

## I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

## DESCRIPCIÓN

El programa buen trato al adulto mayor, busca prevenir el abuso, violencia y maltrato que afecta a este grupo etario. El programa desarrolla acciones de prevención, promoción y sensibilización de la temática, en la misma línea del trabajo intersectorial y de coordinación con los dispositivos locales y territoriales, especialmente con municipios, centros de salud, policías, organismos auxiliares de justicia, universidades, entre otros, del mismo modo, desarrolla acciones mediante la asesoría, articulación y coordinación de casos de maltrato. El programa atiende a cualquier persona natural y/o a quien se presente a SENAMA de las 16 regiones del país, ya sea de manera directa o derivadas por los distintos canales de atención del servicio. Específicamente para la coordinación y abordaje de situaciones de maltrato, se debe considerar que SENAMA no cuenta con todas las facultades legales y administrativas de intervención directa, de patrocinio y representación legal de adultos/as mayores, por lo cual, se releva la articulación, coordinación y convenios de colaboración que se puedan establecer con diversos actores, como por ejemplo, Corporación de Asistencia Judicial, Clínicas Jurídicas de Universidades u otros, para abordar esta área, además de la articulación y coordinación que realizan los profesionales para dar respuesta.

Los beneficiarios efectivos se encuentran en las regiones de: Arica y Parinacota, Tarapacá, Antofagasta, Atacama, Coquimbo, Valparaíso, Libertador General Bernardo O'Higgins, Maule, Bío-bío, Ñuble, La Araucanía, Los Ríos, Los Lagos, Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo, Magallanes y Antártica Chilena, Metropolitana de Santiago.

## PROPÓSITO

Personas Mayores superan situación de maltrato y/o abuso.

## HISTORIAL EVALUATIVO DEL PROGRAMA

Año de inicio: 2012

Año de término: Permanente

Evaluaciones Ex-Ante:

- 2019: Recomendado favorablemente
- 2021: Recomendado favorablemente

Otras evaluaciones: No

## II. ANÁLISIS DE DESEMPEÑO

## RESULTADOS ANALISIS DEL DESEMPEÑO DEL PROGRAMA:

DIMENSIÓN	RESULTADOS	OBSERVACIONES EVALUADOR(ES)
Focalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa no presenta deficiencias evidentes en los criterios de focalización implementados durante el periodo 2021.</li> </ul>	Sin observaciones en la dimensión.
Eficiencia y ejecución presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecución presupuestaria inicial 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro del rango definido (85% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto ley 2021.</li> <li>• Ejecución presupuestaria final 2021: El programa presentó una ejecución presupuestaria dentro de rango (90% - 110%) durante el periodo 2021 respecto a su presupuesto final 2021.</li> <li>• Persistencia subejecución presupuestaria: El programa no presenta problemas de persistencia de subejecución en relación a su presupuesto inicial anual (tres años consecutivos).</li> <li>• Gasto por beneficiario: El programa presenta un gasto por beneficiario 2021 dentro de rango, en comparación al promedio de los dos años anteriores. Es decir se encuentra en el intervalo del 20% (superior) del promedio 2020-2019.</li> <li>• Gasto administrativo: El gasto administrativo del programa se encuentra incorrectamente estimado.</li> </ul>	Sin observaciones en la dimensión.

Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respecto al primer indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, no presentó variación.</li> <li>Respecto al segundo indicador de propósito. El indicador de propósito permite medir el objetivo del programa. Complementariamente, no se advierten deficiencias metodológicas en la formulación y/o medición del indicador. Respecto a los resultados del indicador en comparación al reporte anterior, la información no es comparable o no es posible evaluar.</li> </ul>	No es posible evaluar el rendimiento del segundo indicador de propósito debido a que no registra resultado en el periodo anterior. El primer y segundo indicador complementario no cumplen en pertinencia ya que en su fórmula de cálculo señalan acciones programadas, por esto no es posible evaluar su rendimiento. Cabe señalar, que el programa implementó su diseño antiguo y comenzará en 2022 a implementar el diseño reformulado en el proceso Ex Ante 2021.
----------	---	---

