

JUNIO 2025

URUGUAY

INFORME DEL

Servicio de atención a **situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores**



Intendencia
Montevideo

Este documento fue elaborado en el marco de un convenio de trabajo entre la Secretaría de las Personas Mayores de la Intendencia de Montevideo y el Centro Interdisciplinario de Envejecimiento de la Universidad de la República.

Autores

Carolina Guidotti, Mariela Balbuena, Cecilia Acosta y Cecilia Maciel.

Diseño editorial

Cynthia Olguín.

Junio, 2025.

Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 5 |
| El Servicio de atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores | 6 |
| Proceso de creación e implementación del Servicio | 10 |
| La conceptualización del abuso y maltrato hacia las personas mayores | 12 |
| Antecedentes de Servicios de atención a situaciones de violencia en América Latina | 15 |
| Caracterización de las consultas realizadas al Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores | 17 |
| Referencias | 29 |

Introducción

La construcción social del envejecimiento y, en particular, los imaginarios sociales en torno a la vejez son temas profundamente arraigados en la cultura y las estructuras sociales. Desde una perspectiva multidimensional y compleja, el envejecimiento no es solo un proceso biológico, sino también una experiencia influenciada por factores psicológicos, sociales, culturales y socio históricos. El envejecimiento se construye socialmente a través de los valores, creencias y actitudes que una sociedad tiene hacia las personas mayores. Estos imaginarios sociales influyen en cómo se percibe la vejez y, a menudo, perpetúan estereotipos negativos. Estos estereotipos suelen asociar la vejez con pérdida de capacidades y dependencia, minimiza las habilidades de las personas mayores y fomenta un trato paternalista o incluso su invisibilización en los espacios públicos. Los imaginarios sociales no solo afectan cómo se vive la vejez, sino también cómo se aborda la problemática de la violencia, el abuso y el maltrato hacia las personas mayores. La construcción de estos imaginarios puede, en muchas ocasiones, normalizar o invisibilizar la violencia y el maltrato, haciéndolos más difíciles de identificar y abordar.

Desde un enfoque basado en la promoción de los derechos humanos que reconoce la importancia de las relaciones sociales y el entorno cultural en la experiencia del envejecimiento se vuelve esencial implementar estrategias preventivas que incluyan la educación y sensibilización de la población sobre los derechos y necesidades de las personas mayores. En particular, se hace imprescindible fomentar la participación de las personas mayores en la toma de decisiones sobre su propio cuidado y garantizar el acceso a servicios de apoyo adecuados que promuevan el bienestar. La promoción de políticas públicas que garanticen un envejecimiento con dignidad, junto a la implementación de programas comunitarios que fortalezcan las redes de apoyo social, son ejes centrales para combatir la violencia, el abuso y el maltrato en la vejez.

El Servicio de atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores

El Servicio de atención a Situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores es un servicio de la Intendencia de Montevideo (IM), creado con el objetivo de atender y generar información sobre situaciones de violencia, abuso y maltrato que involucran a personas a partir de los 60 años de edad que residen en Montevideo y/o Zona Metropolitana. Desde el punto de vista de la atención, el servicio se propone brindar una respuesta integral, que incluye el asesoramiento, orientación y apoyo ante situaciones de violencia, abuso y maltrato a personas mayores. El Servicio brinda asistencia psicológica, social y/o jurídica a las personas afectadas, realizando las derivaciones pertinentes en los casos en que requieran la intervención de otras instituciones, a través de la articulación y coordinación con diferentes programas y servicios existentes a nivel nacional, departamental y municipal. Desde el punto de vista de la producción de información, el servicio se propone la generación de estadísticas sobre las situaciones de violencia, abuso y maltrato a personas mayores en Montevideo y Zona Metropolitana, que puedan funcionar como insumo para la sensibilización sobre el tema para la población en general y para la producción de políticas de prevención, abordaje, difusión y promoción de derechos humanos.

Como política pública, el Servicio atiende los lineamientos de la Convención Interamericana de Protección de los Derechos de las Personas Mayores, ratificada por nuestro país en 2016, que busca

promover, proteger y asegurar el reconocimiento y el pleno goce y ejercicio de todos los derechos humanos y libertades fundamentales de las personas mayores, a fin de contribuir a su plena inclusión, integración y participación en la sociedad (OEA, 2015). Específicamente, el artículo 9 de la Convención compromete a los estados parte a promover la creación y el fortalecimiento de servicios de apoyo para atender los casos de violencia, maltrato, abusos, explotación y abandono de las personas mayores, así como producir informaciones para su atención y prevención (OEA, 2015).

La creación del Servicio estuvo a cargo de la Secretaría de las Personas Mayores, en coordinación con otras áreas de la IM (División Salud, Unidad Central de Atención Telefónica y Unidad de Atención y Orientación de Servicios Sociales) y contó con la asesoría del Centro Interdisciplinario de Envejecimiento (CIEN) de la Universidad de la República. El lanzamiento público del Servicio fue realizado el 2 de octubre de 2023.

