

Centro de Acogida Municipal

Centro de Acogida Territorial

Centro de Día

Centro de Referencia

Hospedería

Residencia

Residencia Familiar

Casa Compartida



Levantamiento de insumos para el mejoramiento de la calidad del servicio de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna año 2019

Resultados de la encuesta de satisfacción usuaria a los participantes de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna

 FOCUS





Jefe de proyecto:
Krecho Homan.

Coordinador de terreno:
Juan Pablo Madrid.

Analistas:
Isidora Fuenzalida, Joaquín Jolly.

Investigadores:
Álvaro Garay, María Jesús Montero, Joaquín Subercaseaux, Begoña Veloso.

Encargados de terreno:
Rodrigo Aynol, Milenka Bosnich, Jessica Campos, Macarena Godoy, Pedro Gospodnetic, Ignacio López, Patricia López, Carmen Oyarzún, Yocelín Sepúlveda.

Contraparte técnica de la Oficina Nacional de Calle:
Ivanica Celic, Pamela Díaz, Karinna Soto.

Diseño gráfico:
La Letra.

Licitación pública N°:
711841-23-LP19.



1. Resultados de la encuesta de satisfacción usuaria a los participantes de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna

En esta sección se presentan los resultados de la encuesta de satisfacción usuaria de los participantes de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna. El análisis considera información de contexto asociados al tamaño de la muestra y su distribución por región, tipo de dispositivo y tipo institución ejecutora. Consecutivamente, se detallan los resultados de la encuesta, con la evaluación general y por dimensión que realizan los participantes sobre los servicios y prestaciones que reciben de parte de los CTS.

La metodología se basa en descripciones univariadas y bivariadas que permiten observar las diferentes tendencias y distribuciones de la información levantada a partir de la encuesta. De esta manera, el análisis que se presenta a continuación considera descripciones tanto generales como específicas a cada dispositivo del Programa Noche Digna.

1.1. Muestra

Para evaluar el grado de satisfacción usuaria de los participantes del Programa Noche Digna con respecto a la calidad de los servicios y prestaciones de los CTS, se aplicó una encuesta cara a cara durante los meses de septiembre, octubre y noviembre del año 2020, que permitió obtener información sobre la percepción que tienen los usuarios sobre los diferentes servicios y prestaciones asociados a los distintos dispositivos del programa.

El tamaño de la muestra fue fijado de modo de obtener representatividad de la población objetivo. En función de lo anterior, la muestra final corresponde a 317 participantes, correspondiente al 23% del total de los participantes de los CTS del Programa Noche Digna. La distribución por tipo de dispositivo fue la siguiente:

Tabla N° 37: Distribución de la muestra según tipo de dispositivo

N°	Dispositivo	N	%
1	Residencia	87	27,4
2	Hospedería	68	21,4
3	Centro de acogida	62	19,6
4	Centro de día	51	16,1
5	Centro de referencia	33	10,4
6	Casa Compartida	16	5,1
Total		317	100

Fuente: Elaboración propia

Como se indica en la tabla N° 38, la mayoría de los participantes encuestados corresponden a los dispositivos de Residencias y Hospederías, mientras que Casas Compartidas es el dispositivo con menor representatividad.

En cuanto a la distribución regional, la encuesta se aplicó en 11 regiones del país, con la siguiente distribución: Tarapacá (9,5%), Antofagasta (3,8%), Valparaíso (2,2%), Metropolitana (54,9%), Libertador General Bernardo O'Higgins (3,8%), Maule (6,0%), Ñuble (5,7%), Biobío (6,6%), Araucanía (1,9%), Los Lagos (3,2%) y Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo (2,5%). En total la encuesta se aplicó en 22 comunas del país distribuidas en las 11 regiones mencionadas.

Respecto al tipo de instituciones ejecutoras, la encuesta de satisfacción usuaria de participantes se aplicó de acuerdo a la siguiente distribución:

Tabla N° 38: Distribución de la muestra según tipo de institución ejecutora

N°	Institución ejecutora	N	%
1	Organizaciones sin fines de lucro ¹	13	65
2	Municipalidades ²	7	35
Total		20	100

Fuente: Elaboración propia

¹ Alta Tierra, CIDETS, Cristo Vive, CATIM, Caritas, Educere, Hogar de Cristo, Las Viñas, Moviliza, Novo Millennio, Tabor, UNAP y Vida Compartida Don Bosco.

² Arica, Chillán, Puerto Montt, Quellón, Recoleta, San Bernardo y Santiago.

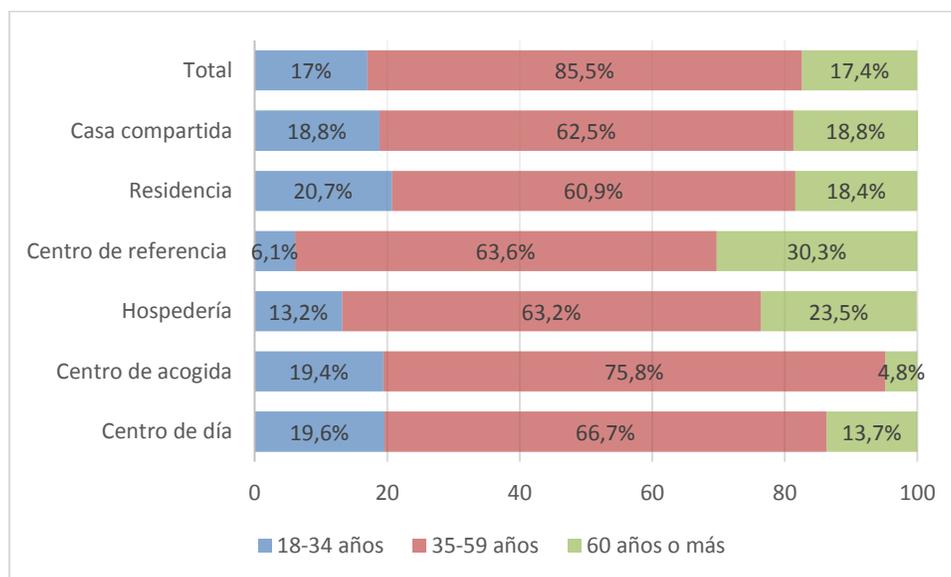
1.2. Caracterización de los participantes encuestados

A continuación, se presenta una caracterización del perfil de participantes que respondieron la encuesta de satisfacción usuaria.

