



**FonoMayor**  
**800-400-035**

*¡te acompañamos!*

## **REPORTE FONO MAYOR AÑO 2021**

**(Casos recibidos periodo de 04 de enero al 31 de diciembre de 2021)**

---

**Coordinación Fono Mayor**

**Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)**

**Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)**

*05 de enero de 2022*

## Resumen Ejecutivo

- Durante el periodo de enero a diciembre de 2021 se contabilizaron 18.014 registros (ID) que fueron atendidos por 6 profesionales del área social del Fono Mayor. Los meses que registraron un mayor promedio de llamados diarios, fueron enero (90), marzo (94) y mayo (84)
- Un 92% de los registros de llamados, se encuentran en estado “Finalizado” o “Resuelto” correspondiente a 16.320. Y siete casos del total de registros, fueron derivados a redes intersectoriales (CESFAM, Municipios, Oficina del Adulto Mayor, entre otras). El 8% (1.163) registros fueron canalizados a través de la Plataforma de Buen Trato- SIAC de SENAMA siendo atendidos por los y las profesionales de Buen Trato y Defensor Mayor.
- Las personas que se comunican con el Fono Mayor, un 54% (9.318) corresponden a personas mayores, seguido por un familiar directo “hijo o hija” u otro familiar de la persona mayor 34% (6.122) finalizando con un 13% realizados por un tercero, equivalente a 2.261 registros.
- En relación al género de las personas mayores que se comunicaron con el Fono Mayor, fueron en su mayoría mujeres con un 68% de las llamadas, mientras que un 32% de las llamadas fueron realizadas por hombres.
- Respecto de la edad de las personas mayores que se comunicaron durante el periodo analizado, un 58% son personas mayores entre los 60 y 79 años, seguido por personas de 80 años y más, con el 33% de los llamados y, un 7% son menores de 60 años.
- Mayoritariamente, los llamados provienen de la Región Metropolitana con el 59% y de la Región de Valparaíso con un 14%. Ambas regiones concentraron un total de 12.776 registros, equivalente a un 72,1% de las llamadas recepcionadas a nivel nacional.
- Los registros de llamados a nivel comunal, correspondieron a 310 comunas las que representan el 90% del total de comunas del país. En conjunto, las comunas de Santiago, Maipú, Puente Alto, Viña del Mar, La Florida, Valparaíso, Ñuñoa, Las Condes y Providencia. En conjunto, estas comunas agruparon 5.976 registros en la plataforma nodo.
- En cuanto a la clasificación de las comunas de procedencia, de los llamados se puede inferir que, un 88% se registran desde sectores urbanos, seguidas por sectores mixtos con un 7,1% y, un 5% provenientes de comunas rurales. Estas cifras pueden explicarse por la alta absorción de llamadas que se concentran en las regiones Metropolitana y Valparaíso.
- En relación a los requerimientos de las personas que se comunicaron con Fono Mayor, se destaca la categoría de “Beneficios Sociales” principalmente consultas sobre el Ingreso Familiar de Emergencia, requerimientos de “Salud” sobre el proceso de vacunación e información sobre el Plan Paso a Paso. También, se recibieron solicitudes de “Información Legal”, “Establecimiento de Larga Estadía (ELEAM) y/o Centros de Viviendas Tuteladas”, “Acompañamiento y/o Contención Emocional”, “Programas Públicos” y “Requerimientos de Apoyo”, ésta última en el marco de la pandemia. En total, las categorías mencionadas

reunieron un 83% de las necesidades del público objetivo del Fono Mayor durante el periodo de enero a diciembre de 2021

- Desde marzo a diciembre 6.086 personas que respondieron la consulta sobre el Registro Social de Hogares, se desprende que el 56% (3.403) cuentan con el “RSH actualizado, un 20,3% (1.237) “Requiere actualización de RSH” y un 2% (122) de éstas, señaló requerir iniciar el trámite de inscripción de RSH. Finalmente, un 22%, correspondiente a 1.324 personas “No requiere activar su RSH”.
- En relación a la calificación socioeconómica del hogar, un 80% (3.670) de las personas que cuentan con su Registro Social de Hogares (actualizado o no), informaron pertenecer al tramo inferior de ingresos de hogares, “entre el 0% al 40%”.
- En cuanto a las atenciones psicológicas, durante enero a diciembre de 2021, se contabilizaron 739 registros en la plataforma. Los meses que registran una mayor demanda de atenciones fueron junio y julio, manteniendo sobre los 100 registros respectivamente.
- De lo anterior, el 100% se encuentra en estado “Resuelto”, de éstos 87 casos fueron derivados a “Hospital Digital”, por sintomatología depresiva, crisis de ansiedad y 22 casos correspondientes a ideación o conducta suicida.
- En relación a la distribución en género, las derivaciones a atención psicológicas, un 81% correspondieron a mujeres y un 19% hombres. El promedio de edad de las personas que requirieron atención psicológica fue de 73 años, siendo el principal motivo de atención psicológica en “Acompañamiento y /o Contención emocional”.
- Las principales sintomatologías en atención psicológica durante el periodo fueron: “Crisis de ansiedad” (256); “Síntomas depresivos” (178); y “Preocupación por algún familiar o salud física” (143). Durante diciembre, se observó un aumento en la sintomatología de “Síntomas depresivos” respecto del mes anterior.
- En cuanto a las derivaciones desde Fono Mayor a la Plataforma de Buen Trato-SIAC, se observan 1.245 casos, de éstos el 93,4% de las situaciones estuvieron asociadas a “Asesoría Legal” (Defensor Mayor) y situaciones de “Maltrato en las categorías de VIF, ELEAM, Societario y Vecinal y casos de Abandono social”. El 6,5 % restante, correspondió a derivaciones que no consideran situaciones de maltrato.

## **1. Antecedentes**

El 10 de agosto de 2020, se comenzó a utilizar la base de datos de la Plataforma “Nodo Emergencia”. Esta plataforma tecnológica suministra mayor fiabilidad en el ingreso de casos y facilitando el ingreso de los registros de llamadas que son recepcionadas por los profesionales del Fono Mayor. Con ello, se permite obtener un seguimiento efectivo del estado de las atenciones que son requeridas.

Es destacable mencionar, que esta nueva herramienta tecnológica, ha permitido obtener mayor confiabilidad en los datos, contribuyendo a la generación de nuevas categorías de análisis y también, de resultados.

Los aprendizajes adquiridos, desde la puesta en marcha del Fono Mayor hasta ahora, han contribuido en brindar un mejor servicio a las personas. Lo que se traduce, en la cantidad de llamadas recibidas durante el 2020, contabilizadas en un total de 31.396 atenciones.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, se han contabilizado un total de 18.014 registros de llamadas realizadas al Fono Mayor, las que han sido recepcionadas mediante los tres canales de atención que dispone este servicio, constituidos por 12 personas, quienes son los encargados de recepcionar las llamadas, requerimientos de los usuarios y usuarias a las redes de servicios públicos, o bien, brindar atención psicológica especializada (en caso que sea oportuno) a las personas que se comunican con Fono Mayor.

En términos metodológicos, la elaboración de los reportes y/o informes utiliza como fuente de datos la Plataforma Nodo, herramienta tecnológica que proporciona la cantidad de llamadas diarios y que son registradas por el equipo del Fono Mayor. Para mayor especificación en el análisis de los datos, el presente informe correspondió a un análisis cuantitativo de los datos suministrados por la Plataforma Nodo.

Los criterios utilizados para este análisis, fue la contabilización de registros totales o llamadas recepcionadas por el Fono Mayor. Estos ingresos de llamadas, son registradas a través de un código ID, que equivale a una acción ejecutada por las líneas de atención que dispone el Fono Mayor, es decir, una persona puede realizar más de un contacto por diferentes motivos.

Por lo tanto, se realizó un análisis descriptivo de las llamadas ingresadas (ID), considerando el estado, el perfil del público objetivo que realiza la llamada, sus principales requerimientos, el nivel territorial (región y comuna) y los casos que fueron derivados a “Atención Psicológica” especializada y los que fueron derivados a la Plataforma de Buen Trato- SIAC.

En relación a las llamadas que ingresan al Fono Mayor, el estado de los registros (ID) se describen como consultas y/o casos.

Las consultas, se refieren a llamados recepcionados por los canales del Fono Mayor y corresponden a solicitudes de información, las que son respondidas por los profesionales de atención de Línea 2, este tipo de solicitud, se ingresándolas a la Plataforma Nodo con un estado “Finalizado”

Y los casos, corresponden a situaciones que requieren ser atendidas por los profesionales de Línea 2 y deben ser derivadas. Estas derivaciones, según sea el caso, pueden ser canalizadas a “redes externas” que son las redes intersectoriales de vinculación y gestión de casos, tales como: CESFAM, Municipios, oficinas comunales del Adulto Mayor, entre otras. En esta situación los ingresos de llamadas son categorizados en un estado de “Derivación externa”.

