CONSEJO CIUDADANO
para la Seguridad y Justicia
Ciudad de México



LA ÉPOCA DE ORO

Necesidades de las y los adultos mayores
Reporte 2021-2022

PRÓLOGO

El 28 de agosto se celebra en México el Día de la Abuela y el Abuelo, y desde el Consejo Ciudadano lo festejamos con una revisión, escena por escena, de sus preocupaciones, necesidades e intereses, con base en el análisis cuantitativo y cualitativo de las 31 mil 832 atenciones que brindamos a este sector de la población entre enero de 2021 y julio de 2022.

Lo presentamos en un reporte inspirado en la Época de Oro del cine mexicano que alude a la adultez mayor como la etapa en que las personas revisan toda la película de su vida, pero desde una mirada que deconstruye los estereotipos asociados a ella.

Representamos en este análisis a adultas y adultos mayores que ejercen una ciudadanía plena al reclamar el acceso a sus derechos, alzar la voz para reportar y denunciar los abusos de los que pueden llegar a ser víctimas y en franca apertura a romper la brecha digital para integrarse a nuevas formas de hacer comunidad.

En esta película completa incluimos las llamadas y mensajes de WhatsApp que han llegado a nuestra Línea Plateada y Chat de Confianza, 55 5533 5533, desde todo México y otros 11 países de América Latina y Europa en busca de nuestro servicio de atención jurídica y psicológica gratuita, 24/7.

Destaca entre los hallazgos que la pandemia enseñó a las y los adultos mayores a cuidar su salud mental. Dejaron de lado el papel de madres y padres abnegados que callaban todo y aprendieron no solo a identificar sus emociones sino a buscar ayuda para procesarlas, especialmente ante cuestiones familiares, duelo, problemas con la pareja y ansiedad.

En términos de incidencia delictiva, lo que más les preocupa es ser víctimas de fraude o extorsión, así como de despojo por parte de su familia. En días recientes, han aumentado los reportes por parte de este grupo etario sobre sobre aplicaciones y páginas montadeudas.

La información contenida en este reporte tiene un objetivo: visibilizar qué necesitan nuestras abuelas y abuelos —aunque no tengan nietos, lo son en un sentido amplio por todo lo que socialmente podemos aprenderles— y responder a esas necesidades haciéndoles saber que no están solas, no están solos.

Así que... tres, dos, uno, cámara ¡y acción!

Salvador Guerrero Chiprés
Presidente del Consejo Ciudadano

UNA FAMILIA DE TANTAS

Dos situaciones familiares paradójicamente opuestas colocan a las y los adultos mayores en situación de vulnerabilidad. La lejanía que en ocasiones tienen con su familia —o la soledad cuando ya no hay núcleo familiar que les atienda— y la cercanía que les mantiene como proveedores y ayudadores de otros familiares.

El análisis de los datos nos permite identificar que la principal demanda de atención de las y los adultos mayores es apoyo ante los delitos de fraude y extorsión, incluido el modus conocido como montadeudas, que ha sido seguido por el Consejo Ciudadano desde hace 15 meses. Las llamadas por estos delitos representan el 25.9% de los reportes hechos por personas de entre 61 y más de 70 años.

