



**ESTUDIO DE OPINIÓN Y PERCEPCIÓN DE PARTICIPANTES Y OTROS ACTORES RELEVANTES,
SOBRE LOS PROGRAMAS DIRIGIDOS A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE
CALLE DE LA SUBSECRETARÍA DE SERVICIOS SOCIALES**

MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA



Informe N° 3: Informe Final





Contenido

I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETIVOS	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
III. ANÁLISIS DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	5
IV. REPORTE DE TERRENO	8
Reporte Metodología cualitativa	8
Reporte Metodología cuantitativa	9
Incidencias de Terreno	10
V. PRINCIPALES RESULTADOS	11
Metodología del estudio	11
Hallazgos cualitativos por actor	11
Beneficiarios	12
Encargados de programa	14
VI. Resultados de la encuesta de opinión	19
Gráfico 1 Región en que el NNA se encontraba al responder la encuesta (N=34)	19
Gráfico 2 Evaluación de Rutas de Vinculación y Centros Recreativos (N=34)	20
Gráfico 3 ¿Qué alojamiento del programa usas? (N=34)	21
Gráfico 4 Evaluación de los Albergues (N=34)	22
Gráfico 5 Evaluación de las Viviendas Compartidas (N=3)	23
Gráfico 6 ¿Tienes asignado un/a Gestor/a de Caso? (N=25)	23
Gráfico 7 Evaluación del SAI (N=25)	24
Gráfico 8 ¿Que tan habituales son para ti estas actividades? (1 es casi nunca, 5 es casi siempre) (N=19)	25
VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26
Conclusiones y sugerencias a partir del testimonio de los beneficiarios	26
Conclusiones y sugerencias a partir del testimonio del personal del programa	27
Recomendaciones	29
Lenguaje de los instrumentos de investigación	29
Estructura de las redes territoriales	29
VIII. Anexos	31
Cuestionario Participantes Programa Red Calle Niño	31
IX. Bibliografía	34



I. INTRODUCCIÓN

El presente informe corresponde a la entrega final del Estudio de Opinión y percepción de participantes y otros actores relevantes sobre los programas dirigidos a niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC), mandatado por la Subsecretaría de Servicios Sociales a Cliodinámica Ltda. En este documento se presenta los principales resultados obtenidos que permiten abordar a cabalidad el objetivo de *“Conocer y analizar la opinión de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle que son participantes de los programas y de los equipos de trato directo respecto del diseño, las estrategias, intervenciones y funcionamiento de los programas, con el objetivo de identificar oportunidades, propuestas y recomendaciones para el fortalecimiento de esta oferta programática y futuras políticas sociales en esta materia”*.

Luego de realizados los procesos de terreno, tanto a nivel cualitativo como cuantitativo, el equipo de investigadores procedió a realizar los análisis que sistematizan las opiniones y percepciones de los NNA beneficiarios como de los equipos de trato directo para definir opciones de mejora que fortalezcan la oferta programática. Los resultados se presentan, por tanto, de acuerdo con el modelo de análisis validado por la contraparte y que definen los alcances de la evaluación.

El documento está conformado por una primera parte donde se da cuenta de los objetivos del estudio y luego se da cuenta del análisis del Diseño del Programa. La sigue un apartado de reporte de terreno con el resultado final de las aplicaciones logradas. En un quinto punto, se presentan los principales resultados desagregados según el modelo analítico para luego presentar los principales hallazgos por actor donde aparecen triangulados los resultados cualitativos y cuantitativos. Se presentan los hallazgos tanto para los NNA beneficiarios como también los hallazgos para los equipos ejecutores que participaron del estudio. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones de mejora estimadas para el estudio.



II. OBJETIVOS

Objetivo general

Conocer y analizar la opinión de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle que son participantes de los programas y de los equipos de trato directo respecto del diseño, las estrategias, intervenciones y funcionamiento de los programas, con el objetivo de identificar oportunidades, propuestas y recomendaciones para el fortalecimiento de esta oferta programática y futuras políticas sociales en esta materia.

Objetivos específicos

1. Identificar y analizar las principales opiniones y percepciones de los NNASC participantes y de los equipos de trato directo, respecto de aciertos, fortalezas y oportunidades de mejoras del diseño de los distintos componentes de los programas y de las estrategias de intervención desarrolladas.
2. Identificar y analizar las principales opiniones y percepciones de los NNASC participantes, y de los equipos de trato directo, respecto de los aciertos, fortalezas y oportunidades de mejoras de la implementación, ejecución y coordinación interna y externa, de los programas.
3. Identificar y analizar las estrategias de intervención que facilitan el mantenimiento y la adherencia de los NNASC en las líneas programática, a juicio de los equipos de trato directo.
4. Levantar desde la opinión de los NNASC participantes de los programas y de los equipos de trato directo, los elementos centrales de las experiencias, recomendaciones y propuestas que puedan contribuir al fortalecimiento de una política social dirigida a esta población.
5. Garantizar la participación efectiva de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle participantes de los programas, como sujetos activos del estudio, implementando estándares éticos y de confidencialidad, valorando sus opiniones y considerándolas en los análisis correspondientes



III. ANÁLISIS DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

El programa Red Calle Niños (RCN) es definido por el Ministerio de Desarrollo Social y Familia como un circuito de servicios especializados e integrados en el territorio, dirigido a niños niñas y adolescentes menores de 18 años con el propósito de disminuir su permanencia en la calle y con ello, interrumpir la exposición a los graves riesgos que impactan en su desarrollo biopsicosocial¹.

Con el fin de cuantificar el alcance del problema de niños, niñas y adolescentes en situación de calle (NNASC), en 2018 se realizó un conteo nacional, a través del cual se identificaron 547 casos de NNASC en todas las regiones del país, siendo las regiones Metropolitana (26%), Los Lagos (14,3%) y Valparaíso (16,6%) las tres regiones con mayor cantidad de casos a la fecha del catastro y debido a ello es que el presente estudio se centra en la población de dichas regiones.

Es esperable que esta cantidad solo haya aumentado en vista del aumento de flujos migratorios al país en los últimos años (Ministerio de Desarrollo Social y Familia & Servicio Nacional de Menores, 2019), en particular de familias con niños pequeños, pero también de NNA que no cuentan con un adulto responsable de su cuidado.

Dentro de la población identificada existen tres categorías principales: NNASC habituales, esporádicos e intermitentes:

1. **Habituales:** Indicaron haber dormido al menos 4 noches en la calle durante el último mes al momento del conteo. Constituyen el 25% de los NNASC. Tienen acceso al núcleo de servicios y alojamientos transitorios del programa.
2. **Esporádicos:** Pernoctaron en la calle entre 1 y 3 noches. Representan el 25,8% de la población contabilizada y tienen acceso a los alojamientos y al Centro Recreativo Diurno.
3. **Intermitentes:** Declararon haber dormida una noche en la calle durante el último año y ninguna el mes antes del conteo. Son el 49,2% de la población y podrían tener acceso al Centro Recreativo Diurno.

Por otro lado, en términos de género la población objetivo del programa es predominantemente masculina, con un 62,3%, mientras que un 37,7% corresponde a mujeres. En promedio, la población de NNASC catastrada en el conteo nacional 2018 tiene 15,6 años, fluctúa entre los 7 y 17, y un 82,1% de ellos se encuentra entre los 15 y 17 años.

En promedio, declaran haber dormido por primera vez en la calle con 12,7 años, y dicho inicio fluctúa entre los 10 y los 15 años en un 55,7%, un 30,4% entre los 15 y 17 y un 13,9% lo hizo antes de los 10 años y principalmente, lo han hecho a la intemperie (79,6%), lo que daría cuenta del carácter esporádico de la situación de calle de los NNASC catastrados, dado que solo un 12,2% declara pernoctar regularmente en un ruco o refugio.

En el contexto de esta situación social se crea el RCN, con el objetivo de responder a través de sus servicios e intervenciones, prioritariamente a las necesidades del grupo de NNASC habituales.

¹<https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/programas-sociales/personas-en-situacion-de-calle/red-calle-ninos>



El programa se estructura en torno a tres pilares fundamentales:

1. **Circuito integrado de servicios:** Agrupa todas las prestaciones básicas y sociales: es compuesto por un núcleo de servicios que reúne en un centro recreativo una coordinación territorial, servicio de apoyo integral y rutas de vinculación en calle. Por otro lado, están los alojamientos de transición, que incluye dos tipos de alojamiento según perfiles y necesidades de los NNASC: Albergues nocturnos y de bajo umbral; y viviendas compartidas o de preparación para la vida independiente.
2. **Ciclo de formación y entrenamiento permanente de los equipos:** Política de mejora continua para afrontar la complejidad y multifactorialidad de la problemática, mediante alianzas público-privadas que permitan la capacitación y formación de conocimiento experto en los equipos a cargo de la ejecución para responder de la mejor manera a las necesidades de la población objetivo.
3. **Mesas territoriales “Niños Calle Cero”:** Instancia de coordinación regional para articular redes público-privadas para asegurar que no existan niños que pernocten en la vía pública, mediante la satisfacción de necesidades de intervención multinivel permanente. La acción de las mesas debe complementar el quehacer del PRCN con servicios locales y/o prestaciones profesionales para los NNASC y sus familias, de tipo sanitario, educacional, recreativo, terapéutico, entre otras.

A través de este diseño, el programa se propone garantizar intervenciones basadas 7 directrices para guiar el trabajo de los equipos ejecutores: 1) relaciones cotidianas basadas en la confianza, calidez y aceptación incondicional; 2) la colaboración y co-construcción de las intervenciones; 3) la consideración del enfoque de derechos en el diseño y ejecución de las intervenciones; 4) el reconocimiento de los NNASC como sujetos activos que responden adaptativamente a sus condiciones de vida; 5) que la intervención se base en la confianza en que el NNASC puede lograr sus objetivos; 6) que las intervenciones se orienten al desarrollo de la autonomía y construcción de un proyecto de vida para los NNASC y; 7) que las intervenciones se adapten de manera flexible a las necesidades, etapa de desarrollo e intereses de los NNASC.

