



## **INFORME 2**

# **REPORTE ESTADÍSTICO DE FUNCIONAMIENTO DISPOSITIVOS PLAN DE INVIERNO 2016.**

**Febrero 2017**

## **PRESENTACIÓN**

En el marco de la ejecución del **Plan de Invierno del Programa Noche Digna de la Oficina Nacional de Calle del Ministerio de Desarrollo Social**, Corporación Moviliza estuvo a cargo de desarrollar la Central de Coordinación de dicho Plan, cuyo objetivo principal fue articular, coordinar y brindar asistencia técnica en conjunto con la Subsecretaría de Servicios Sociales, a los servicios de hospedajes y atención en calle, para lograr una eficiente operación en todo el país durante los meses de Mayo de 2016 a Enero de 2017.

En total, se ejecutaron a lo largo del país 67 Albergues y Sobrecupos, 49 Rutas Sociales; y 3 Rutas Medicas implementadas en las regiones del Biobío, Valparaíso y Metropolitana. Asimismo, desde junio a diciembre 2016 operó el dispositivo Fono Calle. El presente documento presenta información estadística del funcionamiento de estos dispositivos durante el año 2016. Para ello, el texto se ha organizado en tres puntos principales:

- (1) Información de albergues y sobrecupos.
- (2) Información de rutas sociales.
- (3) Información de la gestión de alertas Fono Calle.

## 1. ALBERGUES Y SOBRECUPOS

A nivel nacional se implementaron albergues y sobrecupos desde la región de Antofagasta hasta la de Magallanes, con un total de 67 dispositivos y una capacidad máxima de 2051 camas, alcanzadas en el mes de agosto. Asimismo, el mayor uso fue de 2102 camas en el mes de julio, lo cual implicó el uso de un número mayor de camas de las ofrecidas de manera estable.

A partir de los promedios mensuales alcanzados a nivel nacional y la tendencia de capacidad disponible y uso efectivo, se observa que tanto la capacidad como el uso efectivo siguen la misma tendencia. Esto es, el uso aumenta y disminuye conforme lo hace la oferta de albergues y sobrecupos, sin generar períodos de sobre utilización significativos a nivel país. Ello no implica que no haya territorios (principalmente comunas) donde efectivamente existan períodos de sobre utilización.

Las tasas de ocupación aumentan en los primeros tres meses y luego se estabilizan en torno al 95%, y finalmente se ve un decrecimiento en los últimos dos meses. Ello refleja un proceso de instalación lento, en el cual los dispositivos se van instalando en tiempos distintos y van logrando posicionarse dentro de la oferta regular conocida por las personas y las cuales deciden asistir.