También los casos referidos a situaciones de maltrato y requerimientos de asesoría legal, son derivadas a los y las profesionales de Buen Trato y Defensor Mayor, a través de la Plataforma de Buen Trato-SIAC, éstas son ingresadas con estado “Enviado a SIAC”.

Finalmente, las Atenciones Psicológicas especializadas, son derivaciones que se generan a nivel interno del Fono Mayor y se ingresan como casos en estado de Seguimiento.

## **2. Resultados**

### **2.1 Análisis del registro de llamadas del Fono Mayor (ID)**

Respecto del análisis de la información suministrada por la “Plataforma Nodo”, durante el periodo enero a diciembre de 2021, se reportó un total de 18.014 registros de llamadas (ID), la totalidad de registros considera todas las llamadas que lograron recepcionar los telefonistas de Línea 1 y también, las llamadas interrumpidas o que se cortan.

Los meses que registraron una mayor concentración del total de registros, fueron enero con un 10% (1.790) y marzo con un 12% (2.158). Los dos últimos meses del año 2021, se registró un descenso en los llamados concentrando en noviembre un total de 1.122 llamados y en diciembre 1.160, equivalente al 6% respectivamente, del total de registros.

Respecto del promedio de llamadas diarias, se pudo observar que, durante el primer semestre se registró un promedio de 82 llamados diarios. Los meses que destacaron con un promedio de llamados superior al periodo total, fueron enero (90), marzo (94) y mayo (84).

Durante el segundo semestre de 2021, se observó una disminución de los llamados principalmente en noviembre y diciembre que concertaron un promedio 53 llamados diarios, respectivamente. En antecedentes, el 29 de septiembre se generó una suspensión<sup>1</sup> del servicio “**Contact Center**”, la que tuvo una duración aproximada de 12 horas disminuyendo el número de atenciones registradas este mes. Asimismo, durante octubre y noviembre, la dotación de profesionales disminuyó producto de feriado legal, lo que generó un efecto en el promedio de atenciones, y el 24 junto con el 31 de diciembre, el horario de atención del Fono Mayor fue hasta medio día (Gráfico N°1)

---

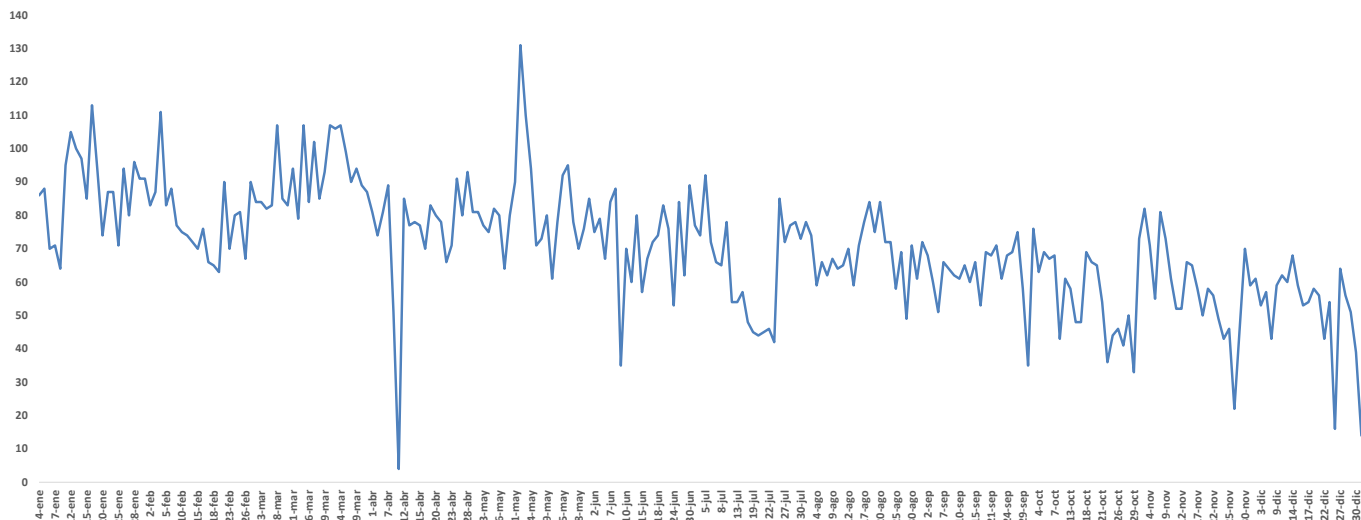
<sup>3</sup> La suspensión del servicio del “**Contact Center**”, también se registró durante abril, disminuyendo el número ingresos de llamados, observándose el día 08 un ingreso de 53 llamados y el 09 registrando sólo 3 atenciones.

**Cuadro N°1.**

Cantidad total, porcentaje y promedio de ingresos de llamadas en el Fono Mayor durante enero a diciembre de 2021.

Mes	N° Total de ID	Porcentaje mensual	Promedio de registros diarios
Enero	1.790	10%	90
Febrero	1.588	9%	79
Marzo	2.158	12%	94
Abril	1.582	9%	75
Mayo	1.686	9%	84
junio	1.451	8%	73
julio	1.358	8%	65
agosto	1.537	9%	70
septiembre	1.337	7%	64
octubre	1.145	7%	62
noviembre	1.122	6%	53
diciembre	1.160	6%	53

**Gráfico N°1. Número de registros de llamadas diarios del Fono Mayor, durante enero a diciembre de 2021**



### **2.1.1 Estado de las llamadas recepcionadas en Fono Mayor**

En relación al Estado de los registros de llamadas realizadas al Fono Mayor un 92% se encuentran en estado “Finalizado” o “Resuelto” equivalente a 16.320 registros. De los casos derivados a atención psicológica, 2 se encuentran en estado de “Seguimiento”, lo que significa que están en proceso de evaluación que realiza el equipo de psicólogas del Fono Mayor.

El 8% (1.163) de los registros de llamados fueron derivados a las y los profesionales del programa Buen Trato y Defensor Mayor (SENAMA). Y siete casos aún se mantienen “Derivados a redes externas”, ya que fueron canalizados durante diciembre a las redes intersectoriales (OFAM, CESFAM, Municipios, entre otras).

En relación a los llamados que se cortaron o se interrumpieron fueron 253 registros. En estas situaciones se vuelve contactar a la persona, pero en otros casos no se logra retomar el contacto<sup>2</sup>.

### **2.1.2 Perfil de las personas que se contactan con el Fono Mayor**

Este punto corresponde al análisis de los registros de llamadas que son efectuados por las personas que se contactan al Fono Mayor, y que son recepcionados por la primera línea de atención (Línea 1). Este primer contacto, no necesariamente es realizado por una persona mayor, también puede acudir un familiar o un tercero que requiera de información, orientación y/o de atención de algún profesional para brindar apoyo a la situación de una persona mayor.

De lo anterior, y según los datos suministrados por la Plataforma Nodo del Fono Mayor, durante el periodo de enero a diciembre, los llamados fueron realizados principalmente por una persona mayor, concentrando un 54% (9.318) de los ingresos de llamadas que fueron recepcionados por Línea 1. Un 34% (6.122) de los registros, fue realizadas por un hijo o hija o por un familiar (esposo/a, pareja, hermano/a u otro familiar).

El 13% (2.261) de las llamadas restantes fueron realizadas por un tercero<sup>3</sup> (Otro), quien requirió la atención del Fono Mayor o realizó una consulta y/o requerimiento para una persona mayor (Gráfico N°2).

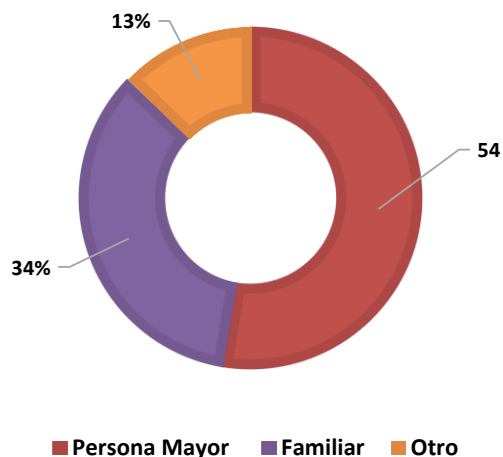
---

<sup>2</sup> En adelante en el informe, no se consideraron las llamadas que se interrumpen o se cortan, sólo aquellas que logran ser recepcionadas y canalizadas por los profesionales de Línea 1 y 2.

<sup>3</sup> Corresponde a llamados realizados por una persona que no es familiar directo de la persona mayor, en las que se consideran las siguientes categorías: otro; vecino; funcionario público; cuidador; dirigente persona mayor, cuidador/a y ELEAM, Dirigente social.