1.2.1. Edad

Respecto a la edad de los participantes, se constata que el promedio de edad de los encuestados es de 47 años, con un mínimo de 18 años y un máximo de 86 años.

Gráfico N° 30: Porcentaje de participantes según rango de edad y dispositivo



Fuente: Elaboración propia

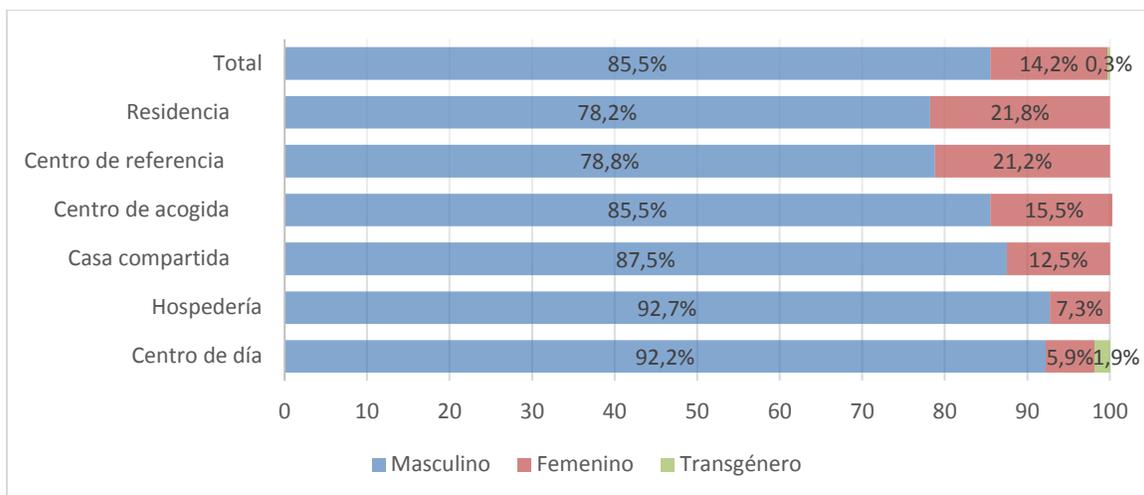
Asimismo, es posible constatar diferencias en la distribución de estos rangos etarios según dispositivo. Al respecto, se observa que cerca de dos tercios de la muestra corresponden a participantes del tramo etario de 35 a 59 años, y que **la distribución de participantes mayores de 60 años se concentra principalmente en los Centros de Referencia y las Hospederías**. Además, destaca la baja proporción del tramo etario más joven en los Centros de Referencia y la baja proporción del tramo de mayores de 60 años en los Centros de Acogida.

1.2.2. Género

En relación con la variable género, un 85,5% de los encuestados se identifica con el género masculino, mientras que un 14,2% con el femenino. Además, se observa que son **las Residencias y**

los Centros de Referencia los dispositivos que reciben un porcentaje más alto de mujeres, y las Hospederías y Centros de Día aquellos que reciben un porcentaje más alto de hombres.

Gráfico N° 31: Porcentaje de participantes según género y dispositivo

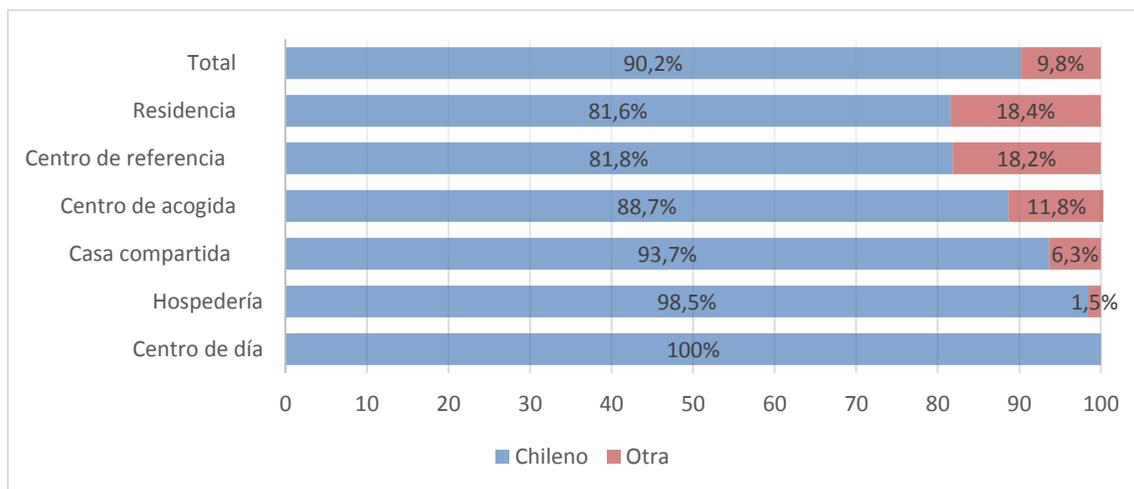


Fuente: Elaboración propia

1.2.3. Nacionalidad

En cuanto a la nacionalidad, se observa que 9 de cada 10 participantes encuestados cuentan con nacionalidad chilena, mientras que resto de los participantes provienen principalmente de Venezuela y Perú, y en menor medida Colombia, Cuba, Argentina, Haití, Bolivia y España. Los porcentajes más altos de extranjeros están en las Residencias y los Centros de Referencia.

