

NOMBRE DEL PROGRAMA: BUEN TRATO AL ADULTO MAYOR

PROGRAMA REFORMULADO - VERSIÓN: 3
SERVICIO NACIONAL DEL ADULTO MAYOR
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

CALIFICACIÓN

Recomendado favorablemente

I. ANTECEDENTES

PROPÓSITO

Personas mayores superan situaciones de vulneración de derechos.

JUSTIFICACIÓN DE LA REFORMULACIÓN

La reformulación se sustenta principalmente en mejorar los servicios que brinda el programa, incorporando un componente que complemente la actual estrategia de intervención.

Los principales resultados positivos, se encuentran en la línea de posicionar y visibilizar la temática sobre el buen trato a las PM, además de brindar asesoría y gestión a los casos, sobre todo aquellos donde exista riesgo de vulnerar los derechos de las personas mayores. En el 2020, a pesar de la emergencia sanitaria ocurrida en el mundo y país, el programa logro efectuar 181 acciones de promoción del buen trato y prevención del maltrato a nivel nacional, modificándose la modalidad de estas y por tanto, adaptándose a un nuevo funcionamiento; de ser 100% presenciales, se incorporó la virtualidad para llevarlas a cabo, y de ese modo lograr cumplir con el objetivo esperado. Además se brindó a atención a 5771 personas que fueron víctimas de situaciones de maltrato en sus distintos tipos, entregando asesoría, acompañamiento y/o gestión. Si se hace el desglose, el total de casos de maltrato (VIF, ELEAM, Institucional y Societario) fue de 1181, a su vez las consultas por estos tipos de maltrato fueron de 516 (Plataforma Buen Trato-SIAC, 2020). Por su parte, se completa la incorporación del defensor mayor al equipo del programa en las 16 regiones del país, quien tiene por principal función, entregar atención a las PM o quien solicita la asesoría e información, atendiendo en el 2020, 1.458 casos. Estas cifras, repercuten en que un 53% de consultas y casos de maltrato fuesen asesorados por SENAMA (Ficha cierre Banco Integrado de Programas Sociales, 2020), entendiéndose estos casos, como todos aquellos que ingresan por una presunta situación de vulneración y se deben gestionar y/o responder desde el programa. A pesar de lo anterior, se requiere de mayor soporte en términos profesionales, para responder de manera oportuna, pertinente y adecuada en función de la demanda existente, dado que con el recurso humano actual, no se alcanza a hacer seguimiento oportuno a dichos casos. Asimismo, con la posible incorporación del FM, se puede reforzar las acciones de prevención y promoción, considerando que la atención telefónica, tiene un alcance mayor, en cuanto a llegar a mas PM, pero también, de resolver consultas y/o inquietudes de manera inmediata a quienes lo requieran.

En general, los resultados son de manera interna y externa, principalmente por la vinculación que se ha logrado establecer con la oferta programática del mismo servicio y aquella otra que se relaciona, además de instaurar hitos que relevan el objetivo del programa, como por ejemplo, conmemorar el Día Mundial de Toma de Conciencia de Abuso y Maltrato en la Vejez o el 1° de octubre como el Día Internacional de las personas mayores y, de ese modo, promover un cambio cultural que los acoja y evite la discriminación y apoye sus derechos, entre otros. Se ha logrado establecer un trabajo articulado con actores claves vinculados a la temática, transformándose en un soporte para actuar frente a situaciones complejas en que se ve enfrentado el programa, y principalmente los mayores que requieren de asesoría y orientación. Todo lo anterior, se evalúa como positivo dado que con ello, se garantiza cumplir parte del propósito del programa.