### III. DESEMPEÑO 2021 DEL PROGRAMA

#### PRESUPUESTO Y EJECUCIÓN

Ejecución Presupuestaria por año (M\$ 2022)		Presupuesto (M\$ 2022)																						
		2019	2020	2021																				
<table border="1"> <caption>Data for Budget Execution Chart (M\$ 2022)</caption> <thead> <tr> <th>Año</th> <th>Inicial</th> <th>Final</th> <th>Ejecutado</th> <th>Extrapresupuestario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2019</td> <td>137.764</td> <td>222.973</td> <td>170.626</td> <td>92.948</td> </tr> <tr> <td>2020</td> <td>173.718</td> <td>132.097</td> <td>124.802</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>2021</td> <td>111.603</td> <td>101.508</td> <td>97.910</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Año	Inicial	Final	Ejecutado	Extrapresupuestario	2019	137.764	222.973	170.626	92.948	2020	173.718	132.097	124.802	0	2021	111.603	101.508	97.910	0	Ejecución presupuestaria inicial *	124%	72%	88%
	Año	Inicial	Final	Ejecutado	Extrapresupuestario																			
	2019	137.764	222.973	170.626	92.948																			
	2020	173.718	132.097	124.802	0																			
2021	111.603	101.508	97.910	0																				
Ejecución presupuestaria final **	77%	94%	96%																					
Presupuesto Ejecutado ***	170.626	124.802	97.910																					
Recursos extrapresupuestarios ****	92.948	0	0																					

\* La ejecución presupuestaria inicial corresponde a  $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto inicial año } t) \times 100$ . El presupuesto inicial corresponde al total de gastos definidos en la Ley de Presupuestos del Sector Público, o en su defecto, es el monto asignado inicialmente por el Servicio, cuando el programa no está expresamente identificada en la Ley de Presupuestos.

\*\* La ejecución presupuestaria final corresponde a  $(\text{presupuesto ejecutado año } t / \text{presupuesto final año } t) \times 100$ . El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.

\*\*\* El presupuesto ejecutado corresponde al Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extra presupuestarios declarados.

\*\*\*\* Detalla si el programa obtuvo recursos adicionales a los entregados por la Ley de Presupuestos.

#### GASTO POR SUBTÍTULOS (M\$2022)

Subtítulo *	Total ejecutado
21 (Gastos en personal)	30.140
22 (Bienes y servicios de consumo)	65.112
29 (Adquisición de Activos No Financieros)	2.658
<b>Gasto total ejecutado</b>	<b>97.910</b>

\* Los subtítulos identificados pueden corresponder a uno o más programas presupuestarios.

