

*INVESTIGACIONES  
DESCRIPTIVAS*

**CENSO DE INSTITUCIONES  
QUE ATIENDEN A PERSONAS  
EN SITUACIÓN DE CALLE 2019**



Instituto de Investigaciones  
Económicas y Sociales



**iies JOM**  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES ECONÓMICAS  
Y SOCIALES "JOSE OSTO ORTUÑO"

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 1 DE 14

### CENSO DE INSTITUCIONES QUE ATIENDEN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN LA CIUDAD DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA.

#### Presentación

A fines del 2018, el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales (IIES) de la UAGRM realizó un estudio que comprendió tanto un censo de personas en situación de calle en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, como una encuesta en profundidad aplicada a una muestra aleatoria altamente representativa del total de las personas censadas.

El mencionado estudio fue posible gracias al compromiso articulado del Gobierno Autónomo Departamental de Santa Cruz, el Gobierno Autónomo Municipal de Santa Cruz de la Sierra, la Policía Boliviana, el Comité Cívico Femenino, la UAGRM, la Asociación Boliviana de Comunidades Terapéuticas (ABCT), la Red Nacional y Departamental por los derechos de niñas, niños y adolescentes en Situación de Calle, UNICEF, FEJUVE, Defensoría del Pueblo y otras instituciones que movilizaron casi 300 encuestadores de campo, educadores de calle y coordinadores, además de equipos interdisciplinarios para la fase de diseño del censo y la encuesta, así como para la interpretación y análisis de los resultados.

Para la realización del '**Censo de instituciones que atienden a personas en situación de calle**', además de las instituciones mencionadas, se contó en recursos humanos de la cooperación internacional canadiense, representada por la ONG Cuso Internacional (filial en La Paz).

Debe señalarse que, en referencia a las instituciones que fueron censadas, se trata de **comunidades terapéuticas** o centros de tratamiento y rehabilitación para adultos (hombres y mujeres), además de **entidades de acogida** para niñas, niños y adolescentes.

Agradecemos a cada una de las instituciones encuestadas, por la buena voluntad de sus directivos que nos abrieron sus puertas y las respuestas que dieron a todas las preguntas que forman parte de este trabajo. A continuación, se muestra la ficha técnica de nuestra investigación y luego se presenta los resultados obtenidos.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 2 DE 14

### Ficha técnica del estudio

<b>Institución que realizó la investigación</b>	Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales “José Ortiz Mercado” (IIES-JOM), dependiente de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Financieras (FCEAF) de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno (UAGRM), personal del Gobierno Departamental de Santa Cruz y Policía Boliviana.
<b>Título de la investigación</b>	Censo de instituciones que atienden a personas en situación de calle en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra
<b>Objetivo de la investigación</b>	<p>En primera instancia, se propone conocer la oferta del servicio a niñas, niños y adolescentes (NNA) y personas adultas en situación de calle; se pretende recoger información que permita identificar las fortalezas y debilidades para mejorar el servicio. Comparando esta oferta con los resultados del ‘Censo de personas en situación de calle 2018’ (en tanto un mapeo social de las necesidades a atender), se pretende coordinar una propuesta de intervención donde participen todos los involucrados.</p> <p>En segundo lugar, se desea medir la calidad del servicio prestado por las instituciones que trabajan sólo con adultos, con el propósito de identificar oportunidades y desafíos de mejora; esto se realiza mediante una ‘Evaluación de Normas de Calidad’.</p>
<b>Universo</b>	Está constituido por el conjunto de entidades e instituciones que atienden a personas en situación de calle, es decir, a aquellas personas que deciden voluntariamente acceder a los servicios de rehabilitación que esas instituciones ofrecen
<b>Unidad muestral para el Censo de Instituciones</b>	34 instituciones que atiende a personas en situación de calle: niñas, niños, adolescentes (NNA) y personas adultas.
<b>Unidad muestral para la Evaluación de Normas de Calidad</b>	17 entidades (conformadas por instituciones) que atiende a personas adultas en situación de calle
<b>Período de recogida de la información</b>	Del 5 de abril al 10 de mayo del 2019
<b>Cobertura geográfica</b>	Ciudad de Santa Cruz de la Sierra
<b>Instrumentos de captación</b>	<p>Para realizar el ‘Censo de instituciones que atienden a personas en situación de calle en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra’ se utilizó un cuestionario definido en el seno de la ‘Mesa Técnica de Situación de Calle’, con el propósito de obtener información operativa que permita tener una visión clara de la situación actual de los servicios que prestan estas instituciones que atienden a adultos, niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Adicionalmente, con el objeto de evaluar la calidad del servicio prestado de las instituciones que trabajan sólo con adultos, se aplicó una encuesta denominada ‘Evaluación de Normas de Calidad’, basada en los estándares de calidad de la Federación Latinoamericana de Comunidades Terapéuticas, proporcionada por la Asociación Boliviana de Comunidades Terapéuticas (ABCT).</p>

