derecho asociado. Pregunta 3: ¿QUÉ SUGERENCIAS TIENEN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL CENTRO? Cada respuesta se consigna en el segmento correspondiente de la cartulina, considerando las respuestas y derechos de la pregunta anterior. Observaciones: Durante el ejercicio se debe preguntar o indagar por los siguientes derechos, en caso de que no sean abordados por las personas mayores: autonomía e independencia; privacidad e intimidad; libertad de expresión, opinión y acceso a la información; alimentación y nutrición; cuidados; vida libre de violencias; participación e integración comunitaria; cultura, recreación, esparcimiento y deporte, y educación.
Materiales	Pliegos de cartulina y marcadores de colores.
Actividad 4	
Cierre y conclusiones: los derechos humanos no envejecen	
Objetivo	Socializar las conclusiones generales de los resultados del diálogo e informar acerca de los derechos humanos de las personas mayores en los CLE.
Desarrollo	Se agradece la participación y se hace énfasis en los siguientes aspectos relacionados con los derechos humanos de las personas mayores en los CLE: (i) calidad de sujetos de derechos y no de sujetos de asistencialismo y favores; (ii) calidad de sujetos de especial protección constitucional; (iii) el carácter público de los recursos del CLE, y (iv) la importancia de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
Registro actividades	Lista de asistencia, formato del diálogo con las personas mayores diligenciado (formato N.º 3) y registro fotográfico.
Tiempo	60 minutos.



3.2.4 Grupo focal con el personal del CLE

El grupo focal se lleva a cabo con el personal que presta servicios de atención y cuidado a las personas mayores que residen en el CLE, con el fin de indagar acerca de la situación de sus derechos.

El desarrollo de la actividad debe registrarse en el formato que se encuentra relacionado en los anexos del presente protocolo [formato N.º 4], y la guía para su desarrollo se presenta a continuación. Se precisa que en este encuentro no debe participar el director o directora del CLE.

Tabla 3. Guía para el desarrollo del grupo focal

Actividad 1		Presentación de los participantes y acuerdos básicos
Objetivo		Realizar la presentación de cada participante y definir los acuerdos básicos de participación. Se sugiere conformar el grupo con 5 participantes, entre estos, los siguientes: un auxiliar de enfermería, un profesional del trabajo social o psicología, un auxiliar de servicios generales, un auxiliar administrativo y otro de libre elección.
Desarrollo		(i) La persona servidora pública que guía el grupo focal saluda a los participantes y agradece su tiempo y disposición. (ii) Se establecen los acuerdos básicos para el óptimo desarrollo del grupo focal y se recomienda que todas las personas presentes diligencien sus datos básicos y firmen la hoja de asistencia.
Actividad 2		Acerca de la Defensoría del Pueblo y objetivo del encuentro
Objetivo		Informar a los participantes cuál es la misión y visión de la Defensoría del Pueblo y cuál es el objetivo de la visita al CLE.
Desarrollo		(i) Relatar brevemente la connotación que tiene la Defensoría del Pueblo en su calidad de guarda de los derechos humanos y, sobre todo, de las personas mayores como población de especial protección constitucional. (ii) Informar que el objeto de la visita al CLE y del grupo focal es verificar la garantía de los derechos humanos de las personas mayores que residen en este.
Actividad 3		La situación de los derechos humanos de las personas mayores residentes en el CLE
Objetivo		Indagar acerca de la situación de los derechos humanos de las personas mayores que residen en el CLE, a partir de lo manifestado por el personal que presta servicios de cuidado y atención a estas.
Desarrollo		El grupo focal se desarrolla bajo la guía de la persona facilitadora, quien hará una serie de preguntas acerca de la atención y servicios prestados a las personas mayores que residen en el CLE, así como sobre la situación de sus derechos. Las respuestas deben ser registradas en el formato de desarrollo del grupo focal anexo al protocolo. A continuación, se presentan las preguntas y algunos de los derechos asociados a estas: 1. ¿Se han presentado casos de maltrato o violencia en contra de las personas mayores en el CLE? ¿Qué tipo de maltrato? ¿Con qué frecuencia? ¿Por parte de quién o quiénes? ¿Qué acciones se adelantaron? <i>[Seguridad y vida libre de violencias]</i> . 2. ¿El CLE tiene en cuenta y respeta las creencias y preferencias de las personas mayores? En caso afirmativo, ¿de qué manera? En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior? <i>[Autonomía e independencia]</i> .



Actividad 3 La situación de los derechos humanos de las personas mayores residentes en el CLE	
Desarrollo	3. ¿Se respeta el consentimiento libre e informado de las personas mayores en materia de salud? En caso afirmativo, ¿de qué manera? En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior? <i>[Salud y autonomía]</i>. 4. ¿Las personas mayores pueden salir del CLE si así lo desean? En caso afirmativo, ¿existe algún procedimiento para ello? ¿cuál?, ¿requieren acompañamiento? En caso negativo, ¿por qué se prohíbe la salida? <i>[Autonomía e independencia y libertad]</i>. 5. ¿El centro tiene en cuenta las opiniones de las personas mayores? En caso afirmativo, ¿en qué espacios u ocasiones pueden expresar sus opiniones a sus compañeros, a las directivas y al personal de atención? En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior? <i>[Libertad de expresión y opinión]</i>. 6. ¿El CLE respeta la autonomía e independencia de las personas mayores en el CLE? En caso afirmativo, ¿de qué manera? En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior? <i>[Autonomía e independencia]</i>. 7. ¿El CLE respeta la privacidad e intimidad de las personas mayores? En caso afirmativo, ¿de qué manera? En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior? <i>[Privacidad e intimidad]</i>. 8. ¿Las personas mayores tienen comunicación con sus familiares y amistades? En caso negativo, ¿por qué no? En caso afirmativo, ¿cada cuánto?, ¿de qué forma? <i>[visita presencial, comunicación telefónica, escrita, virtual u otra]</i>. <i>[Participación e integración y accesibilidad]</i>. 9. ¿Qué cambiaría, eliminaría o implementaría en el CLE para mejorar la atención de las personas mayores? <i>[Cuidados]</i>.
Actividad 4 Cierre y conclusiones	
Objetivo	Socializar las conclusiones generales de los resultados del grupo focal e informar acerca de los derechos humanos de las personas mayores en los CLE.
Desarrollo	Se agradece la participación en el grupo focal y hace énfasis en los siguientes aspectos relacionados con los derechos humanos de las personas mayores en los CLE: (i) calidad de sujetos de derechos y no de sujetos de asistencialismo y favores; (ii) calidad de sujetos de especial protección constitucional; (iii) el carácter público de los recursos del centro de larga estancia, y (iv) la importancia de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.
Registro actividades	Lista de asistencia, formato del desarrollo del grupo focal diligenciado (formato N.º 4) y registro fotográfico.
Tiempo	60 minutos.