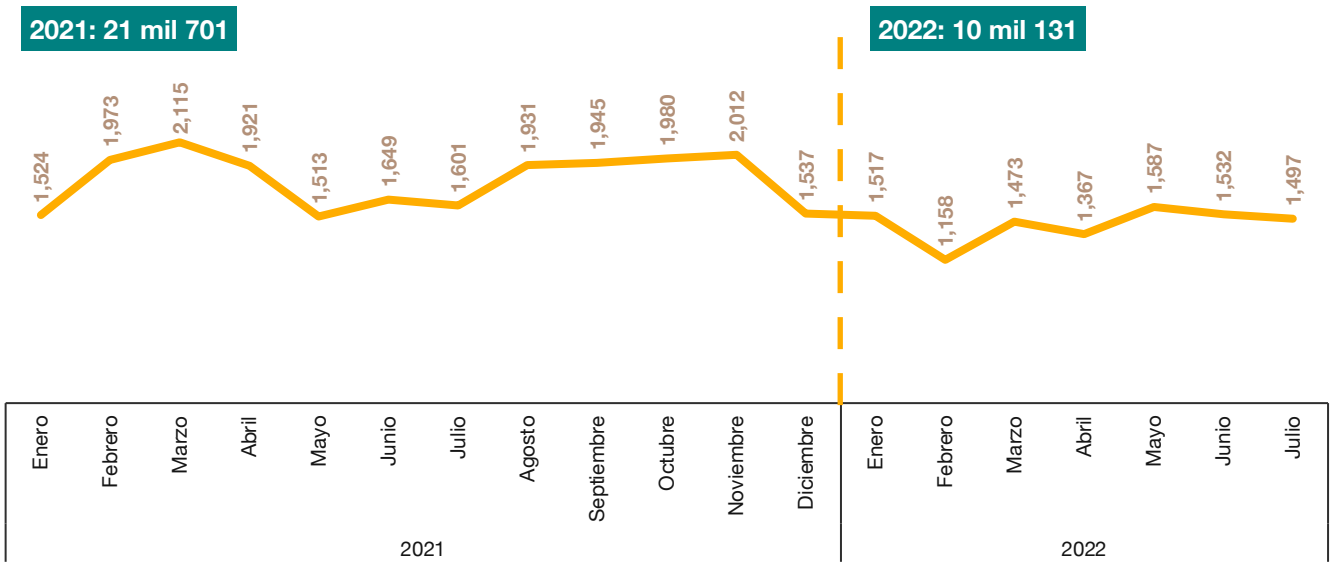
Le siguen las atenciones que las y los adultos solicitan por diversos trámites y servicios, desde horarios para el pago de agua, luz o predial, hasta la reposición de documentos de identidad como actas de nacimiento y la credencial del INE.

¿DE DÓNDE NOS LLAMAN?

82%	Ciudad de México
17%	Otras entidades del país



Tendencia de atenciones a las y los adultos mayores



Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022

TOP 5 ALCALDÍAS

- Iztapalapa
- Gustavo A. Madero
- Coyoacán
- Benito Juárez
- Cuauhtémoc

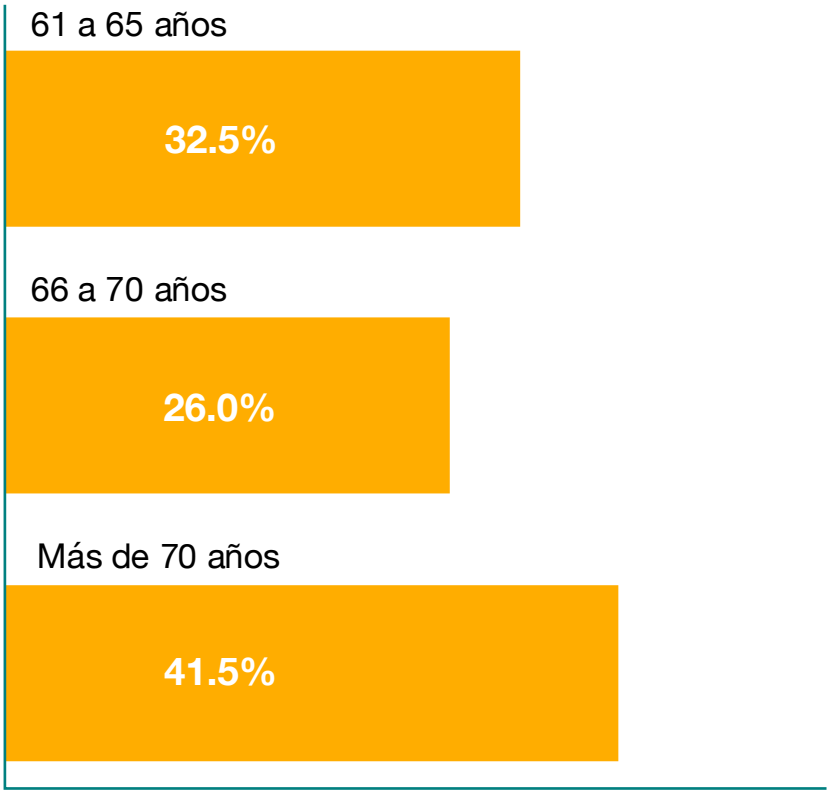
Éstas acumulan el 20.4%.
La orientación jurídica sobre asuntos como problemas con bienes inmuebles, conflictos vecinales y testamentos suma el 17%, y el apoyo psicológico representa el 5.6%. Además, 6 mil 756 adultos mayores se comunicaron a la Línea Plateada para atender temas sobre su tarjeta Bienestar, pensión o reportar maltrato y abandono.

