

NOMBRE DEL PROGRAMA: BUEN TRATO A LAS PERSONAS MAYORES

PROGRAMA REFORMULADO - VERSIÓN: 5
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

CALIFICACIÓN

Recomendado favorablemente

I. ANTECEDENTES

PROBLEMA

Personas mayores presentan dificultades para enfrentar situaciones de maltrato

PROPÓSITO

Personas mayores disminuyen dificultades para enfrentar situaciones de maltrato

JUSTIFICACIÓN DE LA REFORMULACIÓN

La solicitud de reformulación debe al interés institucional que existe en mejorar el diseño del programa Buen Trato, que está fundamentada en los siguientes elementos:

A partir de la experiencia acumulada durante estos años de ejecución, se mejorará la calidad de los servicios en la estrategia de intervención del programa, generando especificaciones claras para las charlas, capacitaciones, asesoría, coordinación, seguimiento y vinculación con las personas mayores, favoreciendo que efectivamente puedan disminuir las dificultades que tienen para enfrentar situaciones de maltrato. Además, se elaborará un índice de superación de dificultades para enfrentar el maltrato, que permita establecer un diagnóstico inicial y de salida de la PM, se dará mayor énfasis al seguimiento de las asesorías y coordinación que realiza la dupla socio jurídica, así como también en el Fono Mayor. Esta nueva estrategia permitirá potenciar los resultados positivos que ha tenido el programa y mejorar los resultados negativos, los que se detallan a continuación:

Aspectos positivos:

El programa está posicionado y ha logrado vincularse con la red del territorio, generando alianzas claves para su correcta ejecución, permitiendo promover derechos y previniendo el maltrato en personas mayores. Durante el año 2024, 1.830 personas participaron de charlas y talleres en la temática.

Se realizaron 3.081 asesorías y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores durante el 2024, lo que ha permitido que a través de las duplas socio jurídicas, conformadas por trabajadores sociales, quienes realizan la gestión social, psicosocial y/o de articulación territorial e intersectorial y las/os abogadas/os de Buen Trato, entregaran asesoría jurídica o judicial especializada a personas mayores.

El Fono Mayor es un canal de comunicación directa con las personas mayores, es gratuito, de fácil contacto, adecuado a las necesidades de las personas mayores, quienes por la brecha digital existentes prefieren esta vía de contacto. El 73% de las personas que responden la encuesta de satisfacción del Fono Mayor en el 2024, se declaran satisfecho o muy satisfecho con la atención recibida.

El programa ha logrado contabilizar el tipo de solicitudes que se reciben, agrupándolas por distintas categorías de atención que se evidencian en los reportes realizados por el programa semestralmente y anualmente.

Aspectos negativos: la ejecución del programa se ha realizado con escaso conocimiento de cómo resultó la derivación a la red, si la persona mayor se encuentra o no en riesgo o aún en situación de maltrato. En el año 2024 se realizaron 1.224 derivaciones a nivel nacional.

Si bien existen abogados del programa en las 16 regiones del país, para otorgar asesoría y gestión frente a situaciones de maltrato o vulneración de derechos que puedan enfrentar personas mayores, se requiere mayor vinculación y seguimiento de las personas mayores que contactan a SENAMA.

Respecto a la cobertura del programa, si bien en los años 2022 (28.055) y 2023 (31.660) fue en aumento, los datos reportados en el 2024 muestran una disminución, debido a inconsistencias con las solicitudes de registros administrativos, ya que desde el RIS solicitan reportar solo a personas de 60 años o más, debiendo excluir todas las atenciones del Fono Mayor que pertenecen a otro rango etario.