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 3 DE 14

### **RESULTADOS DEL CENSO DE INSTITUCIONES QUE ATIENDEN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE CALLE EN LA CIUDAD DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA**

El censo reveló la existencia de 34 instituciones en la ciudad de Santa Cruz y alrededores, que trabajan en la atención a personas en situación de calle y riesgo social. Todas estas instituciones trabajan bajo la modalidad de puertas abiertas (personas que ingresan por decisión propia).

De las 34 instituciones, 18 trabajan exclusivamente con varones adultos, 2 trabajan con mujeres adultas, 1 trabaja con adultos varones y mujeres, mientras 13 lo hacen con niños, niñas y adolescentes (NNA).

Las 21 instituciones que trabajan con adultos corresponden a 17 entidades.

Al momento de ingresar a la institución como usuarios del servicio, algunos de estos adultos no tenían la ‘situación de calle’, sino que fueron llevados a esas instituciones para rehabilitarse de alguna adicción que amenazaba su vida familiar y social. Todas las personas que vivían en ‘situación de calle’ antes de ingresar a las instituciones, sufrían algún tipo de adicción. En el caso de niños, niñas y adolescentes (NNA), en rigor no todos los atendidos estaban en ‘situación de calle’ antes de ser recibidos, puesto que la mayoría corresponden en realidad a la categoría ‘riesgo social’ (escalón previo a la ‘situación de calle’).

### **DISEÑO DEL CENSO**

La información recogida mediante el instrumento de recolección de datos operativos definido por la ‘Mesa Técnica de personas en situación de calle’ incluye un instrumento de medición denominado ‘Índice de eficacia operativa’.

Los resultados generales cubren los siguientes aspectos: 1) Información general; 2) Capacidad operacional y capacidad potencial; 3) Posibilidad de atención a personas que aún se encuentra en situación de calle; 4) Distribución territorial de la intervención; 5) Zonas de la ciudad cubiertas por las instituciones; 6) Tipo de servicio que se presta; 7) Apoyo requerido para mejorar cobertura o calidad de servicios.

### **Información general**

De 34 instituciones visitadas, 31 son religiosas (91%), mientras 2 se declaran laicas y una es estatal (municipal).

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 4 DE 14

Las personas atendidas al momento de la encuesta en las 34 instituciones, corresponden a: 92% de sexo masculino y 8% femenino.

Según la cantidad de personas que eran atendidas en las 34 instituciones al momento de ser visitadas, se tiene un total de 872 usuarios: 50 niños y niñas menores de 10 años; 179 adolescentes entre 12 y 18 años; 371 jóvenes de 19 a 30 años; 246 adultos de 31 a 59 años; 26 adultos mayores de 60 años o más.

