



**Informe de Evaluación
Modelo de Intervención Social
Corporación Nuestra Casa
Período octubre 2022- diciembre 2023**

**Documento Elaborado por Ignacio Eissmann y Francisca Grandón
Abril 2024**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	3
EVALUACIÓN RESULTADOS DE INTERVENCIÓN	5
1. Disminución de la cantidad de experiencias de situación de calle.....	5
2. Mantenimiento de la vivienda.....	6
3. Mejoramiento de la calidad de vida	7
4. Mejoramiento de las redes de apoyo primarias	11
5. Mejoramiento de la percepción respecto al estado anímico de las personas participante del programa.....	12
6. Realización de controles preventivos y tratamientos de salud	13
7. Mejoramiento de la participación social	14
8. Mejoramiento de la participación laboral	17
9. Estabilización de ingresos autónomos en un valor equivalente al sueldo mínimo	18
INSTALACIÓN DE ESTÁNDARES DE LA INTERVENCIÓN	20
ANEXOS.....	22

PRESENTACIÓN

Desde el año 2022 Corporación Nuestra Casa ha comenzado a desarrollar una nueva estrategia de intervención, denominada **Calle Cero**, que, tomando la idea de *Calle Cero Funcional* (Community Solutions, 2018), busca que todas las personas que se encuentren experimentando una situación de calle, puedan acceder a una alternativa de vivienda que impida que pernocten en la calle u otros espacios públicos; y que, en caso de suceder, corresponda a un grupo reducido de la población. Para el logro de este propósito, se ha diseñado y comenzado a implementar de manera progresiva, un *Modelo de Intervención Social* orientado a contribuir a la reducción del número de personas que experimentan la situación de calle en Chile, a través de la entrega de servicios de viviendas que permitan que estas personas:

- Interrumpan sus trayectorias de situación de calle.
- Transiten- lo más rápido posible- hacia una vivienda individual o colectiva sobre la cual tengan control y poder de decisión.
- Se integren a la comunidad y accedan a servicios y espacios de participación.
- No vean afectadas las posibilidades de desarrollar sus proyectos vitales por no contar con un lugar estable para vivir.

El presente documento da cuenta de la primera evaluación de la implementación de este modelo desde octubre de 2022 a diciembre de 2023. El foco está puesto en medir los cambios que han vivido las personas participantes de los programas de la Corporación, a través de los indicadores de resultados, así como también, el análisis de la implementación de los estándares de calidad del modelo. De esta forma, en este informe se incorpora la evaluación de los siguientes resultados de intervención¹:

- Disminución de la cantidad de experiencias de situación de calle de las personas participantes del programa.
- Mantención de las viviendas o lugar de residencia de las personas participantes del programa.
- Mejoramiento del índice de calidad de vida las personas participantes del programa:
 - a. El nivel de satisfacción que las personas en ámbitos de su vida.
 - b. La percepción de cambio que tienen las personas, respecto de ámbitos de su vida.
 - c. La percepción de felicidad en el momento actual.
- Mejoramiento de las redes de apoyo primaria de las personas participantes del programa.

¹ Cabe señalar que, en función de la factibilidad de aplicación de instrumentos de recolección de información, este informe presenta adaptaciones para recolectar la información de cada participante para su evaluación.

- Mejoramiento de la percepción respecto al estado anímico de las personas participantes del programa.
- Realización de controles preventivos y tratamientos de salud de las personas participantes del programa
- Mejoramiento de la participación social de las personas participantes del programa.
- Mejoramiento de la participación laboral de las personas participantes del programa.
- Estabilización de ingresos autónomos en un valor equivalente al sueldo mínimo de las personas participantes del programa.

En cuanto a los estándares de intervención, estos son guías para realizar el proceso de trabajo con las personas sin desviarse de los objetivos que se desean lograr con el modelo, y la forma en qué se quiere hacer. Para ello, el modelo contempla estándares en base a los siguientes ejes:

- ¿Qué se debe asegurar para tener procesos de convocatoria efectivos?
- ¿Qué se debe asegurar en el proceso de ingreso a los servicios de intervención?
- ¿Qué deben ofrecer los servicios de viviendas?
- ¿Qué deben ofrecer los servicios de atención en salud?
- ¿Qué debe ofrecer en el apoyo psicosocial?
- ¿Qué debe ofrecer en el apoyo ocupacional?
- ¿Qué deben ofrecer los servicios orientados a la participación social?

EVALUACIÓN RESULTADOS DE INTERVENCIÓN

1. Disminución de la cantidad de experiencias de situación de calle

Este resultado se refiere al número de personas que no experimentan episodios de situación de calle desde su ingreso al programa, sobre el total de personas que ingresan al programa. Una experiencia de situación de calle se entenderá como aquella en la cual **una persona duerme en la calle o en un dispositivo de emergencia**. Este resultado se medirá a través del registro periódico de la intervención, donde estas acciones son consignadas mensualmente. A partir de esto, la fórmula de cálculo a utilizar es:

Número de personas que no experimentan situaciones de calle en los últimos 12 meses / Número de personas que participan en programas de la Corporación dentro de los últimos 12 meses.