Hay ocasiones en que los padres dan todo por sus hijos, hipotecan sus casas, pagan sus préstamos o ponen en riesgo su patrimonio, lo cual les coloca en situación de vulnerabilidad financiera frente a amenazas como los montadeudas.

En la atención que el Consejo Ciudadano otorga a las personas adultas dentro de su programa "No Más Extorsiones", éstas ocupan el 73% del total de reportes que son 8 mil 244 y los fraudes el 27%.

Las modalidades de fraudes más reportadas son: montadeudas o falsas financieras con el 25.6%.

Edades de quienes nos llaman



Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022

Montadeudas

Se suspende el pago si...





El cobro de las supuestas deudas lo realizan mediante actos de violencia, mecanismos de hostigamiento o intimidación



Solicitaste un préstamo y te piden una cantidad por adelantado, pero no te otorgan el préstamo



No solicitaste dinero, pero te depositaron y te cobran por descargar la app para usarla



Te piden un adelanto, te depositan incompleto y te cobran



Descargaste la app, no solicitaste préstamo, no lo recibiste y te cobran



Aumentan los intereses y/o acortan plazos de manera arbitraria y te cobran como si hubieras aceptado



Te pusieron como referencia o te encuentras en la lista de contactos de un deudor y te cobran



LOS ONCE PAÍSES DESDE DONDE NOS LLAMARON

- Estados Unidos
- Argentina
- Cuba
- Venezuela
- Alemania
- Canadá
- Chile
- España
- Francia
- Guatemala
- Honduras

La modalidad de compra y venta por internet suma el 20.4%; el supuesto pariente que viene de visita, con 18.1%, y la persona lesionada, accidentada o detenida acumula 13.9%.

En el rubro de extorsiones, las llamadas de supuestos integrantes de organizaciones delictivas representan 14.5% del total; las amenazas 11.3%; cobranza ilegítima —rubro en el que caen los montadeudas— 11.2%, y finalmente el secuestro virtual tiene 10.5%.

MEDIO DE CONTACTO

	92%	Llamadas
	5%	Sedes y correo
	3%	WhatsApp



Para prevenir, invitamos a descargar la aplicación No Más Extorsiones, disponible gratis en iOs y Android, con la cual se pueden bloquear las llamadas de 192 mil números desde los cuales se ha intentado o consumado este delito. Además, impartimos talleres gratuitos con tips de seguridad.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



59.3%



40.4%

DIGNIDAD MAYOR MODELO DE ATENCIÓN

- La Línea Plateada y el Chat de Confianza funcionan 24/7.
- El apoyo psicológico y jurídico es gratuito, confidencial y nacional.
- Las y los adultos mayores pueden recibir terapia presencial en cualquiera de nuestras 4 sedes o virtual si están fuera de CDMX.
- Tenemos alianza con organismos como el Instituto Nacional de Geriatría, Instituto para el Envejecimiento Digno, Instituto de Atención a Poblaciones Prioritarias, Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores, DIF local y nacional, Fiscalía General de Justicia, Secretarías de Seguridad Ciudadana, de las Mujeres, de Inclusión y Bienestar Social.

