



I. ANTECEDENTES

Descripción: El programa busca apoyar a personas mayores que se ven enfrentadas a situaciones de vulneración de derechos, a través de la promoción de derechos y prevención del maltrato a las personas mayores, asesoría y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores y disponiendo del Fono Mayor.

Año de inicio: 2012

Año de término: Permanente

Complementariedades informadas:

- Otro - Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores - Servicio Nacional del Adulto Mayor.
- Consejo Nacional de Protección a la Ancianidad (Conapran) - Servicio Nacional del Adulto Mayor.

PROPÓSITO

Personas mayores superan situaciones de vulneración de derechos.

HALLAZGOS NO SUPERADOS DEL DESEMPEÑO

1. Focalización

Sin hallazgos en la dimensión de focalización.

2. Eficiencia y ejecución presupuestaria

El programa presenta una subejecución presupuestaria (inferior al 85%) respecto de su presupuesto inicial durante el 2023.

3. Eficacia

Sin hallazgos en la dimensión de eficacia.

HISTORIAL EVALUATIVO

Evaluaciones Ex Ante: Sí

2022: Recomendado favorablemente

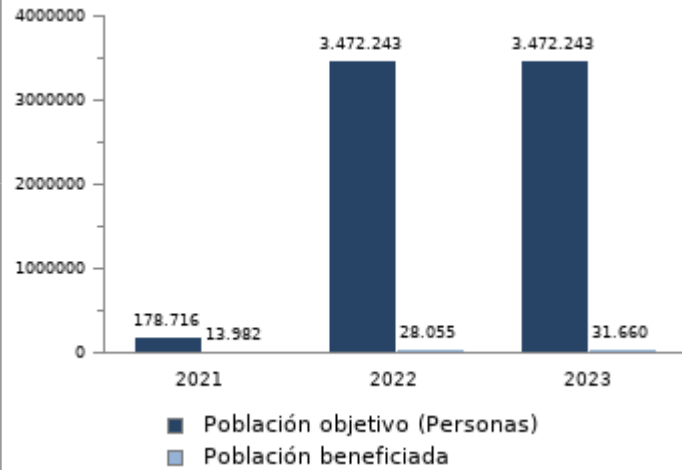
Ex Dure o Monitoreo (en los últimos 3 años): Sí

2020, 2021, 2022

Evaluación Ex-Post: No**Otras evaluaciones:** No

II. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: FOCALIZACIÓN

POBLACIONES



Población objetivo

Personas mayores que podrían ser víctimas de vulneración de derechos.