**Gráfico N°2. Personas que se contactaron con el Fono Mayor, entre el periodo de enero a diciembre de 2021.**



### 2.1.3 Distribución por género y edad de los requirentes

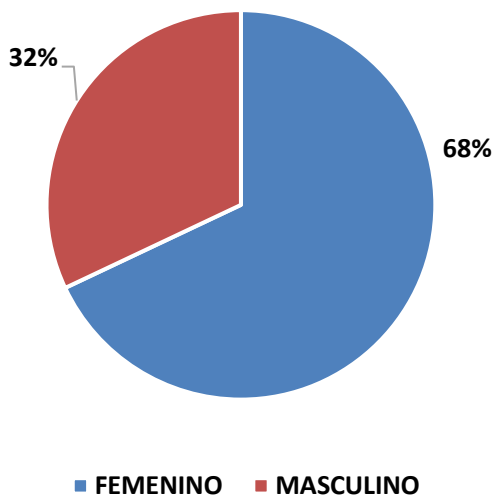
El siguiente análisis corresponde a los registros de las atenciones brindadas por la segunda línea de atención del Fono Mayor, llamadas que son derivadas por la Línea 1. El equipo de Línea 2, corresponde a profesionales encargados de brindar asesoría, orientación, contención y derivación oportuna y especializada a las personas mayores y a quienes requieren de la atención para ir en apoyo de alguna persona mayor.

Respecto al género de las personas que se contactaron con el Fono Mayor durante el periodo informado, un 68% (12.046) correspondió a mujeres y el 32% (5.628) de los registros correspondió a hombres, un total de 79 registros no informa<sup>4</sup> el género de la persona mayor que requiere de la atención (Gráfico N°3).

---

<sup>4</sup> Estos Id que no registran información sobre el género de la persona mayor, corresponden principalmente a llamados que han sido realizados por un tercero o bien, que realiza alguna consulta, o a casos en que la llamada se interrumpe o se corta la comunicación.

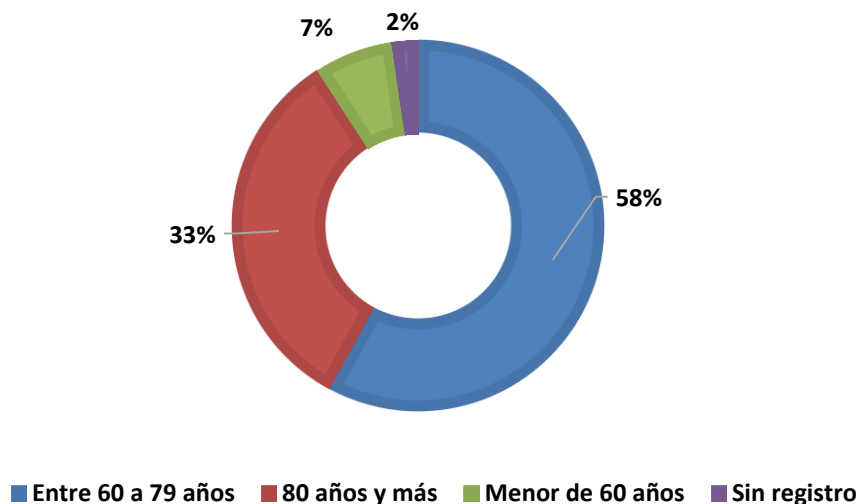
**Gráfico N°3.** Distribución por género del registro de atenciones del Fono Mayor, entre el periodo de enero a diciembre de 2021.



Respecto de la edad de las personas que se contactaron con el Fono Mayor durante en este periodo, se pudo observar que un 58% (10.234) de los llamados se concentraron en personas mayores entre los 60 y 79 años de edad, seguidos por personas mayores de 80 años y más, quienes registraron el 33% (5.890) de las atenciones. Un 7% (1.240) de los registros de llamadas, fueron realizadas por personas menores a 60 años.

El porcentaje restante equivalente a un 2% (399) no informa la edad de las personas mayores que requirieron de la atención (Gráfico N°4).

**Gráfico N°4.** Distribución por nivel etáreo de registro de llamadas del Fono Mayor, durante enero a diciembre de 2021.



### 2.1.5 Distribución territorial de las atenciones del Fono Mayor

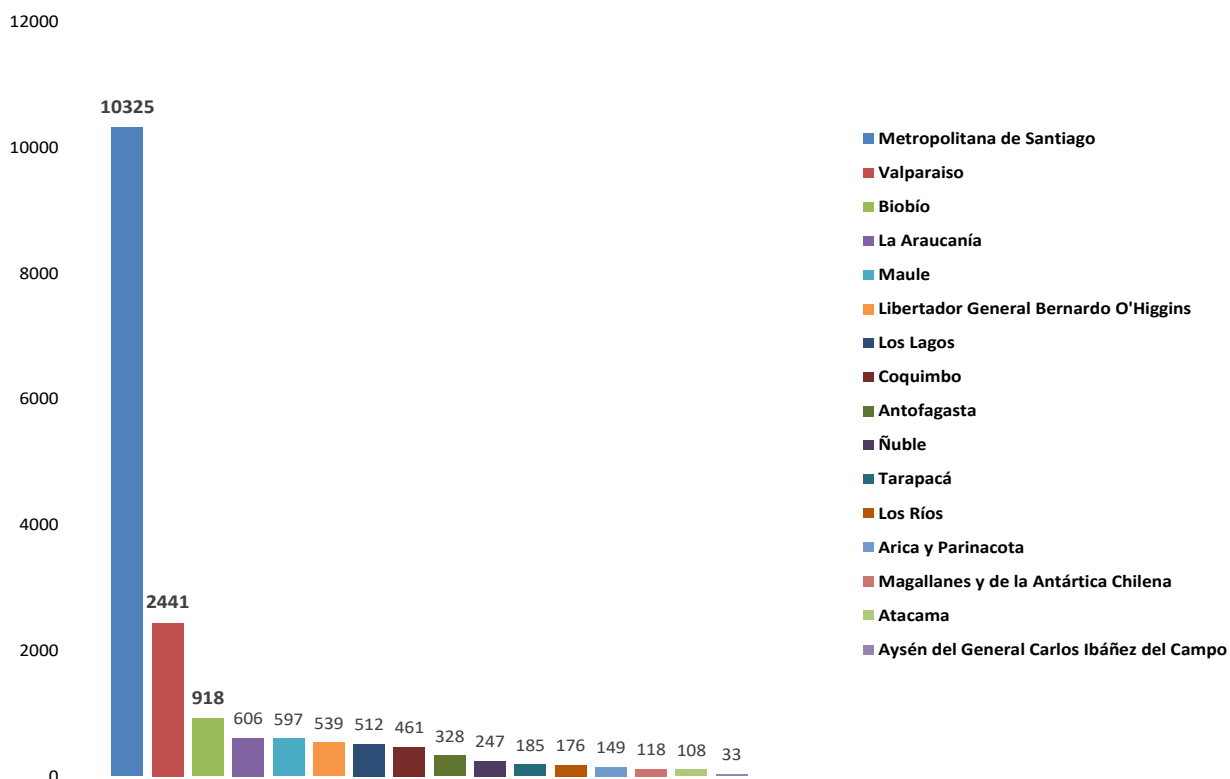
- Nivel de regiones del registro de llamadas (ID)

Los registros de llamados recepcionados por el Fono Mayor, durante el periodo enero a diciembre de 2021 se concentraron principalmente en la región Metropolitana con un 59% (10.325) de los registros respecto del total nacional, seguida por la región de Valparaíso, que agrupó el 13.4% (2.441) de las atenciones. Ambas regiones, reunieron un total 12.776 llamados, equivalente a un 72,1% de los ingresos de llamados que fueron recepcionados a nivel nacional por el Fono Mayor.

Las siguientes seis regiones que concentraron sobre los 300 registros de llamadas, fueron, la región del Biobío (918), La Araucanía (606), Maule (597), Libertador Bernardo O'Higgins (539), la región de Los Lagos (512) y Coquimbo (461).

Finalmente, las regiones de Antofagasta, Ñuble, Tarapacá, Los Ríos y Arica y Parinacota, concentraron sobre 100 registros de llamadas y las regiones restantes mantuvieron cifras menores, siendo la región de Aysén, la que representó la menor cantidad de llamados con 27 registros (Gráfico N°5).

**Gráfico N°5. Número de registros por región, periodo de enero a diciembre de 2021.**



- **Nivel comunal**

El número total de llamados registrados en la plataforma nodo, durante el periodo de análisis, provino de 310 comunas, las que corresponden al 90% del total de comunas a nivel nacional.

A continuación, se presenta el número de llamadas recepcionadas por comunas. Para efectos de orden, se han graficado únicamente aquellas comunas que registraron sobre los 200 llamados, durante enero a diciembre de 2021.

Las comunas con más de 300 registros, éstas fueron Santiago, Maipú, Puente Alto, Viña del Mar, La Florida, Valparaíso, Ñuñoa, Las Condes y Providencia. En conjunto, estas comunas agruparon 5.976 registros en la plataforma nodo.