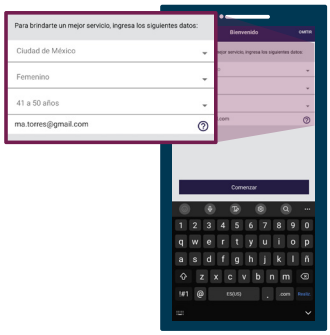


#NoMásExtorsiones en tu celular

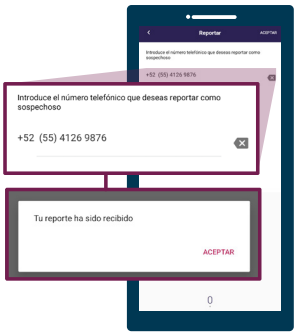
1. Instala nuestra app para iOS y Android



2. Ingresa tu ciudad, sexo, edad y un correo



3. Puedes bloquear y reportar cualquier número sospechoso



La app bloquea 192 mil números usados para fraude y extorsión

Norma,* de 72 años y habitante de Jalisco, solicitó un préstamo de dos mil pesos por medio de la app Máximo ya que sentía necesidad de apoyar a un hijo que se había quedado sin empleo. Pocos días después, este préstamo se volvió impagable por los altos intereses. La empresa le cobraba con mensajes intimidatorios y amenazas, lo cual le provocó angustia, insomnio y depresión. En el Consejo Ciudadano recibió contención emocional y apoyo jurídico para iniciar su denuncia.

*Nombre ficticio para proteger la identidad de la usuaria.

AHÍ ESTÁ EL DETALLE

En el Consejo Ciudadano sabemos que la empatía y solidaridad son fundamentales en la atención a las y los adultos mayores, quienes en 2 de cada 3 casos solo necesitan sentirse escuchados por una persona que les atiende sin juicios y con atención positiva incondicional.

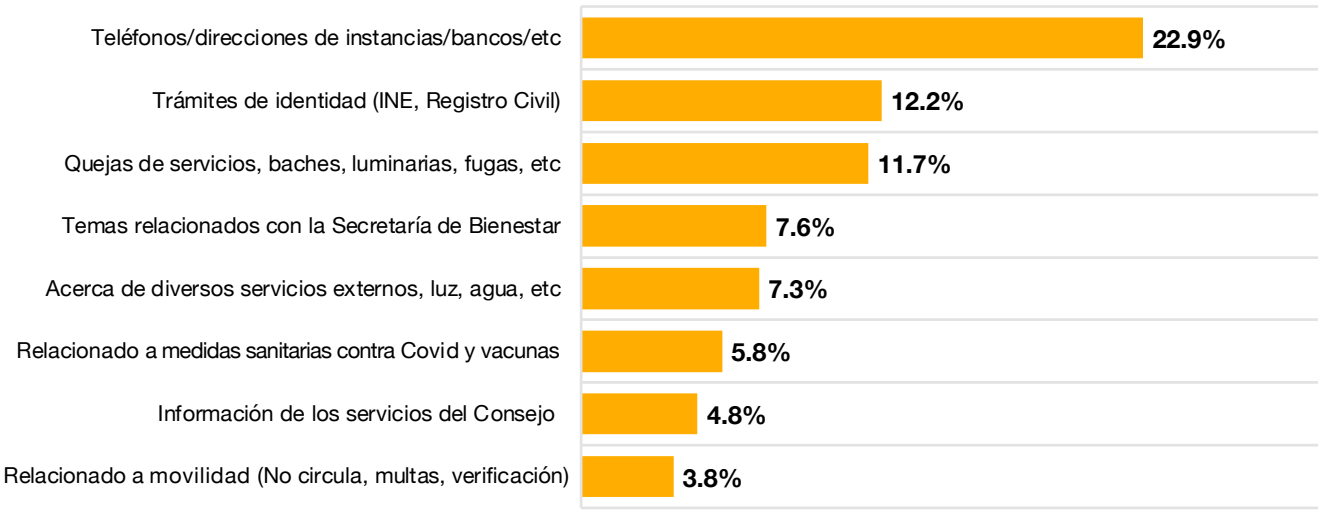
Entre enero de 2021 y julio de 2022 apoyamos a 6 mil 746 personas adultas mayores con información sobre trámites.

Llama la atención que el 31.3% de esas peticiones son para apoyo con su tarjeta Bienestar.

Y 5 mil 416 personas han llamado para pedir orientación jurídica ante conflictos vecinales, problemas con bienes inmuebles, actividad delictiva, problemas familiares, entre otros.