Por su parte, los aspectos que se deben mejorar son los servicios que se entregan a las PM para prevenir la vulneración de sus derechos, a través del acceso a información, acompañamiento y contención emocional y derivación oportuna, lo que se espera entregar mediante una atención telefónica gratuita llamada Fono Mayor, que permita transformarse en una red remota de soporte y contención a las PM. De acuerdo al reporte piloto del Fono Mayor implementado por SENAMA entre el 25 de marzo 2020 y el 31 de mayo 2021 se registró un total de 40.091 llamados. De los requerimientos, la 6ta mayor solicitud es sobre maltrato a las personas mayores (Reporte Plataforma NODO Emergencia, 2021)

ESTRUCTURA Y GASTO POR COMPONENTES			
Componente	Gasto estimado 2022 (Miles de \$ (2021))	Producción estimada 2022 (Unidad)	Gasto unitario estimado 2022 (Miles de \$ (2021))
Promoción de derechos y prevención del maltrato a las personas mayores.	32.084	160 (Actividades realizadas)	200,53
Asesoría y coordinación de casos de maltrato a las personas mayores.	56.208	4.500 (Casos de maltrato ingresados y gestionados)	12,49
Fono Mayor	276.407	19.440 (Atenciones telefónicas realizadas)	14,22
Gasto Administrativo	18.802		
Total	383.501		
Porcentaje gasto administrativo	4,9%		
Porcentaje gasto respecto a presupuesto inicial 2021*	358,0%		

POBLACIÓN Y GASTO

Tipo de Población	2022 (cuantificación)
Población Potencial	3.472.243 Personas
Población Objetivo	Programa Universal *

* El programa no cuenta con población objetivo, dado que es universal.

Población Beneficiaria	No existen criterios de priorización o prelación, y dada la naturaleza del programa, no se cuenta con cupos, ni criterios extras de priorización. Sin embargo, se estima la atención de personas mayores de acuerdo a la atención del programa según datos históricos.
-------------------------------	--

Gasto 2022 por (Personas)	Cuantificación de Beneficiarios				
	2021	2022	2023	2024	2025
31,64 por cada "Personas"	12.122	29.542	32.496	35.745	39.319

Concepto	2022
Cobertura (Objetivo/Potencial)	100,0%
Cobertura (Beneficiarios/Objetivo)	0,9%

INDICADORES A NIVEL DE PROPÓSITO			
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Dimensión	2022 (Estimado)
Porcentaje de casos de vulneración de derechos a personas mayores que se encuentran cerrados.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos de vulneración de derechos a PM con estado cerrado en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ total de casos de vulneración de derechos a PM ingresados al SENAMA en el año t}} * 100$	Eficacia	54,0%
Porcentaje de casos de vulneración de derechos informados a SENAMA que superan dicha situación.	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de casos de vulneración de derechos informados a SENAMA que superan esta situación en el año t})}{\text{N}^\circ \text{ total de casos de vulneración de derechos informados a SENAMA en el año t}} * 100$	Eficacia	36,0%

INDICADORES A NIVEL DE COMPONENTES			
Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Dimensión	2022 (Estimado)
Nº de instancias de difusión y promoción	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de instancias de difusión y promoción de derechos y prevención en el año T} - \text{N}^\circ \text{ de instancias de difusión y promoción de otras materias realizadas en el año T})}{\text{N}^\circ \text{ de instancias de difusión de promoción de derechos y prevención en el año T}} * 100$	Eficacia	0,8
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	$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de personas mayores que han recibido asesoría legal y/o jurídica del Defensor Mayor en el año t})}{\text{N}^\circ \text{ total de solicitudes de casos judicializados recibidos al año t}} * 100$	Eficacia	40,0%
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	Calidad	100,0%

II. EVALUACIÓN

EVALUACIÓN GENERAL

El programa cumple en términos de atingencia (pertinencia del diseño del programa para resolver el problema o la necesidad, en relación a la población que se ve afectada por dicho problema), consistencia (relación entre el diseño planteado y su posterior ejecución, analizada a partir de la definición de indicadores, del sistema de información y los gastos planificados) y coherencia (relación o vínculo entre sus objetivos, población a atender y su estrategia de intervención).

Atingencia: Se evidencia la pertinencia del diseño del programa para resolver el problema o la necesidad identificada en relación a la población que se ve afectada.

Coherencia: Se observa una adecuada relación entre los objetivos (fin, propósito y componentes), la población a atender y la estrategia de intervención propuesta.

Consistencia: Se observa una adecuada relación entre el diseño del programa y su posterior ejecución, analizada a partir de los indicadores, el sistema de información propuesto y los gastos planificados.