Para los objetivos del presente estudio, es primordial la evaluación de los componentes del circuito integrado de servicios para NNASC, dado que es el pilar del programa que es más visible para su población objetivo. A continuación, se definen estos componentes y se indica cómo serán evaluados en el proceso de investigación.

- a) **Servicio de apoyo integral:** Su objetivo es brindar soporte emocional, potenciar factores protectores y fortalecer la vinculación con figuras adultas mediante encuentros individuales y grupales. En este sentido es importante la evaluación de la confianza y cercanía que los equipos ejecutores son capaces de desarrollar con los NNASC beneficiarios del programa y si éstos se sienten a gusto con las personas con las que se relacionan en los Centros Recreativos, los equipos de Servicios de Apoyo Integral (SAI), las rutas de vinculación y los alojamientos.
- b) **Rutas de vinculación en calle:** Busca gestionar y levantar alertas territoriales de posibles puntos en que permanezcan NNASC, activar servicios y vincularse con ellos en los puntos de calle con el objetivo de incluirlos en el programa y/o la red local de atención a la infancia.



Este componente debe ser evaluado desde el punto de vista de la presencia de los equipos de las rutas, la información recibida de parte de ellos por los NNASC y el trato recibido por el personal de las rutas de vinculación en calle.

- c) **Centro recreativo:** Es un espacio diurno, protegido y de encuentro con pares, familias y comunidad, así como también de acceso a servicios básicos, culturales, deportivos, formativos y recreativos que fomenten el ocio y el buen uso del tiempo libre. Es relevante la evaluación de la calidad y cantidad de materiales disponibles, infraestructura, actividades y servicios recibidos en este espacio.
- d) **Alojamientos de transición:** Su finalidad es ofrecer un lugar protegido para la satisfacción de necesidades básicas de alojamiento, abrigo, seguridad, alimentación y servicios higiénicos a NNASC que lo requieran, de manera de interrumpir su pernoctación habitual en calle. Comprende los albergues nocturnos y de bajo umbral y las viviendas compartidas y de preparación para la vida independiente.
- e) **Coordinación territorial:** Coordinan todos los servicios ofrecidos por el programa a través del acompañamiento a los equipos y la gestión de la oferta local para todos los NNASC y familias que son parte del programa. La evaluación positiva de los demás componentes del programa daría cuenta de una adecuada capacidad de gestión por parte de la coordinación territorial, en términos de la calidad y cantidad de servicios prestados, infraestructura, materiales y capacidades de los equipos ejecutores.

Estos elementos serán evaluados mediante la aplicación de un cuestionario cuantitativo a los NNASC beneficiarios del programa, que contempla las dimensiones anteriormente mencionadas e identificadas desde los objetivos del estudio, junto a la realización de entrevistas individuales con los NNASC, en las cuales se apunta a obtener un relato de su experiencia personal previa y posterior a su ingreso al programa.

Por otra parte, la evaluación del programa desde el punto de vista de los equipos ejecutores tendrá, además de las dimensiones relativas al circuito integrado de servicios, un énfasis en los pilares 2 y 3, dado que se vinculan directamente con los procesos de gestión, capacitación y diseño de servicios y políticas para el programa, en los cuales ellos se encuentran directamente relacionados.

Adicionalmente, existen dos indicadores relevantes para la evaluación del programa. Por un lado, está el porcentaje de NNASC que mejoran su calidad de vida y percepción de bienestar personal, el cual se deriva del objetivo general del Núcleo de Servicios del programa. Por otra parte, se encuentra el porcentaje de NNASC que disminuyen su pernoctación en la calle y que mejoran o adquieren habilidades para la vida independiente, derivado del objetivo general del componente de alojamientos transitorios del programa.

Ambos indicadores serán indagados mediante las entrevistas a los equipos ejecutores de cada una de las regiones que serán incluidas en este estudio.



IV. REPORTE DE TERRENO

A continuación, se presenta el reporte de terreno de las aplicaciones realizadas según el modelo de análisis. Tal como se indicó, el diseño de evaluación del programa responde a un enfoque mixto que incluye aplicaciones cualitativas a través de entrevistas semiestructuradas que persiguen saturación estructural y de contenido y, un enfoque cuantitativo, a través de la aplicación de encuestas web con beneficiarios del programa.

Reporte Metodología cualitativa

La metodología cualitativa para utilizar en este estudio se basa en la realización de entrevistas individuales tanto a NNASC beneficiarios del programa como a los equipos ejecutores del mismo, considerando distintos énfasis en las respectivas pautas de entrevista.

La muestra original diseñada comprendía la siguiente distribución:

Tabla 1: Muestra Cualitativa Entrevistas

	Valparaíso	RM	Los Lagos	Total
NNASC	2	2	2	6
Equipo Ejecutor	2	2	2	6
Total	4	4	4	12

Fuente: Clodinamica

A la fecha, se ha realizado la totalidad de las aplicaciones desarrollando, inclusiva, aplicaciones grupales no consideradas lo que significó aumentar la cantidad de participantes en la evaluación y, con ello, incluir otros discursos que enriquecen el análisis del programa. En lo concreto, las entrevistas a los equipos ejecutores se dividieron en dos: a) una entrevista a un monitor del programa y b) una entrevista grupal con coordinadores de los diferentes dispositivos del programa (Centro Recreativo, Albergue y Viviendas Compartidas). El resultado global fue el siguiente:



Tabla 2: Muestra Cualitativa Entrevistas

Región	Número de Aplicaciones	Actor	Número de participantes	Fecha
Valparaíso	4	Grupales coordinadores	3	9-12-2021
		NNA1	1	9-12-2021
		NNA2	1	9-12-2021
		Monitor Vivienda compartida	1	9-12-2021
Los Lagos	4	Grupales coordinadores	5	13-12-2021
		Monitor	1	13-12-2021
		NNA1	1	13-12-2021
		NNA2	1	13-12-2021
Metropolitana	4	NNA1	1	10-12-2021
		NNA2	1	10-12-2021
		Monitor albergue	1	13-12-2021
		Grupales coordinadores (Ausente Albergue)	2	20-12-2021
TOTAL	12		19	

Fuente: Clodinamica

Reporte Metodología cuantitativa

Asimismo, se estableció la necesidad de contar con una metodología de evaluación cuantitativa de manera que permita estimar indicadores a las subdimensiones de evaluación del programa en una escala de evaluación de 1 a 7 (en que 1 es muy malo y 7 es muy bueno).

Estas encuestas se desarrollaron vía web a través del apoyo de los equipos ejecutores quienes dispusieron los accesos a los beneficiarios para que puedan desarrollar la evaluación de las dimensiones del Programa. Dado que el enfoque de esta aplicación es de tipo exploratorio, no se establecía una muestra inicial de beneficiarios².

La aplicación inició el día 13 de diciembre y se extendió hasta el 27 del presente mes. Durante ese tiempo se logró recolectar un total de **34 aplicaciones válidas**, lo que permitió desarrollar algunos análisis exploratorios de los resultados de las aplicaciones.

² De esta manera, la muestra obtenida es de tipo no probabilística y, por tanto, sus resultados son solo referidos a esta muestra y no a toda la población de beneficiarios del Programa.



Incidencias de Terreno

A nivel de incidencias más relevantes de terreno y las estrategias utilizadas indicamos las siguientes:

INCIDENCIA	ESTRATEGIA
Inasistencia de NNA a las aplicaciones	La estrategia de aplicación consistía en que los equipos regionales desarrollaran la gestión y selección de los NNA que participarían de las aplicaciones. En algunos casos, se experimentó la inasistencia de algunos de ellos a las entrevistas, frente a lo cual, el equipo investigador se coordinó con los equipos ejecutores para coordinar la aplicación. Esta nueva coordinación implicó la gestión de este NNA en otro horario o de otro beneficiario que estuviera disponible para la aplicación.
Descoordinación con equipos ejecutores para aplicación de entrevistas	En algunos casos, se observó cierta descoordinación en la aplicación para los equipos ejecutores de los programas dada la dificultad de compatibilizar los tiempos. Con todo, el equipo de investigadores de Clodinamica se mostraron flexibles a cambiar la fecha de aplicación y lograr con éxito las aplicaciones.
Plazos de Aplicación	En el caso de la aplicación de las encuestas, los números iniciales fueron bajos, lo que implicó modificar la estrategia pasando a un mayor control entre la contraparte y los equipos ejecutores para favorecer la aplicación de los NNA y, por su parte, el equipo de Clodinamica, aumentó los plazos para favorecer la cantidad de respuestas.



V. PRINCIPALES RESULTADOS

Metodología del estudio

Para el desarrollo del estudio, se llevó a cabo una metodología mixta que incluyó el desarrollo de una serie de técnicas de análisis de información. A continuación, se presenta un diagrama con las principales fases de la metodología.



En primer lugar, se desarrolló un proceso de análisis de información secundaria para dar cuenta del diseño del programa y de cada uno de sus componentes y características. Con esta información, se pasa a la fase de diseño de los instrumentos de recolección de información. El estudio consideró el desarrollo de un enfoque mixto que combinó entrevistas semiestructuradas y encuestas web para el logro de los objetivos del estudio. En base a esta información, se da cuenta de los elementos centrales asociados a las recomendaciones de mejora tanto desde el relato y experiencia de los NNA beneficiarios/as como de los equipos encargados de la ejecución de los componentes del programa.

Hallazgos cualitativos por actor

Los hallazgos obtenidos a partir de las entrevistas realizadas se organizan a continuación por actores participantes del estudio: NNA beneficiarios y personal parte de los equipos ejecutores del programa.