Población beneficiada

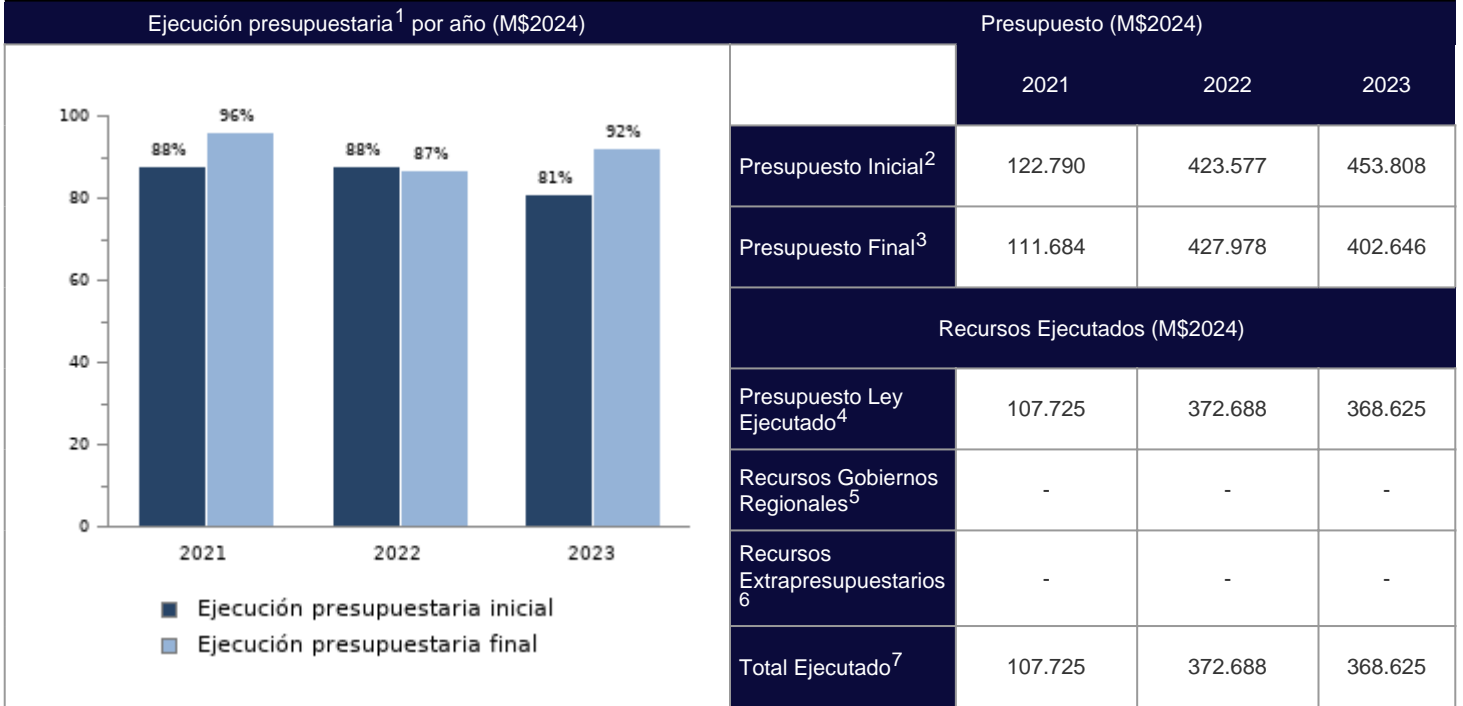
Los casos y consultas ingresan a SENAMA por distintas vías (presencial, carta, email, web, fono, cartas presidencia, otros) los que son derivados a las/los profesionales de las duplas socio jurídica (Trabajador/a Social y Abogado/a) del Programa Buen Trato en cada región, todo lo que es consulta se responde u orienta según cada tema y en los casos se inicia la gestión de este de acuerdo a los protocolos internos establecidos para tal efecto. El programa no cuenta con postulación, por tanto, no tiene criterios de priorización, dada la naturaleza del mismo.

COBERTURA POR AÑO

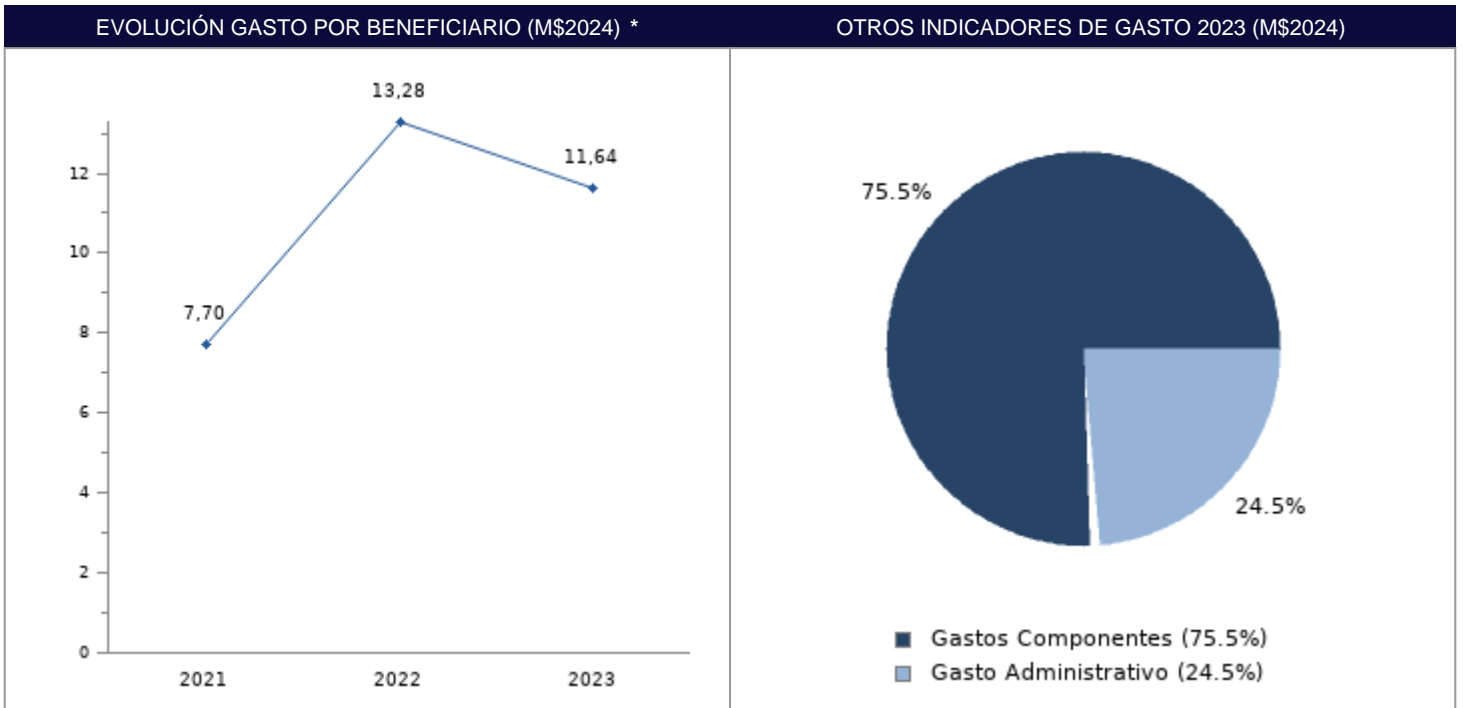
	2021	2022	2023
Cobertura*	7,8%	0,8%	0,9%