### Capacidad operacional y capacidad potencial

Considerando la capacidad operacional de plazas (espacios o camas, en el escenario actual de cada institución), las 34 instituciones que atienden a personas en situación de calle pueden cubrir hasta 1.308 usuarios; esto quiere decir que, habría un 33% de capacidad sin uso operacional (436 plazas de 1.308) y un 67% de capacidad utilizada operacional (872 usuarios de 1.308).

Considerando la capacidad potencial de plazas (espacios o camas, en un escenario de mayor inversión en cada institución), la capacidad potencial de las 34 instituciones alcanzaría a 1.798 plazas; esto quiere decir que, al momento del censo, habría un 52% de capacidad potencial sin uso (926 plazas de 1.798) y un 48% de capacidad potencial usada (872 usuarios de 1.798).

### Posibilidad de atención a personas que aún se encuentra en situación de calle

Actualmente hay una capacidad operativa disponible de atención de 1308 plazas de las cuales están siendo ocupadas 872. Esto quiere decir que las instituciones solo tienen 436 plazas disponibles para atender a 1043 personas en situación de calle (en el supuesto que todas ellas acepten participar de los servicios que prestan). De este modo **se requiere inversión adicional para ampliar en 46% la capacidad actual operativa, pues de ese modo podrían cubrirse las necesidades identificadas en el censo de personas en situación de calle.**

Esto nos habla de un notorio déficit de 607 plazas para personas en situación de calle, quienes no podrían ser atendidas según la capacidad operativa de las instituciones (situación actual).

### Distribución territorial de la intervención

Sólo 4 de 34 institución tienen un territorio definido de intervención, mientras el resto considera a toda la ciudad de Santa Cruz y más como su espacio de intervención.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 5 DE 14

### Zonas de la ciudad cubiertas por las instituciones

Del total de 34 instituciones, 15 de ellas no realizan trabajo en calle. De las 19 que lo hacen, muchas cubren más de un distrito. De los 15 distritos que se identificaron en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, 11 instituciones trabajan en el Distrito 1 (Zona Piraí), 10 trabajan en el Distrito 11 (Central), 6 en el Distrito 6 (Carretera Cotoca), 6 en el Distrito 3 (estación Argentina), 5 en el Distrito 2 (Norte interno), 4 en el distrito 4 (El Pari), 2 en el Distrito 9 (Palmasola). En los Distritos 5 (Norte), 7 (Villa 1 de mayo), 8 (Plan 3000) y 10 (El Bajío) trabaja sólo una institución, mientras que en los Distritos 12 (Nuevo Palmar), 13 (Palmar de Oratorio), 14 (Paurito) y 15 (Montero Hoyos), ninguna institución realiza trabajo de calle.

Adicionalmente, fuera del ámbito de la ciudad de Santa Cruz de la Sierra, una institución declara realizar trabajo de calle en el municipio de Cotoca y otra en Puerto Suárez.

### Tipo de servicio que se presta

Las instituciones combinan diversos tipos de servicios para atender convenientemente a sus usuarios. Así, a partir de la declaración formal de sus directivos, 23 de 34 instituciones consideran **servicios de intervención para incorporar a las familias** -cuando es posible- en la resocialización del usuario. 12 de 34 instituciones declaran tener **programas de vulnerabilidad** en situación de calle o riesgo social. 9 de 34 instituciones integran **servicios de orientación laboral u ocupacional**. 7 de 34 instituciones consideran además **otros servicios como apoyo psicopedagógico y tratamiento de drogodependencia**.

Las combinaciones más frecuentes de servicios integran modalidades de intervención familiar con orientación laboral u ocupacional (6 instituciones), apoyo psicopedagógico con intervención familiar (4 instituciones), intervención familiar con tratamiento de drogodependencia (2 instituciones), apoyo psicopedagógico con tratamiento de drogodependencia (2 instituciones) y orientación laboral u ocupacional con tratamiento de drogodependencia (2 instituciones).