Se realizaron tres tipos de entrevistas: a NNA, coordinadores y monitores de los distintos componentes del programa, las cuales giran en torno a temáticas como la situación de vida previa y posterior al ingreso al programa, el impacto que este ha tenido en la vida cotidiana y la opinión sobre su funcionamiento y posibles áreas de mejora, en el caso de los NNA.

En el caso de los encargados de la ejecución del programa, las entrevistas se estructuran en torno a la situación actual del programa, el impacto que éste ha tenido en las vidas de los NNA beneficiarios desde el punto de vista de los ejecutores y sus sugerencias de mejora al funcionamiento y servicios del programa.



A continuación, se presentan los hallazgos principales organizados según actores participantes del estudio y los ejes temáticos anteriormente mencionados.

Es importante destacar que los relatos aquí expuestos no pueden generalizarse a la totalidad del programa, sino que es la percepción de los actores que participaron del presente estudio y que puede servir como punto de partida para conocer las opiniones y perspectiva que los participantes y ejecutores del programa tienen sobre este.

Beneficiarios

En total se realizaron 6 entrevistas con NNA beneficiarios del programa. 2 por cada una de las regiones donde se realizó el estudio: Valparaíso, Metropolitana y Los Lagos.

Las entrevistas realizadas no se caracterizan por la locuacidad de sus participantes, debido fundamentalmente a la personalidad de los NNA y las posibles desconfianzas que experimentan frente a personas desconocidas. Si bien las pautas se diseñaron con el objetivo de desarrollar un relato de la vida de los entrevistados, sus respuestas tendieron a ser más escuetas y no profundizaron mucho en los temas tratados.

Este era un riesgo para el proyecto, dado que no se consideró un acercamiento previo a los NNA para generar en ellos algún nivel de confianza hacia el equipo investigador. Pese a esto, las entrevistas permiten rescatar, aunque de manera más superficial, la información necesaria para responder a los objetivos de esta investigación.

Descripción de la situación personal al momento de acercarse por primera vez al programa

En general, los NNA entrevistados durante el estudio declaran distintos testimonios de vida en la calle, estadías previas en centros del SENAME de los cuales escaparon o salieron, o de problemas de delincuencia que los llevó a estar privados de libertad durante algunos períodos. En menor medida se observan algunos informantes que mencionan causas actuales que eventualmente puede llevarlos nuevamente a perder su libertad.

“Yo antes estaba en el SENAME. Y de ahí me arranqué y me fui a la calle. No recuerdo como llegué al programa. Los tíos me hacen sentir bien acá.”

Entrevista a NNA, Región de Valparaíso

Por otro lado, particularmente entre las NNA de género femenino hay un historial casi generalizado (no declarado por ellas, sino por el personal de los equipos ejecutores del programa) de explotación sexual comercial de NNA (ESCNNA) o de situaciones de vulneración relacionadas a su sexualidad.

Adicionalmente, se mencionan diversos niveles de consumo de drogas. Desde consumos ocasionales a consumos problemáticos, así como de distintas sustancias cuyo consumo reviste situaciones de menor a mayor complejidad, desde la marihuana hasta la pasta base.



“...yo antes consumía, pero ya no. De verdad. Solo marihuana... yo fumo marihuana, pero nada más”

Entrevista a NNA, Región de Valparaíso

Existen dos vías principales en las que los NNA entrevistados se ponen en contacto con el programa. La primera y la fundamental es la llegada de los equipos de ruta a los distintos lugares de pernoctación de potenciales beneficiarios, en los cuales se les invita a pasar la noche en uno de los albergues o a asistir a uno de los centros recreativos, donde se les cuenta del programa, sus características y cómo puede serles de ayuda, para luego invitarlos a participar.

Por otra parte, existen testimonios de NNA que fueron invitados por amigos que ya se encontraban participando del programa a los centros recreativos o a los albergues. Luego de esta invitación también reciben información del programa y se les invita a formar parte de él.

La totalidad de los NNA entrevistados declaran haber sido bien recibidos en el programa y haberse sentido cómodos con el personal ejecutor.

En general, el primer servicio o componente que los NNA conocen del programa es el centro recreativo, que es el lugar en el cual se les informa sobre la naturaleza del programa, se les alimenta y se les comenta que tienen la posibilidad de utilizar el albergue para salir de la calle.

“Claro, primero yo llegué aquí (Centro recreativo) y de aquí me fui al albergue, me fueron a dejar y todo, y de ahí me quedé viviendo.” “Aquí cuando me trajeron no tenía un lugar fijo a donde ir, me fueron a buscar en la tarde, llegué aquí, comí, hablé con los tíos, me explicaron y me decían que igual tenía la posibilidad de estar en el albergue y yo acepté”

Entrevista a NNA, Región Metropolitana.

Impacto del programa en la vida cotidiana

La totalidad de los NNA entrevistados declaran que el programa ha significado un impacto positivo en su vida cotidiana y en su calidad de vida. Tanto por la posibilidad de dormir en una cama, recibir alimentación y tener un lugar fuera de la calle “donde estar”. Sin embargo, el impacto más significativo para todos los entrevistados es la posibilidad de estar en un lugar donde pueden dormir y estar tranquilos, permitiéndoles salir del estado de alerta permanente en el que deben estar cuando pernoctan en las calles.

“...(acá) Puedo estar más tranquila, porque ya no es como... porque antes de conocer el programa, andaba por el parque viendo que hacer, donde dormir, me quedaba afuera, poco y nada dormía, aquí como que igual si necesito algo se lo pido a la tía, porque la tía Jocelyn es mi monitora, siempre está pendiente de mí, y los tíos en general, todos los que están acá me escuchan, y me gusta esa preocupación que tienen, me hacen sentir como más segura”

Entrevista a NNA, Región Metropolitana.

La experiencia de los NNA en el programa, por tanto, se caracteriza por la sensación de seguridad y de satisfacción de las necesidades básicas a través de la comunicación con los monitores de los albergues o centros de recreación, o mediante sus gestores de caso. No obstante, existen reportes



de conflictos con algunos monitores debido a su forma de ser o de desenvolverse con los propios NNASC, pero son casos aislados y que no representan un obstáculo importante para el desarrollo del programa o para el uso de este por parte de los beneficiarios.

“...un día si le dije a la tía del albergue que no me gusta su forma de ser, como que te paquea por todo, desde que cambiaron a la otra tía ya no me gusta tanto el albergue, porque se cree como jefa y yo no recuerdo haberla conocido y la huea es que la señora vino y dijo es que a mí no me gustan las faltas de respeto, esta huea aquí, esta huea allá, no me gusta cuando vienen a mandar entonces, la ha hecho varias veces ya, pero en general ella es así con todos, por lo que yo llego a dormir allá nomas”

Entrevista a NNA, Región Metropolitana

En este sentido, podemos ver que, tal vez, el principal problema observado radica en las formas de socialización y supervivencia con la cual los NNA se han presentado al mundo, existiendo casos, por ejemplo de peleas entre usuarios de los albergues y centros recreativos, o de NNA con consumo problemático de sustancias que han causado daños a las instalaciones o equipamiento de los espacios físicos del programa. Ambas situaciones causan rechazo entre los NNA usuarios del programa que han sido entrevistados y que, además, es mencionado por parte del personal participante del estudio como un problema que puede afectar la participación y relación de los NNA. No obstante, son igualmente casos aislados y, habitualmente, exitosamente gestionados por los monitores y/o coordinadores de los distintos componentes del dispositivo.

Evaluación y áreas de mejora

En este punto de la pauta de entrevista es donde los NNA entrevistados tienden a ser más escuetos. Sin embargo, es importante destacar que, pese a la parquedad de sus respuestas, la totalidad de los entrevistados declara tener una evaluación extremadamente positiva del programa, indicando que “no cambiarían nada” de este. Adicionalmente, las modificaciones que se sugieren tienen que ver más con el aumento o variedad de actividades, como paseos, visitas a piscinas o zoológicos y en general, actividades de ocio o esparcimiento.

En términos de equipamiento también existe una valoración positiva del programa y se mencionan modificaciones menores como que “haya un taca-taca” en el centro recreativo, o (según reporte de uno de los monitores) la necesidad de que la vivienda compartida cuente con una bicicleta para facilitar la movilidad de sus habitantes e incluso que sirva como una actividad de recreación para ellos.

Encargados de programa

Descripción de la situación del programa

Según el testimonio de los equipos ejecutores del programa respecto de su funcionamiento, este es descrito como un proceso que habitualmente se inicia en los centros recreativos, donde los NNA entran en contacto por primera vez con el programa y su personal. Se les ofrece alimentación -una “comida de bienvenida” que sirve para iniciar la formación de un vínculo- y se les describe el



programa y sus servicios, ofreciéndoles participar en él. No obstante, el ingreso de los NNA al programa, según su propia experiencia, mediante la Ruta de Vinculación (47% de los casos), en los centros recreativos (20%) o directamente en los albergues (27%).

En los centros recreativos, los NNA entran en contacto con los profesionales del programa, como psicólogos, los monitores de los centros recreativos u otros quienes apoyan a los NNA en sus distintas necesidades. Adicionalmente, los centros recreativos son espacios físicos donde los beneficiarios del programa pueden pasar el día en un lugar seguro y sin tener que volver a la calle. En ellos pueden practicar algún deporte o participar en otro tipo de actividades recreativas, socioeducativas o de ocio.

Se destaca fuertemente el aspecto voluntario del programa. Es decir, que el ingreso del NNA, su estadía y participación solo dependen de su decisión. Por tanto, los NNA beneficiarios pueden ir, volver, dejar de aparecer por los centros recreativos o los albergues y volver a su completo arbitrio y siempre serán recibidos y bien recibidos. Esto hace necesario que los equipos ejecutores sean capaces de desarrollar un vínculo con los NNA a través del cual la participación en el programa se vuelva algo atractivo. Luego, se confía en que la sensación de seguridad y acogida que los albergues y centros recreativos otorgan sea lo suficientemente “seductora” para que la participación de los NNA se sostenga en el tiempo.