Tabla N°1: Información de Funcionamiento Nacional

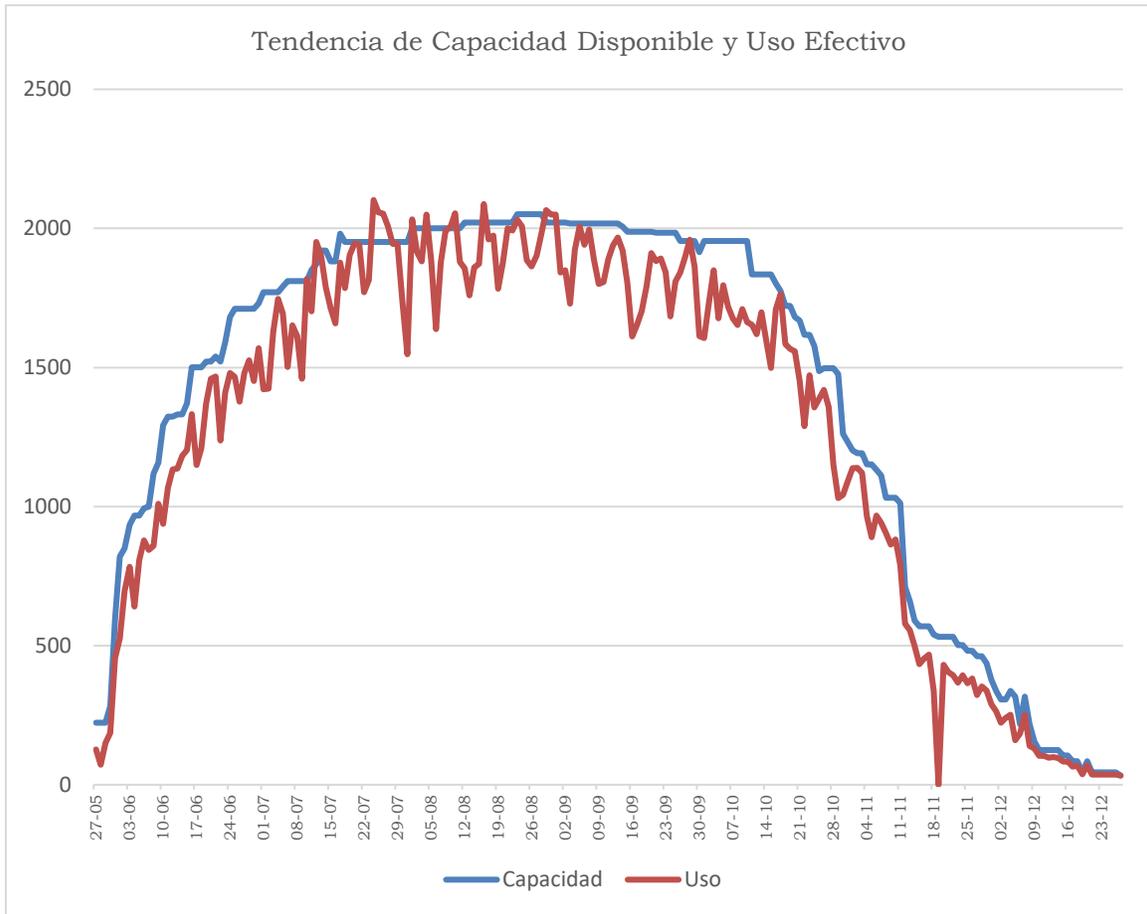
Mes	Promedio Capacidad	Promedio Uso	Promedio Tasa de Ocupación
<b>may-16</b>	595	432	73%
<b>jun-16</b>	1733	1452	84%
<b>jul-16</b>	1950	1869	96%
<b>ago-16</b>	2023	1985	98%
<b>sept-16</b>	2017	1905	94%
<b>oct-16</b>	1955	1773	91%
<b>nov-16</b>	1152	1014	88%
<b>dic-16</b>	325	255	79%

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

El gráfico de tendencia muestra con claridad que la demanda (uso efectivo) se mantiene constante por debajo de la oferta (capacidad), con la excepción de algunos días específicos, asociados principalmente a días de lluvias y temporales, principalmente en la región metropolitana, durante el mes de julio.

Cabe señalar, que los días cercanos a 0 en el mes de noviembre obedecen a un bajo nivel de reporte de los dispositivos antes que a un bajo uso de estos.

Gráfico N°1



Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

En la siguiente tabla se presentan las tasas de utilización de los albergues y sobrecupos para cada una de las regiones en donde se habilitaron. También se señalan los meses en que no hubo entrega de servicios. (SES). A partir de estos resultados se observa lo siguiente:

- a. La región del Maule es la única que presenta una sobre utilización permanente de los dispositivos. En menor medida se encuentra Coquimbo, donde a su vez, hay un período de entrega de servicios menor a la de las regiones de la zona central y sur del país.
- b. En su mayoría, todas las regiones presentan tasas de uso entre 80 y 100%, con un inicio bajo y una estabilización en la mayoría de los meses de ejecución, y una disminución en el último mes de ejecución. Cabe señalar, que dentro de cada una las regiones es preciso hacer una mirada comunal a estas tasas debido a las diferencias que presentan, y la necesidad de hacer ajustes.