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

III. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICIENCIA



¹ La ejecución presupuestaria inicial corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto inicial año t *100), mientras que la ejecución presupuestaria final corresponde a (presupuesto ejecutado año t / presupuesto final año t) *100.
² 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.
³ El presupuesto final incorpora las reasignaciones presupuestarias realizadas al Presupuesto Ley del año.
⁴ Presupuesto Ley ejecutado por los Servicios, no incluyendo los recursos extrapresupuestarios declarados.
⁵ Recursos apalancados por el programa con los Gobiernos Regionales, cuya fuente puede ser el Fondo Nacional de Desarrollo Regional (FNDR) u otros fondos regionales. Estos recursos pueden ser presupuestarios o extrapresupuestarios.
⁶ Recursos apalancados de fuentes distintas a los Gobiernos Regionales, y que corresponden a montos extrapresupuestarios.
⁷ Total de gastos ejecutados por parte del programa.



* Gasto por Beneficiario: ((gasto componentes + gasto administrativo ejecutado año t) / número beneficiarios efectivos año t).

GASTO POR SUBTÍTULOS * (M\$2024)	
Subtítulo *	Gasto total ejecutado 2023 (M\$2024)
24 (Transferencias Corrientes)	368.625

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

GASTO Y PRODUCCIÓN DE COMPONENTES (M\$2024)									
Componentes (unidad de producción) *	Gasto ejecutado (M\$2024)			Producción (unidad)			Gasto unitario (M\$2024)		
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
Promoción de derechos y prevención del maltrato a las personas mayores. (Personas que participan en acciones de Promoción de derechos y prevención del maltrato a las personas mayores.)	11.738	31.780	38.574	39	11.200	11.625	301,0	2,8	3,3
Asesoría y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores. (Casos de maltrato ingresados y gestionados)	59.901	53.547	33.752	352	6.355	8.898	170,2	8,4	3,8
Fono Mayor (Atenciones telefónicas realizadas)	35.212	276.620	206.109	5.268	12.612	11.137	6,7	21,9	18,5
Total Gastos Componentes	106.851	361.947	278.436						
Porcentaje Gastos Componentes	99,2%	97,1%	75,5%						
Total Gasto Administrativo	874	10.741	90.189						
Porcentaje Gasto Administrativo	0,8%	2,9%	24,5%						
Total Ejecutado	107.725	372.688	368.625						

* Dado que los diseños de los programas pueden variar cada año y en esta Tabla sólo se muestran los componentes vigentes en 2023, la suma total para los años 2021 y 2022 podría no cuadrar para aquellos en los que se ejecutaron componentes descontinuados.

DESAGREGACIÓN REGIONAL DE GASTO COMPONENTES Y POBLACIÓN BENEFICIADA				
Región	Total ejecutado (M\$2024)	Porcentaje total ejecutado	Población beneficiada	Porcentaje población beneficiada
Arica y Parinacota	104	0,0%	920	2,9%
Tarapacá	273	0,1%	1.684	5,3%
Antofagasta	139	0,0%	848	2,7%
Atacama	111	0,0%	1.061	3,4%
Coquimbo	314	0,1%	1.373	4,3%
Valparaíso	165	0,1%	2.082	6,6%
Libertador General Bernardo OHiggins	257	0,1%	1.568	5,0%
Maule	282	0,1%	2.105	6,6%
Bíobío	290	0,1%	2.495	7,9%
Ñuble	223	0,1%	884	2,8%
La Araucanía	204	0,1%	1.065	3,4%
Los Ríos	418	0,2%	1.403	4,4%
Los Lagos	320	0,1%	1.426	4,5%
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	166	0,1%	649	2,0%
Magallanes y Antártica Chilena	276	0,1%	846	2,7%
Metropolitana de Santiago	9.729	3,5%	9.136	28,9%
Nivel central	265.168	95,2%	2.115	6,7%
TOTAL	278.436	100%	31.660	100%