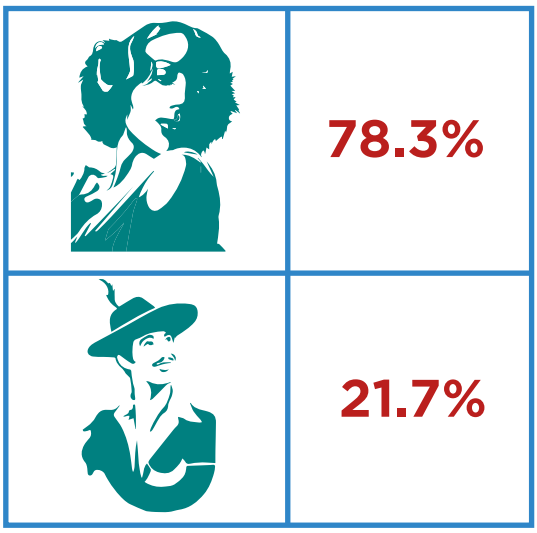


Información de servicios y trámites



Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022

OCHO DE CADA DIEZ PERSONAS ADULTAS MAYORES QUE RECIBEN TERAPIA EN LOS CENTROS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL SON MUJERES, EL 43.5% SE ENCUENTRA ENTRE LOS 61 Y 65 AÑOS.

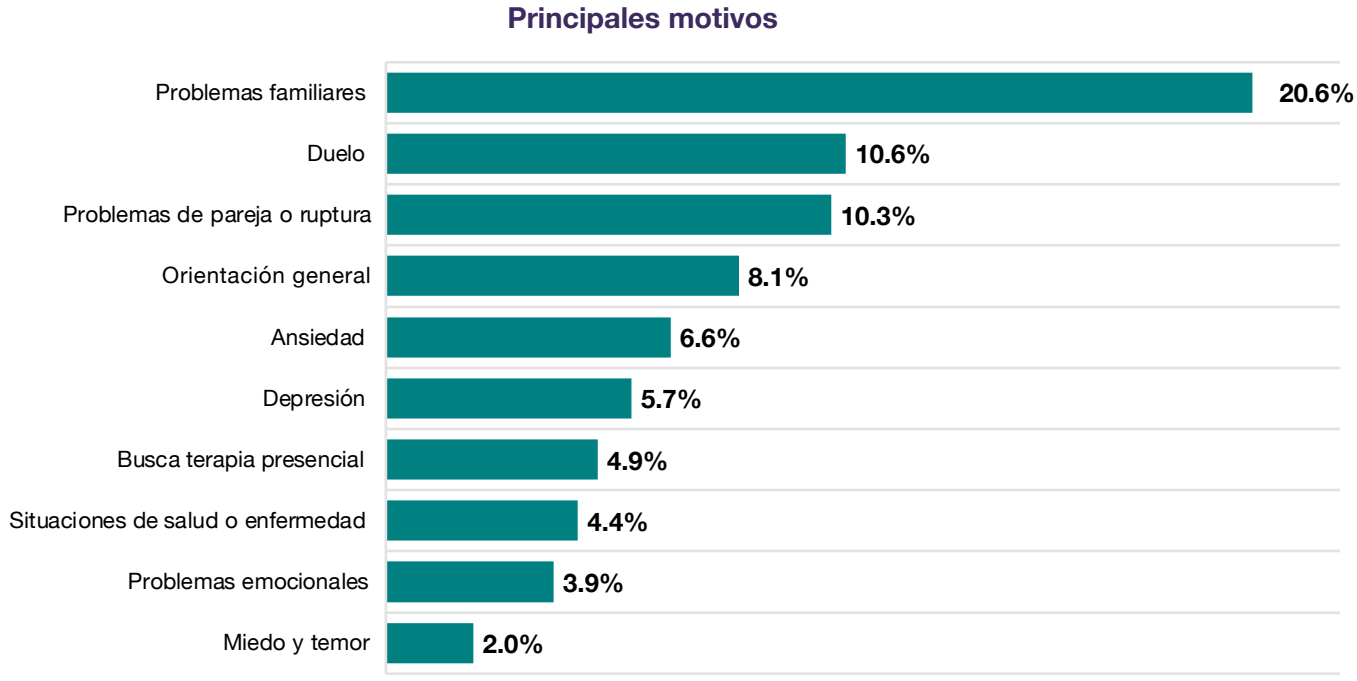


En lo que se refiere a salud mental, mil 781 personas adultas mayores han sido atendidas a través de Primeros Auxilios Psicológicos y contención emocional, principalmente por temas relacionados con problemas familiares, duelo y problemas de pareja.