Gráfico N° 32: Porcentaje de participantes según nacionalidad y dispositivo



Fuente: Elaboración propia

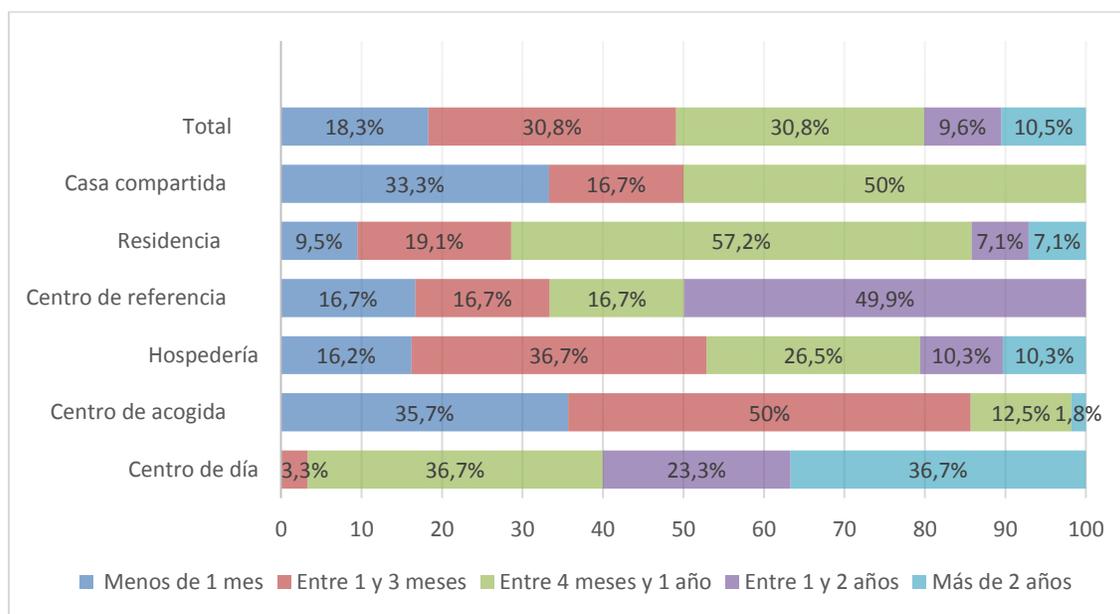
1.2.4. Trayectoria de situación de calle y períodos de asistencia a los dispositivos

Respecto a la trayectoria de situación de calle de los participantes encuestados, se destaca que el 22,0% lleva más de 4 años en esta situación, de hecho, un 18% de los encuestados lleva más de 10 años viviendo en situación de calle.

Por otro lado, en relación al tiempo que llevan los usuarios participando del dispositivo evaluado, la distribución se concentra entre aquellos encuestados que reportan llevar entre 1 y 3 meses, y entre aquellos que reportan llevar entre 4 meses y un año.

En esta línea, se observa que los encuestados de los Centros de Acogida y Hospederías son quienes reportan menos tiempo asistiendo a los dispositivos, mientras que 1 de cada 3 encuestados que asisten a los Centros de Día indican participar hace más de dos años.

Gráfico N° 33: Porcentaje de participantes según tiempo asistiendo a cada dispositivo



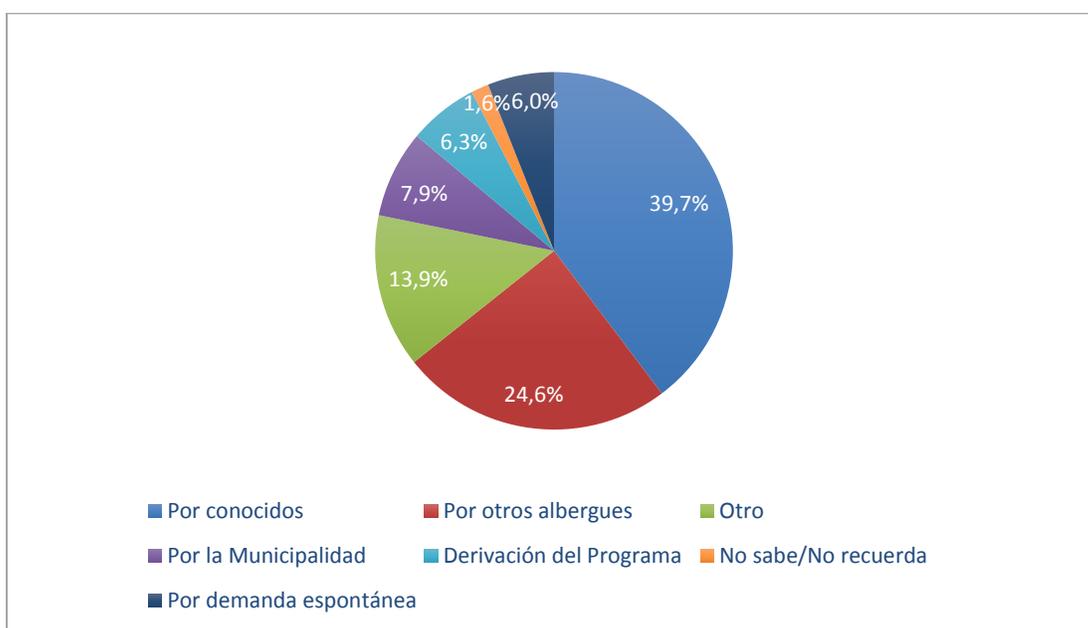
Fuente: Elaboración propia

En aquellos CTS de bajo umbral (Centros de Día, Centros de Acogida y Hospederías), es posible observar que la mayoría de los participantes asisten 4 o más días de la semana a recibir los servicios y prestaciones que se entregan (77,0%). En el caso de aquellos que ofrecen alojamiento, la mayoría de los participantes indican haber dormido todos los días de la última semana en el dispositivo. En esta línea, evalúan positivamente la calidad del alojamiento que entregan tanto las Hospederías (6,9) como los Centro de Referencia (6,8).

1.2.5. Medios a través del cual se enteran de los CTS

Al preguntar por qué medio se enteran de la existencia del dispositivo, la mayoría de los participantes encuestados señala que fue por medio de conocidos, sobre todos en dispositivos de más bajo umbral como los Centros de Acogida (64,5%), Centros de Día (60,8%) y Hospederías (35,3%). En el caso de los Centros de Referencia y las Residencias la difusión se da a través de otros albergues o CTS, conocidos y otros actores mencionados espontáneamente, como consultorios u hospitales. Por su parte, la mayoría de los participantes de Casas Compartidas señala haber conocido el dispositivo a través de otros albergues o CTS (68,7%).

Gráfico N° 34: Medios a través del cual los participantes se enteraron de la existencia de los dispositivos



Fuente: Elaboración propia

1.3. Evaluación de los participantes sobre los servicios y prestaciones que reciben de parte de los Centros Temporales para la Superación del Programa Noche Digna

En este apartado se describen los principales resultados de la encuesta de satisfacción usuaria respecto de los tiempos y la calidad de los servicios y prestaciones que entregan los dispositivos a sus participantes encuestados.