3.2.5 Reunión de cierre con el director o directora del CLE

En el último momento de la visita defensorial, se hace la reunión de cierre con el director o directora del CLE. Esta reunión tiene dos propósitos: por un

lado, indagar desde la perspectiva de la dirección acerca de la situación de los derechos de la población mayor que reside en el CLE y, por otro,



hacer recomendaciones preventivas a partir de lo encontrado. El desarrollo de la reunión, así como las recomendaciones realizadas, deben consignarse en

el formato Acta de la visita al CLE (formato N.º 1). En la siguiente tabla se desarrollan los temas que deben tratarse durante la reunión.

Tabla 4. Guía de la reunión con el director o directora del CLE

Actividad 1		Acerca de la situación de derechos de las personas mayores
Objetivo		Obtener información, desde la perspectiva de la dirección, sobre la atención brindada por el CLE a las personas mayores y la situación de sus derechos.
Desarrollo		La servidora o servidor público le hace al director o directora del CLE las siguientes preguntas, que deberá registrar en el formato N.º 1, anexo al presente protocolo. • ¿Cómo considera la atención que brinda el CLE a las personas mayores? Justifique su respuesta. • ¿Se reciben oportuna y cumplidamente los recursos por concepto de la Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor? En caso negativo, ¿por qué? • ¿Cuál es el valor que recibe el CLE por concepto de los recursos de la estampilla por persona mayor? • ¿Los recursos recibidos por concepto de la estampilla son suficientes para el funcionamiento del CLE? En caso negativo, ¿por qué? • ¿Qué otros recursos, diferentes a la estampilla, recibe el CLE para su funcionamiento? ¿Son públicos o privados? Especificar. • ¿Qué cambiaría, eliminaría o implementaría en el CLE para mejorar la atención de las personas mayores?
Actividad 2		Recomendaciones preventivas y solicitudes
Objetivo		Informar al director o directora del CLE los hallazgos encontrados durante la visita defensorial y hacer las recomendaciones pertinentes.
Desarrollo		(i) Se informa al director o directora acerca de los hallazgos, en clave de derechos, encontrados durante la visita defensorial. (ii) A partir de los hallazgos se hacen las recomendaciones preventivas orientadas a que el CLE efectúe los ajustes pertinentes que permitan garantizar los derechos de las personas mayores. (iii) De igual forma, se presentan las quejas, sugerencias y peticiones más puntuales referidas en el recorrido, el diálogo y el grupo focal, y que pueden ser atendidas por el CLE.
Registro actividades		Acta de la visita al CLE firmada por el director o directora (formato N.º 1).
Tiempo		30 minutos.



3.3 Informe de la visita

Una vez concluida la visita al CLE, se elabora el informe con el concepto defensorial sobre la situación de los derechos humanos de las personas mayores que residen en el centro visitado. Se construye a partir del

procesamiento de la información obtenida durante la visita defensorial, con lo cual se podrán hacer los requerimientos y recomendaciones orientadas a que se garanticen los derechos de las personas mayores. Se estructura de la siguiente manera y su extensión puede ser entre 4 y 7 páginas.

Tabla 5. Estructura del informe de visita defensorial al CLE

Acápite	Descripción
1. Descripción del CLE	Se relacionan descriptivamente los resultados generales de la visita defensorial realizada al CLE. Es decir, se describe lo encontrado y lo observado durante cada actividad desarrollada, a saber: (i) recorrido de verificación, (ii) diálogo con las personas mayores, (iii) grupo focal con personal del CLE, y (iv) encuentro con el director o directora. Se recomienda no hacer en este acápite ninguna valoración o análisis, sino solamente descripciones de lo encontrado. Debe contener el registro fotográfico relevante.
2. Categorización del CLE	Se presenta la situación de los derechos humanos de las personas mayores que residen en el CLE, a partir del análisis de lo encontrado en la visita defensorial. En ese sentido, deben considerarse las siguientes cuatro categorías en donde puede estar clasificado el CLE, según la información obtenida a través de los cuatro instrumentos de recolección de información aplicados durante la visita (recorrido de verificación, diálogo con las personas mayores, grupo focal y reunión con el director o directora). Dicha información debe ser procesada y analizada a la luz de los derechos humanos de las personas mayores. 1. Vulneración de derechos: uno o más derechos de las personas mayores se están vulnerando al no cumplir los aspectos verificados durante la visita. 2. Riesgo alto de vulneración de derechos: uno o más derechos de las personas mayores se encuentran en riesgo alto de vulneración al no cumplir o cumplir parcialmente los aspectos verificados durante la visita. 3. Riesgo bajo de vulneración de derechos: uno o más derechos de las personas mayores se encuentran en riesgo bajo de vulneración al cumplir parcialmente los aspectos verificados durante la visita. 4. Ninguna vulneración de derechos: ninguno de los derechos de las personas mayores se está vulnerando al cumplir los aspectos verificados durante la visita. Para la ubicación del CLE en algunos de los niveles referidos, se recomienda valorar la situación de los derechos humanos, considerando particularmente las voces de las personas mayores escuchadas durante el diálogo y teniendo en cuenta lo señalado en la tabla 1, que establece los derechos asociados a los aspectos observados durante el recorrido.



Acápite	Descripción
3. Derechos vulnerados o en riesgo	Si la categoría en el punto anterior fue alguna de las tres primeras opciones, deben señalarse los derechos que se encuentran en riesgo de vulneración o que ya fueron vulnerados en el CLE. Deben presentarse las razones de la selección de los derechos, con fundamento en lo dispuesto en los instrumentos internacionales de derechos humanos, la Constitución Política y la legislación nacional. Para este apartado, se recomienda revisar el documento <i>Los derechos humanos de la vejez en Colombia: compendio normativo</i> de la Defensoría del Pueblo [2021b].
4. Conclusiones	De acuerdo con la categorización del CLE y la definición de los derechos en riesgo de vulneración o que se encuentran vulnerados, se destacan las conclusiones generales de la visita defensorial, con especial énfasis en los incumplimientos que se están dando por parte de las entidades municipales, departamentales y nacionales, así como del CLE, en la garantía de los derechos humanos de las personas mayores. Para lo anterior, se recomienda revisar las herramientas complementarias relacionadas en el capítulo 4.

3.4 Acciones a seguir

De acuerdo con el informe de la visita, se efectúan las siguientes acciones defensoriales, considerando las competencias de las entidades del nivel municipal, distrital, departamental o nacional en la garantía de los derechos humanos de las personas mayores que residen en el CLE:

- Se remite el informe de la visita a la entidad territorial competente de realizar la vigilancia e inspección a los CLE, esto es, a las alcaldías, distritos o departamentos.
- A la luz del informe, se envían los requerimientos y las solicitudes a las entidades competentes, conforme a los derechos que se encuentran en riesgo de vulneración o que están siendo vulnerados.
- Se hace seguimiento a los requerimientos enviados.

- Se contemplan las acciones constitucionales a interponer en situaciones de vulneración de derechos que requieren de protección inmediata, como acciones de tutela.
- Se activan los protocolos y alertas tempranas con las entidades competentes para proceder de manera interinstitucional con la protección de los derechos humanos de las personas mayores que residen en el CLE.