Entre enero de 2021 y julio de 2022, 572 personas adultas mayores han recibido terapia psicológica de hasta 12 sesiones en nuestros Centros de Recuperación Emocional del Consejo Ciudadano, ubicados en cada una de las cuatro sedes en las que ahora brindamos atención gratuita.



Apoyo psicológico para adultas y adultos mayores



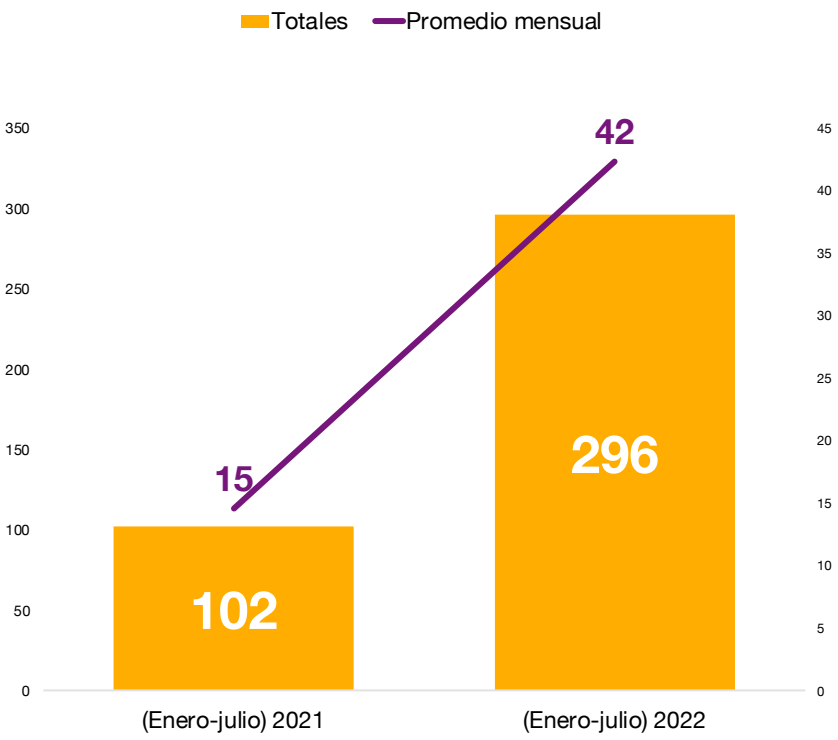
Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022

POR QUÉ NO DENUNCIAN	
No conocen el proceso jurídico	37%
Buscan apoyo para otra persona	28%
Desiste del proceso por falta de tiempo	7.7%
Miedo al agresor	5.6%
Solo busca apoyo psicológico	5.1%
No l@ dejan salir	3.2%
Solo desea que el agresor deje el domicilio	1.8%
Apego emocional	1.4%

Perla,* de 77 años, vive con su hermano —también adulto mayor— y su sobrino, quien no solo no aporta dinero a la casa sino que los ha agredido psicológica y físicamente. Perla ha estado ansiosa y teme por la salud de su hermano y la de ella pues incluso les ha roto una botella de vidrio en la cabeza y ya ambos tienen antecedentes de infarto.

Ella actualmente está en proceso de empoderamiento en el CRECC de Benito Juárez, para hacerle saber que no está sola y convencerla de iniciar su denuncia.