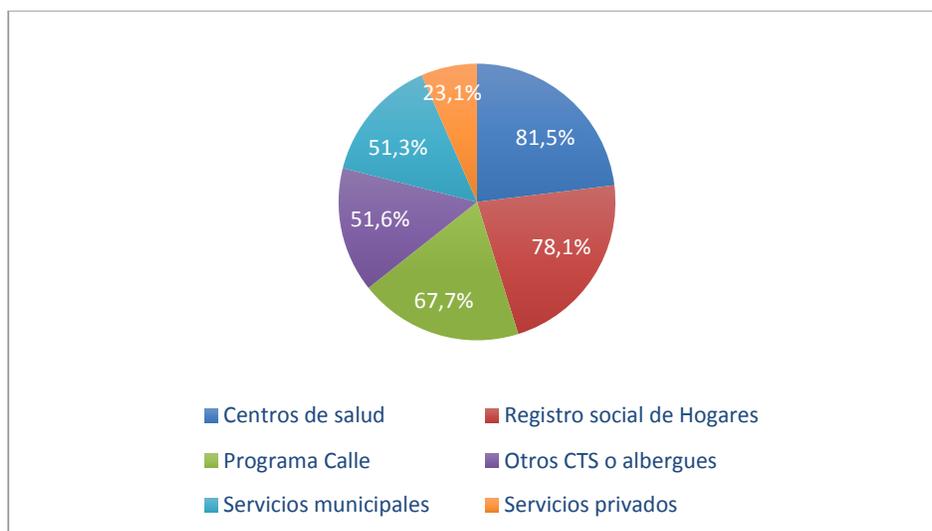
1.3.1. Información y orientación

Al preguntarles a los participantes sobre la información que les entregan los trabajadores de los CTS sobre los dispositivos al momento de ingresar, estos indican en su mayoría recibir información sobre el mecanismo de funcionamiento y los servicios ofrecidos (95.9%).

Al analizar esta información por dispositivo se observa que los Centros de Acogida y Centros de Día son prácticamente los únicos dispositivos que cuentan con un porcentaje de participantes que señalan no haber recibido información al momento de ingresar al centro (9,7% y 5,9%, respectivamente).

En relación con la orientación y entrega de información sobre otros servicios de apoyo y asistencia, los encuestados reportan recibir en mayor medida información sobre los Centros de Salud, el Registro Social de Hogares y el Programa Calle.

Gráfico N° 35: Participantes que han recibido información y orientación sobre distintos servicios



Fuente: Elaboración propia

No obstante, se observa (Tabla N° 40) que las orientaciones varían en función de las particularidades de cada dispositivo. En este sentido, **en los Centros de Día los participantes reportan recibir más información sobre el Programa Calle, mientras que los Centros de Acogida los participantes reportan recibir orientaciones sobre la inscripción en el Registro Social de Hogares (RSH).** Por su parte, los participantes que asisten a Hospederías, Centros de Referencia, Residencias y Casas compartidas declaran recibir orientación para el acceso a los centros de salud del territorio, así como para la inscripción en el RSH. En relación con las respuestas espontáneas los participantes señalan recibir información sobre proyectos y capacitaciones de FOSIS, postulación a viviendas sociales, entre otros.

Tabla N° 39: Participantes que han recibido información sobre los servicios según tipo de dispositivo

Servicios de apoyo y asistencia	Centro de día	Centro de acogida	Hospedería	Centro de referencia	Residencia	Casa compartida	Porcentaje general
Centros de salud	70,6	64,5	92,6	90,9	82,8	87,5	81,5
Registro social de Hogares	68,6	67,7	79,4	90,9	74,7	87,5	78,1
Programa Calle	80,4	48,4	73,5	75,8	65,5	62,5	67,7
Otros CTS o albergues	58,8	46,8	67,6	42,4	37,9	56,3	51,6
Servicios municipales	54,9	32,3	51,5	48,5	64,4	56,3	51,3
Servicios privados	11,8	19,4	22,1	21,2	26,4	37,5	23,1

Fuente: Elaboración propia

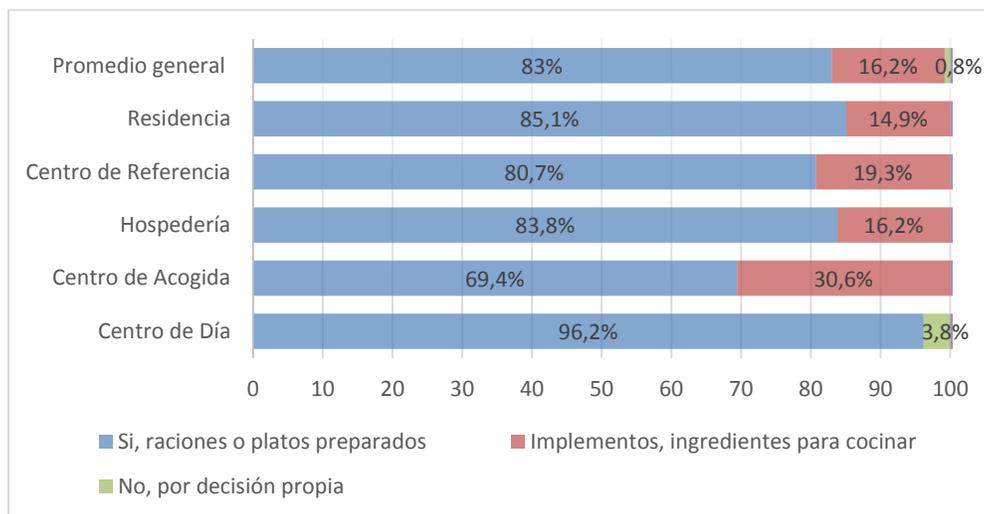
Por otro lado, al pedirles a los participantes que evalúen la utilidad de la información y orientación recibida, en una escala de 1 a 7, el promedio general es un 6,2. Los promedios más altos están en las Hospederías (6,5), Centros de Referencias (6,5) y Centros de Día (6,4), mientras que los promedios más bajos están en los Centros de Acogida (6,0) y las Residencias (5,8).

1.3.2. Alimentación, higiene y abrigo

En el ámbito de las prestaciones específicas que entregan los dispositivos³, se observa que la gran mayoría de los participantes encuestados reportan recibir alimentación, ya sea a través de raciones o platos preparados o implementos e ingredientes para cocinar. Vale destacar que quienes reciben las raciones las evalúan positivamente (promedio 6,6).