### Apoyo solicitado por instituciones para mejorar cobertura o calidad de servicios

13 de 34 instituciones solicitaron apoyo de profesionales en psicología, psicopedagogía y terapia ocupacional. Por su lado, 10 de 34 señalan que requieren apoyo externo para ampliar instalaciones y darles mantenimiento, de modo que se asegure un servicio continuo y de calidad. 8 de 34 solicitaron apoyo alimentario, mientras, 6 requieren apoyo en capacitación y mejora de condiciones de trabajo para el personal.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 6 DE 14

### INDICE DE EFICACIA OPERATIVA

El 'Índice de eficacia operativa' de las instituciones que trabajan con personas en situación de calle presenta los resultados en una escala de 0 a 100 puntos para cada una de las cuatro dimensiones, donde 100 puntos representa el valor máximo de eficacia y 0 representa el valor mínimo. Se define 70 como puntaje mínimo aceptable. El puntaje promedio alcanzado por el conjunto de las instituciones es de 53.

Por debajo del puntaje mínimo aceptable de 70, se tiene 32 instituciones y sólo 2 de 34 superan esa cifra.

La eficacia operativa de las instituciones que trabajan con personas en situación de calle se define con 48 variables, las que se agrupan en 9 categorías dentro de 4 dimensiones:

Dimensión	Categoría	Variables	
1.- Infraestructura	Inmuebles	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo de posesión</li></ul>	
	Instalaciones y Equipamiento	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios sanitarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atención médica</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapia ocupacional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Panadería</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguridad y siniestros</li></ul>	
	Servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agua</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Electricidad</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Sanitarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teléfono</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Internet</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• TV</li></ul>
2.- Personal	Personal profesional	<ul style="list-style-type: none"><li>• Psiquiatra</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Médico general</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapeuta en adicción</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Profesional en enfermería</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo social</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Psicólogo</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Psicopedagogo</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Educador ocupacional</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Educador capacitador</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Educador empírico</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Asesor espiritual</li></ul>	
	Comunicación con personas en situación de calle	<ul style="list-style-type: none"><li>• Trabajo en calle</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Evangelización</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Afiches y volantes</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Publicidad en medios</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Repartición de comida</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Charlas en colegios</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes sociales</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Actividades deportivas</li></ul>
3.- Metodología	Metodología	<ul style="list-style-type: none"><li>• Metodología</li></ul>	
4.- Otros procesos	Forma de afrontar diversos gastos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Remuneración</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material pedagógico</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Sanidad y salud</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Servicios públicos</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantenimiento y combustible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Calzado, vestido y ropa de cama</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Alimentos</li></ul>	
	Interacción con otras entidades	<ul style="list-style-type: none"><li>• Otras similares</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entidades de salud</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Entidades de educación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Policía</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Identidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Defensoría NNA</li></ul>
	Cobro por servicios prestados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gobernación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Redes institucionales</li></ul>
		<ul style="list-style-type: none"><li>• Pago de servicios por parte del usuario</li></ul>	

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 7 DE 14

Los resultados de la medición respecto a la eficacia operativa de las instituciones que trabajan con personas en situación de calle están divididos en cuatro dimensiones, las que se describen con los siguientes puntajes promedios alcanzados por las 34 instituciones:

- Infraestructura 69 puntos sobre 100
- Personal 33 puntos sobre 100
- Metodología 47 puntos sobre 100
- Otros procesos 76 puntos sobre 100

Desglosando la calificación obtenida por las 34 instituciones se tiene: 2 instituciones con una calificación de 73 y 72 puntos respectivamente, 17 instituciones alcanzaron una calificación entre 51 y 70 puntos y 15 instituciones alcanzaron una calificación menor a 50 puntos.

Desglosando la calificación obtenida por 13 instituciones que atienden niñas, niños y adolescentes se tiene: 2 instituciones con una calificación de 73 y 72 puntos respectivamente, 10 instituciones alcanzaron una calificación entre 51 y 70 puntos, mientras sólo una institución alcanzó una calificación menor a 50 puntos.