Aumento de atenciones



Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022



CENTROS DE RECUPERACIÓN EMOCIONAL EN LAS CUATRO SEDES DEL CONSEJO CIUDADANO



Amberes 54, Colonia Juárez
Alcaldía Cuauhtémoc



Luis Hidalgo Monroy 100, Barrio San Pablo Alcaldía Iztapalapa



Morelos y Pavón 33, Azcapotzalco Centro Alcaldía Azcapotzalco



Tintoreto 39, Colonia Santa María Nonoalco Alcaldía Benito Juárez

EL ÁNGEL EXTERMINADOR

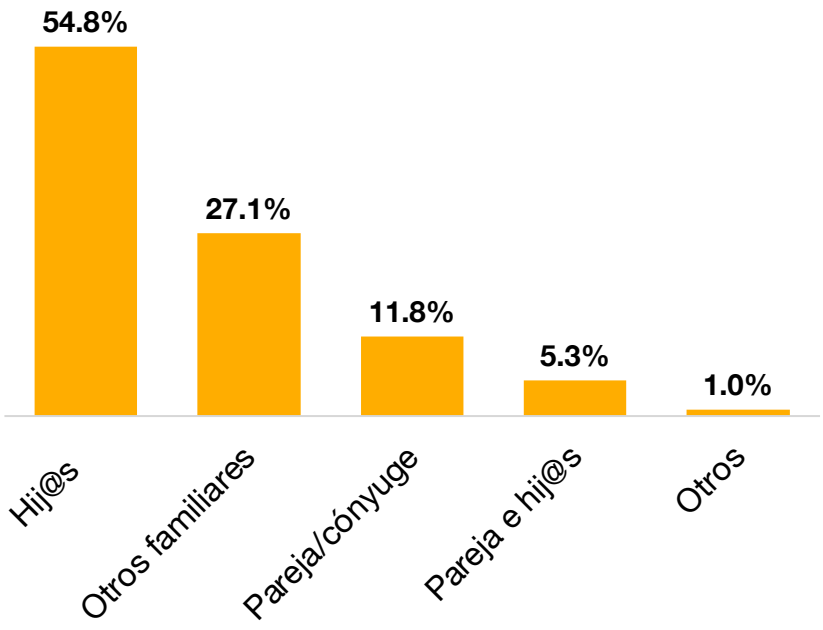
A diferencia de lo que sucede en la película de Luis Buñuel, nuestra experiencia en la atención a mujeres adultas mayores víctimas de violencia familiar demuestra que sí pueden salir de esa metafórica sala que es el ciclo de las agresiones cuando saben que no están solas y son acompañadas en un proceso de empoderamiento.

Entre enero de 2021 y julio de 2022, el Consejo ha apoyó a mil 450 adultas mayores y el análisis de esas atenciones revela un hallazgo interesante: a diferencia de lo que ocurre durante la juventud y la adultez, en el caso de las mujeres mayores de 60 años las parejas o ex parejas no son los principales violentadores, sino los hijos e hijas, con el 54.8% de los casos; otros familiares, 27.1%, y la pareja o cónyuge, en 11.8%.

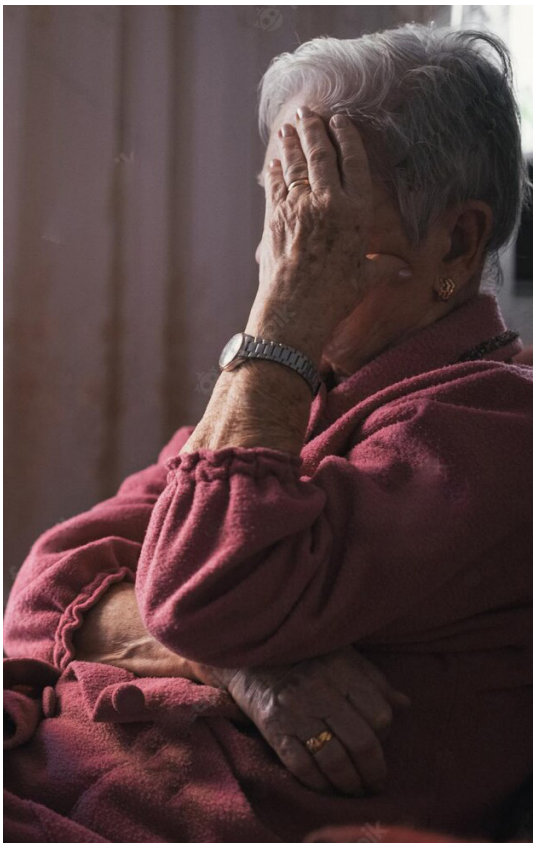
Lucía* había sido víctima de maltrato psicológico y físico durante 40 años de matrimonio. Su autoestima fue afectada al grado de manifestar ideación suicida. Ella es la principal cuidadora de sus dos nietos. "Son la razón por la que sigo viva y por la que decidí buscar ayuda del Consejo Ciudadano", contó en su primera sesión de terapia presencial en nuestro CRECC Azcapotzalco. Tras un proceso de recuperación de confianza en sí misma y fortalecimiento de su red de apoyo, Lucía decidió divorciarse y denunciar a su agresor.