³ Todos los CTS entregan este tipo de prestaciones, a excepción de Casas Compartidas.

Gráfico N° 36: Porcentaje de participantes que han recibido alimentación según dispositivo

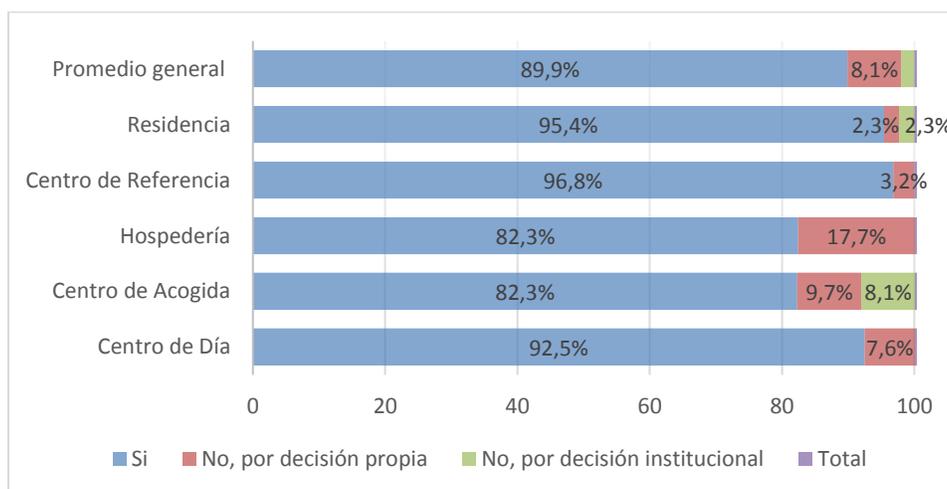


Fuente: Elaboración propia

En el caso de los artículos de higiene y la entrega de ropa y abrigo, 9 de cada 10 encuestados reporta recibir artículos de higiene, mientras que 8 de cada 10 declara recibir ropa y abrigo. El resto, señala que no recibe estas prestaciones por decisión propia.

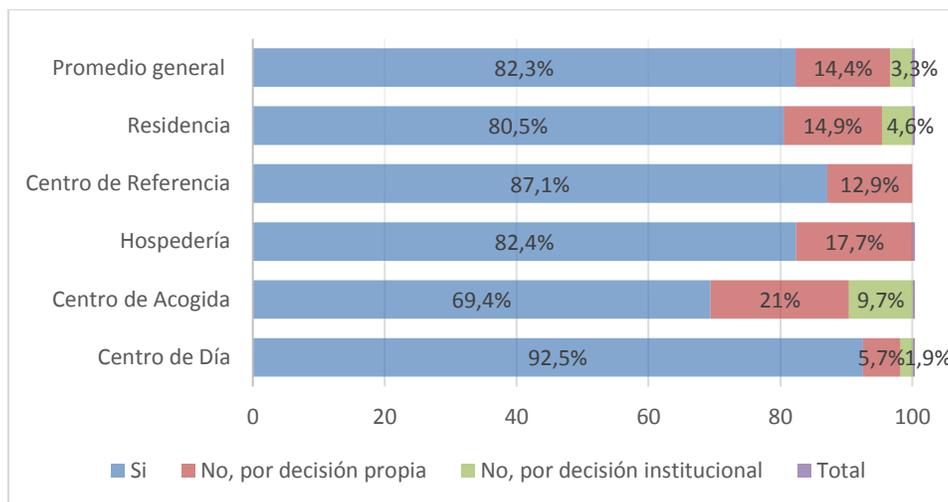
Se observan también casos puntuales donde los participantes indican no contar con ellas por decisión institucional. Estos casos son reportados, principalmente, por participantes de los Centros de Acogida Municipales y de las Residencias (ONG Las Viñas y Fundación Cristo Vive).

Gráfico N° 37: Porcentaje de participantes que han recibido artículos de higiene según dispositivo



Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 38: Porcentaje de participantes que han recibido ropa y abrigo según dispositivo



Fuente: Elaboración propia

1.3.3. Atención en salud

Sobre las evaluaciones generales del estado de salud que deben realizar algunos dispositivos, se reporta que 7 de cada 10 participantes de los Centros de Referencia y Hospederías reciben este servicio, mientras que en los Centros de Acogida este número es menor (61,3%).

En relación con la vinculación a la red de salud del territorio (consultorios, CESFAM, COSAM), se observa que la mayoría de los participantes declaran haber sido vinculados a partir del acompañamiento de los equipos de los CTS (70,7%). No obstante, más de la mitad de los participantes de los Centros de Acogida, y en el caso de los Centros de Día más de un tercio, indican no haber sido vinculados a los centros de salud respectivos.

Sobre las facilidades entregadas por los dispositivos para acceder a los tratamientos de salud mental y/o consumo problemático, se observa que son los participantes de los Centros de Día quienes señalan en contar con mayor acceso a este tipo de tratamientos (64,7%), mientras quienes presentan los porcentajes de acceso más bajos son los participantes de los Centros de Acogida (35,5%). Por otro lado, 3 de cada 5 participantes de las Hospederías, Centro de Referencia, Residencia y Casas Compartidas, indican no necesitar tratamientos de salud mental y/o consumo.

1.3.4. Participación en actividades grupales, servicios de orientación y servicios psicosociales

Al preguntarles a los encuestados sobre su participación en actividades grupales recreativas, comunitarias o de otro tipo organizadas por el CTS (celebraciones, eventos, reuniones, etc.), se reportaron porcentajes altos de participación en todos los dispositivos, a excepción de los participantes de los Centros de Acogida que no participan de estas instancias⁴.

Tabla N° 40: Participación en actividades grupales

Dispositivos	Si	No por decisión institucional	No, por decisión propia	Total
Centro de referencia	93,9	3,0	3,0	100
Hospedería	91,2	7,4	1,5	100
Casa compartida	87,5	6,2	6,3	100
Residencia	87,4	5,8	6,9	100
Centro de día	70,6	27,5	2,0	100
Centro de acogida	14,5	43,6	41,9	100
Total	71,9	16,7	11,4	100

Fuente: Elaboración propia

En el caso de los Centros de Acogida, 2 de cada 5 encuestados reporta haber sido marginado de estas actividades por decisión del CTS, mientras que en los Centros de Día esto sucede con 1 de cada 4 participantes.