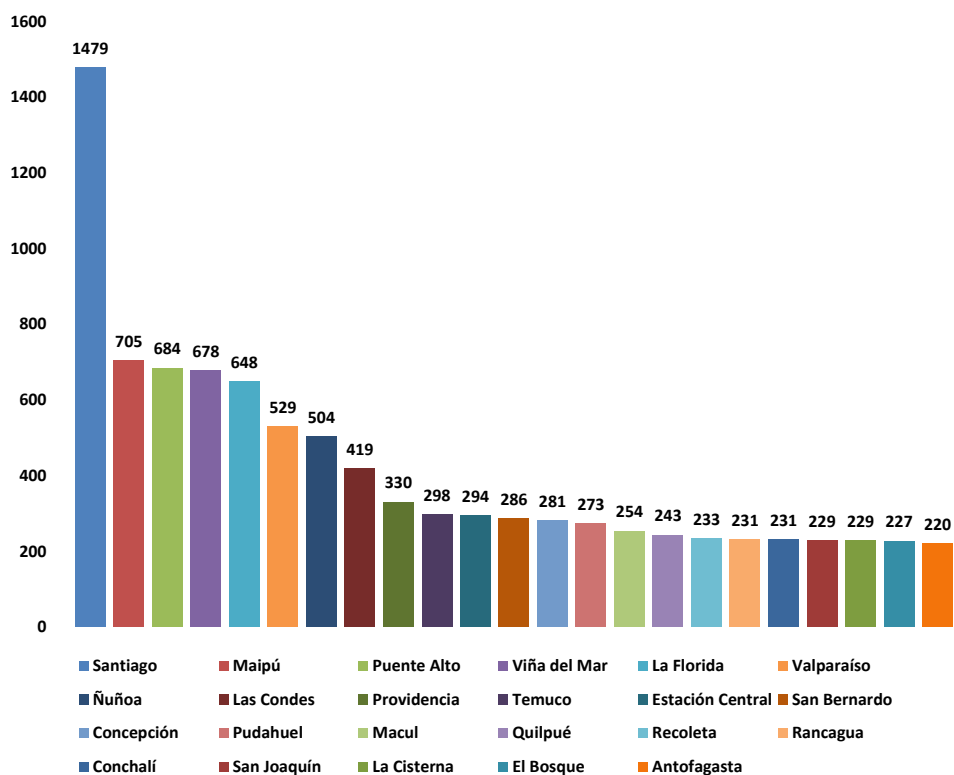
Entre 200 y 300 registros de llamados, lo lideraron la comuna Temuco, Estación Central, San Bernardo, Concepción, Pudahuel, Macul, Quilpué, Recoleta, Rancagua, Conchalí, San Joaquín, La Cisterna, El Bosque, Antofagasta, Talca y Puerto Montt, estas 16 comunas concentraron 3.943 registros a nivel nacional (Gráfico N°6).

Respecto de la clasificación de las comunas<sup>5</sup>, se puede inferir que un 88% de los llamados procede de sectores urbanos, seguidas por sectores mixtos con un 7,1% y un 5% de los llamados que provienen de comunas rurales. Estas cifras pueden explicarse por la alta absorción de llamadas que se concentran en la región Metropolitana y de la región de Valparaíso.

---

<sup>5</sup> El Plan Nacional de Desarrollo Rural, define a las comunas en 3 clasificaciones; **urbanas**: menos de un 25% de la población vive en distritos censales de densidad menor a 150 hab./km<sup>2</sup>; **mixtas**: entre un 25% y un 49% de la población vive en distritos censales de densidad menor a 150 hab./km<sup>2</sup>. **rurales**: más 50% de la población vive en distritos censales con una densidad menor 150 habtes por km<sup>2</sup>.

**Gráfico N°6. Registro de casos por comunas que representan sobre 200 registros (ID), periodo anual 2021.**



### 2.1.6 Categorías de requerimientos

La tipología de requerimientos, corresponden a las agrupaciones por categorías de llamadas atendidas por el Fono Mayor. Estas categorías, se han ido adaptando según la información solicitada por el público objetivo y las necesidades que presentaron las personas que se contactaron.

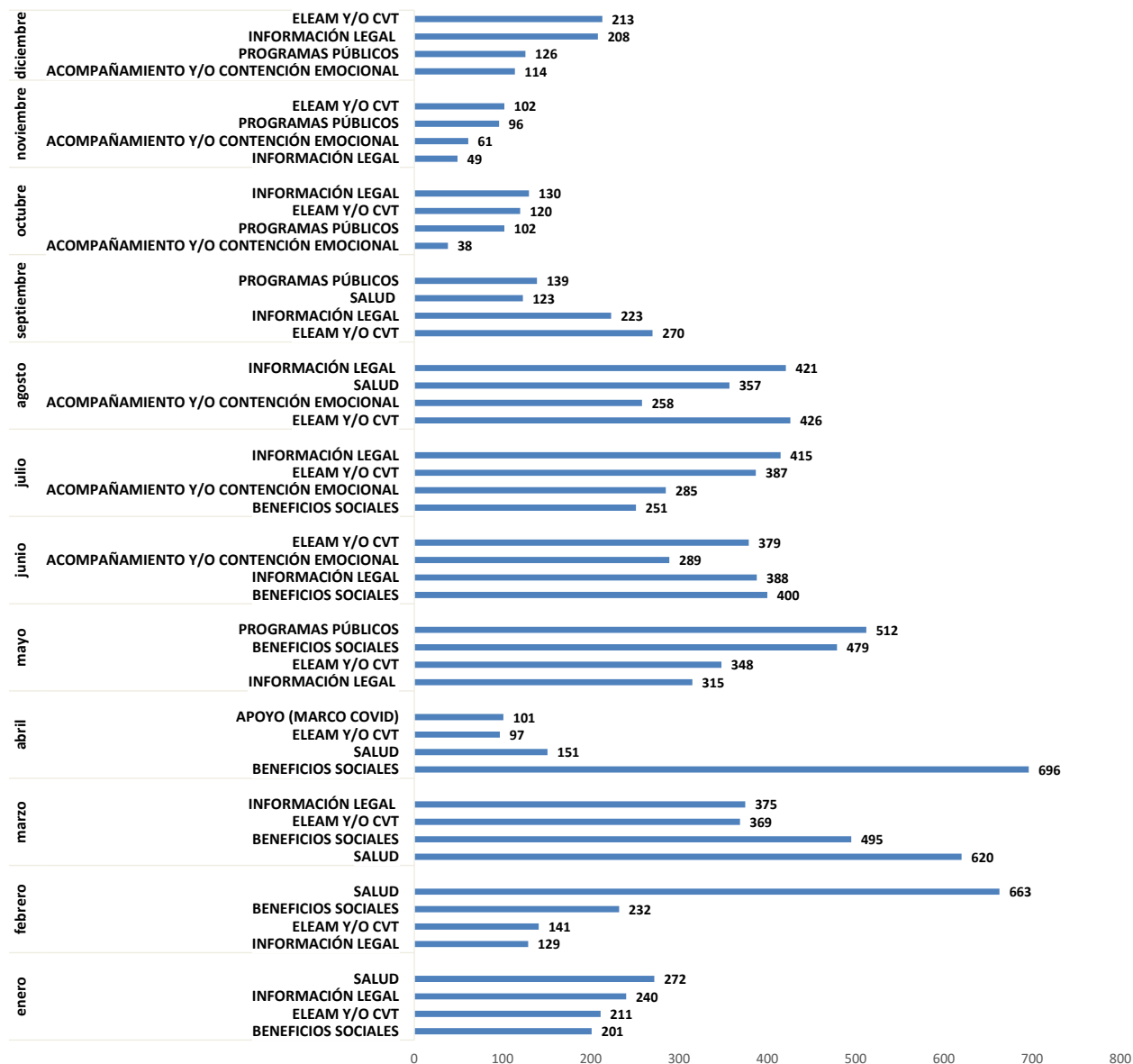
Las siete principales categorías de requerimientos (sobre los 900 registros de llamadas), estuvieron relacionadas a “Beneficios Sociales” (2.939), “Salud” (2.662), “Establecimiento de Larga Estadía (ELEAM) y/o Centros de Viviendas Tuteladas” (2.176), “Información Legal” (2.101), “Programas Públicos” (1.457) “Acompañamiento y/o Contención Emocional” (1.413) y “Requerimientos de Apoyo” en el marco de la pandemia (1.025).

En total, estas siete categorías, reunieron un 83% de las necesidades del público objetivo del Fono Mayor, correspondiente a un total 13.773, atenciones durante el periodo de enero a diciembre de 2021 (Gráfico N°7).