El servicio está conformado por un equipo técnico multidisciplinario de las áreas jurídica y psicosocial, especializado en atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores, integrado por un Doctor/a en Abogacía, un Licenciado/a en Psicología y un Licenciado/a Trabajo Social, quienes junto con un coordinador/a y un/a recepcionista conforman el equipo referente del servicio.

El ingreso de las consultas al servicio está descentralizado en el territorio y se puede realizar a través de diferentes formatos (presencial, telefónico u online). Las consultas las pueden realizar las personas que se consideran afectadas, así como terceros que detectan una situación que requiera la atención del servicio. Las puertas de entrada al servicio son las que se detallan a continuación:

- > Secretaría de las Personas Mayores de la IM (están habilitadas las consultas presenciales, así como a través de correo electrónico y telefónicas, con líneas habilitadas específicamente para los usuarios del servicio en teléfono fijo y vía whatsapp).
- > Formulario web en la página de la IM.
- > Unidad Central de atención telefónica (UCAT).
- > Unidad de Atención y Orientación sobre Servicios Sociales de la IM.
- > Centro diurno para personas mayores N°8 2 de la IM
- > Espacio GenerAcciones.
- > Centro diurno para personas mayores en situación de calle “La Estación” .
- > Talleres territoriales de la red de Municipios que integran la IM.
- > Veintitrés Policlínicas que funcionan bajo la órbita de la División Salud de la IM).

1. En los casos en que exista riesgo de vida, en todas las puertas de entrada se procede a la derivación inmediata a las autoridades competentes, independiente del pasaje para la atención del caso por el equipo multidisciplinario.

Una vez que las consultas ingresan al servicio, el equipo multidisciplinario es el encargado de abordar las situaciones presentadas, iniciando la intervención a partir de un primer contacto por una entrevista con la persona afectada por la situación de violencia y/o la persona que realiza la consulta¹. Estos primeros encuentros, que pueden ser o no presenciales, permiten conocer más detalles sobre la situación y definir si las consultas se enmarcan dentro del espectro de situaciones que atiende el servicio. Las estrategias de intervención se diseñan en función de cada situación particular y persiguen la realización de un abordaje integral de los casos en que se evidencian situaciones de violencia, abuso y/o maltrato hacia personas mayores, realizando seguimientos tendientes a la resolución de las situaciones abordadas. Las acciones en la intervención incluyen la valoración del riesgo y la orientación, asesoramiento legal y psicosocial, intervenciones en territorio, acompañamiento en la concreción de denuncias, elaboración de informes interdisciplinarios, derivación de casos y articulación con organismos gubernamentales.

mentales y no gubernamentales, entre otras. Se busca promover articulaciones y generaciones de acuerdos de trabajo con instituciones y profesionales de distintas disciplinas, así como generar medios alternativos para la resolución de las situaciones problemáticas que se abordan. Esto involucra tanto la transmisión, a las personas afectadas, de información y conocimientos vinculados a recursos disponibles existentes, así como el incentivo a que se posicionen como sujetos de derecho. Es así que un mismo caso puede requerir de diversas acciones sostenidas en el tiempo. La atención también puede cesar ante la voluntad expresa de las personas involucradas de no continuar con la misma.

Cabe señalar que los ingresos de nuevas consultas al servicio son trabajados en forma simultánea con casos que permanecen activos.

Proceso de creación e implementación del Servicio

Para la creación del servicio se requirieron actividades de planificación de estrategias funcionales que permitieran el diseño del dispositivo y su fácil integración al sistema ya existente. El mapeo de servicios en el país y de puestos de trabajo clave para su implementación fue una de las actividades iniciales que permitió, por un lado, identificar servicios que reciben o toman contacto con casos vinculados a situaciones de violencia, abuso y maltrato y, por otro lado, identificar los grupos de funcionarios y personas vinculadas a la IM que pudieran colaborar a la captación de situaciones problemáticas, a los cuales capacitar. La elaboración de una guía de actuación para captación de consultas y derivación de casos al Servicio, así como la elaboración de un flujograma de proceso sobre cómo se reciben las demandas de casos, fueron herramientas sustanciales para el entendimiento y aplicación de la propuesta. También se elaboró una cartilla operativa con los criterios de evaluación de riesgo, instrumento que permitió identificar rápidamente las situaciones de mayor riesgo y realizar las derivaciones en forma oportuna.