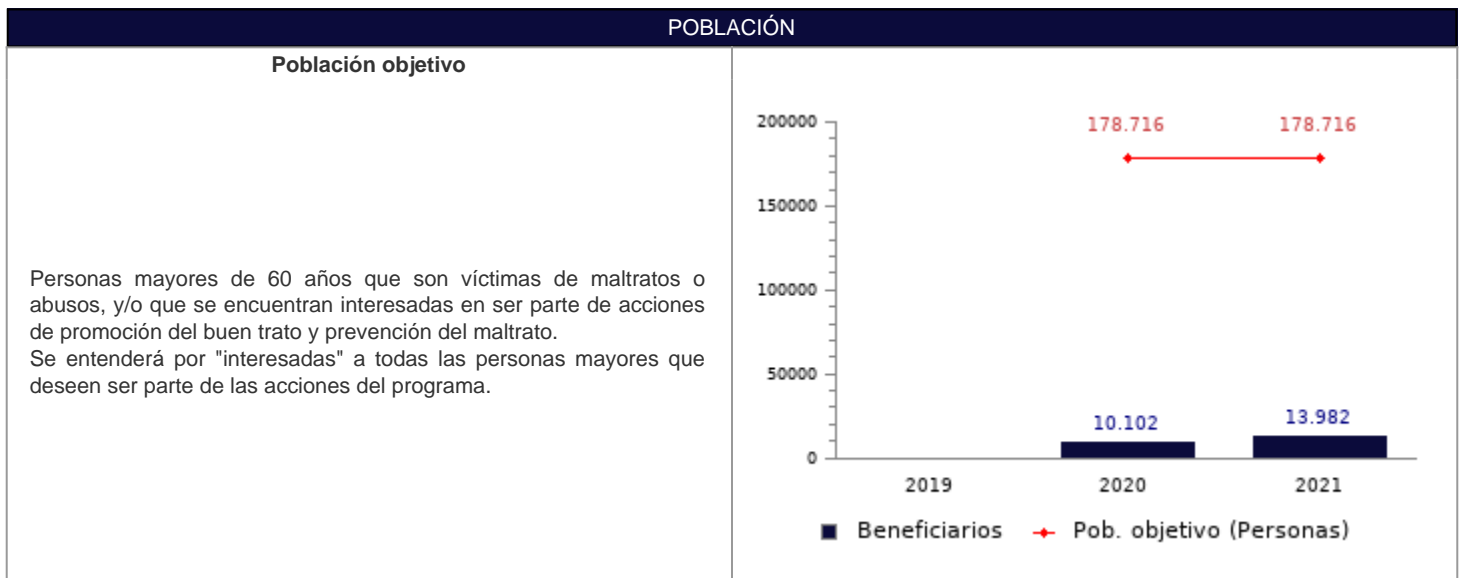
#### GASTO COMPONENTES (M\$2022)

##### DESAGREGACIÓN REGIONAL \*

Región	Total ejecutado
Arica y Parinacota	32
Tarapacá	317
Antofagasta	297

GASTO COMPONENTES (M\$2022)	
DESAGREGACIÓN REGIONAL *	
Región	Total ejecutado
Atacama	94
Coquimbo	32
Valparaíso	96
Libertador General Bernardo OHiggins	64
Maule	28
Bíobío	332
Ñuble	552
La Araucanía	312
Los Ríos	139
Los Lagos	198
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	161
Magallanes y Antártica Chilena	282
Metropolitana de Santiago	85
Nivel central	94.094
<b>Gasto total ejecutado componentes</b>	<b>97.115</b>

\* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos. Que un programa presente población beneficiada en una región no significa necesariamente que dicho gasto se impute (registre) en dicha región. Por ejemplo, el gasto de un programa con beneficiarios desagregados regionalmente, puede ser imputado exclusivamente a nivel central.



COBERTURA POR AÑO*		
2019	2020	2021
N/C	6%	8%

EVOLUCIÓN GASTO POR BENEFICIARIO (M\$ 2022)**		
2019	2020	2021
10,3	12,4	7,0

\* Cobertura: (Población beneficiada del año t / población objetivo año t)\*100.

\*\* Gasto por Beneficiario: (Presupuesto ejecutado año t / número beneficiarios efectivos año t).

### COMPONENTES GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$ 2022)

Componentes (Unidad de producción) *	Gasto ejecutado Miles de \$(2022)			Producción (unidad)			Gasto unitario Miles de \$(2022)		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Promoción del buen trato a las personas mayores (Acciones realizadas)	54.537	11.712	10.669	253	34	39	215,6	344,5	273,6
Prevención del Maltrato a las Personas Mayores (Acciones realizadas)	49.961	34.588	54.443	328	147	352	152,3	235,3	154,7
Asesoría y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores. (Personas atendidas)	64.504	65.160	32.004	4.277	5.771	5.268	15,1	11,3	6,1
Gasto administrativo	1.624	13.342	795						
<b>Total</b>	<b>170.626</b>	<b>124.802</b>	<b>97.910</b>						
<b>Porcentaje gasto administrativo</b>	<b>1%</b>	<b>11%</b>	<b>1%</b>						

\* Se entiende por Componentes a los bienes y/o servicios producidos por el Programa y provistos directamente a sus beneficiarios. Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2021, la suma total para los años 2019 y 2020 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes discontinuados. En el cuadro de gasto y producción de componentes se indica como "cero", además de cuando no hay presupuesto o producción, en aquellos casos en que no correspondía informar o el Servicio no contaba con la información.