* En esta tabla se despliegan sólo aquellas regiones para las que se ejecutaron recursos y/o tienen beneficiarios, identificados por región.

IV. DESEMPEÑO DEL PROGRAMA: EFICACIA

INDICADORES DE PROPÓSITO

Indicador	Fórmula de cálculo	Otros atributos	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Resultado
Porcentaje de casos de maltrato a personas mayores que se encuentran cerrados.	$(N^{\circ} \text{ de casos de maltrato a PM con estado cerrado en el año } t / N^{\circ} \text{ total de casos de maltrato a PM ingresados al SENAMA en el año } t) * 100$	Unidad de medida: Porcentual Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	N/C***	N/C***	70,00%	No es posible evaluar la variación del resultado del indicador de propósito en el 2023 respecto a la ejecución del 2022, debido a que el indicador se modificó o es nuevo.
Porcentaje de casos de maltrato VIF, judicializados o no, a personas mayores informados a SENAMA que se encuentren cerrados.	$(N^{\circ} \text{ de casos de maltrato VIF, judicializados o no, a persona mayores informados a SENAMA que se encuentren cerrados en el año } t / N^{\circ} \text{ total de casos de maltrato VIF a persona mayores informados a SENAMA en el año } t) * 100$	Unidad de medida: Porcentual Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	N/C***	N/C***	70,00%	No es posible evaluar la variación del resultado del indicador de propósito en el 2023 respecto a la ejecución del 2022, debido a que el indicador se modificó o es nuevo.

* S/I: Valor de indicador no informado.

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

*** N/C: Valor no comparable, debido a que el indicador se modificó o es nuevo.

INDICADORES COMPLEMENTARIOS

Indicador	Fórmula de cálculo	Otros atributos	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Efectivo 2023	Resultado
Porcentaje de actividades de promoción de derechos y prevención del maltrato.	$(N^{\circ} \text{ de actividades de promoción de derechos y prevención del maltrato realizadas en el año } T / N^{\circ} \text{ de actividades de promoción de derechos y prevención del maltrato planificadas en el año } T) * 100$	Unidad de medida: Porcentual Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	N/C***	N/C***	100,00%	No es posible evaluar el resultado del indicador, dado que no es pertinente y/o no se encuentra correctamente formulado.
Porcentaje de personas mayores que han recibido asesoría legal y/o jurídica del Abogado/a de Buen Trato, respecto del total de solicitudes de casos judicializados que requieren respuesta de SENAMA al año t	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores que han recibido asesoría legal y/o jurídica del abogado/a Buen Trato en el año } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes de casos judicializados recibidos al año } t) * 100$	Unidad de medida: Porcentual Dimensión: Eficacia Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	S/I*	78,00%	79,00%	El resultado del indicador complementario aumentó (lectura ascendente), indicando un mejor desempeño en el 2023 respecto a la ejecución del 2022.

Porcentaje de satisfacción neta de los Usuarios de Fono Mayor.	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la Institución	Unidad de medida: Numérico Dimensión: Calidad Periodicidad: Anual Sentido de medición: Ascendente	S/I*	34,00	60,00	No es posible evaluar el resultado del indicador, dado que no es pertinente y/o no se encuentra correctamente formulado.
--	---	--	------	-------	-------	--

* S/I: Valor de indicador no informado.

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

*** N/C: Valor no comparable, debido a que el indicador se modificó o es nuevo.

ANÁLISIS DESEMPEÑO: DIMENSIÓN EFICACIA

INDICADOR(ES) COMPLEMENTARIOS

Indicador complementario 1:

- El indicador no es pertinente, dado que no permite medir el resultado del componente y/o no aporta información relevante sobre el desempeño del programa. Mide la cobertura de las actividades de promoción realizadas, en relación a las planificadas.