A fin de garantizar la calidad y funcionamiento del Servicio, se planificaron y desarrollaron instancias programadas de sensibilización y capacitación a cerca de 200 funcionarios de la IM en los diferentes servicios que la integran. Se realizaron talleres presenciales, coordinados por docentes integrantes del Centro Interdisciplinario de Envejecimiento de la Udelar, equipo multidisciplinario y funcionarios de la Secretaría de Personas Mayores de IM. Los talleres abordaron aspectos conceptuales sobre la problemática del abuso y maltrato en personas mayores a nivel internacional y nacional y perspectivas teóricas

sobre protección de derechos humanos, tipologías de abuso y maltrato, identificación de señales de alerta, acciones de intervención con base en los criterios protocolares pautados por el Servicio y criterios de evaluación de riesgo para las derivaciones oportunas. Además de los encuentros presenciales, se puso a disposición una plataforma virtual que sirvió de repositorio de materiales que contribuyeran al entendimiento del tema y permitieran a los asistentes profundizar los aspectos teóricos/prácticos trabajados en los talleres. El carácter de repositorio permitió acceso a los materiales en tiempo real cada vez que los necesitaran para su implementación.

La conceptualización del abuso y maltrato hacia las personas mayores

Siguiendo las definiciones de la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, se concibe como violencia contra la persona mayor cualquier acción o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la persona, tanto en el ámbito público como en el privado. Esta definición de violencia contra la persona mayor comprende, entre otros, distintos tipos de abuso y maltrato, entendidos como las acciones u omisiones, únicas o repetidas, contra una persona mayor que produce daño a su integridad física, psíquica y moral y que vulnera el goce o ejercicio de sus derechos humanos y libertades fundamentales, independientemente de que ocurra en una relación de confianza (OEA, 2015).

Con base en la tipología de maltrato hacia personas mayores definida en el Protocolo iberoamericano sobre prevención y abordaje del maltrato, abuso y violencia hacia las personas adultas mayores de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, 2021) se distinguen los diferentes tipos de abuso y maltrato:

Maltrato físico: Uso de la fuerza física que daña la integridad corporal, puede provocar dolor, lesión y/o discapacidad temporal o permanente y, en casos extremos, la muerte.

Maltrato psicológico o emocional: Acciones u omisiones verbales y no verbales que producen angustia, pena, estrés, sentimientos de inseguridad, baja autoestima, y/o atentan contra la identidad, dignidad y respeto de la autonomía de una persona.

Abuso económico/financiero/patrimonial: Explotación financiera, mal uso, apropiación indebida de recursos financieros por parte de miembros de la familia, cuidadores/as o extraños, o el uso de medios financieros para controlar a la persona o facilitar otros tipos de abuso.

Abuso sexual: Forzar a una persona mayor a participar en cualquier actividad sexual sin su consentimiento, lo que incluye obligarlo a participar en conversaciones de naturaleza sexual en contra de su voluntad; también puede incluir situaciones en las que la persona ya no puede dar su consentimiento.

Negligencia o abandono: Error involuntario o falta, no deliberada, incluido, entre otros, el descuido, omisión, desamparo e indefensión que le causa un daño o sufrimiento a una persona mayor, tanto en el ámbito público como privado

Autonegligencia o autoabandono: Cualquier persona que se descuide a sí misma al no preocuparse por su propia salud, bienestar o seguridad, y puede provocar enfermedades, lesiones o incluso la muerte. Se trata conceptualmente diferente de otras tipologías de maltrato (daño por otros). El auto descuido mayor puede provocar enfermedades, lesiones o incluso la muerte.

Maltrato Institucional: Refiere a cualquier forma de maltrato o violencia que ocurre en los servicios dirigidos a las personas adultas mayores (servicios públicos, municipios, establecimientos de larga estadía, centros de atención primaria de salud, hospitales).

Maltrato Estructural: es una forma de maltrato que no se presenta de forma tan visible, ya que ocurre desde y en las estructuras de la sociedad mediante normas legales, sociales, culturales, económicas que actúan como trasfondo de todas las otras formas de maltrato existente (SENAMA, 2005).

Además de la categorización de las situaciones de abuso o maltrato, el servicio ha definido criterios específicos de evaluación y tratamiento de las situaciones de con diferentes niveles de riesgo:

Riesgo alto: situaciones que impliquen riesgo de vida, como lesiones físicas graves, intentos de autoeliminación o ideación de muerte; necesidades básicas insatisfechas, como necesidades de alimentación y acceso a asistencia a la salud; situaciones de abandono; situaciones de amenazas de muerte; convivencia con agresor/a/es; situaciones de abuso sexual; situaciones legales y/o administrativas que requieran accionar urgente.

Riesgo medio: Situaciones de angustia intensa, situaciones de negligencia, necesidad de cuidados, institucionalización contra voluntad, consultas jurídicas con plazo de resolución mayor a 15 días.

Riesgo bajo: Violencia institucional, elementos vinculados a la accesibilidad a servicios y otras situaciones que no estén comprendidas en los puntos anteriores.