- c. Las regiones de Antofagasta y Atacama tienen un solo dispositivo que no refleja la necesidad regional sino solo la de una comuna (Calama y Copiapó) por lo que es necesario observar datos complementarios, principalmente de las Rutas Sociales y Registro Social de Hogares, para levantar las situaciones de comunas como Antofagasta donde la cantidad de personas en situación de calle hacen necesario contar con estos dispositivos.

Tabla N°2

Tasa de Ocupación Mensual por Región								
	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Antofagasta	SES	74%	84%	90%	SES	SES	SES	SES
Atacama	SES	SES	SES	100%	96%	SES	SES	SES
Coquimbo	SES	90%	100%	115%	123%	SES	SES	SES
Valparaíso	SES	76%	93%	91%	81%	86%	90%	SES
Metropolitana	67%	88%	99%	102%	97%	94%	89%	76%
O'Higgins	SES	68%	89%	94%	92%	93%	66%	SES
Maule	72%	101%	107%	108%	107%	88%	SES	SES
Biobío	42%	71%	86%	85%	84%	79%	80%	SES
Araucanía	SES	92%	96%	97%	97%	97%	SES	SES
Los Ríos	SES	SES	80%	96%	96%	93%	SES	SES
Los Lagos	78%	76%	88%	88%	89%	81%	80%	81%
Aysén	140%	63%	89%	96%	100%	95%	97%	SES
Magallanes	94%	96%	104%	98%	96%	87%	91%	87%

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

- d. La región de Coquimbo presenta una situación particular a ser revisada, debido a que cuenta solo con oferta de sobrecupos que complementan la oferta regular privada de Hogar de Cristo en tres comunas. Aun así, presenta la necesidad de aumentar los cupos, por lo que el cambio de modalidad puede ser una situación a explorar. Una situación similar se observa en la región del Maule, donde hay una demanda por mayor capacidad a poner disposición no solo en las comunas de Curicó, Talca y Linares, sino que también en otras localidades como Molina, donde hay presencia de personas en situación de calle. Asimismo, la región presenta bajas posibilidades de complementariedad por la escases de dispositivos de Centros Temporales para la Superación y Programa Calle.
- e. Las regiones de Valparaíso, Metropolitana, Biobío y Los Lagos son las que presentan una mayor dispersión territorial, donde cada una de las comunas o provincias presentan situaciones particulares a ser analizadas. Así mismo, es donde existe una mayor cantidad de oferta complementaria, especialmente de Centros Temporales

para la Superación y Programa Calle, por lo que se puede proyectar una estrategia territorial de mayor complementariedad que en el resto del país. A su vez, son regiones que no superan el 100% en sus tasas de ocupación (a excepción de un mes en RM) por lo que es posible analizar un reordenamiento de los recursos en función de las características de la población.

- f. En las regiones de O'Higgins, Araucanía y Los Ríos se observa una regularidad en la entrega de los servicios, y no se observan situaciones particulares.
- g. Las regiones de Aysén y Magallanes, presentan una regularidad en la relación de su oferta y demanda.

## 2. RUTAS SOCIALES.

A nivel nacional, se implementaron 49 rutas sociales en distintos momentos del período informado, conforme a los tiempos de ejecución de cada una de las regiones. Cabe señalar que en las regiones de Arica y Parinacota y Tarapacá fueron los únicos dispositivos presentes. Esta situación también se presenta en algunas comunas. Por ello, es que en estos territorios cobraron mayor relevancia. Asimismo, los datos entregados por las rutas sociales son una aproximación al número (mínimo) de personas presentes en cada una de las comunas en que operaron.

A continuación, se presenta el promedio de atenciones realizadas, a través de los dos turnos de funcionamiento de cada una de las rutas. Se considera en este cálculo solamente los días de reporte efectivo desarrollados por las rutas. Cabe señalar, que esta información no es un requisito de las rutas sociales ni se contempla en las bases técnicas y convenios de prestación de servicios, por lo cual no se cuenta con un registro completo.