Asimismo, en una escala de 1 a 7, los participantes que asisten a estas instancias las evalúan, en promedio, con nota 6,3. Los participantes de los dispositivos Casas Compartidas y Centros de Referencia son quienes las evalúan de mejor manera (6,6), mientras que quienes asisten a los Centros de Acogida y participan de estas actividades son los más críticos (5,8).

En aquellos dispositivos de bajo umbral donde se entrega orientación individual, la mayoría de participantes de los Centros de Día (96,2%), Centros de acogida (90,3%) y Hospederías (98,5%) reportan poder acercarse a monitores para resolver dudas cuando así lo requieren. En esta línea, evalúan con un promedio general de 6,5 el apoyo recibido.

Tabla N° 41: Porcentaje de participantes que cuentan con planes individuales de trabajo

Dispositivos	Si	No, por decisión institucional	No, por decisión propia	No sabe/No responde	Total
Centro de referencia	61,3	0	29	9,7	100
Residencia	86,2	6,9	3,5	3,5	100
Casas Compartidas	93,8	6,3	0	0	100

Fuente: Elaboración propia

⁴ Es importante considerar que un porcentaje alto de los encuestados asisten a los CAM ejecutados por las Municipalidades de Santiago y San Bernardo, que comenzaron sus operaciones en el segundo trimestre de 2020 y en una modalidad especial, entendiendo el contexto de emergencia sanitaria que vive el país.

Para los dispositivos de alto umbral, por su parte, es posible constatar que la mayoría de participantes reportan haber definido junto a los monitores, objetivos, compromisos y tareas a realizar para mejorar sus condiciones de vida actuales.

En el caso de los Centros de Referencia, 6 de cada 10 participantes indican que cuentan con un plan individual de trabajo, mientras que en Residencias y Casas Compartidas este número asciende a 9 de cada 10 participantes. Respecto a aquellos encuestados que no cuentan con un plan de trabajo, esto se debe principalmente a una decisión personal, aunque existen casos puntuales donde la decisión es institucional. Estos se dan principalmente en dispositivos ejecutados por Municipalidades, pero también en instituciones como Moviliza, ONG Las Viñas, Fundación Cristo Vive, Fundación Vida Compartida Don Bosco y Fundación EDUCERE.

No obstante, más allá de estos casos excepcionales, los participantes que sí definieron estos planes con los monitores los evalúan de manera positiva, con un promedio general de 6,7 (Centros de Referencia 6,8; Residencia 6,4; Casas Compartidas 6,8).

1.3.5. Infraestructura y condiciones materiales

Respecto a la infraestructura y condiciones materiales de los CTS, la evaluación general (escala de 1 a 7) que realizan los participantes encuestados sobre el espacio para descansar, desplazarse y realizar actividades básicas (alimentación, higiene, etc.) alcanza un promedio de 6,5, y no se encuentran diferencias significativas entre los dispositivos.

Tabla N° 42: Evaluación promedio sobre condiciones de los CTS según dispositivo (escala de 1 a 7)

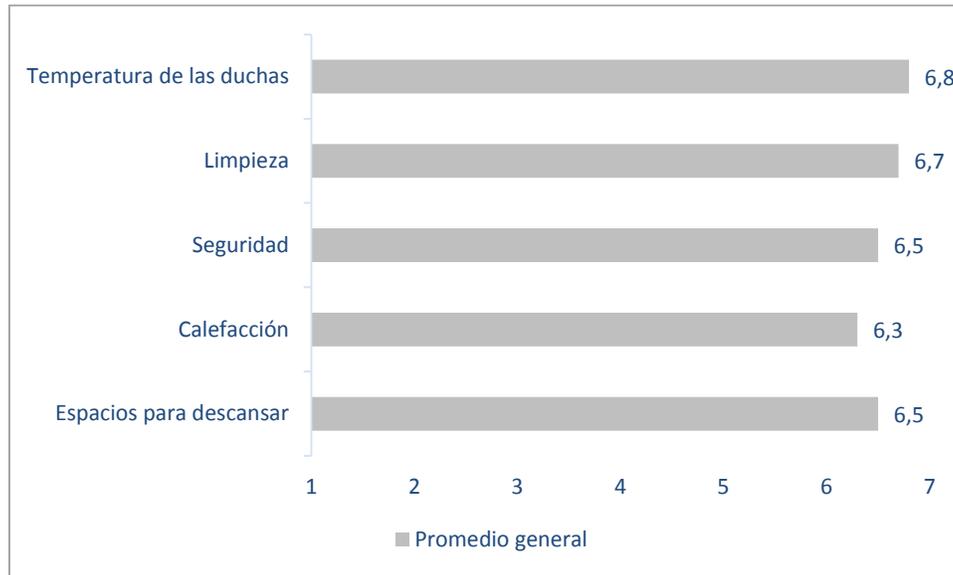
Condiciones del centro	Centro de día	Centro de acogida	Hospedería	Centro de referencia	Residencia	Casa compartida	Promedio general
Espacios para descansar	6,5	6,5	6,7	6,4	6,3	6,6	6,5
Calefacción	6,6	6,4	6,5	6,4	6,2	5,9	6,3
Seguridad	6,7	6,5	6,5	6,5	6,3	Na	6,5
Limpieza	6,9	6,8	6,8	6,8	6,4	Na	6,7
Temperatura de las duchas	6,9	6,1	7	6,9	6,8	6,9	6,8

Fuente: Elaboración propia

En relación a la calefacción al interior de los recintos, la nota promedio en una escala de 1 a 7 es de un 6,3, siendo el dispositivo Casas Compartidas el que presenta el promedio más bajo (5,9). Asimismo, los participantes evalúan positivamente las condiciones de seguridad de los CTS (6,5) y de limpieza (6,7)⁵. Por último, en relación con la temperatura de las duchas, el promedio general es un 6,8 y solo los participantes que asisten a los Centros de Acogida presentan un promedio menor (6,1).

⁵ El análisis no considera el dispositivo Casas compartidas, ya que no cuenta con este indicador en las Orientaciones Técnicas.