Antecedentes de Servicios de atención a situaciones de violencia en América Latina

En el contexto regional existen algunas iniciativas que se proponen atender, asesorar y/o sensibilizar sobre situaciones de violencia, abuso y maltrato hacia las personas mayores. Mientras que algunas propuestas son destinadas específicamente a esta población, otras iniciativas incluyen a las personas mayores, pero no son destinadas exclusivamente a estas. Se describen a continuación algunas de las propuestas específicas para la población mayor:

2. Más información en: <https://buenosaires.gob.ar/vicejefatura/bienestar-integral/sistema-de-cuidados/proteccion-de-derechos/proteger>

El Programa Proteger del gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina, está destinado a personas mayores de 60 años o más que se encuentren en situación de violencia en sus diversas formas o extrema vulnerabilidad por carencia de redes. Data de 1999 y se estructura en cuatro grandes áreas de actuación: Área de acceso a Derechos, que brinda asesoramiento para la remoción de barreras para el acceso a trámites; Área de protección de derechos en establecimientos privados para personas mayores, que monitorea el respeto de los derechos de las personas que concurren o residen en los mismos; Dispositivos de Alojamiento Protegido, que brinda residencia temporaria a personas mayores en situación de violencia en casos en que su integridad física y/o psíquica se encuentre en alto riesgo y el Área de Intervención de Situaciones de Violencia y/o extrema vulnerabilidad, que brinda asesoramiento y asistencia y está conformada por un equipo interdisciplinario (áreas de derecho, psicología y trabajo social) con capacitación específica en la temática².

En Ciudad de México, el servicio de Atención a Casos de Violencia, Abandono y/o Vulnerabilidad social a Personas Mayores de 60 Años de la Ciudad de México, de la Secretaría de Bienestar e Igualdad Social, proporciona atención, información, servicios y canalización de acuerdo al tipo de violencia detectada, con el fin de promover el ejercicio y respeto de los derechos humanos³. Por otra parte, la Agencia Especializada para la Atención de Personas Adultas Mayores Víctimas de Violencia Familiar, dependiente de la Fiscalía General de Justicia, tiene por objeto brindar atención integral a las personas de 60 o más años de edad que se encuentren involucradas en hechos que pudieran ser constitutivos del delito de violencia familiar, proporcionando asesoría jurídica gratuita, proponiendo medios alternativos de solución a conflictos y apoyo asistencial para residencia en albergues temporales y asilos en caso de víctimas de violencia familiar. Además del área jurídica, disponen de un área de trabajo social y otra de psicología⁴.

En Chile, el Servicio Nacional del Adulto Mayor (Senama), la Unidad Derechos Humanos y Buen Trato tiene el objetivo de contribuir al reconocimiento, promoción y ejercicio de los derechos de las personas mayores a través de la prevención del maltrato que los afecta, la promoción del buen trato y la asesoría y coordinación con las redes regionales y locales. Asesora y coordina, mediante la activación y articulación de las redes regionales, provinciales y comunales, según corresponda. El programa atiende las 16 regiones del país. El programa no cuenta con todas las facultades legales y administrativas de intervención directa, patrocinio y representación legal, sino que realiza articulaciones, coordinación y convenios de colaboración que se establecen con actores con esas potestades. Por otra parte, busca sensibilizar a la población en general sobre la temática y cuenta con repositorio de los canales públicos en los que se puede realizar denuncias⁵.

3. Más información en: <https://sibiso.cdmx.gob.mx/reporte-y-seguimiento-ante-casos-de-violencia-y-maltrato-personas-mayores>

4. Más información en: <https://www.fgjcdmx.gob.mx/micrositios/agencia-para-la-atencion-de-personas-adultas-mayores/quienes-somos>

5. Más información en: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/buentrato/>

Caracterización de las consultas realizadas al Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores

Las problemáticas vinculadas a situaciones de abuso y maltrato hacia las personas mayores han adquirido mayor relevancia pública en los últimos años. Más allá de que Uruguay cuenta desde hace décadas con una población envejecida, la atención particularizada hacia el abuso y el maltrato cobra relieve a partir de acciones políticas, nacionales e internacionales, que dejan en evidencia la necesidad de atención a esta problemática. La ratificación de la Convención Interamericana de Protección de los Derechos Humanos de las Personas mayores (OEA, 2015), así como la elaboración de Planes Nacionales de Envejecimiento (MIDES, 2016; MIDES, 2012) han sido instancias clave para visibilizar la importancia de tomar acciones para evitar y mitigar los efectos de la violencia⁶.

A continuación, se presentan datos descriptivos referentes a las consultas recibidas, su categorización y tratamiento desde la creación del Servicio (actualizados al mes de mayo de 2025). Cabe destacar que las informaciones sobre los tipos de violencia y la caracterización de los presuntos agresores provienen del primer contacto del equipo técnico del servicio con las personas consultantes. Como se muestra en la sección destinada a describir las trayectorias de las consultas, durante la intervención puede cambiar el diagnóstico de la situación, la identificación de los

6. Cabe destacar la importancia de la creación en 2013 del Servicio de Atención a Personas Mayores en Situación de Abuso y/o Maltrato del Instituto Nacional de las Personas Mayores (IN-MAYORES, MIDES), servicio destinado a la atención de personas de 65 y más años en Montevideo, Canelones y San José.

casos que se configuran en situaciones de violencia, abuso o maltrato y/o la atribución de presuntos agresores.