Esta medición solamente cuenta experiencias de situación de calle de las personas durante su participación en el programa. Es decir, no considera los casos de personas que han experimentado situaciones de calle al momento de abandonar o ser expulsados del programa.

Como se observa en la Tabla 1, del total de participantes en programas de la Corporación, entre octubre de 2022 y diciembre de 2023, un 86% no tuvo experiencias de situación de calle observadas por el equipo mientras duró su participación. Dentro de los programas, las Casas Compartidas alcanzaron un 100%, Vivienda Primero 90% y Residencia 80%. Este último, es el programa con mayor rotación de personas y menor estabilidad y permanencia en el programa mismo.

Tabla 1 Personas que han experimentado situaciones de calle en el período octubre 2022 a diciembre 2023

Programa	Número de Participantes	Experiencias de Situación de Calle		Tasa de cumplimiento
		Sí	No	
Vivienda con Apoyo / Vivienda Primero	72	7	65	90%
Residencia	132	26	106	80%
Casas Compartidas	19	0	19	100%
Total	194*	27	167	86%

*El total es menor a la suma de participantes por programa, debido a que hay personas que han participado en más de un programa dentro del período octubre 2022 a diciembre 2023.

La revisión de estas experiencias de situación de calle, en términos agregados para cada mes del período (ver anexo), y distinguiendo entre el uso de albergues u hospederías y la pernoctación en la vía pública o calle, muestra que Casas Compartidas no tiene casos de experiencias de situación de calle; el programa Vivienda Primero presenta casos aislados; y la

Residencia es la con más situaciones y de forma más frecuente en la mayoría de los meses observados. Asimismo, no hay meses que concentren más casos o que presenten situaciones particulares, que permitan identificar alguna época del año en que se experimenten más situación de calle.

2. Mantención de la vivienda

Este resultado se refiere al número de personas que mantienen sus viviendas o los lugares en que se encuentran, sobre el total de personas que han ingresado a los programas. Esto no implica en todos los casos la mantención en el mismo programa, ya podrían haber estado en más de uno, pero sin perder el alojamiento que se provee por la Corporación. Mantener la vivienda implica: Estar haciendo uso de ella en cada momento en que se evalúe. El uso de la vivienda se entiende como el desarrollo de las principales actividades del día en la vivienda: tales como dormir, descansar, asearse, alimentarse. Si se duerme en servicios de alojamiento para personas en situación de calle, o se realizan dos o más de las otras actividades de manera regular (3 o más días a la semana) en servicios para personas en situación de calle se considerará como no uso de la vivienda. En los casos en los cuales la vivienda no se use por motivos personales (laborales, familiares, recreativos, etc.) distintos al uso de servicios para personas en situación de calle, se considerará también como mantención de la vivienda.

Este resultado se mide a través del registro oficial de permanencia en los programas de las personas participantes, en el período octubre 2022 a diciembre 2023. A partir de esto, la fórmula de cálculo a utilizar es:

$$\frac{\text{Número de personas que se mantienen en sus viviendas y/o residencias en los últimos 14 meses}}{\text{Número de personas que participan en programas de la Corporación dentro de los últimos 14 meses}}$$

Tabla 2 Mantención de las viviendas y lugares de residencia Período Octubre 2022 – Diciembre 2023

Programa	Activo	Egresado	Abandona	Expulsado	Fallecimiento	S/I	Total	Tasa de Mantención
Casas Compartidas	6	1	8				15	40%
Residencia	25	15	48	29		16	133	21%*
Vivienda con Apoyo	37	9	20	9	3	0	78	49%**
Total	68	25	76	38	3	16	226	33%

*No considera los casos sin información

**No considera los casos sin información y personas fallecidas

Como se observa en la Tabla 2, las de mantención de las viviendas y/o residencias no alcanzan el 50% en ninguno de los programas, siendo la Residencia la más baja, con un 21%, mientras que las Casas Compartidas y Vivienda Primero, suben a un 40 y 49%, respectivamente. La tasa de mantención de la corporación es de un 33%. Estos valores están por debajo de la meta proyectada a largo plazo, que es de 80%. Cabe señalar que no todos los programas tienen la misma expectativa de mantención, ya que mientras las Viviendas Primero debieran ser permanentes, en la Residencia es esperable una mayor tasa de abandono o expulsión de participantes.