Gráfico N° 39: Evaluación general sobre condiciones de los CTS (escala de 1 a 7)



Fuente: Elaboración propia

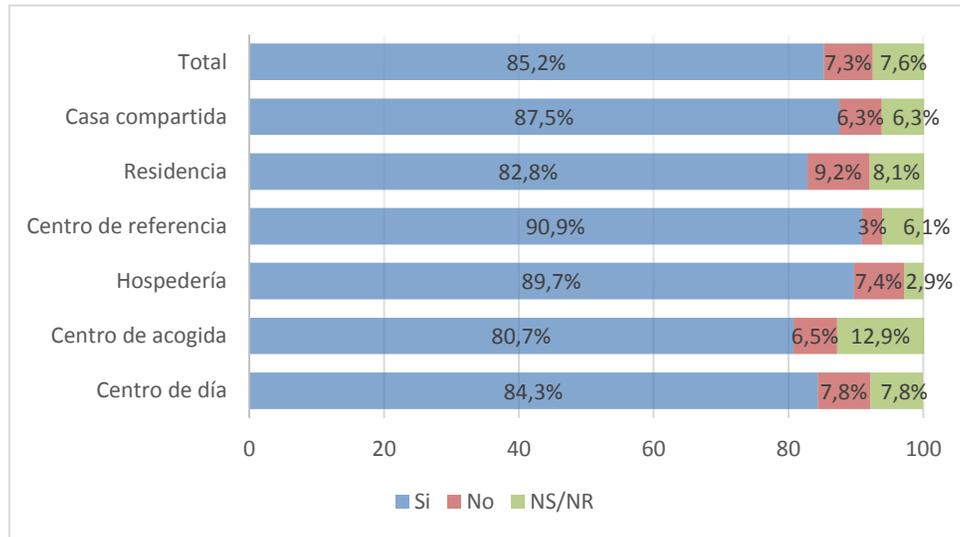
1.3.6. Buen trato, participación y normas de convivencia

En relación al buen trato, la participación y las normas de convivencia, se constata que **un 97,4% de los participantes declara sentirse bienvenido y acogido por los trabajadores en los centros y consideran al mismo tiempo que son tratados de manera amable y respetuosa (96,5%)**. En esta línea, el 90,5% indica que al interior de los dispositivos se respeta a todas las personas por igual, porcentaje que disminuye debido a las respuestas de los participantes de las Hospederías y Residencias. Asimismo, al preguntarles por el nivel de satisfacción en relación con el trato que reciben de los monitores y trabajadores de los CTS, el promedio general es un 6,8.

Al abordar los elementos normativos de todos los dispositivos, la mayoría de los participantes señalan recibir información clara sobre las normas de los CTS y las sanciones asociadas a su incumplimiento (93,1%). Sin embargo, al analizar la información desagregada por dispositivo, se observa que **1 de cada 4 encuestados del dispositivo Casas Compartidas reportan no haber recibido información asociada a la normativa del Centro**.

Respecto a la participación en la definición de las normas que rigen los diferentes dispositivos, se observa que la mayoría de los participantes consideran que su opinión sobre el funcionamiento de los centros es considerada por los trabajadores, siendo los participantes de los Centros de Acogida quienes lo consideran en menor medida.

Gráfico N° 40: Participación en la definición de normas según tipo de dispositivo



Fuente: Elaboración propia

Asimismo, cuando se les pregunta por si se sienten libres de expresar sus opiniones sobre el funcionamiento de los centros sin temor a consecuencias, el 89,9% indica que sí. En este último punto, destaca que el porcentaje más alto de encuestados que no están de acuerdo con esta afirmación forman parte del dispositivo Casas Compartidas (12,5%).

Por otro lado, el porcentaje de participantes que indican haber asistido a instancias que tuviesen como objetivo definir las normas de convivencia es, a nivel general, un 57,4%. En esta línea, el 72,6% de encuestados de los Centros de Acogida y un 41,2% de los Centros de Día declara no haber participado de estas instancias. Al analizar los dispositivos Casas Compartidas, Hospederías y Residencias, se observa que la participación aumenta de manera considerable.

Tabla N° 43: Incorporación de un buzón de sugerencias en los CTS

Dispositivo	Si	No	No sabe	Total %
Centro de referencia	75,8	9,1	15,2	100
Hospedería	58,8	27,9	13,2	100
Centro de día	49,0	15,7	35,3	100
Residencia	46,0	26,4	27,6	100
Centro de acogida	27,4	11,3	61,3	100
Casa compartida	0	75,0	25,0	100
Total	46,4	22,7	30,9	100

Fuente: Elaboración propia

En esta línea, un mecanismo considerado por los CTS para promover el involucramiento de los participantes en la definición de normas de funcionamiento de los dispositivos es el buzón de sugerencias. Sin embargo, más de la mitad de los encuestados no saben si el centro cuenta con un

libro o buzón donde puedan dejar observaciones o comentarios o indican expresamente que este mecanismo no existe.

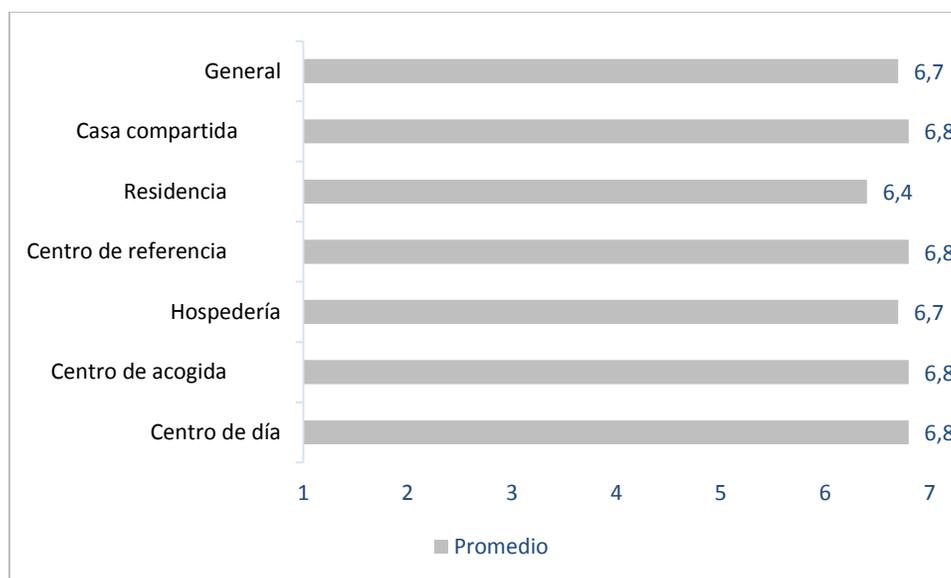
En esta línea, los porcentajes más altos son reportados por participantes de los dispositivos Casas Compartidas (100%), Centros de Acogida (72,3%) y Residencias (54,0%).