El siguiente gráfico, muestra la dinámica mensual del tipo de categorías de necesidades de las personas que se contactaron con el Fono Mayor. De esto se desprende que los requerimientos responden a situaciones de contingencia nacional, tales como anuncios presidenciales, medidas sanitarias, red de protección social, entre otras.

Durante agosto, septiembre, noviembre y diciembre los requerimientos se situaron principalmente en consultas sobre “Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores”; en julio y octubre los requerimientos principales fueron en “Información Legal”. Durante abril y junio se concentraron en consultas sobre “Beneficios sociales” y el primer trimestre del año se concentró principalmente en requerimientos en la categoría “Salud”.

**Gráfico 7. Categorías de requerimientos según necesidad solicitante, durante el periodo enero a diciembre de 2021.**



### **2.1.7 Subcategorías de requerimientos**

Los tipos de requerimientos específicos o subcategorías, correspondieron a la desagregación de las principales categorías, señaladas en el Gráfico N°7. Estas subcategorías, han sido agrupados en 109 tipos de requerimientos específicos y se van ajustando según las demandas de los solicitantes al Fono Mayor, lo que significa que algunos de estos requerimientos pueden mantenerse o no, dentro del periodo informado.

Durante el periodo de enero a diciembre de 2021, las subcategorías que reunieron la mayor cantidad de llamadas (según las seis categorías de requerimiento principal), fueron sobre “Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)” con 1.397 registros, seguido por información sobre el proceso de “Vacunación” (1.177), “Información sobre proceso de ingreso a ELEAM” (1.132), “Información sobre programas de SENAMA” (937) e Información referente al plan paso a paso (672).

El último trimestre del año, los requerimientos específicos estuvieron relacionados principalmente a “Información sobre procesos de ingreso a ELEAM”. A diferencia de los meses anteriores, necesidades específicas en salud en cuanto al proceso de “Vacunación”; en junio y julio las consultas se refirieron específicamente al “Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)”; y en mayo, cobran relevancia las atenciones sobre Programas Públicos de SENAMA, principalmente en atenciones sobre postulación al FNAM y el proceso de Elecciones.

Durante abril y marzo, nuevamente se observó que las llamadas fueron sobre la categoría de “Beneficios Sociales” específicamente a requerimientos sobre el IFE, relacionado a anuncios realizados por el Gobierno en esta materia, lo mismo ocurrió en julio con el anuncio de la ampliación del Ingreso Familiar de Emergencia (Cuadro N°2).

Cuadro N°2.

Cantidad de recepción de llamados por subcategoría de requerimientos mensuales, periodo de enero a diciembre de 2021.

MES	SUBCATEGORÍA DE REQUERIMIENTOS	N° REGISTROS
DICIEMBRE	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	121
	Información sobre Programas SENAMA	83
	Maltrato (VIF)	50
	Otro requerimiento sobre información legal	46
NOVIEMBRE	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	104
	Información sobre Programas SENAMA	96
	Apoyo psicológico (Psicólogo SENAMA)	61
	Información para realizar trámites	49
OCTUBRE	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	120
	Información sobre Programas SENAMA	102
	Otro requerimiento sobre información legal	47
	Mediación	42
SEPTIEMBRE	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	157
	Información sobre Programas SENAMA	111
	¿Otra información sobre ELEAM o CVT?	56
	Otro requerimiento sobre información legal	50
AGOSTO	Vacunación	150
	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	108
	Información sobre Programas SENAMA	89
	Apoyo psicológico (Psicólogo SENAMA)	65
JULIO	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	103
	Información sobre Programas SENAMA	97
	Apoyo psicológico (Psicólogo SENAMA)	86
	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	80
JUNIO	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	192
	Apoyo psicológico (Psicólogo SENAMA)	116
	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	82
	Información para realizar trámites	65
MAYO	Información sobre Programas SENAMA	222
	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	201
	Elecciones	146
	Información para realizar trámites	77
ABRIL	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	292
	Consulta sobre beneficios sociales del Estado	136
	Bono COVID 19	113
	Información sobre cuarentenas	98
MARZO	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	240
	Vacunación	236
	Información sobre cuarentenas	159
	Sintomatología COVID 19	136
FEBRERO	Vacunación	540
	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	113
	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	65
	Bono COVID 19	57
ENERO	Información sobre cuarentenas	201
	Vacunación	95
	Ingreso Familiar de Emergencia (IFE)	93
	Información sobre proceso o ingreso a ELEAM	91



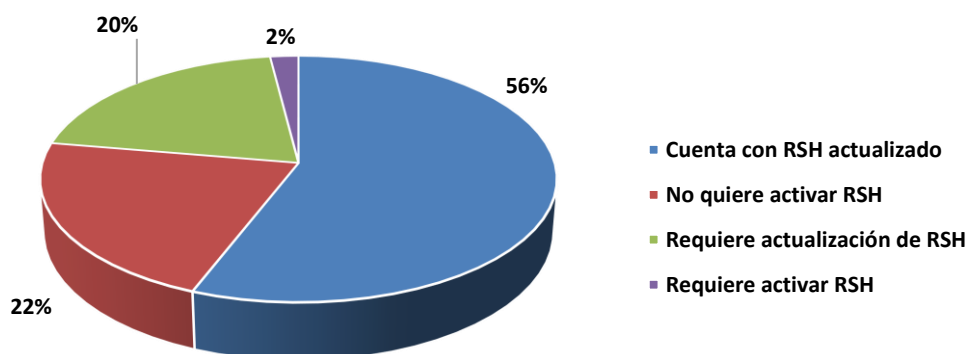
#### 2.1.4 Categoría Registro Social de Hogares (RSH) - periodo marzo a octubre

A partir de marzo de 2021, se incorpora en la Plataforma Nodo la categoría de Registro Social de Hogares, con el propósito de contar con información del público objetivo del Fono Mayor, y con ello facilitar el acceso a las personas mayores a actualizar su RSH, y puedan acceder a la inscripción de su registro.

Desde marzo a diciembre, se contabilizaron 6.086<sup>6</sup> personas que respondieron la consulta sobre el Registro Social de Hogares, del total se desprende que el 56% (3.403) cuentan con el “RSH actualizado, un 20,3% (1.237) “Requiere actualización de RSH” y el 2% (122) de las personas consultadas, señaló requerir iniciar el trámite de inscripción de RSH. Finalmente, un 22%, correspondiente a 1.324 personas “No requiere activar su RSH” (Gráfico N°9).

En relación a la calificación socioeconómica del hogar, un 80% (3.670) de las personas que cuentan con su Registro Social de Hogares (actualizado o no), informaron pertenecer al tramo inferior de ingresos de hogares, “entre el 0% al 40%”.

**Gráfico N°9.** Estado del Registro Social de Hogares de los llamados atendidos en Fono Mayor, desde marzo a diciembre de 2021.



<sup>6</sup> En este análisis sólo se consideran aquellas llamadas recepcionadas en que se contó con el RUT de la persona mayor, ya que el análisis es por persona atendida por el Fono Mayor. Los casos en que no se informa el RUT del solicitante, no ha sido incorporado en este análisis.

### **3. Gestión de Casos y Derivaciones del Requirente**

La gestión de casos y derivaciones del requirente, se registran en la Plataforma Nodo mediante la asignación de un ID único, el que es consignado para cada una de las acciones realizadas por los profesionales de Fono Mayor. Por lo tanto, la cuantificación de los casos gestionados y/o derivados, corresponden a la cantidad de ID registrados durante el periodo informado, es decir, que cada persona puede tener más de un Id registrado, según las consultas o casos registrados en la Plataforma.

#### **3.1 Apoyo Psicológico Especializado**

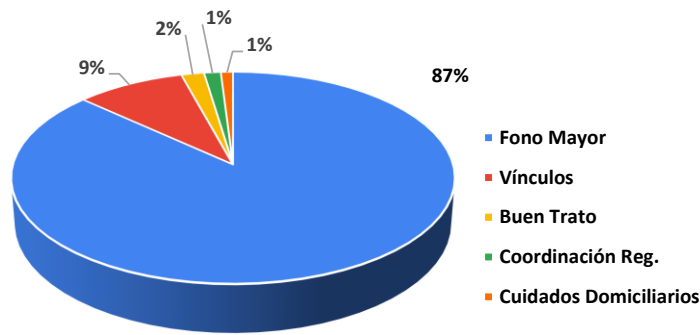
En cuanto a las atenciones y gestión de casos derivados a atención psicológica, durante el periodo informado (enero a diciembre de 2021), se contabilizaron 739 registros de llamadas. Los meses que registran una mayor demanda de atenciones fue durante junio y julio, manteniendo sobre los 100 registros respectivamente.

Cabe señalar, que el aumento de atenciones durante julio, se explica por las derivaciones internas de los programas intervención de SENAMA, principalmente casos derivados desde el Programa Vínculos y casos que son derivados desde otras unidades y que requieren de la atención psicológica especializada de Fono Mayor.