Indicador complementario 3:

- El indicador complementario no se encuentra correctamente formulado. Para el cálculo del resultado, el indicador debe necesariamente tener tanto numerador como denominador. En este sentido, se sugiere calcular el porcentaje de usuarios encuestados que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución en el año t, en relación al total de encuestados en el mismo periodo. Para ello, la unidad de medida debiera corresponder a porcentaje.

V. OTROS ATRIBUTOS

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)

El programa no identifica contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

POBREZA MULTIDIMENSIONAL

El programa no presenta información.

POBREZA POR INGRESOS

El programa no presenta información.

ENFOQUE DE GÉNERO

El programa declara incorporar enfoque de género en su implementación:

- Cuenta con la información de sus beneficiarios según sexo registral.
- Tipo de medidas que incorporaron: Afirmativas.
- Ámbito de acción en que fueron incorporadas: implementación de acciones en la estrategia de intervención,

VI. OBSERVACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Presupuesto:

El Programa presenta una ejecución cercana al 92%, ya que, la proyección de gastos en viáticos y Fondos Fijos, fue superior a lo efectivamente ejecutado, cuestión que se justifica a partir de la rotación del personal del Programa y su consecuente irregularidad en la ejecución de los recursos destinados a locomoción, ejecución de reuniones y capacitaciones.

Además, y producto del retraso de procesos administrativos, quedan con cargo al presupuesto 2024, gastos gestionados en el año 2023, tales como: Contact Center Fono Mayor y la compra de material de oficina.

Presupuesto:

Si bien, el presupuesto final (vigente al 4° trimestre del año 2023), para el Programa Buen Trato al Adulto Mayor, alcanzó los \$301.892.000, en

este proceso de monitoreo, se indica un presupuesto final de \$ 389.030.425, ya que, se suman \$ 87.138.425 correspondientes a los costos anuales de 3 profesionales, con cargo al subtítulo 21 de SENAMA, para la gestión técnica del Programa. El costo de estos profesionales es cargado a los gastos de administración del Programa.

Presupuesto:

Si bien, en la Ley de presupuesto del año 2023, para el Programa Buen Trato al Adulto Mayor, contó con una asignación presupuestaria de \$ 351.324.000, monto que en su 100% es cargado a los componentes del Programa, en este proceso de monitoreo, se indica un presupuesto inicial de \$ 438.462.425, ya que, se suman \$ 87.138.425 correspondientes a los costos anuales de 3 profesionales, con cargo al subtítulo 21 de SENAMA, para la gestión técnica del Programa. El costo de estos profesionales es cargado a los gastos de administración del Programa.

Población:

Algunos/as de los/as beneficiarios/as no completaron el campo de "sexo" en los registros del Programa. Por tanto, estas personas se detallaron en el campo "otros", de la distribución según "sexo registral"

Población:

Sólo los beneficiarios/as de los componentes: "Asesoría y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores" y "Fono Mayor", cuentan con desagregación territorial. El componente "Promoción de derechos y prevención del maltrato", se indicó en la categoría otros, ya que, durante el año 2023, el dato de la comuna no fue solicitado a los/as beneficiarios/as.

Población:

El total de beneficiarios/as del Programa para el año 2023, no coincide con RIS, ya que, en RIS no se incorpora aquellas personas que participaron del componente "Promoción de derechos y prevención del maltrato a las personas mayores", por cuanto, el Programa no cuenta con servicios de digitalización de los antecedentes incorporados en listas de asistencia en formato papel.

Población:

Según los datos del monitoreo del año 2022, se genera una pequeña diferencia de 2 casos más en la población de arrastre 2023 . Esta diferencia, posiblemente corresponde a un error en el traspaso de información desde la plataforma Buen Trato SIAC.

Presupuesto:

Con el objeto de mejorar el reporte presupuestario en el proceso de monitoreo del año 2023, la totalidad del presupuesto del Programa Buen Trato al Adulto Mayor asignado por la ley de presupuesto, se carga al subtítulo 24, ya que, de acuerdo a la glosa N° 09, el Programa podrá ejecutar gastos en personal, en bienes y servicios de consumo, con cargo al señalado subtítulo.

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: Tanto los montos de presupuesto como de gastos reportados en la presente ficha se encuentran en pesos año 2024. Se realizó aplicando el inflador de Ley de Presupuestos a los presupuestos y gastos informados por las instituciones en los años 2021-2023, con el objetivo de realizar el análisis comparativo del periodo.

Inflatores:

Año	Inflador
2020	1,2252
2021	1,1722
2022	1,1002
2023	1,035
2024	1

Fecha de publicación del reporte: 25 de Abril de 2024 14:17