Para la definición de las acciones defensoriales y la especificación de las rutas de exigibilidad, se recomienda revisar la tabla de competencias institucionales referida en el siguiente capítulo, y los mecanismos de exigibilidad de derechos que se encuentra en el documento *Los derechos humanos de la vejez en Colombia: compendio normativo*.



4. Herramientas complementarias



Estas herramientas buscan orientar y definir las acciones defensoriales con fundamento en lo dispuesto en la normativa referida a la vejez y a los CLE, así como las competencias de las instituciones encargadas de garantizar y proteger los derechos de la población vieja en Colombia, particularmente de aquellas que residen en los CLE.

4.1 Marco normativo

Los CLE responden al mandato constitucional de asistir y proteger a las personas mayores y, en especial, a aquellas que se encuentran en desprotección familiar, inseguridad económica o que no pueden suplir por sí mismas sus necesidades. Debido a lo anterior, es fundamental, como parte de la labor de verificación del respeto y la garantía de los derechos humanos de las personas mayores que allí residen, conocer las disposiciones normativas nacionales e internacionales que consagran y desarrollan dichos derechos, incluyendo aquellas normas que establecen parámetros para el funcionamiento de los CLE, los cuales están encaminados a garantizar una vida digna para esta población.

A continuación, se presenta un panorama general de la normativa tanto nacional como internacional que se debe tener en cuenta en la verificación de los derechos humanos de las personas que residen en los CLE.

4.1.1 Normativa nacional

• Constitución Política de Colombia

Artículo 46. Establece la obligación concurrente del Estado, la sociedad y la familia de proteger y asistir a las personas mayores, y de promover su integración a la vida activa y comunitaria. Igualmente, consagra el deber estatal de garantizar a las personas mayores los servicios de seguridad social integral y el subsidio alimentario en caso de indigencia.

La anterior disposición constitucional es el pilar normativo de la asistencia y protección estatal, familiar y social hacia las personas mayores.

La Corte Constitucional ha establecido, en su labor de intérprete autorizada del texto constitucional, que el artículo 46 consagra, en principio, que la atención de las personas mayores corresponde a sus familiares y, de forma subsidiaria, al Estado. No obstante, ha afirmado que, cuando una persona mayor se encuentra en situación de debilidad manifiesta, las cargas se invierten, siendo el Estado quien debe asumir directamente el amparo de la persona mayor⁷.

La anterior interpretación surge a partir de una lectura conjunta del artículo 46 con el principio de solidaridad establecido en el artículo 1 de la Constitución y del principio de igualdad contenido en el artículo 13, que incluye el mandato de proteger a aquellas personas que se encuentren en situaciones de debilidad manifiesta⁸.

⁷ Sentencia T-1087 de 2007.

⁸ Sentencia T-1087 de 2007.



En este sentido, los CLE a cargo del Estado implican la concreción de los requerimientos de la igualdad material en favor de las personas mayores.

De este modo, en desarrollo del artículo 46 constitucional, en Colombia se ha contemplado un esquema de atención a la persona mayor bajo un concepto de atención y cuidado integral a la vejez, a través de los CLE regulados en las leyes 687 de 2001, 1251 de 2008 y 1315 de 2009, las cuales se relacionan a continuación.

Ley 687 de 2001⁹. *“Por medio de la cual se modifica la Ley 48 de 1986, que autoriza la emisión de una estampilla pro-dotación y funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano, instituciones y centros de vida para la tercera edad, se establece su destinación y se dictan otras disposiciones”.*

Esta ley autoriza a las asambleas departamentales y a los concejos distritales y municipales a emitir una estampilla denominada *Estampilla para el Bienestar del Adulto Mayor*, también conocida como “Estampilla Pro Adulto Mayor”.

La estampilla es un recurso que las gobernaciones, distritos y alcaldías deben recaudar de manera obligatoria, con el objeto de invertirlo en su totalidad en la construcción, instalación, mantenimiento, adecuación, dotación y funcionamientos de los CLE, centros vida y otras modalidades de atención, así como para el desarrollo de programas y servicios sociales para las personas mayores.

Así mismo, en el artículo 1.º de esta ley se establece que el 70 % de estos recursos se deben destinar a la financiación de los centros vida y el 30 % restante al financiamiento de los CLE. Señala que el valor anual a recaudar por concepto de la emisión de la estampilla debe ser, como mínimo, en los siguientes porcentajes, de acuerdo con la categoría de la entidad territorial: (i) departamentos y municipios de categoría especial y primera categoría: 2 % del valor de todos los contratos y sus adiciones; (ii) departamentos y municipios de segunda y tercera categoría: 3 % del valor de todos los contratos y sus adiciones; y (iii) departamentos y municipios de cuarto, quinta y sexta categoría: 4 % del valor de todos los contratos y sus adiciones [art. 2].

Los departamentos y distritos tienen la obligación de reportar semestralmente, conforme lo determine el Ministerio de Salud y Protección Social, o la entidad que haga sus veces, la información sobre la implementación de la estampilla en su jurisdicción.

Es importante destacar que esta ley dispone que las entidades territoriales pueden apropiarse recursos de otras fuentes y no solo de la estampilla, como lo son el Sistema General de Participaciones, el Sistema General de Regalías, cooperación internacional, entre otros.

Ley 1251 de 2008. *“Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos humanos de las personas mayores”.*

⁹ Esta ley fue modificada por la Ley 1276 de 2009, la Ley 1850 de 2017 y la Ley 1955 de 2019.



Esta ley tiene por objeto, primero, proteger, promover, restablecer y defender los derechos de las personas mayores; segundo, orientar políticas públicas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, así como planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia; y tercero, regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez. Se destacan los siguientes aspectos normativos relacionados con los CLE:

Artículo 5. Consagra la especial protección que el Estado debe brindar a las personas mayores que, en virtud de su situación económica, física o mental, se encuentran marginados y bajo circunstancias de debilidad y vulnerabilidad manifiesta. Para tal efecto, establece la creación de planes, programas y

acciones que promuevan condiciones de igualdad real y efectiva para las personas mayores, así como el cumplimiento de los derechos consagrados para las personas adultas mayores en instrumentos internacionales de derechos humanos.

Artículo 6. Establece una serie de obligaciones en cabeza del Estado que incluyen: implementar acciones, programas y proyectos que den un trato especial y preferencial a la persona mayor; promover una cultura de solidaridad hacia esta población; proveer la asistencia alimentaria necesaria a quienes se encuentren en estado de abandono e indigencia; garantizar y hacer efectivos los derechos de la persona mayor; generar espacios de concertación, participación y socialización de sus necesidades, experiencias y fortalezas; establecer los mecanismos de inspección, vigilancia y control de las distintas



entidades públicas y privadas que prestan servicios asistenciales a la persona mayor; eliminar toda forma de discriminación, maltrato, abuso y violencia sobre las personas mayores; promover campañas que sensibilicen a los profesionales en salud y al público en general sobre las formas de abandono, abuso y violencia, estableciendo servicios para las víctimas y procedimientos de rehabilitación para quienes los cometen, entre otras obligaciones:

Titulo II. Sienta las bases normativas para el establecimiento de la Política Nacional de Envejecimiento y Vejez.