Tabla N°3: Total Acumulado y Promedio de Atenciones Diarias

Regiones	Promedio Atenciones diarias	Total, Capacidad Establecida	Diferencia
<i>Arica y Parinacota</i>	92	90	+2
<i>Tarapacá</i>	120	120	0
<i>Antofagasta</i>	118	70	+48
<i>Atacama</i>	49(1)	60	-11
<i>Coquimbo</i>	25 (2)	35	-10
<i>Valparaíso</i>	260 (3)	260	0
<i>Metropolitana</i>	270	210	+60
<i>O'Higgins</i>	100	50	+50
<i>Maule</i>	105	50	+55
<i>Biobío</i>	256	175	+81
<i>Araucanía</i>	39 (4)	75	-36
<i>Los Ríos</i>	51	30	+21
<i>Los Lagos</i>	140	100	+40
<i>Aysén</i>	76	40	+36
<i>Magallanes</i>	28	25	3

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

- (1) Ruta Copiapó presenta un bajo nivel de reporte.
- (2) Ruta Coquimbo no presenta información
- (3) Ruta San Antonio, Villa Alemana y Los Andes no presentan información
- (4) Ruta Temuco y Angol no presentan información

Como se observa en la tabla, hay una tendencia nacional a prestar un servicio a más personas que la cobertura comprometida. En efecto, en las comunas en que se ve la relación inversa es debido a la falta de información de algunas rutas. Ello en términos generales, implica una revisión del modo de funcionamiento o asignación de coberturas, de modo de ajustar la oferta a la demanda existen en cada una de las comunas y regiones.

### **3. GESTIÓN DE ALERTAS FONOCALLE.**

El dispositivo Fonocalle, es un call center que recibe alertas de atención para personas en situación de calle. Estas son emitidas desde la ciudadanía respecto de la situación de alguna persona que se encuentra en la vía pública u otro espacio, que presenta un daño físico o deterioro evidente, o bien está en riesgo de sufrirlo por permanecer en esta condición.

Las alertas están categorizadas en cuatro niveles:

#### **ALERTA VERDE**

La persona no presenta daño físico o deterioro evidente, pero es posible que la situación se agrave, aumentando la posibilidad de riesgo de Salud. Estas alertas son gestionadas con la ruta social correspondientes al territorio de donde provenga la alarma, quienes dan un apoyo asistencial (contención, alimentación y abrigo) a la persona. El tiempo de respuesta para estas alertas es de 1 a 24 horas.

#### **ALERTA AMARILLA**

La persona presenta riesgo de Salud evidente por tanto requiere atención prioritaria. Se considera en esta alerta a todos aquellos grupos de extrema vulnerabilidad, independiente de su condición de salud. (Niños, Mujeres, Adultos Mayores). Estas alertas son gestionadas con la ruta social correspondientes al territorio de donde provenga la alarma y/o con otros servicios públicos del territorio (carabineros, seguridad ciudadana). El tiempo de respuesta para estas alertas es de 1 a 4 horas.

#### **ALERTA NARANJA**

La persona presenta daño o deterioro de Salud, por lo que requiere atención médica. Estas alertas son clasificadas como emergencias médicas por lo que su respuesta es prioritaria y debe ser gestionada con rutas médicas o servicios de salud correspondientes al territorio.

#### **ALERTA ROJA**

La persona presenta daño o deterioro de Salud grave por lo que requiere atención médica de urgencia. Estas alertas son clasificadas como emergencias médicas y **no son reportadas a la Central de Coordinación**, sino que son informadas directamente al SAMU por Chile Atiende, quienes deben proveer la atención médica de forma prioritaria. El rol de la Central de Coordinación es hacer el seguimiento a la gestión de este tipo de alertas.

En total, durante el período, se recibieron 3.166 alertas efectivas al Fonocalle que fueron derivadas a la Central de Coordinación. Como se observa en la siguiente tabla, la frecuencia de alerta se concentra en el primer mes de funcionamiento (junio) y luego decrece de forma constante hacia el mes de diciembre. Ello está en directa relación con las condiciones climáticas y el impacto mediático en la ciudadanía, que son quienes utilizan este dispositivo.