Como mencionado anteriormente, las personas consultantes pueden ser las afectadas por situaciones de violencia, abuso o maltrato, o terceras personas que identifican situaciones problemáticas y remiten la consulta al servicio a través de cualquiera de las puertas de entrada (pueden ser estos consultantes familiares, vecinos, amigos o profesionales que identifican una demanda, entre otros).

Tabla 1. Caracterización de las personas afectadas según género

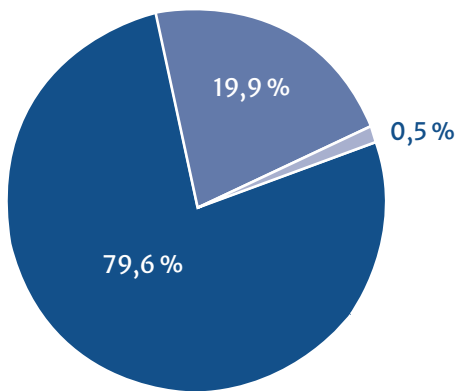
| Género | Cantidad | % |
|-------------------|------------|------------|
| Masculino | 81 | 19,9 |
| Femenino | 324 | 79,6 |
| Otras identidades | 2 | 0,5 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Gráfico 1: Caracterización de las personas afectadas según género



- Femenino
- Masculino
- Otras identidades

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Considerando las 417 consultas que ha recibido el Servicio a la fecha, en el 79,6% de estas consultas la persona afectada fue identificada como de género femenino, en 19,9% de género masculino y apenas un 0,5% con otras identidades de género (Tabla y Gráfico 1). En términos etarios, poco menos de un tercio de las personas afectadas tenía entre 60 y 69 años; aproximadamente un tercio edades entre 70 y 79 años y otro tercio 80 años o más (Tabla y Gráfico 2).

Tabla 2: Caracterización de las personas afectadas según grupos de edad

| Edad | Cantidad | % |
|--------------|------------|------------|
| 60 a 64 | 49 | 12,0 |
| 65 a 69 | 65 | 16,0 |
| 70 a 74 | 82 | 20,1 |
| 75 a 79 | 62 | 15,2 |
| 80 a 84 | 83 | 20,4 |
| 85 a 89 | 38 | 9,3 |
| 90 y más | 28 | 6,9 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Gráfico 2: Caracterización de las personas afectadas según grupos de edad

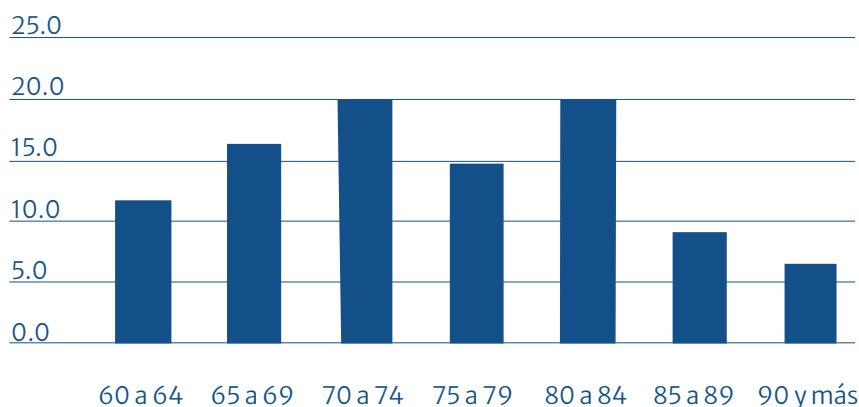


Tabla 3: Cantidad y distribución porcentual de las consultas al servicio por lugar de residencia de la persona afectada

| Consultas por Municipio | Cantidad | % |
|-------------------------|------------|------------|
| A | 59 | 14,5 |
| B | 44 | 10,8 |
| C | 45 | 11,1 |
| CH | 43 | 10,6 |
| D | 61 | 15,0 |
| E | 33 | 8,1 |
| F | 36 | 8,8 |
| G | 43 | 10,6 |
| Zona Metropolitana | 25 | 6,1 |
| No sabe / No contesta | 18 | 4,4 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Tabla 4: Tasa de consulta por municipio (por cada 10.000 habitantes mayores de 60 años)

| Municipio | Tasa de consulta por cada 10.000 habitantes mayores |
|-----------|---|
| A | 1,6 |
| B | 1,4 |
| C | 1,3 |
| CH | 1,0 |
| D | 1,9 |
| E | 0,8 |
| F | 1,2 |
| G | 1,4 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM y y Censo de Población y Viviendas 2023, INE.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Al analizar los datos considerando el lugar de residencia, se reporta que en el 14,5% de las consultas registradas la persona afectada reside en el Municipio A y un 15% reside en el Municipio B. Por otra parte, un 6,1% de las consultas provienen de personas afectadas residentes del área Metropolitana (Tabla 3). Al considerar el total de personas mayores que residen en cada municipio, es el Municipio D el que presenta mayor tasa de consultas al servicio y el municipio E es el que menos (Tabla 4 y Figura 1).