### INDICADORES

#### INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021
Porcentaje de consultas y casos de maltrato asesorados por SENAMA.	$(N^{\circ} \text{ de consultas y casos de maltrato asesorados por SENAMA en el año t} / N^{\circ} \text{ total de consultas y casos de maltrato que ingresan a SENAMA en el año t}) * 100$	N/C***	N/C***	60%
Porcentaje de casos de abusos informados a SENAMA que superan dicha situación.	$(N^{\circ} \text{ de casos de abusos informados a SENAMA que superan esta situación en el año t} / N^{\circ} \text{ total de casos de abusos informados a SENAMA en el año t}) * 100$	N/C***	N/C***	73%

\* S/I: Valor de indicador no informado.

\*\* N/A: No aplica reportar valor del indicador en el presente periodo.

\*\*\* N/C: Valor no comparable dado que se realizaron ajustes o cambios en el indicador.

#### INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Evaluación Pertinencia	Evaluación Calidad	Resultado respecto al año anterior
Porcentaje de acciones de difusión y promoción ejecutadas	$(N^{\circ} \text{ de acciones de difusión y promoción ejecutadas en el año t} / \text{Acciones de difusión y promoción programadas en el año t}) * 100$	N/C***	N/C***	165%	El indicador no es pertinente	No cumple	Debido a que el indicador no cumple en pertinencia y/o calidad, no es posible evaluar su cumplimiento respecto al año anterior.

Porcentaje de acciones de prevención del maltrato a las personas mayores ejecutadas	(N° de acciones de prevención del maltrato a las personas mayores ejecutadas en el año t/N° de acciones de prevención del maltrato a las personas mayores programadas en el año t)*100	N/C***	N/C***	246%	El indicador no es pertinente	No cumple	Debido a que el indicador no cumple en pertinencia y/o calidad, no es posible evaluar su cumplimiento respecto al año anterior.
Nivel de prevalencia de maltrato psicológico recibidos por SENAMA.	N° total de casos identificados como maltrato psicológico, recibidos por SENAMA en el año t/N° total de casos de maltrato recibidos por SENAMA en el año t)*100	N/C***	N/C***	89%	El indicador es pertinente	Cumple	Mejora

\* S/I: Valor de indicador no informado.

\*\* N/A: No aplica reportar valor del indicador en el presente periodo.

\*\*\* N/C: Valor no comparable dado que se realizaron ajustes o cambios en el indicador.

#### IV. OTROS ATRIBUTOS DEL PROGRAMA

##### CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

10. Reducción de las desigualdades: Reducir la desigualdad en y entre los países: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles

##### POBREZA MULTIDIMENSIONAL

El programa presenta un potencial de contribución a la/a siguiente/s dimensión/es:

- Dimensión **Redes y Cohesión Social**, en específico, dado su potencial contribución a la/s carencia/s de: **Trato igualitario**

##### POBREZA POR INGRESOS

El programa no presenta potencial de contribución a la pobreza por ingresos.

#### V. CONTINGENCIA SANITARIA

**Fondo de Emergencia Transitorio (FET):** El programa no ejecutó recursos provenientes del Fondo de Emergencia Transitorio y/o Fondos especiales del Tesoro Público (Fondo para Pymes e innovación).

**Modificaciones implementación:** El programa declara haber experimentado modificaciones y/o reprogramaciones en su implementación a partir de la crisis sanitaria por el COVID 19.