Desde mayo a diciembre se han recibido 114 solicitudes internas, lo que representó el 13% de los requerimientos en atención psicológica, estas derivaciones correspondieron a 73 casos provenientes del Programa Vínculos, 17 casos derivados desde el Programa Buen Trato, 11 desde las Coordinaciones regionales de SENAMA y 8 del Programa de Cuidados Domiciliarios.

Cabe destacar que el 87% de las derivaciones en atención psicológica, proviene de los llamados que ingresan directamente desde Fono Mayor, en los canales de atención de Línea 1 y Línea 2.

**Gráfico N°10. Distribución de requerimientos de atención psicológica desde Fono Mayor y programas ejecutados por SENAMA, entre el periodo mayo y octubre de 2021.**

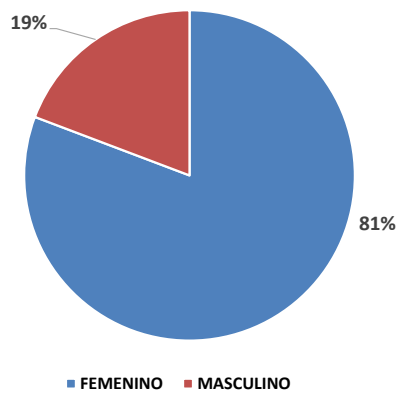


### 3.1.1 Estado de las atenciones psicológicas especializadas

En relación al estado de las atenciones psicológicas durante el periodo enero a diciembre de 2021, el 100% se encuentra en estado “Resuelto”.

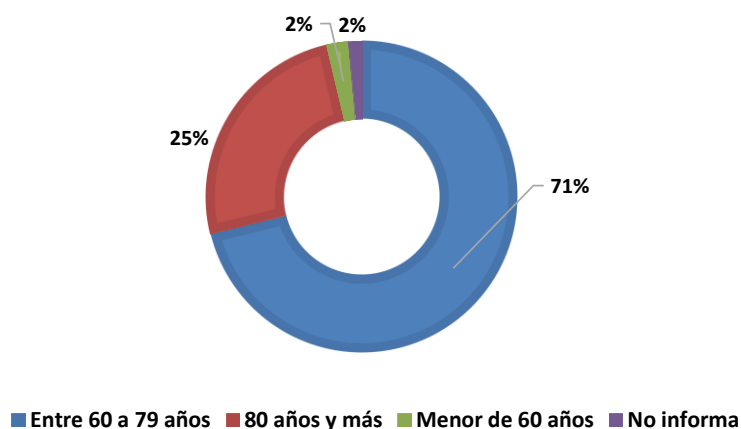
### 3.1.2 Perfil de las personas con atención psicológica especializada

Las personas mayores que requirieron de atención psicológica especializada, durante el periodo enero a diciembre, fueron principalmente mujeres con el 81% de los casos y un 19% fueron atenciones brindadas a hombres.



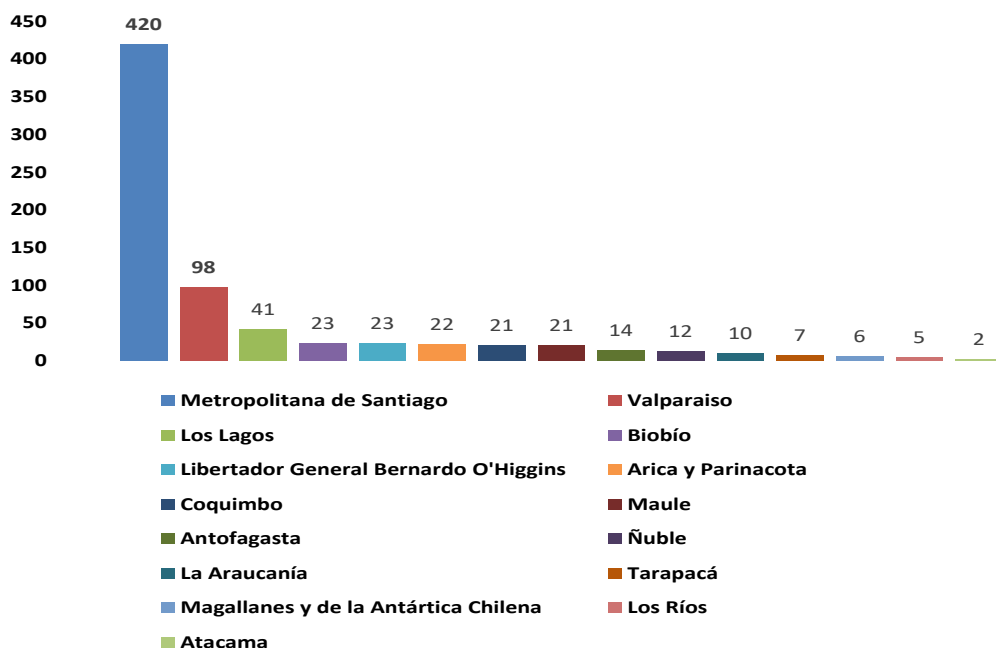
Respecto del grupo etario, el 71% (526) de los registros derivados a atención psicológica, correspondieron a personas mayores entre los 60 y 79 años, el 25% (186) lo alcanzaron personas mayores de 80 años y más. Un 2% (17) correspondió a personas menores a 60 años, principalmente un familiar y/o cuidador(a) que requirieron atención u orientación psicológica y 10 personas no informaron su edad (Gráfico N°11).

**Gráfico N°11. Grupo etario de los registros de llamados que requirieron atención psicológica especializada, en el periodo enero a diciembre de 2021.**



A nivel territorial, las principales atenciones se focalizaron en la región Metropolitana con el 58% (420) registros derivados a atención psicológica y la región de Valparaíso concentró el 14% (98) registros. Ambas regiones, reunieron un 71.3% de los casos derivados en atención psicológica. El resto de las regiones a nivel nacional concentró 28.7% de las derivaciones realizadas a las profesionales del Fono Mayor (Gráfico N°12).

**Gráfico N°12. Principales atenciones psicológicas especializadas según regiones, durante el periodo de enero a diciembre de 2021.**



### 3.1.3 Características de las atenciones psicológicas del Fono Mayor

La principal categoría de atención psicológica especializada que brindó el Fono Mayor, durante el año 2021, fue principalmente en “Acompañamiento y /o Contención emocional” con el 94% de las atenciones que fueron derivadas a las profesionales psicólogas.

Durante abril a diciembre de 2021, se observó que la sintomatología principal que presentaron las personas atendidas, fueron tres: “Crisis de ansiedad” (256), “Síntomas depresivos” (178) y “Preocupación por algún familiar o salud física” (143) (Gráfico N°13).

**Gráfico N°13. Principales sintomatología en atención psicológica, durante el periodo de abril a diciembre de 2021.**



Al respecto, 87 atenciones psicológicas del Fono Mayor, fueron derivados a “Hospital Digital”, por sintomatología depresivas, crisis de ansiedad y 22 casos que presentaron sintomatología en ideación o conducta suicida.

A continuación, se muestra un cuadro con las principales sintomatologías mensualmente presentadas durante el periodo 2021. En diciembre, se observó un incremento en “Síntomas depresivos” respecto del mes anterior.

**Cuadro N°3.**

**Distribución mensual de la sintomatología presentada en las Atenciones Psicológicas brindadas por el Fono Mayor, durante el periodo abril a diciembre de 2021.**

Mes	Principal sintomatología	N°
<b>DICIEMBRE</b>	Síntomas depresivos	18
	Sentimientos de Soledad	16
	Crisis de ansiedad	16
	Preocupación por un familiar y/o salud física	14
	Sobrecarga del cuidador (Sd. Burnout)	5
	Ideación suicida	3
<b>NOVIEMBRE</b>	Crisis de ansiedad	37
	Sentimientos de Soledad	18
	Preocupación por un familiar y/o salud física	12
	Síntomas depresivos	7
	Vulnerabilidad social	1
	Duelo	1
<b>OCTUBRE</b>	Crisis de ansiedad	23
	Preocupación por un familiar y/o salud física	20
	Sentimientos de Soledad	14
	Síntomas depresivos	9
	Sobrecarga del cuidador (Sd. Burnout)	4
	Vulnerabilidad social	3
	Ideación suicida	2
<b>SEPTIEMBRE</b>	Crisis de ansiedad	60
	Soledad	20
	Preocupación por un familiar y/o salud física	18
	Síntomas depresivos	11
	Ideación suicida	2
	Vulnerabilidad social	1
<b>AGOSTO</b>	Síntomas depresivos	38
	Crisis de ansiedad	31
	Preocupación por un familiar y/o salud física	29
	Soledad	8
	Ideación suicida	8
	Duelo	3
	Patología Psiquiátrica	2
	Vulnerabilidad social	1
	Maltrato (No VIF)	1
<b>JULIO</b>	Crisis de ansiedad	40
	Síntomas depresivos	36
	Preocupación por un familiar y/o salud física	21
	Duelo	3
	Vulnerabilidad social	2
	Ideación suicida	2
	Escucha activa	1
	Maltrato (No VIF)	1
<b>JUNIO</b>	Crisis de ansiedad	29
	Síntomas depresivos	21
	Preocupación por un familiar y/o salud física	9
	Duelo	8
	Escucha activa	3
	Ideación suicida	2
	Vulnerabilidad social	1
	Maltrato VIF	1
<b>MAYO</b>	Síntomas depresivos	20
	Preocupación por un familiar y/o salud física	14
	Crisis de ansiedad	10
	Escucha activa	5
	Duelo	3
	Vulnerabilidad social	2
	Maltrato VIF	1
	Ideación suicida	1
<b>ABRIL</b>	Síntomas depresivos	17
	Crisis de ansiedad	10
	Preocupación por un familiar y/o salud física	6
	Escucha activa	6
	Ideación suicida	2

### 3.2 Plataforma Buen Trato y Defensor Mayor

La Plataforma Buen Trato SIAC (PBTS) es la herramienta tecnológica oficial a través de la cual se almacena y registra la información sobre casos y consultas ingresadas en el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA).