Titulo III. Resalta los requisitos para el funcionamiento de instituciones prestadoras de servicios de atención y protección integral a las personas mayores (centros vida/día y CLE).

Artículo 20. Establece los requisitos esenciales que deben acreditar los CLE para su funcionamiento. Se resaltan: reglamento interno, nivel nutricional, infraestructura, talento humano, plan de atención de emergencias médicas, área ocupacional y salud mental.

Artículo 22. Consagra la obligación del Ministerio de Salud y Protección Social de establecer las directrices y criterios a tener en cuenta para la creación y puesta en marcha del registro de instituciones dedicadas a la atención de las personas mayores en todo el territorio nacional; así mismo, dicha cartera ministerial debe contar con la información actualizada, veraz y oportuna de estas instituciones. Es importante resaltar que el registro de inscripción tiene carácter público y debe incluirse en el registro electrónico y en la página web del mencionado ministerio.

Los departamentos tienen la obligación de actualizar el registro del Ministerio de Salud y Protección Social, y deberán contar con un registro departamental que será actualizado con el reporte de las alcaldías de cada departamento. A su vez, las alcaldías tendrán también un registro distrital o municipal.

Ley 1315 de 2009. *“Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención”.*

Esta ley contiene las pautas que deben seguir los CLE para su apertura y funcionamiento. Se resalta que lo contenido en esta norma debe entenderse a partir de la obligación de desarrollo progresivo de los derechos económicos, sociales y culturales de las personas mayores; por ello, no es admisible ninguna acción que implique una desmejora de las condiciones mínimas establecidas en dicha ley. Se destacan algunas de las pautas incluidas en esta norma para el funcionamiento de los CLE:

Artículo 5. Establece mínimos para la humanización espacial, entendida como generación de espacios confortables, con tratamiento y uso del color y la iluminación, señalización y orientación de la persona mayor. También incluye pautas para la flexibilidad espacial, que permitan los cambios programáticos y de instalaciones que incluyan los avances tecnológicos. Por último, establece requerimientos para sustentabilidad, entendida como el ahorro de recursos naturales y la generación de ambientes saludables.



Artículos del 7 al 10. Señalan los mínimos de formación e idoneidad con los que deben contar las personas que trabajan en los CLE. Se incluyen: (i) auxiliares de enfermería y cuidadores; (ii) manipuladores de alimentos capacitados; (iii) auxiliares de servicio, encargados de aseo y lavandería; (iv) personal encargado de la nutrición; y (iv) terapeuta ocupacional o profesor de educación física, entre otros.

Artículo 11. El Ministerio de Salud y Protección Social es el ente encargado de emitir los lineamientos técnicos de los CLE.

Artículo 14. La vigilancia y control de los CLE le corresponde a las secretarías de salud de los niveles municipales, distritales y departamentales.

Ley 1850 de 2017. *“Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones”.*

Se resaltan las siguientes disposiciones relacionadas con la garantía de los derechos de las personas mayores que residen en los CLE:

Artículo 1. Dispone que los CLE, como medida de protección, deben acoger a las personas mayores víctimas de violencia intrafamiliar.

Artículo 3. Modifica el tipo penal de violencia intrafamiliar [artículo 229 del Código Penal] al establecer que la pena se aumentará de la mitad a

las tres cuartas partes cuando la conducta recaiga sobre una persona de 60 años y más, y al señalar que a la misma pena quedará sometido quien, no siendo miembro del núcleo familiar, sea el encargado del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio, residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta.

Artículo 5. Adiciona el tipo penal de maltrato por descuido, negligencia o abandono a una persona de 60 y más años. Debe destacarse que este artículo señala que el abandono de la persona mayor por parte de la institución a la que le corresponde su cuidado será causal de la cancelación de los permisos o conceptos favorables de funcionamiento y de una multa de 20 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Artículo 4. Modifica el artículo 230 del Código Penal, al incluir que el delito de maltrato mediante restricción física no solo lo cometen las personas que pertenecen al grupo familiar de la persona mayor, o estén integradas a la unidad doméstica, sino también aquellas personas que restrinjan mediante fuerza la libertad de locomoción de la persona mayor que esté puesta bajo su cuidado; en otras palabras, responden penalmente por dicho delito las personas que, no siendo miembros del grupo familiar, estén a cargo del cuidado de una persona mayor.

Artículo 12. Crea el *Programa de Asistencia a Personas de la Tercera Edad*, a través del cual se puede financiar la creación, construcción, dotación y operación de Granjas para Adultos Mayores, que tienen por objeto brindar, en condiciones



dignas, albergue, alimentación, recreación y todo el cuidado que las personas requieran. Para este propósito se podrán destinar recursos del gasto social presupuestado para la atención de personas en situación de vulnerabilidad.

4.1.2 Normativa internacional

a) Sistema universal de derechos humanos

En el sistema universal de derechos humanos no existe un tratado internacional que reconozca de manera específica los derechos de las personas mayores; no obstante, los diferentes órganos de la Organización de Naciones Unidas han desarrollado un trabajo importante sobre este tema. Se destacan los *Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad*¹⁰, que fueron adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas [Resolución 46/91] el 16 de diciembre de 1991:

- **Independencia:** las personas mayores deben tener acceso a alimentación, agua, vestuario y atención en salud, mediante la provisión de ingresos y el apoyo de su familia y la comunidad. También reconoce su derecho a ingresar al mercado laboral, a tener acceso a programas educativos y a vivir en sus domicilios por tanto tiempo como sea posible.
- **Participación:** reconoce su potestad de participar activamente en sociedad, en la

formulación y aplicación de políticas que afecten directamente su bienestar. También se establece el derecho de las personas mayores a participar en movimientos o asociaciones.

- **Cuidados:** incluye el acceso al servicio de salud, el derecho al bienestar físico y emocional y el acceso de medios apropiados de atención institucional.
- **Autorealización:** las personas mayores tienen el derecho de poder aprovechar las oportunidades para desarrollar plenamente su potencial.
- **Dignidad:** las personas mayores deben poder vivir con dignidad y seguridad y verse libres de explotaciones y de malos tratos físicos o mentales. Además, deben recibir un trato digno, independientemente de la edad, sexo, raza o procedencia étnica, discapacidad u otras condiciones, y han de ser valoradas independientemente de su contribución económica.

b) Sistema Interamericano de Derechos Humanos

• Protocolo de San Salvador¹¹

El *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de Derechos Económicos, Sociales y Culturales "Protocolo de San Salvador"*¹² reconoce, en su artículo 17, que toda persona tiene derecho a gozar de una protección especial durante su vejez.

¹⁰ Si bien estos principios no son de obligatorio cumplimiento, sí tienen una importante fuerza autoritativa en el campo del derecho internacional.

¹¹ Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales (Protocolo de San Salvador), 1988.

¹² Colombia ratificó este protocolo en octubre de 1997, el cual se aprobó mediante la Ley 319 de 1996.