Desglosando la calificación obtenida por 21 instituciones que atienden sólo a personas adultas, se tiene: 7 instituciones con una calificación entre 50 y 70 puntos, mientras 14 instituciones alcanzaron una calificación menor a 50 puntos

### **Infraestructura**

En esta primera dimensión el índice de eficacia, tiene las variables: i) Inmuebles; ii) Instalaciones & Equipos; iii) Acceso a servicios públicos

#### **Inmuebles**

27 de 34 instituciones son propietarios del inmueble para el desarrollo de sus actividades, mientras tres instituciones lo alquilan, una institución la tiene en cesión de uso (comodato) y otros 3 gozan de una cesión particular (informal) de algún pastor o feligrés que presta su propiedad para las labores de la institución.

#### **Instalaciones & Equipos**

La dotación de servicios sanitarios es muy diversa. En general, hay una cantidad suficiente de baños, duchas y lavanderías. De las 34 instituciones, se encontró tres casos en cierta precariedad y uno en lamentable hacinamiento.



## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 8 DE 14

Casi todas las instituciones cuentan con instalaciones deportivas al aire libre (28 de 34), lo que permite hacer efectivo el propósito de que el deporte sea un elemento importante del proceso de resocialización. Algunas instituciones cuentan además con espacios bajo techo para estas prácticas (6 de 34). En general, resalta que estos espacios requieren mayor mantenimiento e incluso reacondicionamiento, pues, aunque cumplen su función, la mejora física de esas instalaciones es necesaria e importante.

Debido a que **91% de instituciones** tienen base religiosa y la metodología cuenta con el componente 'espiritual' como elemento fundamental, en todas esas instituciones hay espacios (capillas, salas u otros) dedicados al culto religioso.

Todas las instituciones cuentan con un botiquín de primeros auxilios, pero 7 de 34 lo mantiene en condiciones precarias y apenas 20% (7 de 34) dispone de una enfermería en la que se atiende con efectividad algunas urgencias de salud.

La mayoría de las instituciones cuenta con hornos y panaderías (20 de 34) en que producen el pan que consumen los usuarios; además, tres entre ellos tiene una producción adicional (panes y pasteles) que colocan en el mercado para lograr recursos financieros propios para su sustento.

En el contexto y propósito de llevar adelante actividades de terapia ocupacional, todas las instituciones desarrollan alguna actividad de ese tipo, destacando: Biohuertos, crianza de aves, ganadería, chanchería, talleres de carpintería, talleres mecánicos, artesanías, chocolatería, etc., además de otras actividades en las que participan los usuarios y que tienen que ver con labores cotidianas de las instituciones como preparación de alimentos, limpieza y mantenimiento de las instalaciones.

En lo referido a medidas de seguridad, prevención o mitigación de siniestros, ninguna institución cuenta con alarmas de robos, sólo una institución (la municipal) tiene alarma contra incendios, mientras que sólo 3 de 34 cuentan con extintores.

### **Acceso a servicios básicos**

Agua: 8 de 34 instituciones se abastecen de pozos propios de agua, mientras el resto recibe agua potable de una cooperativa.

Electricidad: Todas las instituciones cuentan con servicio que abastece una cooperativa.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 9 DE 14

Servicios Sanitarios: 21 usan pozos sépticos, mientras sólo 13 tienen servicio público de alcantarillado.

Teléfono: Para efectos de su labor institucional, 11 instituciones cuentan con servicio de telefonía fija y celular, 20 instituciones sólo cuentan con celular y en muchos casos sin diferenciar uso personal del institucional, mientras 3 instituciones sólo usan telefonía fija.

Internet: Mientras 22 instituciones cuentan con servicio de internet para usuarios, 12 no lo tienen.