**Descripción de los cambios en la estrategia de intervención producto del contexto sanitario:** "Una de las principales modificaciones que tuvo el programa, fue la modalidad virtual a distancia en que se entregaron los servicios, sobre todo para las actividades planificadas de los componentes 1 y 2, debiendo adaptarse a las condiciones que generó la emergencia por pandemia Covid-19, y las medidas que se indicaron desde la autoridad sanitaria para proteger a la población, y a las personas mayores del contagio, siendo algunas de ellas; cuarentenas obligatorias del primer semestre, lo que implicaba no realizar actividades masivas, presenciales o reducir el desplazamiento de las personas. Estas medidas, repercutieron en la producción y cobertura de los componentes, y en particular, de los servicios que se detallan en el C.1 y C.2, los cuales por sus características se vieron modificados, debiendo adaptarse e instruirse a los equipos regionales, esta modalidad telemática por el contexto de crisis sanitaria del Covid-19.

Unido a lo anterior, en el componente 3 se suspendieron las atenciones presenciales en el 80% de las Coordinaciones Regionales de SENAMA por varios meses, generándose asesorías y coordinaciones de tipo telemático, telefónico y/o virtual, tanto a personas mayores, como la ciudadanía en general que solicita asesoría y/o presenta situaciones de maltrato. Finalmente, el Programa apoyó la gestión y desarrollo del Fono Mayor Covid-19 de SENAMA.

En resumen, los principales cambios del programa, se dieron en la estrategia de intervención, principalmente los que corresponden a la modalidad de ejecución, en donde de ser 100% presenciales, se realizaron en una modalidad compartida (virtual a distancia y/o presencial), según corresponda.

Asimismo, se espera unificar el componente 1 y 2 del programa, a un componente que abarque ambos aspectos, denominándose Promoción de Derechos y Prevención del Maltrato a las Personas Mayores. Lo anterior, influye en un ajuste a los indicadores de componentes, lo que se encuentra en sintonía a las sugerencias realizadas en el plan de trabajo desde el MDSyF."

## VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

### POBLACIÓN:

- **Variación significativa de la población beneficiada:** Existe una variación en la población beneficiaria, la cual se incrementó, comparando el año 2020 con 2021, aunque se contó con menor presupuesto para 2021. Esto se debe principalmente a que desde 2020 a 2021 se incorpora la modalidad de producción on line, distinta a la tradicional de actividades presenciales (más costosas). Esto permitió llegar a un mayor número de población a menos costo. Además en el año 2021, ya se contaba con la experiencia de la pandemia, por lo que se pudo planificar mejor este tipo de actividades.

### OBSERVACIONES POSTERIORES A EVALUACIÓN:

Sobre eficacia: Este programa se reformuló en 2021 para 2022, siendo 2021 su último año de medición con los indicadores evaluados.

En 2022 son nuevos indicadores. Los nuevos indicadores complementarios son:

I1 N° de instancias de difusión y promoción

I2 Porcentaje de personas mayores que han recibido asesoría legal y/o jurídica del Defensor Mayor, respecto del total de solicitudes de casos judicializados que requieren respuesta de SENAMA al año t .

I3 Porcentaje de Satisfacción neta de los Usuarios de Fono Mayor.

## VII. NOTAS TÉCNICAS

**Nota técnica 1:** La ficha de evaluación de desempeño de la oferta corresponde al seguimiento de la gestión anual de los programas públicos, a partir de la información auto reportada por los Servicios. No corresponde a una evaluación de impacto, de implementación ni fiscalización de la oferta pública.

**Nota técnica 2:** El proceso de evaluación de desempeño de la oferta programática puede considerar actualizaciones respecto de la metodología utilizada en años anteriores. Esto, con el objetivo de fortalecer la eficacia y eficiencia de este proceso.

**Nota técnica 3:** La Subsecretaría de Evaluación Social, en un esfuerzo por fortalecer el proceso de monitoreo, realizó durante el año 2020 la homologación en las definiciones conceptuales de las poblaciones en conjunto con DIPRES. Dado aquello no se muestra la población beneficiada, población objetivo y cobertura para el año 2019.

**Nota técnica 4:** Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2022. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2019-2021, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

**Nota técnica 5:** Respecto a la sección "Análisis de Desempeño", en la columna de "Resultados" se han definido criterios relativos para identificar hallazgos en cada una de las dimensiones consideradas, lo cual no implica necesariamente un juicio evaluativo, sino más bien la necesidad de fundamentar dichos hallazgos.