Tabla N°4: Número de Alertas por Meses

	Frecuencia	%
Junio	1751	55
Julio	873	28
Agosto	237	7
Septiembre	120	4
Octubre	120	4
Noviembre	48	2
Diciembre	17	1
<b>Total</b>	<b>3166</b>	<b>100</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Tabla N°5: Número de Alertas por Región

	Frecuencia	%
Arica y Parinacota	5	,2
Tarapacá	8	,3
Antofagasta	20	,6
Atacama	3	,1
Coquimbo	18	,6
Valparaíso	176	6
Metropolitana	<b>2487</b>	<b>79</b>
O'Higgins	66	2
Maule	70	2
Biobío	230	7
Araucanía	30	,9
Los Ríos	13	,4
Los Lagos	21	,7
Aysén	6	,2
Magallanes	10	,3
Sin Información	3	,1
<b>Total</b>	<b>3166</b>	<b>100</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

A nivel territorial, el 79% de las alertas se concentran en la región Metropolitana, seguido del Biobío y Valparaíso. Si bien, se mantiene una proporcionalidad a la distribución poblacional, igualmente se percibe que el Fono Calle es un dispositivo de baja instalación y difusión en regiones distintas a la Metropolitana. A nivel comunal, Santiago es la que concentra un mayor número de alertas. Si bien en su mayoría las comunas con más de

50 alertas son de la región Metropolitana, destacan la presencia de Concepción, Viña del Mar y Chillán. En términos generales, las alertas se concentran en comunas céntricas, donde más que sectores residenciales son comerciales y/o de mucho tránsito. De ello se desprende que la mayoría de las llamadas no son necesariamente de vecinos, sino que de transeúntes.

Tabla N°6: Comunas con más de 50 Alertas

	Frecuencia
Las Condes	54
Concepción	64
Viña del Mar	75
San Bernardo	78
Independencia	81
Estación Central	84
San Miguel	84
Puente Alto	88
Maipú	92
La Florida	95
Chillán	112
Recoleta	119
Providencia	165
Ñuñoa	166
<b>Santiago</b>	<b>828</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

En cuanto al tipo de alerta recibida, un 75% de ellas son Amarillas, lo que da cuenta de realidades con un nivel de complejidad significativo por las condiciones en que se encuentran las personas, y que no siempre pueden ser abordadas por los dispositivos regulares del Plan de Invierno. En menor medida, se registran alertas Verdes, y finalmente Naranjas y Rojas.

Tabla N°7: Número de Alertas por Tipología

	Frecuencia	%
Verde	697	22
Amarilla	2362	75
Naranja	75	2
Roja	30	1
Otra	2	0
<b>Total</b>	<b>3166</b>	<b>100</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Asimismo, al observar la distribución de tipos de alertas en cada una de las regiones, se mantiene esta misma tendencia.

Tabla N°8: Tipo de Alerta por Región

		Tipo de Alerta					Total
		Amarilla	Naranja	Otra	Roja	Verde	
<b>Región</b>	Arica y Parinacota	4	0	0	0	1	5
	Tarapacá	6	1	0	0	1	8
	Antofagasta	12	2	0	0	6	20
	Atacama	2	0	0	0	1	3
	Coquimbo	13	0	0	0	5	18
	Valparaíso	124	4	0	2	46	176
	Metropolitana	1840	62	2	24	559	2487
	O'Higgins	54	0	0	0	12	66
	Maule	51	0	0	1	18	70
	Biobío	196	3	0	0	31	230
	Araucanía	23	0	0	0	7	30
	Los Ríos	10	1	0	0	2	13
	Los Lagos	15	0	0	0	6	21
	Aysén	5	0	0	0	1	6
Magallanes	6	1	0	2	1	10	

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Si bien las informaciones de las alertas son imprecisas en el detalle de la persona, debido a la información que entrega la persona que hace el llamado, de igual modo se ha podido obtener la siguiente información:

- Son principalmente hombres solos (77%) y en una muy baja proporción mujeres solas (6,6%).
- Una proporción de alertas hace referencia a grupos de personas (8,8%) que en su mayoría hacen referencias a rucos o puntos estables de personas en situación de calle, que pudieran implicar una estrategia diferenciada de atención.
- Se evidencia un porcentaje relevante de ausencia de información (7,5%). Principalmente, porque las personas que hacen las llamadas no se han acercado a las personas y no tienen claridad respecto de su situación y condición en que se encuentran
- El tipo de alerta mantiene la misma proporción en cada uno de estos grupos, siendo la Amarilla la más relevante en todos ellos.