TV: 16 instituciones cuentan con conexión TV-antena y 11 cuentan con TV-cable, mientras 7 instituciones no poseen ninguna conexión de TV

### **Personal**

En tanto otra de las dimensiones que configuran el índice de eficacia, se tienen las variables: i) Personal profesional que presta servicios; ii) Comunicación con la población objetivo

#### **Personal profesional que presta servicios en instituciones**

Se ha encontrado 347 profesionales que sirven directamente en las 34 instituciones visitadas, haciendo un promedio de 10 profesionales por institución. Aunque el promedio parecería una cifra positiva, al revisar el detalle se encuentra dificultades para cubrir turnos necesarios en una atención 24 horas por los 7 días a la semana. Además, existe escasez de cierto personal tales como psiquiatras (solo 3 en 34 instituciones), psicopedagogos (solo 2), terapeutas en adicción (solo 3) y profesionales en enfermería (solo 4).

#### **Comunicación con personas en situación de calle**

15 de 34 instituciones declaran realizar trabajo en calle de manera sostenida. Entre las diversas actividades para comunicarse con la población objetivo (cada institución puede tener más de una actividad): 11 realizan labores de evangelización (religiosa), 8 publican afiches y reparten volantes, 7 reparten comida gratis o subsidiada, 5 realizan actividades deportivas.

### **Metodología**

La metodología de trabajo en 31 de 34 instituciones (91%) tiene como centro la acción espiritual. Sólo dos de ellas declararon que otorgan similar importancia a la praxis científica, mientras las otras 3 usan fundamentalmente una metodología científica (9%).

### Otros Procesos

En tanto la cuarta dimensión para medir la eficacia de las instituciones, se declina en tres aspectos: i) Pago de servicios que reciben usuarios; ii) Forma de afrontar diversos gastos; iii) Interacción con otras instituciones

#### **Pago de servicios que reciben usuarios**

Sólo 4 de 14 disponen que el usuario pague directamente por los servicios que recibe; en las otras instituciones, el usuario puede recibir servicio en forma gratuita si es que no tiene solvencia financiera, o su pago puede ser cubierto específicamente por donaciones de terceros.

#### **Forma de afrontar diversos gastos**

##### Pago de remuneraciones

14 de 34 instituciones dependen sólo de los recursos de la propia institución para pagar las remuneraciones de su personal, mientras 6 de 34 dependen de los fondos provistos por la congregación religiosa que los sostiene (2 de ellos por aporte directo del pastor líder). Otras 10 de 34 instituciones combinan esfuerzos de la institución y la congregación religiosa. 2 más cuentan además con la cooperación internacional para cubrir sueldos y salarios de su personal. Otras 2 cuentan con aportes de entidades estatales (una del gobierno departamental, otra del gobierno municipal)

##### Costo de material pedagógico

10 de 34 instituciones atienden estos costos exclusivamente con sus propios recursos, mientras otras 8 lo hacen combinando recursos propios con los que se reciben de la congregación religiosa que da cobertura a la institución y 6 de 34 lo hacen con aportes exclusivos de la congregación religiosa (2 de ellos por aporte directo del pastor líder). Otras 2 cuentan con recursos de la cooperación internacional y 5 de 34 con donaciones privadas o aportes de las familias. Finalmente, 3 reciben aportes estatales (gobierno departamental).

##### Costo de suministros sanitarios y servicios de salud

11 de 34 instituciones afrontan estos costos en forma exclusiva con sus propios recursos, 6 trabajan exclusivamente con recursos de la congregación religiosa (2 de ellas por aporte directo del pastor líder) mientras 8 reciben recursos de entidades estatales (6 de gobierno departamental y 2 del municipal). Finalmente, 5 instituciones cuentan además con aportes de las familias de los usuarios, 2 reciben donaciones privadas y 2 agregan la contribución de la cooperación internacional.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 11 DE 14

### Pago de servicios públicos básicos

Quince de 34 instituciones afrontan sus gastos en servicios públicos con sus propios recursos, 13 con aportes de la congregación religiosa, 2 financian estos pagos con donaciones privadas, 2 con aportes de gobierno municipal o departamental y 2 con aportes de la cooperación internacional.