Figura 1: Tasa de consulta por municipio (por cada 10.000 habitantes mayores de 60 años)

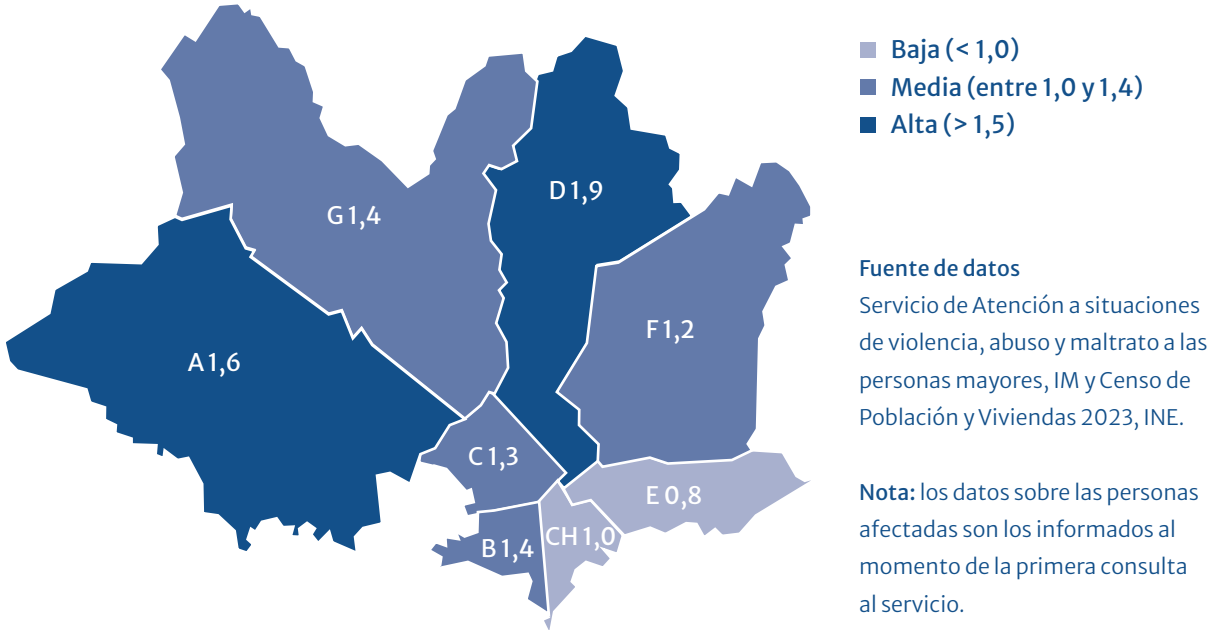


Tabla 5: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según vía de recepción

| Vía de la recepción de la consulta | Cantidad | % |
|--|------------|------------|
| Unidad central de atención telefónica | 216 | 53,1 |
| Oficinas Servicio Atención Situaciones Violencia | 64 | 15,7 |
| Secretaría de las Personas Mayores | 50 | 12,3 |
| Formulario web | 25 | 6,1 |
| CCZ | 12 | 2,9 |
| Policlínicas | 12 | 2,9 |
| Unidad de Atención y Orientación de Serv. Sociales | 6 | 1,5 |
| Otras instituciones | 22 | 5,4 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Cuando se analiza cómo las personas mayores se vinculan por primera vez con el Servicio, se puede destacar que la mayoría de las consultas fueron gestionadas a través de la Unidad Central de Atención telefónica, que recibió más de la mitad de las solicitudes, seguida por la oficina del Servicio, que registró el 15,7% de las consultas, y la Secretaría de las Personas Mayores, con un 12,3% (ver Tabla 5).

En conjunto, estos servicios –la Unidad Central de Atención Telefónica, las oficinas del Servicio de Atención a Situaciones de Violencia y la Secretaría de las Personas Mayores– concentran casi el 80% de las consultas.

Tabla 6: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según persona que la realiza

| Quién la realiza | Cantidad | % |
|------------------|------------|------------|
| Persona afectada | 213 | 52,3 |
| Tercera persona | 194 | 47,7 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Al profundizar sobre la persona que contacta con el Servicio, se destaca que en poco más de la mitad de los casos es la propia persona afectada quien realiza la consulta (52,3%), mientras que en el 47,7% restante, la gestión es realizada por medio de una tercera persona (ver Tabla 6).