Para ello, establece la obligación de los Estados de adoptar de manera progresiva las medidas necesarias para la realización de este derecho y, en particular, (i) proporcionar instalaciones adecuadas, así como alimentación y atención médica especializada a las personas de edad avanzada que carezcan de ellas y no se encuentren en condiciones de proporcionárselas por sí mismas; (ii) ejecutar programas laborales específicos destinados a conceder a los ancianos la posibilidad de realizar una actividad productiva adecuada a sus capacidades, respetando su vocación o deseos, y (iii) estimular la formación de organizaciones sociales destinadas a mejorar la calidad de vida de los ancianos.

• Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores¹³

Esta convención es el primer tratado internacional de derechos humanos, de carácter regional, específicamente dirigido a las personas mayores. Fue aprobada el 15 de junio de 2015 en el marco de la Asamblea General de la Organización de Estados Americanos y entró en vigor el 13 de diciembre de 2016. Su objetivo es promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio, en condiciones de igualdad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores, a fin de contribuir a su integración y participación en la sociedad.

La Convención reconoce 27 derechos que son interpretados y ampliados, atendiendo a las particularidades de la vejez dentro del proceso de envejecimiento, y dispone de directrices de política pública que orientan el modo de implementarla, con el objeto de garantizar cada uno de los derechos allí contemplados y dar prioridad a los temas de envejecimiento dentro de los Estados.

En relación con los CLE, se resalta el artículo 12 que reconoce, por primera vez, los derechos de la persona mayor que recibe servicios de cuidado a largo plazo. Señala que la persona mayor tiene derecho a un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda. Al respecto, establece las medidas que deben adoptar los Estados para garantizar de manera efectiva los derechos humanos de las personas mayores que reciben cuidados, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- Disponer de mecanismos para que la duración de estos servicios esté sujeta a la voluntad libre y expresa de las personas mayores.
- Promover que estos servicios cuenten con personal especializado para brindar una atención integral y de calidad.
- Establecer un marco regulatorio para el funcionamiento de este tipo de servicios, que garantice el acceso a la información de las

¹³ La Defensoría del Pueblo (2021a) publicó una edición especial de esta Convención, con el propósito de facilitar la lectura de este texto a las personas mayores. Puede ser consultada en: <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/ConvencionProteccionDerechosHumanosPersonasMayores-EdEspecial.pdf>

personas mayores, prevenga las injerencias arbitrarias o ilegales en sus vidas y promueva su interacción familiar y social.

- Proteger la seguridad personal y el ejercicio de la libertad y movilidad de la persona mayor, así como su integridad, privacidad e intimidad en las actividades que desarrolle.
- Establecer legislación para que el personal de servicios de cuidados responda —penal y administrativamente— por los daños causados a las personas mayores.

A su turno, la Convención también dispone que los Estados tienen la obligación de adoptar medidas particulares para garantizar los derechos a la seguridad y a una vida libre de violencias, y a la recreación, el esparcimiento y el deporte de las personas mayores que reciben servicios de cuidado

de larga estancia. Algunas de estas medidas son: establecer mecanismos de prevención y denuncia dentro de los centros donde la persona mayor recibe cuidados; capacitar y sensibilizar al personal encargado de la atención y cuidado de la persona mayor sobre las diversas formas de violencia y maltrato, y promover el desarrollo de servicios y programas de recreación, incluido el turismo y las actividades deportivas y de esparcimiento para las personas mayores.

Esta Convención fue incorporada al ordenamiento jurídico colombiano mediante la Ley 2055 de 2020, y recientemente fue declarada exequible por la Corte Constitucional¹⁴. A la fecha, está pendiente el depósito del instrumento de adhesión por parte del Estado colombiano ante la Organización de los Estados Americanos.



¹⁴ Mediante la Sentencia C-395 de 2021, la Corte Constitucional declaró exequible esta Convención junto con su ley aprobatoria, pues estableció que “son valiosas herramientas que potencializan y promueven la materialización de los diversos principios y derechos constitucionales que se relacionan con la protección, igualdad, dignidad y los derechos de los adultos mayores”.



4.2 Competencias institucionales

En la siguiente tabla se relacionan algunas de las principales competencias de las instituciones que tienen a cargo la garantía y protección de los derechos humanos de las personas mayores, particularmente, aquellas asociadas con los CLE.

Tabla 6. Competencias institucionales

Institución	Disposición normativa	Derechos
Comisarías de Familia	LEY 2126 DE 2021. <i>"Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones"</i>	
	Artículo 5. Competencia: serán competentes para conocer la violencia en el contexto familiar que, para los efectos de dicha ley, comprende toda acción u omisión que pueda causar o resulte en daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, patrimonial o económico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión que se comete por uno o más miembros del núcleo familiar, contra uno o más de sus integrantes, aunque no convivan bajo el mismo techo.	
	También serán competentes cuando las anteriores conductas se cometan entre las siguientes personas (literales c y d - Ley 2126 de 2021): - Las personas encargadas del cuidado de uno o varios miembros de una familia en su domicilio, residencia o cualquier lugar en el que se realice la conducta, que no sean parte del núcleo familiar, y de los integrantes de la familia. - Personas que residan en el mismo hogar o integren la unidad doméstica sin relación de parentesco. Artículo 12. Funciones de las Comisarías de Familia: se resaltan, entre otras, las siguientes funciones (numerales 1,2,3,4 y 6 - Ley 2126 de 2021): - Garantizar, proteger, restablecer y reparar los derechos de quienes estén en riesgo o hayan sido víctimas de la violencia establecida en el artículo 50 de ley referida. - Orientar a las personas en riesgo o víctimas de las violencias sobre sus derechos y obligaciones.	Seguridad y a una vida libre de violencia. Vida y dignidad.



Institución	Disposición normativa	Derechos
Comisarías de Familia	- Brindar atención especializada conforme a los principios rectores de la ley y demás parámetros constitucionales y convencionales en materia de derechos humanos y erradicación de las violencias en el contexto familiar, en especial las violencias por razones de género y la violencia contra niños, niñas y adolescentes, y personas adultas mayores. - Recibir solicitudes de protección en casos de violencia en el contexto familiar. - Activar la ruta de atención integral de las víctimas de violencia intrafamiliar.	Seguridad y a una vida libre de violencia. Vida y dignidad.
Alcaldías municipales y distritales	LEY 2126 DE 2021. "Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las Comisarías de Familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones". Artículo 30. Disponibilidad permanente: las alcaldías municipales y distritales, según los lineamientos del ente rector, deben establecer mecanismos que garanticen la disponibilidad por medio virtual o presencial de 7 días a la semana y 24 horas al día de las comisarías de familia, así como la atención y el cumplimiento efectivo de las funciones administrativas y jurisdiccionales a cargo de las comisarías de familia. Para lo anterior, las alcaldías municipales deberán adecuar espacios para que las mujeres, niños, niñas, adolescentes y personas adultas mayores puedan ser acogidos para su protección en el evento de que exista riesgo de agresión o violencia en el hogar o unidad doméstica. En ellos deberán contar con asesoría y asistencia legal, acompañamiento psicosocial y psicopedagógico.	Seguridad y a una vida libre de violencia. Vida y dignidad.
	LEY 1850 DE 2017. "Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones". Artículo 11. Obligaciones económicas derivadas de la asistencia profesional y alimentaria: las personas obligadas por ley a brindar asistencia alimentaria a las personas mayores tienen la obligación de retribuir económicamente, hasta en un 100 %, los costos que se generen por concepto de asistencia alimentaria, y por las demás acciones que el Estado haya adelantado, en procura de brindar calidad de vida a las personas adultas mayores en situación de abandono, descuido o víctimas de violencia intrafamiliar. Las entidades públicas liquidarán estas obligaciones mediante actuación administrativa.	Cuidados