### Pago de gastos en alimentación

9 de 34 instituciones asumen los gastos de alimentación con sus propios recursos. 6 de 34 cuentan con aportes de la congregación religiosa (2 de ellas con aportes personales del pastor líder y uno con recursos del gobierno municipal) y 7 cuentan con donaciones. Otras 9 instituciones cuentan con aportes del gobierno departamental de Santa Cruz y 2 instituciones reciben aportes de la cooperación internacional y una institución cobra directamente los alimentos a sus usuarios.

### Gastos en calzado, vestimenta, ropa de cama, cortinas, etc.

8 de 34 instituciones asumen estos gastos sólo con sus recursos propios, mientras las restantes combinan una serie de fuentes aparte de las propias: 10 con aportes de la congregación religiosa, 6 con aportes de las familias o de los propios usuarios, 9 con donaciones privadas y una con recursos del gobierno municipal.

### Gastos de mantenimiento físico y combustible

14 de 34 instituciones disponen atender estos gastos exclusivamente con sus propios recursos, mientras otras 14 combinan recursos propios con aportes de la entidad religiosa auspiciadora (una de ellas cuenta además con aportes del gobierno municipal de Santa Cruz de la Sierra), 3 cuentan además con donaciones privadas y otras 2 con aportes de la cooperación internacional. Finalmente, una institución sostiene estos gastos con aportes del gobierno municipal de Santa Cruz.

### **Interacción con otras instituciones**

#### Interacción con otras instituciones que prestan servicio similar

Sólo 13 de 34 instituciones interactúan frecuentemente con otras similares, mientras las otras 21 no tienen contacto con otras instituciones similares.

#### Coordinación con entidades de Salud

30 de 34 instituciones coordinan con entidades de Salud, sea para ser atendidos en ellas ante urgencia, sea para incluirse en campañas que estas entidades realizan a favor de la comunidad; las otras cuatro manejan directamente alguna contingencia de salud.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 12 DE 14

### Coordinación con entidades educativas

14 de 34 instituciones coordinan con entidades educativas para que sus internos puedan acceder a servicios educativos, tanto a nivel secundaria como superior, las restantes 20 instituciones no tienen ninguna coordinación.

### Coordinación con la Policía

16 de 34 instituciones declaran coordinar en forma habitual con la Policía, mientras 18 no lo hacen.

### Coordinación para formalizar identidad

11 de 34 instituciones suelen realizar trámites ante entidades estatales como SERECI o SEGIP para formalizar identidad de algunos de sus internos, mientras 23 no realizan trámites de este tipo.

### Coordinación con Defensoría de la niñez y la adolescencia

11 de 34 instituciones coordinan frecuentemente con la Defensoría, específicamente en el caso de atención a niña, niño y adolescente (NNA), y el resto no realiza esta coordinación.

### Coordinación con la Gobernación

13 de 34 instituciones tienen relación cercana con la Gobernación, tanto en subsidios alimentarios como coordinando acciones para atender a personas en situación de calle, el resto de 21 instituciones no tiene este tipo de relación.

### Pertenencia a redes de instituciones que trabajan en calle

20 de 34 instituciones no están afiliados a ninguna Red de instituciones que agrupe a quienes atienden a personas en situación de calle, mientras 14 de ellas si están integradas a estas redes gremiales.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 13 DE 14

### RESULTADOS ADICIONALES DE LA EVALUACION DE NORMAS DE CALIDAD PARA INSTITUCIONES QUE TRABAJAN CON ADULTOS

Esta evaluación se realizó aplicando la encuesta 'Evaluación de Normas de Calidad', basada en los estándares de calidad de la Federación Latinoamericana de Comunidades Terapéuticas, proporcionada por la Asociación Boliviana de Comunidades Terapéuticas (ABCT). Las 74 variables que configuran estos estándares están divididas en nueve dimensiones, aplicadas a 17 entidades que aglutinan a 21 instituciones que trabajan con adultos en situación de calle y riesgo social.