Tabla 7: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según tipos de violencia declarada

| Tipo de violencia por la que se consulta | Cantidad | % |
|--|------------|------------|
| Psicológica | 236 | 29,5 |
| Patrimonial | 167 | 20,9 |
| Negligencia / Abandono | 136 | 17,0 |
| Física | 122 | 15,3 |
| Sexual | 4 | 0,5 |
| Otro tipo | 135 | 16,9 |
| Total | 800 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

En relación con los tipos de violencia y maltrato reportados por los consultantes al contactar al Servicio, es importante destacar que en ocasiones se reportan múltiples formas de violencia en forma conjunta. Los análisis muestran que el maltrato psicológico es el más frecuente (29,5%) representando un tercio de las demandas,

seguido por el abuso patrimonial (20,9%), y la negligencia y/o abandono, que representan el 17,0%. En esta última categoría se incluyen también casos de personas mayores en situación de extrema vulnerabilidad debido a la carencia absoluta de redes de contención (ver Tabla 7).

Tabla 8: Distribución porcentual de las consultas según tipo de violencia declarada por edad de la persona afectada

| Tipo de violencia por la que se consulta | 60 a 74 | 75 y + | Total |
|--|------------|------------|------------|
| Psicológica | 32,0 | 23,8 | 29,5 |
| Patrimonial | 18,8 | 23,8 | 20,9 |
| Negligencia / Abandono | 11,4 | 23,1 | 17,0 |
| Física | 16,7 | 14,7 | 15,3 |
| Sexual | 0,8 | 0,1 | 0,5 |
| Otro tipo | 20,4 | 14,4 | 16,9 |
| Total (%) | 100 | 100 | 100 |
| Total (N) | 378 | 403 | 800 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Considerando los tipos de violencia según la edad de las personas consultantes, el análisis revela que, entre las personas de mayor edad (75 años y más), los tipos de violencia más frecuentes son la violencia psicológica, la negligencia/abandono y el abuso patrimonial. En cambio, entre los consultantes menores de 75 años prevalece la violencia psicológica, seguida por otros tipos de violencias y por la violencia patrimonial (ver Tabla 8).

Tabla 9: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según cantidad de tipos de violencia declarada

| Tipo de violencia por la que se consulta | Cant. | % |
|--|------------|------------|
| Un tipo | 158 | 38,8 |
| Dos tipos | 126 | 31,0 |
| Tres o más | 123 | 30,2 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Dentro de una misma consulta se pueden registrar diferentes tipos de violencia en forma simultánea y esto es lo que ocurre con mayor frecuencia en las consultas al Servicio. El 38,8% del total de las consultas se registran por un solo tipo de violencia, mientras que aproximadamente el 60% registra dos tipos o más (ver Tabla 9).

Tabla 10: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según nivel de riesgo

| Nivel de riesgo | Cant. | % |
|-----------------|------------|------------|
| Bajo | 138 | 33,9 |
| Medio | 160 | 39,3 |
| Alto | 109 | 26,8 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Con relación al nivel de riesgo identificado en las consultas, el 33,9 presentó riesgo bajo, el 39,3% riesgo medio, mientras que 26,8% presentaba riesgo alto, que refiere a situaciones con riesgo de vida, necesidades básicas insatisfechas, situaciones de abandono, convivencia con el agresor y situaciones legales y/o administrativas que requieran accionar urgente (Tabla 10).

Tabla 11: Cantidad y distribución porcentual de las consultas según relación de la persona afectada con el presunto agresor

| Presunto agresor | Cant. | % |
|--------------------------|--------------|------------|
| Hijo/a | 147 | 36,1 |
| Pareja | 19 | 4,7 |
| Hermano/a | 14 | 3,4 |
| Otro pariente | 32 | 7,9 |
| Otro no pariente | 98 | 24,1 |
| Sin agresor identificado | 97 | 23,8 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

Según lo declarado en la primera consulta, los presuntos agresores son, con mayor frecuencia, parientes de la persona afectada, siendo principalmente los hijos (36,1%), seguidos por personas no parientes (24,1%). Por otro lado, en el 23,8% de las consultas no se identifica un agresor en la situación problemática planteada. Es importante señalar que, a lo largo de las intervenciones desarrolladas por el Servicio, la identificación de los tipos de violencia, abuso o maltrato, así como de los presuntos agresores mencionados en la primera consulta, pueden variar. En muchos casos, se detectan situaciones complejas que involucran problemáticas de salud mental, soledad subjetiva y problemas de convivencia entre vecinos, entre otros.