Institución	Disposición normativa	Derechos
Alcaldías municipales y distritales	LEY 1315 DE 2009. “Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadia de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención”. Artículo 14. El seguimiento de vigilancia y control a los CLE, centros vida/día e instituciones de atención para las personas mayores y/o de personas en situación de discapacidad corresponde a las secretarías de salud de los niveles departamental, distrital y municipal. Por lo menos una vez cada año se efectuará una visita de seguimiento y control a estos sitios; no obstante, la respectiva entidad, de conformidad con la reglamentación que para el efecto expida el Ministerio de la Protección Social, entregará informes de gestión.	Cuidados.
	LEY 1171 DE 2007. “Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores”. Artículo 8.º. Entrada gratuita: los museos, bienes de interés cultural de la nación, distritos y municipios, y centros culturales, permitirán el ingreso gratuito a sus instalaciones a las personas mayores de 62 años, cuando su destinación sea atender o recibir público.	Cultura. Esparcimiento, recreación y deporte.
Ministerio de Salud y Protección Social	LEY 1850 DE 2017. “Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones”. Artículo 6. Atención inmediata: el Gobierno nacional, a través del Ministerio de Salud y Protección Social, implementará una ruta de atención inmediata y determinará los medios de comunicación correspondientes frente a maltratos contra la persona mayor, tanto en ambientes familiares como en los centros de protección especial y demás instituciones encargadas del cuidado y protección de los adultos mayores.	Seguridad y vida libre de violencias. Vida y dignidad.



Anexos



Formato N.º 1. Acta de la visita defensorial al CLE

I. INFORMACIÓN GENERAL

Fecha: Hora de inicio: _____ Hora de terminación: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

Dependencia o regional responsable: _____

Objeto de la visita: _____

II. DATOS DEL CENTRO DE LARGA ESTANCIA

Nombre del CLE: _____

Operador del CLE: _____

Público: _____ Privado: _____ Mixto: _____

Número total de personas mayores residentes: _____

Hombres: _____ Mujeres: _____ Intersexual: _____

Número de personas mayores con pertenencia étnica: _____

Indígena ☐	Rrom ☐	Afrocolombiano/a ☐	Mulato/a ☐
Negro/a ☐	Mestizo/a ☐	Palenquero/a ☐	Raizal ☐

Número de personas mayores con discapacidad: _____

Física ☐	Psicosocial (mental) ☐	Auditiva ☐
Sordoceguera ☐	Visual ☐	Múltiple ☐
		Intelectual ☐

III. ASISTENTES*

[illegible]

*Solo se registrarán los datos de las personas que estén en la reunión introductoria y en la reunión con el director o directora del CLE.

IV. DESARROLLO DE LA VISITA

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



V. COMPROMISOS DE LA VISITA

N.º	Actividad	Responsable	Fecha

VI. EN CONSTANCIA FIRMAN

*Solo se registrarán los datos de las personas que estén en la reunión introductoria y en la reunión con el director o directora del CLE.
Una vez leída la presente acta de la visita defensorial, los abajo firmantes aprueban su contenido y firman en constancia.

Firma representante CLE
Nombre:

Firma funcionario(a) Defensoría del Pueblo
Nombre:



Formato N.º 2. Registro del recorrido de verificación del centro de larga estancia (CLE)

Ítem	Aspectos a observar*	Cumple			Observaciones
		Sí	P	No	
Infraestructura	Pasamanos para el desplazamiento de la persona mayor. ***				
	Las zonas de circulación permiten el paso de una camilla o una silla de ruedas. ***				
	Rampas para el desplazamiento de la persona mayor. ***				
	Las escaleras tienen pasamanos a ambos lados, espacio suficiente para dos personas y peldaños evidenciados. ***				
	Sistema seguro de traslado entre un piso y otro (circulación vertical) que permita la cabida de una silla de rueda o una camilla. **				
	Suficiente iluminación natural o artificial. **				
	Zonas exteriores para recreación: patio, terraza o jardín. **				
	Oficina o sala de recepción que permita mantener entrevistas o encuentros en forma privada con los residentes y sus familiares. ***				
	La sala de estar o de usos múltiples tiene capacidad suficiente para que todos los residentes permanezcan en ella de forma simultánea. *				
	La sala de estar cuenta con iluminación natural. *				
	La sala de estar tiene medios de comunicación y elementos de recreación (música, revistas, libros, computadores, teléfonos, etc.). Especificar cuáles elementos y cuántos computadores en observaciones. ***				
	Espacio para el ejercicio de los derechos sexuales de los residentes. ***				
	Lugar cerrado y ventilado destinado a guardar los útiles de aseo. *				



Ítem	Aspectos a observar*	Cumple			Observaciones
		Sí	P	No	
Infraestructura	Zona de lavandería (poceta, lavadora, secadora y planchado de ropa). **				
	Se asigna un espacio para la recepción y almacenamiento de la ropa sucia y otro para clasificar y guardar la ropa limpia. **				
	Cuenta con servicios públicos: agua potable, alcantarillado, energía, alumbrado, etc. ***				
Habitaciones y unidades sanitarias	Las habitaciones tienen iluminación y ventilación natural. ***				
	Guardarropa con espacio para cada uno de los residentes. **				
	Nochero por cama que permita el adecuado desplazamiento de las personas mayores. *				
	Timbres en las áreas de habitaciones. **				
	Los servicios higiénicos están cerca de las habitaciones, tienen señalización, son iluminados y son de fácil acceso. ***				
	Las duchas cuentan con pisos antideslizantes o aplicaciones antideslizantes. ***				
	Las duchas tienen agarraderas de apoyo. ***				
	Las duchas permiten el baño auxiliado y la entrada de elementos de apoyo (sillas de rueda, etc.). ***				
	Las duchas tienen timbre de tipo continuo. ***				
	Las duchas tienen agua fría y caliente. **				
Salud	Lavamanos en habitaciones de pacientes postrados. *				
	Cuenta con un número de camillas clínicas o similares para el 100 % de personas mayores que necesiten atención clínica. ***				