*Nombre ficticio para proteger la identidad de la usuaria.

Violencia familiar contra adultas mayores

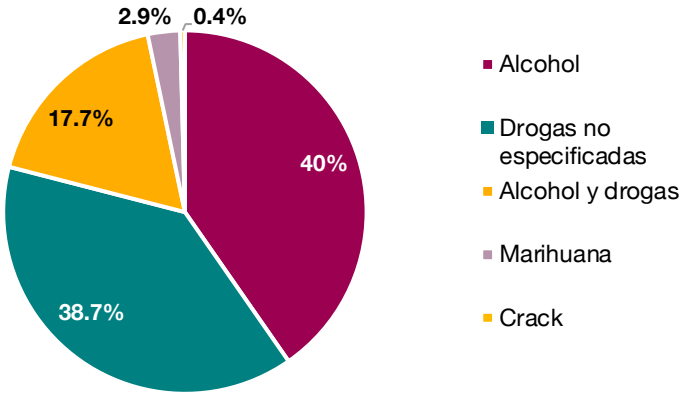


Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022



Además, entre quienes reportaron violencia física, el 6% mencionó algún objeto o arma en la agresión. El 17% de las adultas mayores que reportan agresiones en el hogar, relatan la ingesta de diversas sustancias por parte del agresor. Cuando atendemos un caso con estas características, ofrecemos respaldo integral que permita a quien agrede una opción para alejarse de esas adicciones.

Sustancias relacionadas con violencia de género



Fuente: Consejo Ciudadano Fecha de corte: 31 de julio 2022

Elvira,* de 65 años, acudió a la sede Iztapalapa para orientación jurídica, pero en su lugar decidió integrarse al taller. Ahí pudo identificar que era víctima de violencia psicológica por parte de su esposo desde hacía más de 35 años, y con las herramientas ofrecidas y la convivencia con otras participantes se convenció de iniciar una carpeta de investigación en la Agencia del Adulto Mayor y separarse del esposo. Sin embargo, él estaba dispuesto a trabajar en sí mismo para respetar a Elvira y acudieron juntos al taller. Su relación ahora se basa en la comunicación y la resolución pacífica de los conflictos. Se han convertido en inspiración para otras personas.

*Nombre ficticio para proteger la identidad de la usuaria.

SANAR ES POSIBLE

Así como en algunas películas, tener historias con finales felices es posible. El trabajo de acompañamiento y respaldo que ofrece nuestro Taller "Juntas y juntos contra la Violencia Familiar" empodera a adultas mayores para cerrar ciclos de violencia y sanar sus heridas.

El Taller "Juntas y juntos contra la Violencia Familiar" se imparte en cuatro sesiones, cada una de dos horas a la semana. Las dinámicas que ahí se realizan están encaminadas a desnormalizar las agresiones y visibilizar otras opciones de vida a través de los siguientes temas: violencia, manejo de emociones y estrés, comunicación asertiva, empoderamiento, autoestima, factores de riesgo y de protección, toma de decisiones y orientación jurídica.

Mediante esta intervención integral en los ámbitos psicosocial y legal durante el taller, la adulta mayor fortalece sus capacidades personales autoestima, autocuidado y autoconcepto, al tiempo que nuestro equipo de Psicología detecta casos de riesgo para atención más profunda y en alianza con instituciones como la Secretaría de las Mujeres de la Ciudad de México y la Fiscalía General de Justicia.

Consejo Ciudadano
para la Seguridad y justicia
Ciudad de México

Línea Plateada
y Chat de Confianza
55 5533-5533



consejociudadanomx.org

@consejociudadanomx
@ConsejoCiudadanoMx
@elconsejomx
@consejociudadanomx

Diseño:
Iván Navarro Vilchis

Edición:
Lorena Pontones Durand
Magnolia Velázquez Olivares y Valverde
María Elena Esparza Guevara