La 'Evaluación de normas de calidad' de las instituciones que trabajan con personas adultas en situación de calle presenta los resultados en una escala de 0 a 100 puntos para cada una de las nueve dimensiones, donde 100 puntos representa el valor máximo de eficacia y 0 representa el valor mínimo. Se define 70 como puntaje mínimo aceptable. El puntaje promedio alcanzado por el conjunto de las 17 entidades que aglutinan a 21 instituciones es de 58.

Por debajo del puntaje mínimo aceptable de 70, se tiene 9 de 17 entidades (9 instituciones). De estas 9, 6 se encuentran incluso debajo de 50 puntos. Por su lado, 8 de 17 entidades (12 instituciones) sí superan esa cifra.

Los resultados por dimensión se muestran a continuación:

- Aspectos legales y de estructura 67 puntos sobre 100
- Acceso y criterios de admisión 56 puntos sobre 100
- Sobre los registros 63 puntos sobre 100
- Sobre procesos de evaluación 40 puntos sobre 100
- Sobre tratamiento 55 puntos sobre 100
- Sobre egreso, referencia y seguimiento 50 puntos sobre 100
- Sobre cobertura de servicio 24 puntos sobre 100
- Sobre derechos del usuario 76 puntos sobre 100
- Sobre el personal de la comunidad 56 puntos sobre 100

Desglosando la calificación obtenida por entidad se tienen: 6 entidades se encuentran debajo de los 50 puntos, 8 se ubican entre 50 y 70 puntos, mientras sólo 3 superan los 70 puntos (que es el mínimo aceptable).

#### Aspectos legales y de estructura

Hay un promedio de cumplimiento de 67 puntos. Del total de 17 entidades, 10 logran superar el mínimo aceptable.

## COMUNICADO DE PRENSA

Santa Cruz, 17 de julio de 2019

NÚMERO 005/2019

PÁGINAS 14 DE 14

### **Acceso y criterios de admisión**

El cumplimiento promedio es de 56 puntos. Sólo 5 de 17 entidades logran superar el mínimo aceptable en este rubro.

### **Sobre los registros**

El cumplimiento promedio es de 63 puntos. Para un mínimo aceptable de 70 puntos, sólo 6 de 17 entidades logran superarlo.

### **Sobre procesos de evaluación**

Es el segundo rubro con menor nivel de cumplimiento (apenas de 40 puntos), aunque 6 de 17 entidades superan el mínimo aceptable.

### **Sobre tratamiento**

Cifra promedio de 55 puntos no llega a superar mínimo aceptable; 7 de 17 entidades logran superar mínimo aceptable de cumplimiento.

### **Sobre egreso, referencia y seguimiento**

Con un cumplimiento de 50 puntos en este rubro, sólo 6 de 17 entidades superan el mínimo aceptable.

### **Sobre cobertura**

Este rubro es el de menor cumplimiento, apenas llega al 24%. Ninguna entidad logra superar el mínimo aceptable de 70 puntos.

### **Sobre derechos del usuario**

Es el rubro en que las entidades obtienen el mayor nivel de cumplimiento (76 puntos) y, además, 13 de 17 superan el mínimo aceptable.

### **Sobre el personal de la comunidad**

Con una cifra de apenas 56 puntos en el nivel de cumplimiento, 9 de 17 entidades superan el mínimo aceptable.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA GABRIEL RENÉ MORENO

Facultad de Ciencias Económicas,  
Administrativas y Financieras

Instituto de Investigaciones  
Económicas y Sociales  
'José Ortiz Mercado' (IIES-JOM)