Ítem	Aspectos a observar*	Cumple			Observaciones
		Sí	P	No	
Salud	Dispone de un lugar cerrado para mantener equipamiento e insumos médicos y de enfermería [por ejemplo, termómetros, medicamentos, insumos de primeros auxilios y archivos de fichas clínicas]. ***				
	Cuenta con un plan de atención de emergencias médicas aprobado por el Ministerio de Salud y Protección Social, que garantice atención inmediata en caso de urgencia en salud causada por enfermedad o accidente. ***				
Cocina y comedor	Comedor o comedores suficientes para el 50 % de los residentes simultáneamente. *				
	El área de preparación y almacenamiento de alimentos tiene pisos, paredes y techos de fácil limpieza y desinfección. ***				
	Equipamiento, incluida la vajilla, suficiente para el número de raciones a preparar. **				
	El área de la cocina tiene zona de almacenamiento de alimentos. ***				
	Tiene cuarto o zona de almacenamiento de disposición final de residuos sólidos. **				
	El área de la cocina cuenta con iluminación y ventilación natural o artificial. **				
	Minutas de alimentación diferenciadas según condiciones de salud (previa valoración médica) y preferencias de las y los residentes. ***				
	Horario de comidas preestablecido. Registrar cuántas comidas y el horario en las observaciones. ***				
Talento humano	El director o directora del CLE es profesional en el área de salud o ciencias sociales. **				
	Personal manipulador de alimentos certificado. **				
	Personal responsable de nutrición, que defina los menús de los residentes de acuerdo con sus necesidades nutricionales y de salud. ***				



Ítem	Aspectos a observar*	Cumple			Observaciones
		Sí	P	No	
Talento humano	Auxiliares de aseo, lavandería y mantenimiento del CLE. **				
	Auxiliares de enfermería o cuidadores suficientes para el número de residentes, distribuidos así: una (1) persona por cada cinco (5) personas mayores con dependencia alta o moderada, y una (1) persona por cada 12 personas mayores con independencia psíquica y funcional. ***				
	Persona responsable de actividades físicas (terapeuta ocupacional o profesor de educación física). ***				
	Persona responsable de actividades culturales y de recreación. ***				
	Persona responsable de actividades de estimulación cognitiva e interacción social. ***				
	Personal disponible para la atención nocturna. Indicar en observaciones cuántos. ***				
Actividades - participación	Actividades de recreación, esparcimiento y deporte. Indicar cuáles y la frecuencia semanal en las observaciones. ***				
	Actividades educativas y de formación (alfabetización, etc.). Indicar cuáles y frecuencia en las observaciones. ***				
	Actividades de promoción y formación en el uso de las TIC. Indicar frecuencia en las observaciones. ***				
	Actividades culturales y de expresión artística. Indicar cuáles y frecuencia semanal en las observaciones. ***				
	Programas y servicios de atención, promoción y prevención en salud mental. Indicar cuáles en observaciones. ***				



Ítem	Aspectos a observar*	Cumple			Observaciones
		Sí	P	No	
Actividades - participación	Se realizan salidas acompañadas o asistidas a centros culturales, deportivos o de recreación. Indicar frecuencia y actividades llevadas a cabo en observaciones. **				
	Se realizan encuentros intergeneracionales. En observaciones referir la frecuencia y con quiénes. ***				
	Se informa a la persona mayor sobre sus derechos y deberes. Indicar en observaciones cómo y en qué momentos. ***				
	Existe reglamento interno que incluye derechos y deberes de los residentes, causales de exclusión y normas de convivencia. ***				
	Hay buzón de peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones y procedimiento de atención a estas. ***				
	Existen rutas de denuncia, atención y protección en casos de violencia o maltrato contra las personas mayores. ***				
	Jornadas de capacitación en prevención de la violencia y maltrato, dirigido al personal del centro de larga estancia. Indicar frecuencia en las observaciones. **				
	Se registra uso de estereotipos en carteleros de información, nombres de espacios, lenguaje, etc. Indicar cuáles en observaciones. ***				

*Nota: los aspectos a verificar están categorizados en los siguientes tres niveles:

- a) Tres asteriscos (***) para aquellos aspectos que son fundamentales para la garantía y ejercicio del derecho del instructivo correspondiente. Su ausencia pone en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.
- b) Dos asteriscos (**) para los aspectos que son requeridos para la garantía y ejercicio del derecho del instructivo correspondiente. Su ausencia puede poner en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.
- c) Un asterisco (*) para los aspectos que son complementarios para la garantía y ejercicio del derecho del instructivo correspondiente. Su ausencia no pone en riesgo la vida, la dignidad y la integridad de las personas mayores.



Formato N.º 3. Registro del desarrollo del diálogo con las personas mayores en el Centro de Larga Estancia (CLE)

I. DATOS TALLERISTA

Nombres y apellidos: _____

Profesión: _____ Fecha y hora: _____

II. DATOS PARTICIPANTES

Nombre del CLE: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

N.º de participantes: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____ Intersex: _____

Número de participantes con pertenencia étnica: _____

Indígena	☐	Rrom	☐	Afrocolombiano/a	☐	Mulato/a	☐
Negro/a	☐	Mestizo/a	☐	Palenquero/a	☐	Raizal	☐

Número de participantes con discapacidad: _____

Física	☐	Psicosocial (mental)	☐	Auditiva	☐
Sordoceguera	☐	Visual	☐	Múltiple	☐
				Intelectual	☐



III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. ¿Qué es lo que más le gusta o lo hace sentir bien de la atención del CLE?

Aspecto “más nos gusta”

Derechos asociados

2. ¿Qué es lo que menos le gusta o lo hace sentir mal de la atención del CLE?

Aspecto “menos nos gusta”

Derechos asociados

3. ¿Qué sugerencias tienen para mejorar la atención que brinda el centro?

Aspecto “para mejorar”

Derechos asociados



Formato No. 4: Registro del desarrollo del grupo focal con personal del Centro de Larga Estancia - CLE

I. DATOS PERSONA MODERADORA

Nombres y apellidos: _____

Profesión: _____ Fecha y hora: _____

II. DATOS PARTICIPANTES

Nombre del CLE: _____

Municipio: _____ Departamento: _____

N.º de participantes: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____ Intersex: _____

Cargo o labor: _____

Auxiliar de enfermería

☐

Auxiliar administrativo

☐

Profesional de trabajo social o psicología

☐

Auxiliar de servicios generales

☐

Otro

☐

¿Cuál? _____

III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

1. ¿Se han presentado casos de maltrato o violencia en contra de las personas mayores en el CLE? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____



III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En caso afirmativo, ¿qué tipo de maltrato o abuso?

Físico ☐ Psicológico ☐ Sexual ☐ Negligencia ☐ Económico ☐

¿Pasa de manera frecuente? Indicar el número de personas que responden en cada opción

Sí _____ No _____

¿Por parte de quién o quiénes?

Al interior del CLE

Directivas ☐
Personal de atención ☐
Otros empleados ☐
Otra persona mayor ☐

Externos

Familia o amistades ☐
Visitantes ☐
Otro: ¿cuál? _____

¿Qué acciones se adelantaron en caso de violencia o maltrato?