Más allá del nivel de participación en la elaboración de estas normas, según los participantes encuestados estas se aplican de manera igualitaria (88,0%). **Destaca el bajo número de participantes de las Residencias que dicen estar en desacuerdo con esta afirmación (14,9%).** Por otro lado, se observa que las normas son bien valoradas por gran parte de los participantes (95,0%), quienes señalan que estas contribuyen a que exista un ambiente tranquilo de convivencia al interior de los CTS. Adicionalmente, los participantes evalúan positivamente la manera en que los trabajadores de los CTS resuelven los conflictos (6,4).

1.3.7. Evaluación general

A nivel general, y tomando en consideración la infraestructura, la calidad de los servicios y prestaciones recibidas, y el trato que reciben por parte de los trabajadores, los participantes evalúan con un promedio general de 6.7 los diferentes dispositivos.

Gráfico N° 41: Evaluación promedio sobre la atención y los servicios entregados según tipo de dispositivo



Fuente: Elaboración propia

Al respecto, al preguntarles por los servicios que más valoran de los CTS, y considerando el total de menciones, destacan la atención, acogida y buen trato de los monitores (30,1%), la alimentación

(23,4%) y los servicios de higiene y abrigo (22,0%). También es valorada, pero en menor medida, la entrega de información y derivación (9,2%) y los espacios de encuentro con otras personas (7,7%).

Por último, al preguntarles a los participantes a quién o dónde harían llegar reclamos o información importante sobre el funcionamiento de los CTS, estos hacen referencia transversalmente a monitores y coordinadores, mientras que la Municipalidad es mencionada en mayor medida por participantes de las Residencias, y la Secretaria Regional Ministerial por participantes de las Hospederías.

En el caso de los Centros de Día, se hace referencia principalmente al buzón de sugerencias como mecanismo para hacer llegar los reclamos. Es importante destacar que en el caso de aquellos participantes que asisten a los Centros de Acogida, 2 de cada 5 actualmente no sabe a quién dirigirse para establecer un reclamo o reportar información importante relacionada al dispositivo.

Tabla N° 44: Mecanismos para levantar reclamos según dispositivo

Dispositivo	Monitores	Encargado o coordinador	Municipalidad	Seremi	Buzón de sugerencias	No sabe
Centro de día	14,2	16,6	20,0	12,5	33,3	7,4
Centro de acogida	12,9	10,6	12,0	8,3	13,3	40,7
Hospedería	22,6	24,6	20,0	37,5	20,0	11,1
Centro de referencia	11,0	14,1	4,0	8,3	13,3	7,4
Residencia	32,3	28,1	36,0	25,0	20,0	14,8
Casa compartida	7,1	6,0	8,0	8,3	.	18,5
Total	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

1.4. Síntesis por tipo de dispositivo de la satisfacción usuaria de participantes del Programa Noche Digna

La tabla síntesis que se presenta a continuación, permite establecer un panorama general de la satisfacción de los participantes de acuerdo al dispositivo al que asisten, junto con incluir variables de caracterización de los usuarios como antecedentes de su situación de bienestar psicosocial. Se destacan en color rojo los niveles más bajos de satisfacción con los servicios y prestaciones, mientras que en color verde los niveles más altos.

En términos del perfil de los participantes se observa que los Centros de Referencia atienden a una población más envejecida y con una mayor proporción de extranjeros, junto con las Residencias. La variable género también aparece como problemática, siendo en general baja la proporción de mujeres, particularmente en Centros de Día y Hospederías. Respecto a los Centros de Acogida, llama la atención que albergan a la población más joven, pero que a la vez lleva más tiempo en situación de calle.

En términos de satisfacción de los participantes, los Centros de Acogida muestran los menores niveles de acceso a insumos básicos, acceso a la salud y participación grupal, mientras que los Centros de Día, las Hospederías y las Residencias presentan porcentajes considerablemente mayores.

Ahora bien, son las Residencias las que presentan mayores problemas en la percepción del buen trato y el trato igualitario, lo que es complejo, considerando que este tipo de dispositivo tiene los porcentajes más altos de mujeres y población extranjera, por el contrario, los Centros de Referencia tienen la mejor evaluación en estas materias.

Tabla N° 45 Síntesis de la satisfacción de participantes por tipo de dispositivo

Dimensiones a evaluar	Dispositivo					
	Centro de acogida	Centro de día	Hospedería	Centro de referencia	Residencia	Casa compartida
Caracterización de los encuestados						
Promedio de edad (años)	43	46	49	53	47	49
Porcentaje de mujeres	15,5	5,9	7,3	21,2	21,8	12,5
Porcentaje extranjeros	11,8	0	1,5	18,2	18,4	6,3
Tiempo promedio en situación de calle (meses)	120	73	55	38	29	9
Satisfacción respecto de las prestaciones						
Porcentaje de encuestados que ha recibido alimentación	69,4	96,2	83,8	80,7	85,1	NA
Porcentaje de encuestados que ha recibido artículos de higiene	82,3	92,5	82,4	96,8	95,4	NA
Porcentaje de encuestados que ha recibido ropa y abrigo	69,4	92,5	82,4	87,1	80,5	NA
Porcentaje de encuestados vinculados a la red de salud del territorio	41,9	58,8	86,8	81,8	80,5	75,0
Porcentajes de encuestados con acceso a tratamientos de salud mental	35,5	64,7	57,3	51,2	56,3	56,2
Porcentaje de encuestados que participan en actividades grupales	14,5	70,6	91,2	93,9	87,4	87,5
Satisfacción respecto de los servicios						
Porcentaje de encuestados que dicen ser tratados de manera amable y respetuosa	96,8	96,1	98,5	100	93,1	100
Porcentaje de encuestados que dice que en el centro se respeta a todas las personas por igual	95,2	92,2	86,8	97,0	86,2	93,7
Porcentaje de encuestados que dice sentirse libre de expresar sus opiniones sobre el funcionamiento de los CTS	88,7	84,3	94,1	97,0	88,5	87,5



FOCUS