Los beneficiarios del programa son descritos en general como chicos en situaciones crítica de vulnerabilidad, que han sufrido violencia, han pasado por centros del SENAME, han sido víctimas de la explotación sexual comercial infantil o tienen diversos problemas de consumo de drogas. En este sentido, el programa es considerado como un espacio en que la comprensión y contención, son aspectos fundamentales del programa de intervención directa que se realiza con los NNA beneficiarios.

...no hay una intervención directa de lo que nosotros estamos haciendo con respecto a los a los niños que están aquí, pero si... como decirlo... sí existe contención emocional, acompañamiento... un cierto tipo de guía.

Entrevista monitor, Región de los Lagos

Sin embargo, simultáneamente se menciona la existencia de conflictos entre los NNA beneficiarios del programa. En particular en la Región Metropolitana, lo que incide directamente en su asistencia a los distintos espacios que el programa ofrece. Estas situaciones son gestionadas mediante la conversación y la comunicación entre los NNA y los monitores de los distintos componentes del programa. No obstante, este proceso de mediación entre NNA en conflicto en ocasiones se ha visto obstaculizado por la falta de comunicación entre estos componentes, ya que, según el testimonio de uno de los profesionales ejecutores, el “no se entera de lo que ocurre en otros espacios del dispositivo” y eso le impide gestionar los potenciales conflictos entre beneficiarios o la reticencia a asistir a algún espacio debido a estos problemas. Y si bien, estas descoordinaciones no son una situación frecuente en todas las regiones y equipos, si es mencionado como una realidad que en ocasiones ha entorpecido el correcto funcionamiento y comunicación dentro del programa.

Se menciona la independencia entre los componentes del programa como un obstáculo para manejar las diversas situaciones que pueden ocurrir con los NNA. En el caso de la Región



Metropolitana se menciona que el hecho de que cada dispositivo depende de distintas fundaciones obstaculiza fuertemente la comunicación, y la jefatura, que es la única instancia de coordinación entre los profesionales de cada dispositivo es insuficiente como para mantener una articulación fluida del programa.

Una de las herramientas de intervención más reconocidas y mencionadas por los entrevistados (NNA y ejecutores) como la base de la vinculación entre los ejecutores y los NNA es la conversación y la construcción de vínculos de confianza que apunten al mejoramiento de la calidad de vida de los NNA y a la reparación de sus derechos vulnerados. Por otra parte, también se incentiva la actividad física y otras formas saludables de aprovechar el tiempo libre, el estudio y la preparación para la vida independiente. En especial en aquellos NNA que pasan desde los albergues al sistema de viviendas compartidas.

Impacto del programa en la vida cotidiana

El relato de los ejecutores del programa indica que este significa un cambio positivo en la vida cotidiana de los beneficiarios. Fundamentalmente en la construcción de vínculos, reparación de derechos vulnerados, preparación para la vida independiente y, en especial, en la sensación de seguridad que implica dormir en un lugar cerrado, en una cama y con personas que están atentas a sus necesidades, a diferencia de la experiencia de dormir en la calle que implica “dormir con un ojo abierto” y en una constante actitud de alerta y defensa.

Los dispositivos que el programa otorga a los NNA son lugares en que pueden desarrollar relaciones sociales en un espacio seguro, en el que cuentan con contención emocional y donde pueden satisfacer sus necesidades básicas, contando con el apoyo de un adulto que está disponible para ellos.

En este sentido, los centros recreativos y las viviendas compartidas son descritas como:

“...nosotros estamos trabajando en una red que contempla tres... tres partes Entonces nosotros trabajamos en conjunto con el centro recreativo, que es donde los usuarios, van de día y las casas compartidas que sería como el proyecto final después del albergue es como decir donde los chicos se supone que aprenden a vivir una vida independiente administrando su dinero, su plata y todo eso.”

Entrevista a monitor, Región de Los Lagos

Si bien la existencia de los albergues nocturnos y las viviendas compartidas puede dar cuenta de una lógica secuencial en que los NNA primero pasarían por los albergues para luego “graduarse” hacia el sistema de viviendas compartidas, la verdad es que esto no necesariamente es así.

Según el relato de los ejecutores del programa entrevistados, actualmente se mantiene una lógica de etapas en que se avanza hacia las viviendas compartidas de preparación para la vida independiente. La primera etapa, que es la de pernoctación en los albergues y convivencia en los centros recreativos. sirve como etapa de “reinserción” o “salida” de la calle. Esta etapa, al igual que todos los dispositivos del programa, es voluntaria, por lo que depende de la asistencia de los NNA.



Pasado un tiempo y dependiendo de la situación particular y la evaluación que se haga de cada uno en el programa, los NNA pueden pasar al sistema de viviendas compartidas, donde ya comienzan a trabajar o estudiar, y cuentan con un monitor que los guía en esta etapa en la que comienzan a independizarse.

“Se supone que en el albergue donde yo ejerzo... es la primera etapa donde se supone que nosotros recibimos niños en situación de calle, con toda esa dificultad digamos de... de salir de la calle de volver a comer de pronto, no sé. Acostumbrarse digamos, porque la actitud es calle igual son un poco viciosas”

“las casas compartidas serían como en lugar donde ya... por ejemplo, tenemos un usuario con un perfil que es trabajador, por ejemplo, que trabaja independiente. Entonces ya se derivan hacia las casas compartidas. Es un lugar donde comparten casa con otros usuarios también. Pero además hay monitores que los van guiando, así como... como administrar su sueldo, por ejemplo, las cosas que tienen que comprar para una casa y como mantener un hogar es como es el yo creo que como el objetivo principal.”

Entrevistas a monitores, Regiones Metropolitana y Los Lagos

Sin embargo, esto no necesariamente es así, dado que el programa se basa en un modelo “housing first”, que es el opuesto al modelo tradicional basado en viviendas de emergencia e intervención progresiva desde la calle a una vivienda definitiva (Woodhall-Melnik & Dunn, 2016). Es decir, el acceso a una vivienda es prioritario frente al cumplimiento de un programa escalonado de intervención para sacar de la calle a los NNA participantes del programa. En el caso de que un potencial beneficiario necesite una vivienda y el mejor modelo que se adecue a sus necesidades es el de las viviendas compartidas, no necesita “graduarse” de las etapas supuestamente previas dado que darle un lugar donde vivir es la prioridad.

Evaluación y áreas de mejora

En cuanto a la evaluación que los profesionales ejecutores hacen del programa, en general es positiva en cuanto al impacto de este en la vida de los NNA, así como de su funcionamiento. Sin embargo, uno de los aspectos fundamentales que se menciona en las entrevistas es la falta de comunicación fluida entre los dispositivos del programa.

Esta falta de comunicación se traduce fundamentalmente en que los distintos dispositivos desconocen la actividad de los otros. Por ejemplo, los monitores de albergue y de casas compartidas no se enteran de las actividades que hay planificadas en los centros recreativos, lo que causa que los NNA no siempre puedan participar de ellas si no asisten regularmente a los centros. Y si bien esta situación no es generalizada a las tres regiones, si es mencionada como un obstáculo en menor o mayor medida por los entrevistados.

Otro obstáculo mencionado para el funcionamiento de los centros es la ocasional falta de personal adecuado (no en términos de cualificaciones o formación, sino que de fuerza o capacidad física) para lidiar con NNA que pueden presentar comportamientos violentos, situaciones de consumo problemático u otras instancias que requieren intervención especializada o personas que puedan lidiar -incluso- físicamente con ese tipo de eventos.



Por otra parte, uno de los monitores indica que la falta de una planificación en el programa para los NNA que participan de él impide poder intervenir mejor para que el impacto positivo en la vida de los beneficiarios sea aún mayor.

...nosotros tenemos caso de un joven, que si ella estaba en situación de calle, eh? Está a diario acá al programa. Y está aquí, digamos, sin un plan futuro... es decir que los profesionales que intervienen con el gestor de caso... Su psicóloga no tiene un objetivo como decir Bueno ya, a este usuario lo vamos a capacitar...

Entrevista a Monitor, Región de Los Lagos

Por otra parte, algunos entrevistados indican que las “mesas territoriales” no tienen un correlato con la realidad del programa. Estas mesas están compuestas por autoridades que cada cierto tiempo reciben un reporte general del programa y sus actividades. Sin embargo, los ejecutores indican que la asistencia a estas mesas varía de una a otra, por lo que la presentación inicial es realizada en cada reunión, lo que impide que las mesas sean una instancia productiva para el programa. Una de las sugerencias mencionadas es que estas mesas de trabajo sean conformadas por los profesionales de los programas y por expertos que puedan aportar con conocimiento, además de que sean conformadas siempre por las mismas personas para poder avanzar en el trabajo y que no sea un *loop* constante de exponer la naturaleza y objetivos del programa frente a personas que van a conocer por primera vez sobre él.