ESTRUCTURA Y GASTO POR COMPONENTES			
Componente	Gasto estimado 2026 (Miles de \$ 2025)	Producción estimada 2026 (Unidad)	Gasto unitario estimado 2026 (Miles de \$ 2025)
Promoción del Buen Trato y Derechos en la Vejez	43.701	8.160 (Personas que participan en actividades de promoción del buen trato y derechos en la vejez.)	5,36
Asesoría y Coordinación Socio jurídica ante Maltrato	37.751	4.208 (Personas mayores que reciben asesoría y coordinación socio jurídica)	8,97
Fono Mayor	64.266	8.150 (Personas mayores o población general atendidas en fono mayor)	7,89
Gasto Administrativo	4.210		
Total	149.928		
Porcentaje gasto administrativo	3%		
Variación porcentual del gasto respecto a presupuesto inicial 2025	1,16%		

POBLACIÓN Y GASTO		
Tipo de Población	Descripción	2026 (cuantificación)
Población Potencial	Personas mayores de 60 y más años.	3.665.028 Personas
Población Objetivo	La población objetivo corresponde a personas mayores que padecen situaciones de maltrato. Actualmente no existe un catastro o una fuente única que informe cifras de maltrato en población de personas mayores. Por lo que se presentan como fuente dos registros estadísticos con cifras actualizadas: De acuerdo con los datos del Centro de Estudios y Análisis del Delito (CEAD). Las estadísticas de personas mayores informadas son 27.520 y según datos del programa para el año 2024 existen 681 personas mayores en situación de maltrato.	28.201 Personas
Población Beneficiaria	La población beneficiaria corresponde a personas mayores que padecen situaciones de maltrato y que son atendidas por el programa. Sin embargo, el programa no tiene criterios de priorización ya que se atiende a contrademanda. Las personas mayores beneficiarias ingresarán al programa: - Por demanda espontánea. Solicitando directamente la atención: de manera presencial en oficinas de SENAMA, a través de correo electrónico o llamando al fono mayor. - Por derivación. Solicitud de atención emanada de otras instituciones o a través de casos reportados en el fono mayor.	5.838 Personas

Gasto por beneficiario 2026 (Miles de \$2025)	Cuantificación de Beneficiarios				
	2025	2026	2027	2028	2029
26 por cada beneficiario (Personas)	8.273	5.838	5.838	5.838	5.838

Concepto	2026
Cobertura (Objetivo/Potencial)	1%
Cobertura (Beneficiarios/Objetivo)	21%

INDICADORES A NIVEL DE PROPÓSITO

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Información adicional	2026 (Estimado)
Porcentaje de personas mayores que presentan disminución de las dificultades para enfrentar situaciones de maltrato	$(N^{\circ} \text{ de personas mayores que presentan disminución de las dificultades para enfrentar situaciones de maltrato en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas mayores atendidas en el programa en el año } t) * 100$	<p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Sentido de medición: Ascendente</p> <p>Unidad de medida: Porcentual</p>	50%

INDICADORES A NIVEL DE COMPONENTES

Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Información adicional	2026 (Estimado)
Porcentaje de actividades de promoción ejecutadas exitosamente que promueven el buen trato y la imagen positiva de la vejez.	$(N^{\circ} \text{ de actividades de promoción del buen trato y la imagen positiva de la vejez ejecutadas exitosamente en el año } t / N^{\circ} \text{ total de actividades de promoción del buen trato y la imagen positiva de la vejez realizadas en el año } t) * 100$	<p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Sentido de medición: Ascendente</p> <p>Unidad de medida: Porcentual</p>	80%
Porcentaje de casos atendidos que reciben asesoría y coordinación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de casos en los que se brinda asesoría y coordinación efectiva en el año } t / N^{\circ} \text{ total de casos recibidos en el año } t) * 100$	<p>Dimensión: Eficacia</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Sentido de medición: Ascendente</p> <p>Unidad de medida: Porcentual</p>	70%
Porcentaje de personas que contactaron a Fono Mayor por situación de maltrato y se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido por la institución	$(N^{\circ} \text{ personas que contactaron a Fono Mayor por situación de maltrato y se declaran satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido por la institución en el año } t / N^{\circ} \text{ total de personas que contactaron por situación de maltrato al Fono Mayor y que contestan la encuesta respecto al servicio recibido por la institución en el año } t) * 100$	<p>Dimensión: Calidad</p> <p>Periodicidad: Anual</p> <p>Sentido de medición: Ascendente</p> <p>Unidad de medida: Porcentual</p>	60%

II. EVALUACIÓN

1. Atingencia : Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.

2. Coherencia: Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.

3. Consistencia: Cumple con los criterios de evaluación de la dimensión.