Las llamadas que fueron recepcionadas por el Fono Mayor y derivadas a las Duplas Socio Jurídicas del Programa Buen Trato al Adulto Mayor (Profesionales de Buen Trato y Defensor Mayor (asesoría legal) se informan desde periodo marzo a diciembre 2021, debido a que estas derivaciones se comenzaron a ejecutar con un proceso de marcha blanca en febrero, logrando consolidarse a partir de marzo.

Al respecto, las derivaciones desde Fono Mayor a Plataforma Buen Trato- SIAC desde marzo a diciembre fueron 1.245 en total, el 93.4% estuvieron asociadas a Defensor Mayor y Maltrato, el porcentaje restante (6,5 %) fueron solicitudes no asociadas a maltrato.

A continuación, se describen las categorías para ambos tipos de derivaciones realizadas por los profesionales del Fono Mayor.

#### 3.2.1 Derivaciones en situaciones de maltrato y Defensor Mayor (asesoría legal)

Durante el periodo analizado se han ingresado 1.163 (93,4%) asociadas a situaciones de “Maltrato” hacia personas mayores y requerimientos en “Asesoría Legal (Defensor Mayor)”, las que fueron derivadas desde la Plataforma Nodo de Fono Mayor hacia la Plataforma de Buen Trato- SIAC.

Las tres principales categorías de derivación durante marzo a diciembre, fueron “Asesoría Legal” (defensor mayor) con 548 derivaciones, “Maltrato Violencia Intrafamiliar” con 370 casos y “Abandono Social” con 71 derivaciones, entre otras categorías (Cuadro N°4).

Es importante señalar, que los casos que se refieren a llamadas en las que se presume la existencia de maltrato hacia la persona mayor, deben ser verificados de acuerdo con lo estipulado en el Protocolo y Procedimiento de Atención y Coordinación de Casos de Maltrato hacia el Adulto Mayor vigente. Las consultas por su parte aluden a atenciones cuya orientación es entregada y/o resuelta en el momento y que no reviste el carácter de caso de maltrato.

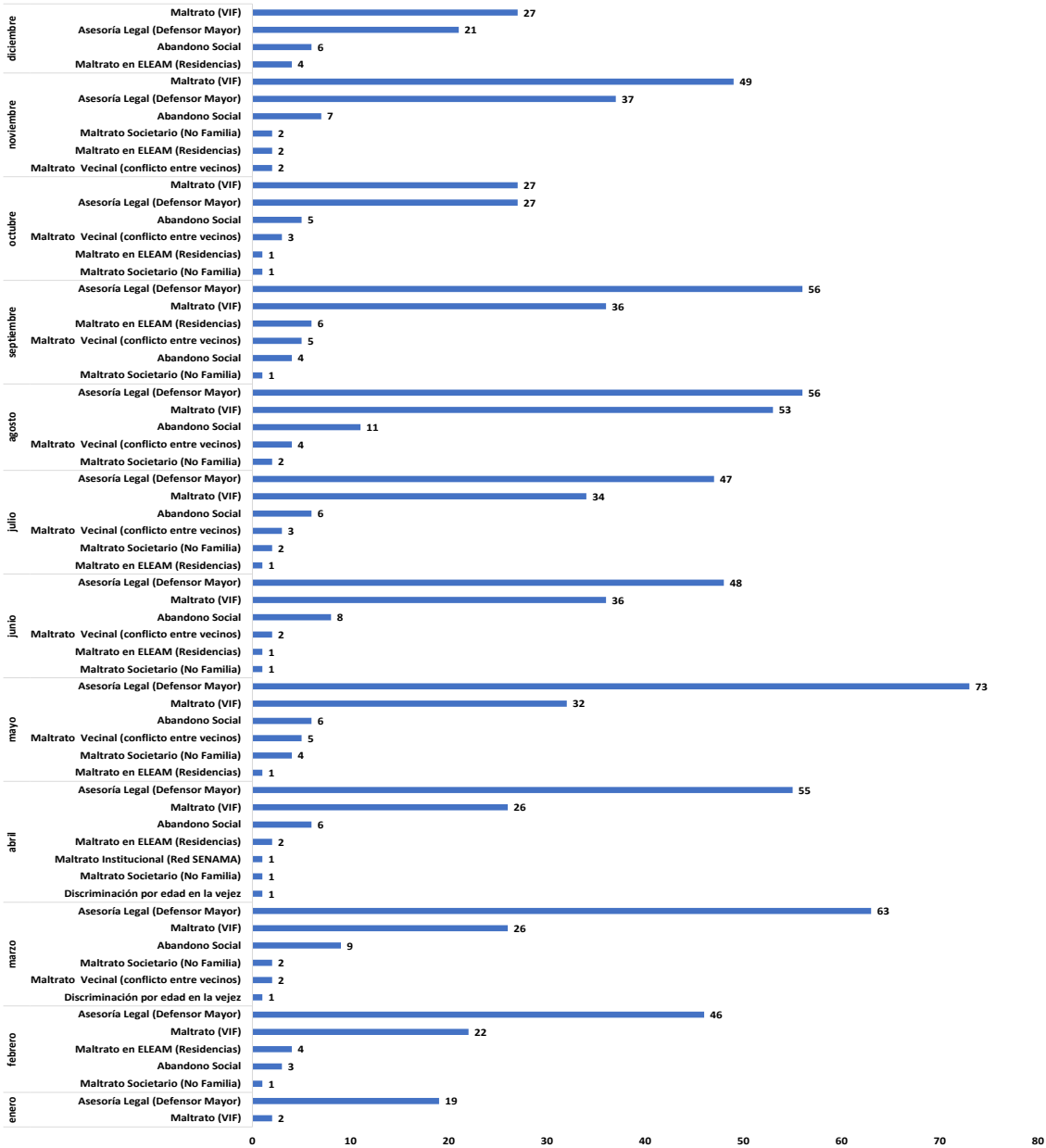
**Cuadro N°4**

**Derivaciones de Fono Mayor a Plataforma de Buen Trato - SIAC en casos de Maltrato y Asesoría Legal (Defensor Mayor), durante el periodo de marzo a diciembre de 2021.**

<b>Categoría</b>	<b>N° de registros periodo</b>
Asesoría Legal (Defensor Mayor)	548
Maltrato Violencia Intrafamiliar (VIF)	370
Abandono Social	71
Maltrato en ELEAM (Residencias)	22
Maltrato Societario (No Familia)	17
Maltrato Vecinal (conflictos entre vecinos)	26
Discriminación por edad en la vejez	2

Respecto de la distribución mensual de las derivaciones desde Fono Mayor a la Plataforma de Buen Trato- SIAC de SENAMA, se observó en el Gráfico N°14 que las categorías que representan mayor concentración de casos en el último trimestre son situación de “Maltrato (Violencia Intrafamiliar)” con un aumento en derivaciones desde Fono Mayor a Buen Trato durante agosto con 53 derivaciones. En el caso de “Asesoría Legal” (Defensor Mayor) se observó un incremento de derivaciones mayo y marzo del 2021.

**Gráfico N°14. Distribución mensual de casos de Maltrato y Asesoría Legal (Defensor Mayor) derivados desde Fono Mayor hacia la Plataforma de Buen Trato-SIAC, desde marzo a diciembre de 2021**



Fuente: Fono Mayor, con datos de la Plataforma Buen Trato-SIAC, 01 marzo al 31 de diciembre de 2021.



### 3.2.2 Derivaciones no asociadas a situaciones de maltrato

Las derivaciones no asociadas a situaciones de maltrato que fueron recepcionadas Fono Mayor y posteriormente derivadas a la Plataforma Buen Trato-SIAC, muestran que el total de los casos durante el periodo informado fueron 88 derivaciones, las que estuvieron relacionadas principalmente, en “Establecimiento de Larga Estadía para Adultos Mayores” y “Vivienda”, “Información Legal” no vinculada a maltrato, entre otras.