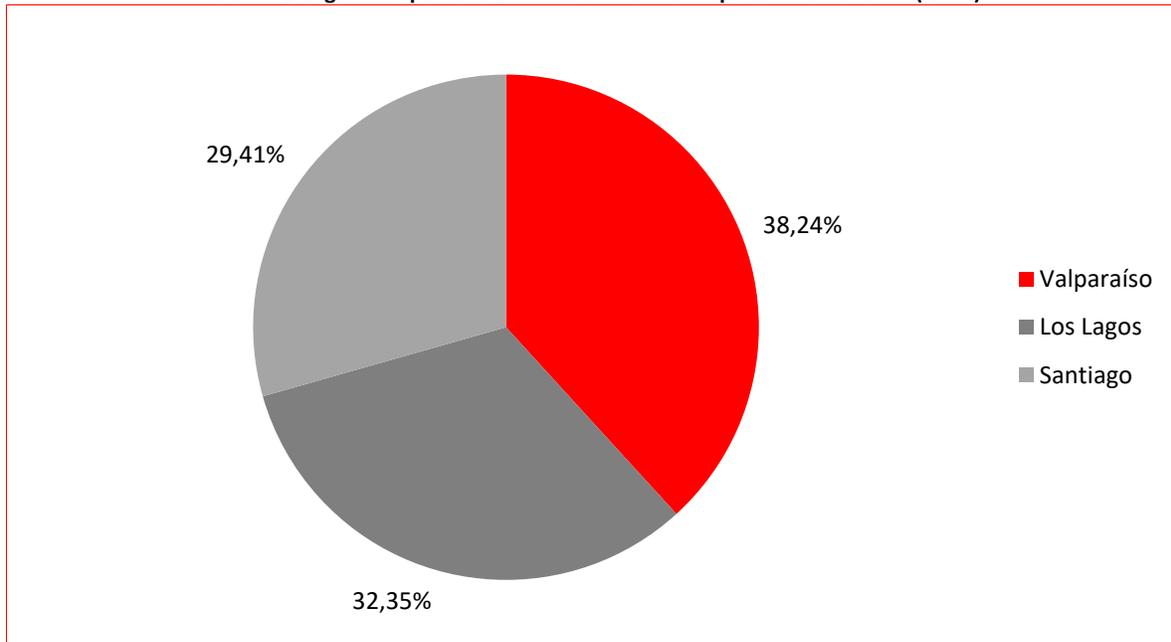
VI. Resultados de la encuesta de opinión

De manera paralela a la realización de entrevistas con los NNASC beneficiarios del programa, se realizó una encuesta de opinión dirigida a ellos, en donde se indaga sobre su evaluación respecto de los tres elementos principales del programa (Centros Recreativos, Albergues y Viviendas Compartidas) y la calidad de sus respectivas infraestructuras, actividades, atención recibida, etc.

La encuesta está diseñada para preguntar de manera diferenciada sobre estas temáticas a aquellos NNA que utilizan los distintos componentes del programa: quienes usan o no los albergues y quienes tienen o no asignado un gestor de caso y, por ende, son usuarios del Servicio de Apoyo Integral.

Como primera aproximación, se caracteriza territorialmente a los NNA que participaron de la encuesta, siendo 34 NNASC encuestados; 13 de ellos (38,2%) forman parte del programa en Valparaíso, 11 (32,4%) en Los Lagos y finalmente 10 (29,4%) en Santiago.

Gráfico 1 Región en que el NNA se encontraba al responder la encuesta (N=34)



Fuente: Cliodinámica

Tras la caracterización territorial, la encuesta aborda la evaluación de los NNA respecto de los componentes del programa que pueden ser denominados “externos”. Es decir, que no involucran la pernoctación de los NNA: la ruta de vinculación y los centros recreativos.

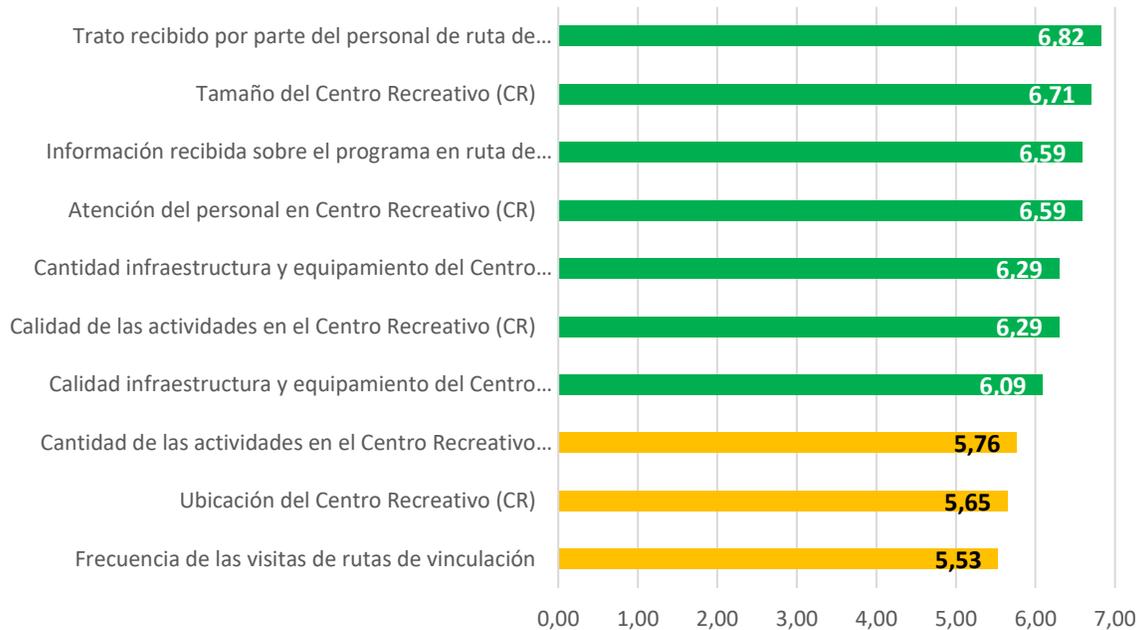
Estos componentes pueden ser considerados como puntos de entrada de los NNA al programa, dado que la Ruta de Vinculación responde al levantamiento de alertas de posibles puntos de pernoctación nocturna donde se busca establecer contacto con NNASC para que se integren al programa. Por otra parte, los centros recreacionales suelen ser uno de los primeros espacios que los NNA conocen del mismo, donde se les entrega un primer plato de comida como gesto de bienvenida y se comienza a construir un vínculo de confianza entre monitores y NNA.



La evaluación en nota de 1 a 7 de estos dos componentes del programa según los encuestados es la siguiente:

Gráfico 2 Evaluación de Rutas de Vinculación y Centros Recreativos (N=34)

Evaluación de Rutas de Vinculación y Centros Recreativos



Fuente: Cliodinámica

Respecto de la ruta de vinculación, los aspectos mejor evaluados son el trato recibido por parte del personal (6,82) y la información recibida sobre el programa (6,59). La frecuencia de las visitas, si bien no tiene una calificación particularmente baja (5,53), si es considerablemente más baja que los otros dos aspectos evaluados del componente, lo que puede estar dando cuenta de que entre los NNA encuestados existe la percepción de que sería positivo aumentar la frecuencia de las visitas de la ruta de vinculación en los distintos puntos de pernoctación nocturna que existen en los distintos territorios.

Los Centros Recreativos, por su parte, están muy bien evaluados en términos generales, con un promedio de 6,2 en los distintos elementos que fueron consultados.

De ellos, el mejor evaluado es el tamaño de los centros recreativos (6,71), seguido por la atención del personal del CR (6,59) y la calidad de la infraestructura y las actividades (6,29). Mientras que con evaluaciones más bajas se encuentra la cantidad de actividades que se realizan en los CR (5,76) y su ubicación (5,65).

Esto puede vincularse con algunos testimonios que declaran interés por que haya un taca taca en las instalaciones, o que se desarrollaran más actividades recreativas, más juegos o que exista un servicio de furgón para poder acercarse al CR los fines de semana, testimonios que fueron recogidos

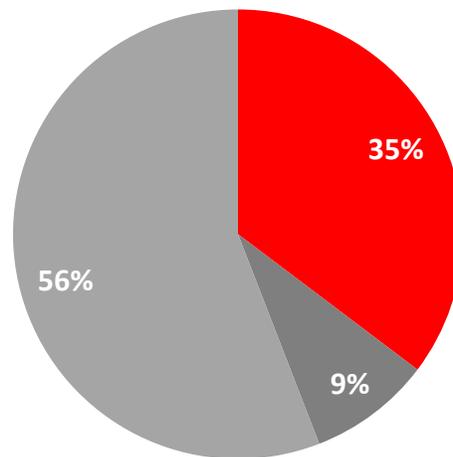


a través de la última pregunta de esta encuesta, la cual es abierta y pregunta a los encuestados sobre comentarios o sugerencias de mejora que quisieran expresar y no estuvieran mencionadas en el cuestionario.

Respecto del uso de los dispositivos de alojamiento del programa, los encuestados declaran en su mayoría (56%) no usar ninguno de ellos, por lo que se asume que estos usuarios utilizan fundamentalmente el CR durante el día y pernoctan en otro sitio. Mientras que un 35% de los encuestados indica utilizar los albergues nocturnos y un 9% las viviendas compartidas.