2. ¿El CLE tiene en cuenta y respeta las creencias y preferencias de las personas mayores?
Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso afirmativo, ¿de qué manera?

En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior?



III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

3. ¿Se respeta el consentimiento libre e informado de las personas mayores en materia de salud? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso afirmativo, ¿de qué manera?

En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior?

4. Las personas mayores pueden salir del CLE si así lo desean? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso afirmativo, ¿existe algún procedimiento para ello? ¿Cuál?

¿Requieren acompañamiento? Especifique

En caso negativo, ¿por qué se prohíbe la salida?



III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

5. ¿El centro tiene en cuenta las opiniones de las personas mayores? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso afirmativo, ¿en qué espacios u ocasiones pueden expresar sus opiniones a sus compañeros, a las directivas y al personal de atención?

En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior?

6. ¿Consideran ustedes que el CLE respeta la autonomía y la independencia de las personas mayores? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso afirmativo, ¿de qué manera?

En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior?

7. ¿Considera ustedes que el CLE respeta la privacidad e intimidad de las personas mayores? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____



III. PREGUNTAS Y RESPUESTAS

En caso afirmativo, ¿de qué manera?

En caso negativo, ¿por qué y en qué aspecto específico no se respeta lo anterior?

8. ¿Las personas mayores tienen comunicación con sus familiares y amistades? Indicar el número de personas que responden en cada opción.

Sí _____ No _____ No sabe _____

En caso negativo, ¿por qué no?

En caso afirmativo, ¿cada cuánto?

¿De qué forma?

Visita presencial ☐ Comunicación telefónica ☐ Comunicación escrita ☐
Comunicación virtual ☐ Otra: ¿cuál? _____

9. ¿Qué cambiaría, eliminaría o implementaría en el CLE para mejorar la atención de las personas mayores?



Bibliografía



Constitución Política de la República de Colombia [C. P.]. [1991, 7 de julio]. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html.

Congreso de la República de Colombia. Ley 9 de 1979. *Por la cual se dictan medidas sanitarias*. Diario Oficial N.º 35308, del 16 de julio de 1979. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0009_1979.html.

____Ley 24 de 1992. *Por la cual se establecen la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo y se dictan otras disposiciones en desarrollo del artículo 283 de la Constitución Política de Colombia*. Diario Oficial N.º 40.690, de 15 de diciembre de 1992. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0024_1992.html.

____Ley 687 de 2001. *Por medio de la cual se modifica la Ley 48 de 1986, que autoriza la emisión de una estampilla pro-dotación y funcionamiento de los Centros de Bienestar del Anciano, instituciones y centros de vida para la tercera edad, se establece su destinación y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial N.º 44.522, de 18 de agosto de 2001. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0687_2001.html

____Ley 1171 de 2007. *Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores*. Diario Oficial N.º 46.835 de 7 de diciembre de 2007. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1171_2007.html

____Ley 1251 de 2008. *Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores*. Diario Oficial N.º 47.186 de 27 de noviembre de 2008.

____Ley 1315 de 2009. *Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención*. Diario Oficial N.º 47.409 de 13 de julio de 2009. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1315_2009.html.

____Ley 1850 de 2017. *Por medio de la cual se establecen medidas de protección al adulto mayor en Colombia, se modifican las Leyes 1251 de 2008, 1315 de 2009, 599 de 2000 y 1276 de 2009, se penaliza el maltrato intrafamiliar por abandono y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial N.º 50.299 de 19 de julio de 2017. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1850_2017.html



____Ley 2055 de 2020. *Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores*. Diario Oficial N.º 51.433 de 10 de septiembre de 2020. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2055_2020.html.

____Ley 2126 de 2021. *Por la cual se regula la creación, conformación y funcionamiento de las, comisarías de familia, se establece el órgano rector y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial N.º 51.756 de 4 de agosto de 2021. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2126_2021.html.

Corte Constitucional de Colombia. Sentencia T-1087 de 2007. Expediente T-1700754. M. P.: Jaime Córdoba Triviño.

____Sentencia C-395 de 2021. Expediente RE-331. M.P.: Cristina Pardo Schlesinger.

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. [2018]. Censo Nacional de Población y Vivienda Colombia – 2018. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>

Departamento Administrativo Nacional de Estadística [DANE]. [s.f.]. Proyecciones de población por grupos quinquenales de edad 2018-2050 nacional. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/censo-nacional-de-poblacion-y-vivenda-2018>

Defensoría del Pueblo de Colombia. [2021a]. *Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores. Edición especial*. <https://www.defensoria.gov.co/public/pdf/ConvepcionProteccionDerechosHumanosPersonasMayores-EdEspecial.pdf>.

Defensoría del Pueblo de Colombia. [2021b]. *Los derechos humanos de la vejez en Colombia: compendio normativo*. <https://campusvirtual.defensoria.gov.co/archivos/CompendioNormativodeVejez2021.pdf>.

Ministerio de Salud y Protección Social. [s. f.]. *Registro para la Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad* - Corte a abril de 2020.

Ministerio de Salud y Protección Social. [2015]. *Política colombiana de envejecimiento humano y vejez 2015-2024*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/PS/Pol%C3%ADtica-colombiana-envejecimiento-humano-vejez-2015-2024.pdf>



Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución N.º 000470 de 2020. *Por la cual se adoptan las medidas sanitarias obligatorias de aislamiento preventivo de personas adultas mayores en centros de larga estancia y de cierre parcial de actividades de centros vida y centros día.* <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-470-de-2020.pdf>.

Organización de los Estados Americanos [OEA]. [1988]. *Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos* [Protocolo de San Salvador]. <https://www.oas.org/es/sadye/inclusion-social/protocolo-ssv/docs/protocolo-san-salvador-es.pdf>.

Organización de los Estados Americanos [OEA]. [2015, 15 de junio]. *Convención Interamericana sobre la protección de los de los Derechos Humanos de las Personas Mayores.* https://www.oas.org/es/sla/ddi/tratados_multilaterales_interamericanos_A-70_derechos_humanos_personas_mayores.asp

Organización de las Naciones Unidas [ONU]. [1991]. *Principios de las Naciones Unidas en favor de las Personas de Edad.* Asamblea General de las Naciones Unidas [Resolución 46/91]. <https://www.un.org/development/desa/ageing/resources/international-year-of-older-persons-1999/principles/los-principios-de-las-naciones-unidas-en-favor-de-las-personas-de-edad.html>

Presidencia de la República de Colombia. Decreto 25 de 2014. *Por el cual se modifica la estructura orgánica y se establece la organización y funcionamiento de la Defensoría del Pueblo.* Diario Oficial N.º 49.029 de 10 de enero de 2014. http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0025_2014.html.



**Defensoría
del Pueblo**
C O L O M B I A

#NosUnenTusDerechos

Defensoría del Pueblo de Colombia

Cll. 55 N° 10-32

Apartado Aéreo: 24299 - Bogotá, D. C.

Código Postal: 110231

Tels.: 314 73 00 - 314 40 00

www.defensoria.gov.co

ISBN: 978-958-5117-55-6



9 789585 117556