Tabla 12: Distribución porcentual de la situación de las consultas

| Situación de las consultas | Cant. | % |
|-----------------------------------|--------------|------------|
| En proceso | 158 | 38,8 |
| No corresponde al servicio | 116 | 28,5 |
| Resolución / Derivación | 57 | 14,0 |
| Desistencia | 38 | 9,3 |
| Imposible no contactar | 38 | 9,3 |
| Total | 407 | 100 |

Fuente de datos

Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a las personas mayores IM.

Nota: los datos sobre las personas afectadas son los informados al momento de la primera consulta al servicio.

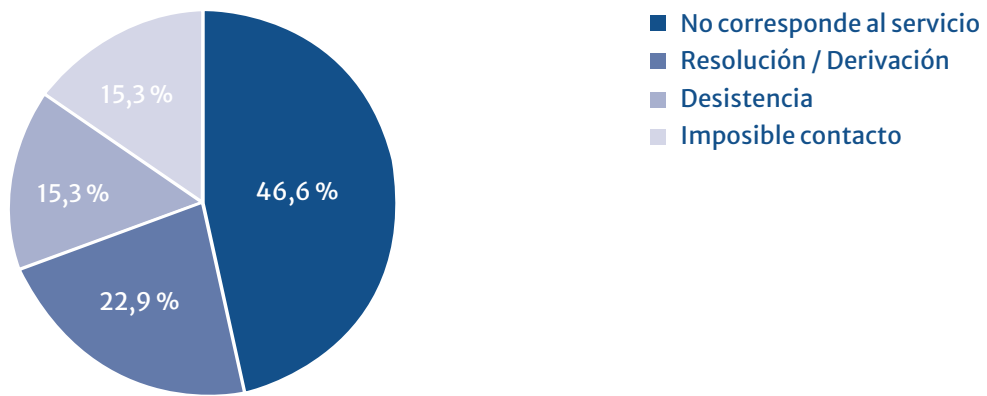
Como se mencionó anteriormente, las intervenciones en el área de violencia, abuso y maltrato suelen ser complejas, por lo que el abordaje de las situaciones problemáticas requiere múltiples acciones e intervenciones por parte del equipo técnico. El tiempo promedio entre la primera y la segunda acción es de veinticuatro días, mientras que en las intervenciones que requieren más de tres acciones, el promedio asciende a cuarenta días. A la fecha, el 38,8% de las consultas se encuentran en proceso, es decir, están siendo atendidas por el equipo técnico del Servicio.

Un dato relevante a destacar es que el 28,5% de las consultas gestionadas, luego de la intervención y análisis de equipo técnico, no correspondía a situaciones de violencia, abuso o maltrato, o no cumplía con los criterios de inclusión para la atención, como el requisito de que la persona afectada tuviera al menos 60 años. En estos casos, se brindó asesoramiento sobre otros recursos disponibles a los que las personas consultantes podían acceder, si correspondía. Esto deja en evidencia la existencia de vacíos institucionales de atención a situaciones problemáticas que no se encuadran dentro de las definiciones de violencia, abuso o maltrato pero que es necesario identificar, caracterizar y atender. Muchas de las tales situaciones están signadas por la existencia de problemas de salud mental, consumo problemático de

sustancias, dificultad para el acceso a prestaciones sociales, entre otras (IM,2024).

Es importante destacar que, del total de las consultas recibidas, el 14% se resolvieron mediante asesoramiento o derivación. Asimismo, el 9,3% de los casos fueron archivados debido a la desistencia de las personas afectadas. Por último, en el 9,3% de las consultas no se logró contactar a la persona consultante o afectada, ya que la información de contacto era incorrecta o los medios de comunicación no eran atendidos (ver Tabla 12).

Gráfico 3: Distribución porcentual de la situación de las consultas cerradas y archivadas



Si se consideran solamente las consultas finalizadas, es decir, aquellas que quedaron cerradas o archivadas al mes de mayo de 2025, el 22,9% fueron resueltas o derivadas, mientras que el resto o no correspondía al servicio (46,6%), la persona interesada desistió (15,3%), o no fue posible establecer contacto (15,3%).

Referencias

IM (2024) Primer informe cualitativo del Servicio de Atención a situaciones de violencia, abuso y maltrato a personas mayores. Secretaría de las personas mayores, Intendencia de Montevideo.

Ministerio de Desarrollo Social (2012). Plan Nacional de Envejecimiento y vejez 2013–2015. Montevideo: MIDES.

Ministerio de Desarrollo Social (2016). Segundo Plan Nacional de Envejecimiento y vejez 2016–2019. Montevideo: MIDES.

Organización de Estados Americanos (2015). Convención interamericana sobre la protección de los derechos humanos de las personas mayores.

Organización Iberoamericana de Seguridad Social (2021). Protocolo iberoamericano sobre prevención y abordaje del maltrato, abuso y violencia hacia las personas adultas mayores: OISS; AECID.

Informe del Servicio de atención a
situaciones de violencia, abuso y maltrato
a las personas mayores

Junio, 2025



**Intendencia
Montevideo**