Gráfico 3 ¿Qué alojamiento del programa usas? (N=34)

■ Albergue ■ Vivienda compartida ■ Ninguno

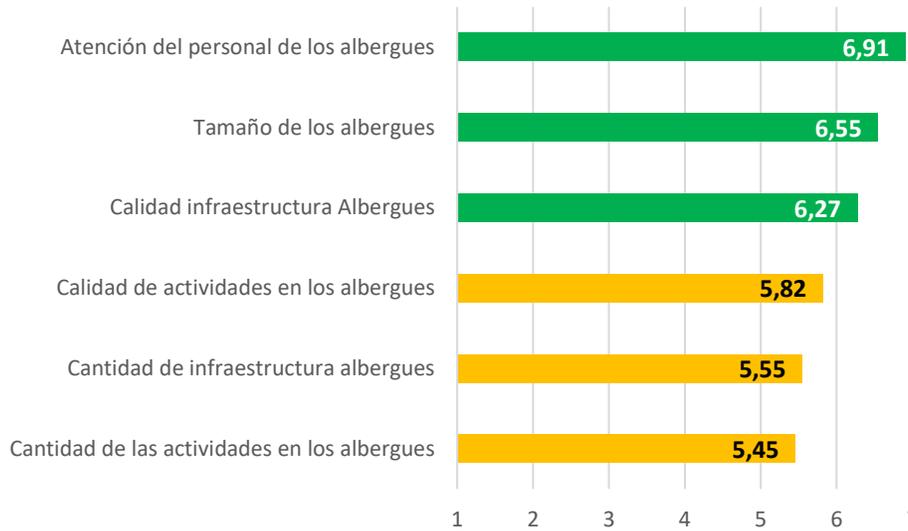


Fuente: Cliodinámica

El 44% de los 34 encuestados que declara usar alguno de los dispositivos de alojamiento fueron encuestados respecto de su evaluación de estos. En primer lugar, los 12 encuestados que utilizan los albergues nocturnos los evalúan de la siguiente forma:



Gráfico 4 Evaluación de los Albergues (N=34)



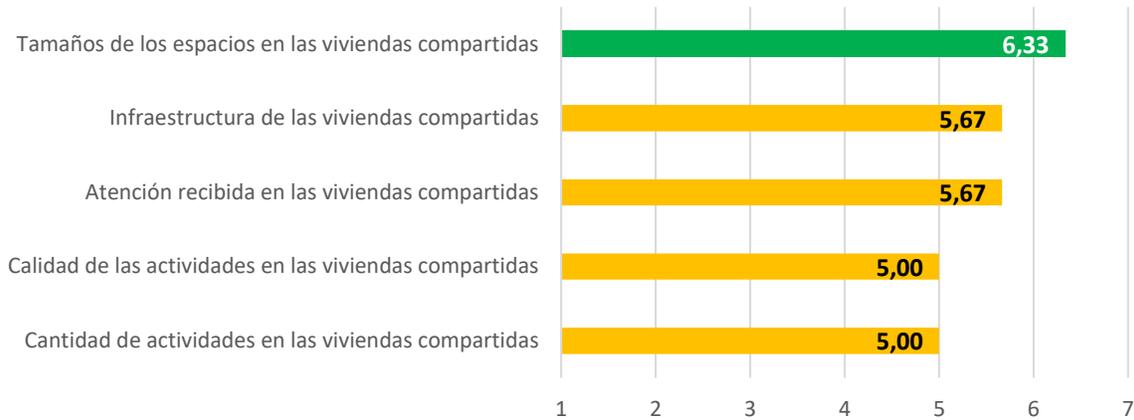
Fuente: Cliodinámica

El aspecto mejor evaluado de los albergues nocturnos es la atención recibida por parte del personal, con un 6,91, seguido por su tamaño y la calidad de su infraestructura. El aspecto con una peor evaluación (5,55) es la cantidad de equipamiento de los albergues, lo que podría dar cuenta de una demanda mayor a la oferta que los dispositivos actualmente pueden ofrecer a los potenciales beneficiarios. La cantidad de actividades que se realiza en los albergues también tiene una evaluación más bien baja, pero se asume que esto se debe a que, por su propia naturaleza, los albergues tienden a tener menos actividades que los CR.

Por otra parte, los 3 usuarios de viviendas compartidas que respondieron la encuesta dan su mejor evaluación al tamaño de las viviendas con un 6,33, seguido por la calidad de la infraestructura y la atención recibida (5,67). Las actividades, tanto en cantidad como calidad son evaluadas con un 5, la evaluación más baja de la categoría. Esto puede relacionarse a testimonios de monitores de viviendas compartidas que indicaban intereses como paseos a la playa o que haya una bicicleta en las viviendas. Esto puede dar cuenta de cierta carencia de actividades en las viviendas compartidas. Lo que va de la mano con testimonios en entrevistas que indican que es difícil que en las viviendas compartidas haya información de las actividades disponibles en los CR. Esto es un posible punto a ser abordado como propuesta de mejora para el funcionamiento del programa.



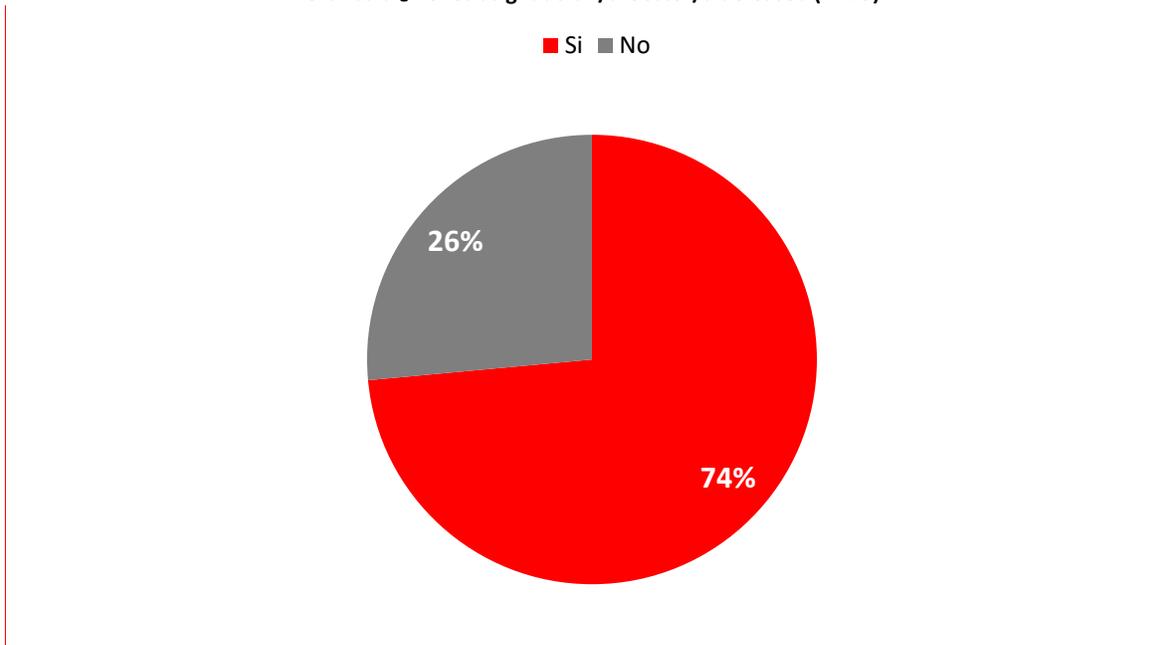
Gráfico 5 Evaluación de las Viviendas Compartidas (N=3)



Fuente: Cliodinámica

Las siguientes áreas de evaluación en la encuesta se relacionan al Servicio de Apoyo Integral (SAI), el cual otorga atención personalizada en materias psicosociales. Para la participación en este componente, es necesario que el NNA tenga asignado un gestor de caso. Por tanto, la encuesta levanta esta información:

Gráfico 6 ¿Tienes asignado un/a Gestor/a de Caso? (N=25)

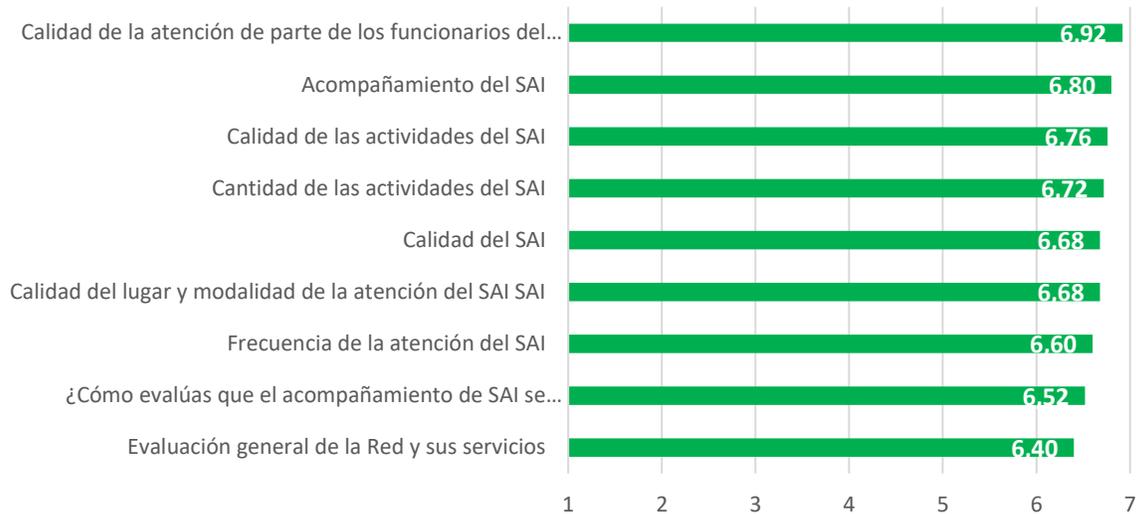


Fuente: Cliodinámica

Los 25 NNA (74%) que declaran tener asignado un gestor de caso, responden a las preguntas de evaluación del SAI, las cuales indagan sobre la calidad del servicio, el acompañamiento recibido, la calidad del lugar y la modalidad de atención del SAI, el trato recibido por parte de los profesionales del SAI, entre otros.