Estas derivaciones fueron realizadas mediante la plataforma nodo de Fono Mayor, hacia la Plataforma del Programa Buen Trato-SIAC, las que correspondieron al 6,5% del total de derivaciones no asociadas a maltrato (Cuadro N°4).

**Cuadro N°4**

**Derivaciones de Fono Mayor a SIAC en situaciones no asociadas a situaciones de maltrato, desde marzo a diciembre de 2021.**

<b>Categoría</b>	<b>N° de registros</b>
ELEAM	37
Información Legal (no asociado a maltrato o VIF)	18
Vivienda	11
Familia	11
Salud	10

Fuente: Fono Mayor, con información de la Plataforma Buen Trato-SIAC, 01 marzo al 31 de diciembre de 2021.

## 4. Intersectorialidad y Redes

En el ámbito de la intersectorialidad y vinculación con las redes de apoyo, el Fono Mayor durante el año 2021 ha establecido un apoyo técnico y logístico, fortaleciéndose en la articulación con la red sociosanitaria de todo el territorio nacional y, otorgando por ello, derivaciones oportunas en favor de las personas mayores.

**Cuadro N°5**

**Número de redes intersectoriales generadas por el Fono Mayor, durante la ejecución del Proyecto.**

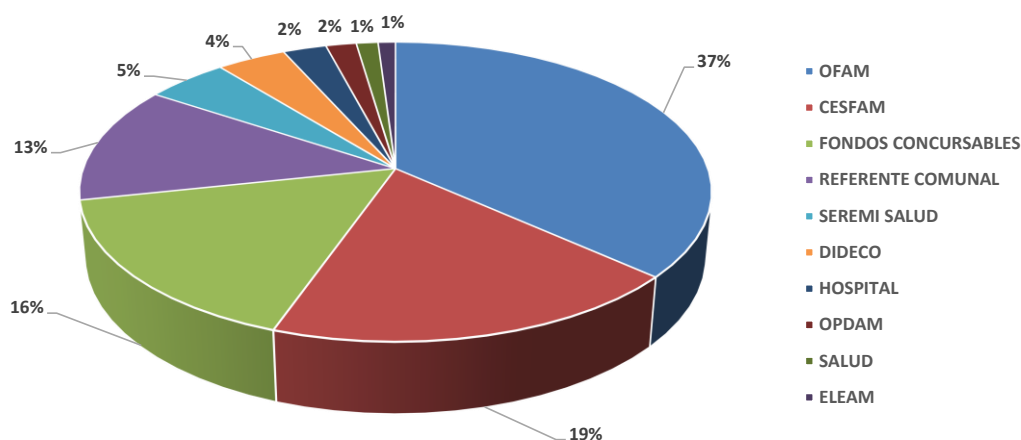
<b>Institución</b>	<b>Servicio</b>	<b>N° Redes activadas</b>
<b>Municipios</b>	Oficina del Adulto Mayor	322
	Dirección de Desarrollo comunitario	236
<b>Red de Salud</b>	Atención primaria de salud	751
	Hospitales	242
	Referentes comunales de salud para personas mayores	29
	SEREMI de salud	27
	Hospital digital	
<b>Otras redes</b>	ELEAM (autorizados)	891
	Programa vínculos	336
	Hogar de Cristo (PADAM)	49

Durante el periodo anual del Fono Mayor, se pudo observar que las derivaciones a redes realizadas por el equipo de profesionales del área social de Fono Mayor, se canalizaron principalmente en diez servicios asociados a la red socio sanitaria a nivel nacional.

De la gestión de redes, se pudo observar que principalmente los casos fueron derivados específicamente a la red local, tales como, la Oficina del Adulto Mayor (OFAM) de las Municipalidades con un 37% de las derivaciones, seguidas por un 19% de acción de redes en Centro de Salud Familiar (CESFAM), además un 16% de casos derivados a profesionales de SENAMA particularmente al Fondo Nacional del Adulto Mayor a nivel de regiones y un 13% derivado a Referentes de Salud Comunal.

Estas derivaciones constituyeron un 82% del total de los casos derivados a la red socio sanitaria a nivel nacional (Gráfico N°15)

**Gráfico N°15. Distribución principal de las derivaciones realizadas desde Fono Mayor a Redes Intersectoriales socio sanitarias a nivel nacional, durante el año 2021.**



#### 4.1 Convenios de colaboración del proyecto Fono Mayor

Con el propósito de abarcar y cubrir las necesidades de las personas mayores que no pueden acceder a realizar trámites y/o actualización de documentos, durante el 2021 Fono Mayor ha iniciado convenios con Ministerios de Desarrollo Social y Familia (MDSyF), Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y con Notarías, las que se describen a continuación en el cuadro N°5.

### Cuadro N°6

#### Convenios realizados durante el 2021 por el Fono Mayor con instituciones públicas y privadas.

Servicio	Acción	Estado
Ministerio de Desarrollo Social y Familia	Activación del Registro Social de Hogares de forma remota, mediante la Fundación para las Familias (FUNFA).	Vigente
Ministerio de Justicia Registro Civil	Activación de Clave Única	Vigente
	Atención en terreno	
1° Notaría de Maipú	Prestar atención gratuita a las personas mayores en los siguientes trámites 1. Autorización de poder para cobro de pensión. 2. Autorización poderes bancarios a efectos de regularizar el cobro de las mismas pensiones. 3. Poderes de representación: mandatos, generales, judiciales, especiales de venta propiedad, bancarios, ante registro civil para la tramitación de posesión efectiva. 4. Declaraciones juradas de ingresos, salvoconductos, residencia y cesantía. 5. Finiquitos; Copias Legalizadas.	Primer semestre 2021

## 4.2 Capacitaciones

### 4.2.1 Capacitaciones realizadas por Fono Mayor

Durante agosto del 2021 se realizó una Capacitación en Salud de Personas Mayores y uso de la Red Asistencial”, actividad que fue organizada por el Fono Mayor, SENAMA-PNUD en conjunto con el Ministerio de Salud, actividad que contó con más 100 inscritos en sus dos jornadas de capacitación.

Esta iniciativa, se basó en reconocer las necesidades que presentan las personas mayores y gestionar una derivación oportuna a la red de salud en distintas escalas territoriales. Con el objetivo de Fortalecer la estrategia de derivación en salud, mediante un abordaje gerontológico y en conocimiento de la oferta de salud disponible

En la jornada de capacitación, se abordaron temáticas asociadas a las Prestaciones de salud para personas mayores de los centros de APS y se analizaron situaciones de salud que son canalizadas por el FONO MAYOR, como mecanismos de acción y coordinación en APS.

Los profesionales que participaron de esta actividad fueron de Conecta Mayor, Proyecto Nodo, Fono Mayor, Programa Buen Trato, Defensor Mayor, OIRS y SIAC del Servicio Nacional del Adulto Mayor.

#### 4.2.2 Capacitaciones del equipo del Fono Mayor

Durante la ejecución del Proyecto de Fono Mayor, el equipo de profesionales del área social y psicológica, participaron en diversos talleres organizados por servicios públicos y organizaciones vinculadas a promover el bienestar de las personas mayores.

Entre ellos, se destacan espacios de capacitación referidos a ámbitos tales como, el resguardo de datos digitales, DDHH y Género, Salud y Alimentación, Beneficios Sociales por Emergencia Sociosanitaria y otros afines, buscando con esto, responder a la variedad de solicitudes que se atienden a diario.

**Cuadro N°7**  
**Participación del equipo de profesionales del Fono Mayor en capacitaciones y/o talleres ,**  
**durante la ejecución del proyecto 2020-2021**

<b>Servicio u Organización</b>	<b>Capacitación/Taller</b>	<b>Fecha</b>
<b>Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)</b>	<b>Ciberseguridad y resguardo de datos</b>	septiembre 2020
<b>Programa de Naciones para el Desarrollo (PNUD)</b>	<b>Derechos Humanos y Equidad de género</b>	octubre 2020
<b>FAO y Proyecto Nodo PNUD</b>	<b>NUTRICIÓN Y ALIMENTACIÓN SALUDABLE PARA PERSONAS MAYORES</b>	octubre 2020
<b>Ministerio de Desarrollo Social y Familia</b>	<b>Ingreso Familiar de Emergencia</b>	noviembre 2020
	<b>Ingreso Familiar de Emergencia y Bono COVID</b>	enero 2021
	<b>IFE Ampliado y Registro Social de Hogares</b>	junio 2021
<b>Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)</b>	<b>Fondo Nacional del Adulto Mayor</b>	Abril 2021
<b>Fondo Nacional de Salud (FONASA) y Conecta Mayor (PUC)</b>	<b>Operatividad y Prestaciones</b>	julio 2021