Tabla N°9: Número de Alertas por Grupo de Personas

	Frecuencia	%
Sin Información	237	7,5
Mujer	210	6,6
Hombre	2440	77,1
Grupo de Personas	279	8,8
<b>Total</b>	<b>3166</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Tabla N°10: Tipo de Alertas por Grupos

		Grupos				Total
		Sin Información	Mujer	Hombre	Grupo de Personas	
<b>Tipo de Alerta</b>	Amarilla	130	185	1825	222	2362
	Naranja	13	6	54	2	75
	Otra	0	0	2	0	2
	Roja	7	2	20	1	30
	Verde	87	17	539	54	697
<b>Total</b>		237	210	2440	279	3166

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Cabe señalar, que el inicio del Fono Calle fue previo al de un número importante de rutas sociales, por lo que el mes de junio fue principalmente complejo para su gestión, donde debieron articularse otro tipo de servicios público externos al Plan de Invierno. Con todo, el principal dispositivo activado a nivel nacional fueron las rutas sociales, en 43% de las alertas, seguido por Carabineros con un 24% y el Móvil de Traslado de la Central de Coordinación con un 14%.

En cuanto al tipo de alertas, se mantiene la proporción siendo las más importante las amarillas en todos los dispositivos. En este sentido, es preciso destacar que muchos de estos casos requerían de dispositivos de mayor especialización que las rutas sociales o carabineros, y no se contó con ese recurso, principalmente de atención de casos de salud mental y derivación a centros de salud. Este rol fue sustituido por las rutas sociales y el móvil de traslado, generando una fuerte sobre carga tanto en los dispositivos como equipos de trabajo, que debe ser revisado y previsto para el 2017 de modo de asegurar una atención especializada para situaciones de emergencia abordadas por el Fono Calle.

Tabla N°11: Número de Alertas por Dispositivos Activados

	Frecuencia	%
Hospedería	1	,0
Salud Responde	1	,0
Comunidad	2	,1
Municipalidad	4	,1
Albergues	5	,2
Servicio de Salud	10	,3
Acciones Conjuntas	18	,6
Ruta Médica	45	1
Sin Dispositivos	94	3
Sin Información	168	5
Seguridad Ciudadana	265	8
Móvil de Traslado	429	14
<b>Carabineros</b>	<b>749</b>	<b>24</b>
<b>Ruta Social</b>	<b>1375</b>	<b>43</b>
<b>Total</b>	<b>3166</b>	<b>100</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza

Tabla N°12: Dispositivos Activados por Tipo de Alertas

Dispositivo Activado		Tipo de Alerta					Total
		Amarilla	Naranja	Otra	Roja	Verde	
Dispositivo Activado	Acciones Conjuntas	15	1	0	0	2	18
	Albergues	4	0	0	0	1	5
	Carabineros	559	8	2	9	171	749
	Comunidad	2	0	0	0	0	2
	Hospedería	1	0	0	0	0	1
	Móvil de Traslado	309	8	0	4	108	429
	Municipalidad	3	0	0	0	1	4
	Ruta Médica	30	10	0	2	3	45
	Ruta Social	1071	29	0	5	270	1375
	Salud Responde	0	1	0	0	0	1
	Seguridad Ciudadana	198	4	0	4	59	265
	Servicio de Salud	3	5	0	2	0	10
	Sin Dispositivos	74	2	0	0	18	94
	Sin Información	93	7	0	4	64	168
<b>Total</b>		<b>2362</b>	<b>75</b>	<b>2</b>	<b>30</b>	<b>697</b>	<b>3166</b>

Fuente: Central Nacional de Coordinación. Moviliza