Gráfico 7 Evaluación del SAI (N=25)



Fuente: Cliodinámica

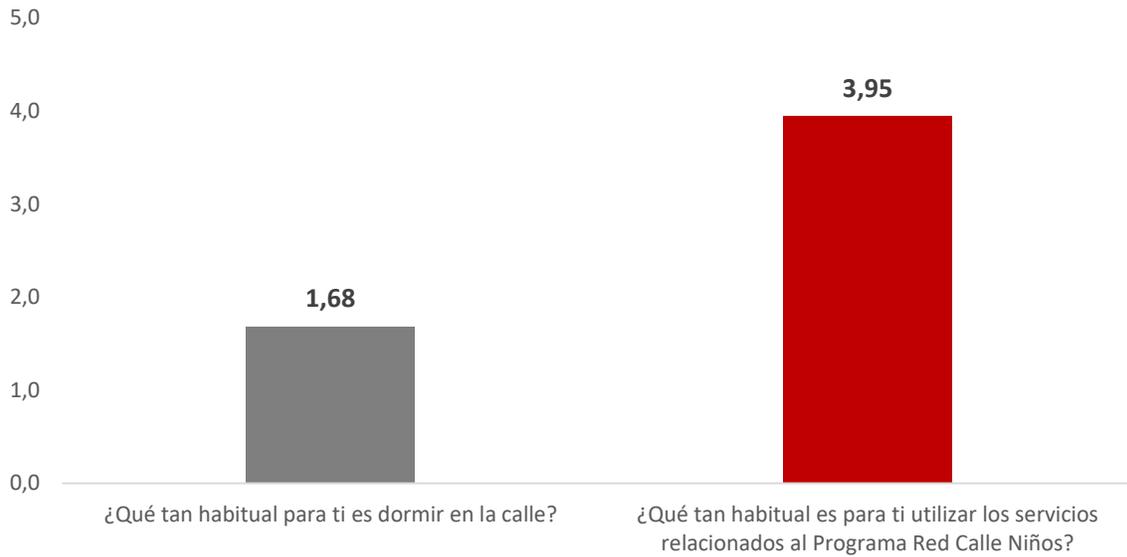
El aspecto mejor evaluado del SAI es la calidad de la atención por parte de sus funcionarios, con un 6,92. Esto daría cuenta de la cercanía y confianza que se consigue construir en el vínculo entre estos profesionales y los NNA. Dada la sensibilidad de las historias de vida de los beneficiarios del programa, el hecho de que el trato recibido en la atención psicosocial sea así de bien valorado es un buen indicador de la calidad de este vínculo. En este mismo sentido, el acompañamiento que los NNA declaran obtener del SAI también tiene una evaluación alta (6,8), junto con la calidad de sus actividades (6,76) y la cantidad de sus actividades (6,72).

La evaluación general de la red y sus servicios es baja en comparación a los aspectos recién mencionados (6,4) pero visto en perspectiva y en comparación con el resto de los componentes, es una evaluación alta, considerando elementos evaluados con menos de una nota 6 en varios de los demás apartados de la encuesta.

Finalmente, a los 19 NNA que respondieron la encuesta y declararon no utilizar los componentes de alojamiento del programa, se les consultó sobre qué tan habitual es para ellos dormir en la calle y utilizar los servicios relacionados al programa Red Calle Niño:



Gráfico 8 ¿Que tan habituales son para ti estas actividades? (1 es casi nunca, 5 es casi siempre) (N=19)



Fuente: Cliodinámica

Es interesante destacar que para los 19 NNA que no utilizan los dispositivos de alojamiento del programa es poco habitual (1,68 en la escala de 1 a 5) dormir en la calle, lo que confirmaría la hipótesis de que ellos utilizan los centros recreativos para actividades diurnas y cuentan con otros lugares para pernoctar, posiblemente casas de amigos, familiares u otros. Y En contraste, declaran utilizar con relativa frecuencia (3,95) los servicios del programa. Es decir, los CR, sus actividades y la alimentación. Esto podría estar dando cuenta de que son NNA que tienen un lugar donde poder dormir pero que, de no estar el programa disponible para ellos, se verían obligados a deambular para poder pasar el día y alimentarse.



VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A partir de los hallazgos aquí presentados se puede llegar a dos tipos de conclusiones: por una parte, la opinión de los NNA beneficiarios respecto de su experiencia en el programa, su funcionamiento y el impacto que este ha tenido en sus vidas. Por otro lado, se pueden desarrollar conclusiones y sugerencias respecto del funcionamiento del programa a partir del testimonio de los profesionales entrevistados.

Conclusiones y sugerencias a partir del testimonio de los beneficiarios

La experiencia de los NNA beneficiarios del programa es buena en la totalidad de los entrevistados. Todos declaran recibir apoyo y contención de parte de los monitores del programa. El trato entre ellos es cercano, con los NNA refiriéndose a ellos como “tíos”, lo que da cuenta de ello.

Por otro lado, hay una percepción generalizada de que el programa aporta una sensación de seguridad, en marcado contraste con la experiencia de dormir en la calle, tanto por el contar por una cama y un lugar cerrado donde dormir, como por la presencia de personas que están a cargo de asegurar que los albergues sean lo más seguros posibles para sus usuarios. Esta es una diferencia radical con la situación de calle en la que los NNA se encuentran en una constante situación de riesgo.

Otra conclusión respecto de la experiencia en el programa para los NNA beneficiarios se relaciona con los cambios respecto de su situación de vida en cuanto a consumo de drogas y estadías en centros del SENAME. Los NNA entrevistados declaran que su participación en el programa es un cambio importante y positivo en sus vidas, tanto por la situación de seguridad anteriormente mencionada como por la percepción de cariño y preocupación que reciben de los monitores y gestores de caso.

En este sentido, el programa es un apoyo para los NNASC beneficiarios, y en lugar de tener una naturaleza punitiva -ya sea en el ingreso o en la regularidad de la participación- el programa se perfila en la percepción de los NNA como un lugar seguro donde llegar. Un espacio físico y emocional con el que, de una u otra forma, saben que pueden contar. El personal del programa no es percibido como vigilantes o interventores, sino que bajo la lógica de “tíos” o “hermanos/as mayores” que están para proteger, acoger y apoyarlos.

La alimentación y los talleres son otro elemento bien evaluado por los NNA beneficiarios. Algunos de los entrevistados declaran que uno de los primeros gestos de bienvenida que recibieron al incorporarse al programa en su primera visita a los centros recreativos o a los albergues fue que los monitores les ofrecieron comer o les preguntaron si tenían hambre. Incluso otros declaran que, si llegan tarde a los centros recreativos, igualmente se les sirve almuerzo o se les ofrece comida. Este tipo de gestos puede interpretarse como una constante afirmación de que son bienvenidos de manera incondicional. De hecho, este componente de incondicionalidad es mencionado por personal ejecutor en Valparaíso. El programa, dado su carácter voluntario, entrega sus servicios y beneficios, aunque los NNA dejen de ir por un período, lleguen tarde o tengan problemas de conducta dentro de los espacios del programa.



Comparando los testimonios relevados en las entrevistas y los resultados de la encuesta de opinión, se puede aseverar que el programa está bien evaluado desde el punto de vista de sus beneficiarios a nivel de infraestructura, servicios y trato personal. No existen ámbitos dentro de los componentes del programa que hayan sido particularmente mal evaluados entre los encuestados, sino que existen evaluaciones comparativamente inferiores respecto de otras.

Los talleres que se desarrollan en los centros recreativos son un aporte al desarrollo de las habilidades propias de los NNA o ayudan al desarrollo de otras, como talleres de arte, dibujo, cocina y carpintería. Estas habilidades no solo son de ayuda como actividad recreativa, sino que también pueden traducirse en habilidades para la vida independiente, apuntando al aprendizaje de un oficio que permita transformarse en un trabajo remunerado.

Conclusiones y sugerencias a partir del testimonio del personal del programa

Del testimonio del personal del programa pueden extraerse fundamentalmente conclusiones sobre el funcionamiento del programa y de los aspectos que pueden mejorarse sobre este, así como las actuales dificultades que enfrenta.

Por un lado, se encuentra una falta de comunicación entre los dispositivos del programa. En muchas ocasiones, los entrevistados indican que, por ejemplo, los albergues y las viviendas compartidas desconocen las actividades que se realizan en los centros recreativos. Esto impide que los NNA que frecuentan los albergues de manera esporádica o los que residen en las viviendas compartidas puedan entrarse de las actividades y participar de ellas.

Adicionalmente, esta falta de comunicación se traduce en problemas de coordinación entre los dispositivos del programa, los cuales impiden anticipar posibles situaciones conflictivas como NNA con conductas violentas, problemas de consumo o psicológicos que pasan de los centros recreativos a los albergues y viceversa, las que podrían ser gestionadas a través del traspaso de información oportuna entre los dispositivos.

Como recomendación para abordar este obstáculo se sugiere el uso de métodos de comunicación relativamente centralizados que sean distribuidos a la totalidad del personal del programa. Esto puede realizarse mediante una *newsletter* semanal vía correo electrónico, la cual adicionalmente se publique en un diario mural en el centro recreativos y en los dispositivos habitacionales del programa. Esto permitiría informar a los beneficiarios y ejecutores sobre las actividades que se realicen.

Por otra parte, se recomienda desarrollar un sistema de comunicación fluida y directa entre los monitores y coordinadores, a través de aplicaciones de mensajería instantánea, para el traspaso de información contingente entre el personal, tal como NNA con conductas conflictivas, eventualidades que ocurran en los distintos dispositivos, solicitudes de ayuda ante contingencias y otras situaciones que deban abordarse y que ocurran sin previo aviso o planificación.



Los cambios en la forma de comunicación entre los equipos permitirán desarrollar distintos cambios: en primer lugar, un trabajo más fluido entre los distintos componentes, los cuales podrán informarse ante posibles eventualidades, adelantarse a contingencias y poder compartir información importante sobre posibles situaciones personales que puedan estar enfrentando NNAs, por ejemplo.

Otra problemática mencionada por los equipos ejecutores radica en las mesas territoriales, las cuales según el diseño del programa tienen por objetivo ser una instancia de coordinación regional para articular redes público-privadas para asegurar que no existan niños que pernocten en la vía pública, mediante la satisfacción de necesidades de intervención multinivel permanente.

Sin embargo, según el testimonio de los equipos ejecutores, la mesa territorial se traduce en una reunión de autoridades cuya asistencia varía sesión a sesión, lo que implica que los equipos ejecutores deban exponer el proyecto desde el inicio reiteradamente. Esto, en el relato de los equipos impide avanzar en el trabajo que la mesa territorial debiese realizar según el diseño del programa.

Adicionalmente, también hay testimonios entre los equipos ejecutores respecto de no existir claridad sobre el rol de las mesas territoriales e incluso, casos en que se desconoce por completo su existencia, lo que se suma a las críticas ya mencionadas al respecto y entra en contraste con el papel que estas juegan en el diseño del programa como complemento del programa en términos de coordinación público-privada a nivel regional.

De hecho, de las entrevistas se levantan testimonios que indican que las mesas territoriales son utilizadas por los equipos para generar contactos propios con otros actores regionales y desde esa vinculación informal establecer colaboraciones y articulaciones, generando coordinaciones en base a las necesidades particulares.

La sugerencia mencionada por los equipos ejecutores para la problemática de las mesas territoriales es la formación de la misma instancia, pero entre los mismos equipos y expertos en el área, los cuales sean siempre los mismos asistentes. Esto permitiría que las mesas territoriales sean una instancia de trabajo productivo y que avance, en lugar de ser "una pérdida de tiempo", tal como es descrita por los equipos ejecutores locales.

Sin embargo, pese a estos obstáculos y problemáticas, el funcionamiento del programa es bien evaluado en términos generales. Su impacto es considerado como un cambio positivo en la vida de los NNA beneficiarios y, salvo por algunas carencias materiales específicas, se declara, tanto por NNA como por los equipos, que el programa es capaz de satisfacer las necesidades básicas de los beneficiarios, aportando a sacarlos de la situación de calle y desarrollando sus habilidades para la vida independiente.

Por otra parte, dadas las características del programa, de sus beneficiarios y de la constante necesidad de construir vínculos de confianza para mantener la participación de los NNA en este dada su naturaleza voluntaria, un aspecto importante de supervisar dentro de los equipos ejecutores puede ser la rotación. En este sentido, un trabajo que puede ser desgastante



emocionalmente como el de monitores para NNASC puede generar tasas altas de deserción y rotación.

Programas como Red Calle Niño, que se encargan de dar apoyo a NNA en situaciones de vulnerabilidad biopsicosocial pueden presentar problemas de rotación de personal importantes debido a la naturaleza de las labores y las consecuencias negativas que puede tener en la salud mental y física de sus profesionales (Colton & Roberts, 2007). Esta rotación, en consecuencia, causar problemas en el establecimiento de relaciones duraderas de confianza entre el personal del programa y sus beneficiarios (McGuinness-Carmichael, 2019).

Intentar mantener equipos estables en el tiempo para un programa de estas características es tan relevante como su intención de mantener la participación de sus beneficiarios como una situación sostenida en el tiempo. Solo así puede ser posible el establecimiento de los vínculos.

Recomendaciones

Como adición a las conclusiones ya expuestas del estudio, a continuación se presentan algunas recomendaciones para potenciales evaluaciones futuras del programa de naturaleza similar a la presente investigación.

Lenguaje de los instrumentos de investigación

A partir del diseño y análisis del cuestionario construido para la encuesta de opinión y percepciones aplicada a los NNA participantes del programa, emerge una recomendación relevante para futuras instancias de evaluación y recolección de datos similares, que tiene que ver con el lenguaje utilizado en los ítems del cuestionario.

Pese a que las preguntas del instrumento fueron revisadas y validadas por el equipo de Clodinámica y por la contraparte técnica del proyecto, durante la presentación de resultados final surgió la inquietud sobre la utilización de un lenguaje más cercano al tono, vocabulario y estilo de los NNA objetivo. Esto, con el fin de mejorar la comprensión de las preguntas, evitar abandono de las encuestas y, por tanto, respuestas inconclusas.

El cambio principal que propone esta recomendación es dejar de lado el lenguaje evaluativo de los distintos dispositivos del programa para pasar a utilizar un lenguaje que apunte a la percepción de los NNA respecto de su experiencia en dichos dispositivos, evitando lenguaje técnico o excesivamente formal que escape a la comprensión de los participantes.

Estructura de las redes territoriales

Una segunda recomendación emergente a partir de los resultados del estudio tiene que ver con la estructura de las redes territoriales y la importancia de relvar sus fines y formas de uso, utilizando como ejemplo la experiencia del programa en la Región de Los Lagos.



Según el testimonio del equipo coordinador nacional del programa, Los Lagos es una región en la que el programa funciona notoriamente bien. Esto se debe a una articulación exitosa que, gracias a una serie de condiciones favorables -como la presencia de una Secretaría Regional Ministerial comprometida y entusiasmada por el programa y una buena organización de los propios NNA- se ha traducido en una implementación positivamente evaluada tanto por el equipo de Clodinámica como por el equipo coordinador nacional.

Esta experiencia, sirve como un ejemplo de ejecución para otras regiones, en las que puede aprovecharse la existencia de condiciones similares tanto en términos institucionales como territoriales y físicas (i.e. clima, tamaño de la ciudad, etc.) para replicar, a través de la utilización de estos factores de éxito, el programa en otros sitios.

En este sentido, también es importante relevar algunas características propias del programa que permitirían la mejora de su ejecución, por ejemplo su relativamente sencilla escalabilidad hacia otras regiones/ciudades y actores, su cobertura por edad, la forma en que este ha sido diseñado en términos de su estructura organizacional, entre otros.



VIII. Anexos

Cuestionario Participantes Programa Red Calle Niño

1. ¿En qué región estás?

Santiago	<input type="checkbox"/>
Valparaíso	<input type="checkbox"/>
Los Lagos	<input type="checkbox"/>

2. Por favor, da tu nota de 1 a 7, donde 1 es “muy malo” y 7 “muy bueno” a los siguientes elementos:

¿Qué nota le pondrías a la frecuencia de las visitas del personal de rutas devinculación?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan clara fue la información recibida sobre el programa Red Calle Niño por parte del personal de ruta de vinculación?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan bueno fue el trato que recibiste por parte del personal de ruta devinculación?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena era la calidad de los elementos materiales (infraestructura, equipamiento deportivo, equipamiento recreativo) con las que cuenta el Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena era la cantidad de los elementos materiales (infraestructura, equipamiento deportivo, equipamiento recreativo) con las que cuenta el Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan bueno y adecuado es el lugar en cuanto a ubicación del Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías los espacios (en tamaño) con los que cuenta el Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena ha sido la atención recibida por los funcionarios del Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la calidad de actividades realizadas por el Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la cantidad de actividades realizadas por el Centro Recreativo (CR)?	1	2	3	4	5	6	7

3. ¿Qué alojamiento del programa usas?

Albergue	<input type="checkbox"/>
Vivienda compartida	<input type="checkbox"/>
Ninguno	<input type="checkbox"/>



4. Por favor, ponle nota de 1 a 7 a los siguientes aspectos de los Albergues

¿Qué tan buena era la calidad de la infraestructura de los albergues?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena era la cantidad de los materiales con las que cuentan en los albergues?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías los espacios (en tamaño) con los que cuentan los albergues?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena ha sido la atención recibida por los funcionarios de los albergues?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la calidad de actividades realizadas por los albergues?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la cantidad de actividades realizadas por los albergues?	1	2	3	4	5	6	7

5. Por favor, ponle nota de 1 a 7 a los siguientes aspectos de las Viviendas Compartidas

¿Qué tan buena era la cantidad de los materiales con las que cuentan en las viviendas compartidas?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías los espacios (en tamaño) con los que cuentan las viviendas compartidas?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena ha sido la atención recibida por los funcionarios de las viviendas compartidas?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la calidad de actividades realizadas por las viviendas compartidas?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la cantidad de actividades realizadas por las viviendas compartidas?	1	2	3	4	5	6	7

6. ¿Tienes asignado un Gestor/a de Caso?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

7. Por favor, ponle nota de 1 a 7 a los siguientes elementos del Servicio de Apoyo Integral (SAI)

¿Qué tan buena era la calidad del servicio que entrega el Servicio de Apoyo Integral (SAI)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena es el acompañamiento el Servicio de Apoyo Integral (SAI)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la calidad del lugar o modalidad en que se realizaron estas atenciones?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías frecuencia en que se realizaron las atenciones?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan buena ha sido la atención recibida por los funcionarios del Servicio de Apoyo Integral (SAI)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías las actividades en cuanto a calidad realizadas por el Servicio de Apoyo Integral (SAI)?	1	2	3	4	5	6	7



¿Cómo evaluarías las actividades en cuanto a cantidad realizadas por el Servicio de Apoyo Integral (SAI)?	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evaluarías la información sobre la red y los medios que utilizan? Pensando en la totalidad de los componentes que realiza el programa	1	2	3	4	5	6	7
¿Cómo evalúas que el acompañamiento de SAI se desarrolle en el lugar donde estés (vivienda, en albergue, en Centro Recreativo, en la Calle, etc.)?	1	2	3	4	5	6	7

8. Por favor, indica que tan habituales son las siguientes situaciones, siendo 1 “casi nunca” y 7 “casi siempre”:

¿Qué tan habitual para ti es dormir en la calle?	1	2	3	4	5	6	7
¿Qué tan habitual es para ti utilizar los servicios relacionados a la Red Calle Niño?	1	2	3	4	5	6	7

9. ¿Qué mejorarías en el programa?



IX. Bibliografía

- Colton, M., & Roberts, S. (2007). Factors that contribute to high turnover among residential child care staff. *Child & Family Social Work, 12*(2), 133-142. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2206.2006.00451.x>
- McGuinness-Carmichael, P. (2019). Youth Perspectives on Staff Turnover in Afterschool Programs. *Afterschool Matters*. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1235996>
- Woodhall-Melnik, J. R., & Dunn, J. R. (2016). A systematic review of outcomes associated with participation in Housing First programs. *Housing Studies, 31*(3), 287-304. <https://doi.org/10/gn358v>