Un indicador complementario a la mantención, es la percepción de los equipos de trabajo respecto a la adherencia de los participantes a la intervención, principalmente psicosocial, que es lo que sustenta gran parte del trabajo para promover la mantención en las viviendas. En términos globales, un 75% lo hace adecuadamente. Esto es menor en Vivienda Primero, donde se llega a un 67%, y un 21% lo hace solo parcialmente. No obstante en este caso, hay un tiempo más extenso para llegar a esta meta, y es menos probable que las personas abandonen las viviendas. A contrapartida, Residencia muestra los niveles más altos, pero no dice relación directa con una mejor tasa de mantención, lo que da cuenta de que deben haber otras dificultades para lograr la mantención de las personas, o bien, la adherencia individual de casa persona no se sostiene en el tiempo. Cabe señalar, que estos datos no consideran el momento de salida de las personas de los programas.

Tabla 3 Promedio de Adherencia a la intervención

Programas	Sí, adecuadamente	Sí, parcialmente	Lo hizo anteriormente	No	No Aplica
Casas Compartidas	84%	6%	2%	6%	2%
Residencia	88%	5%	4%	3%	0%
Vivienda con Apoyo	67%	21%	3%	8%	1%
Total	75%	15%	4%	6%	0%

3. Mejoramiento de la calidad de vida

Este resultado se refiere al número de personas que mejoran la calidad de vida desde su ingreso al programa, sobre el total de personas que ingresan al programa. Se entiende por mejoramiento de la calidad de vida el aumento en el puntaje promedio en tres indicadores: Satisfacción con ámbitos de la vida; Percepción de cambios en ámbitos de la vida y; Percepción de felicidad. Esta medición se hará en comparación a la línea de base y al período anterior de cada medición. Dado que el mejoramiento continuo de este resultado no es posible, la mantención del mejoramiento (desde los 12 meses en adelante) también será considerado como logro. Asimismo, es necesario considerar dos sesgos en las respuestas: la deseabilidad de

los participantes en la selección de las alternativas de respuestas y el aumento del estándar de la calidad de vida con el cual se evalúan las preguntas. A partir de ello, la fórmula de cálculo a utilizar será:

$$\text{Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses} / \text{Número de personas que participan del programa dentro de los últimos 12 meses.}$$

Respecto al cumplimiento de la meta, en pocos caso se aumentó el puntaje entre la primera y la segunda medición. No obstante, cómo se presenta más adelante, en términos agregados, estas diferencias no son estadísticamente significativas. Con todo, la tasa de cumplimiento de los indicadores es de 33% para la Satisfacción con ámbitos de la vida, 25% con la percepción de cambio y 23% para la percepción de felicidad.

Tabla 4 Tasa de Cumplimiento Indicadores de Calidad de Vida

	Disminución del Puntaje	Aumento del Puntaje	Tasa de Cumplimiento
Índice de Satisfacción	24	8	33%
Percepción de Cambio	24	6	25%
Percepción de Felicidad	26	6	23%

3.1. Nivel de satisfacción con ámbitos de la vida.

La tabla 5 muestra el nivel de satisfacción que los participantes presentan con diferentes ámbitos fundamentales de su vida, el cual va en una escala de 1 a 10, siendo los valores más altos los mayores niveles de satisfacción.

Tabla 5 Niveles de satisfacción con ámbitos de la vida

Nivel de Satisfacción 1 (Nada Satisfecho) a 10 (Muy Satisfecho)	Inicio (Media)	12 meses (Media)	Diferencia
Tu vida en general	7,88	6,31	-1,6
El uso de tu tiempo libre	7,28	6,56	-0,7
Tu vida sentimental o amorosa	4,69	4,44	-0,3
Tu vida familiar	5,09	5,03	-0,1
Tu vida social	7,19	5,78	-1,4
El lugar donde vives	8,22	8,56	0,3
Tu estado salud	6,78	6,16	-0,6
Tu estado anímico	7,25	6,5	-0,8
La relación con las personas con las cuales vives	7,28	6,13	-1,2
Promedio Índice de Satisfacción	6,85	6,16	-0,69

A partir de estos datos, se obtiene que:

- El lugar donde viven es el que presenta mayores niveles de satisfacción en ambas mediciones, así como también presenta un aumento en la segunda.
- En menor medida, están los puntajes de la vida en general, el uso del tiempo libre, la vida social, el estado anímico y la relación con las personas con las que viven. No obstante, estos indicadores se presenta una disminución en los puntajes.
- Los puntajes más bajos son la vida sentimental, familiar, y el estado de salud. En todos ellos, también se observa una disminución del puntaje.
- Todos los indicadores también conforman un índice general de satisfacción que se ubica en valores en torno a 6, con una disminución de 0,69 puntos en la segunda medición. No obstante, esta diferencia no es estadísticamente significativa y podríamos establecer que el índice se mantiene en ambas mediciones.

3.2. Percepción de cambios con ámbitos de la vida.

La tabla 6, muestra las diferencias en los promedios de percepción de cambio que tienen las personas, respecto de un conjunto de ámbitos fundamentales de su vida, donde el valor 1 significa que se cree que se está peor que hace 12 meses y el valor 3, que se está mejor. En todos los casos, salvo en la percepción del estado de salud, los valores están sobre 2 en ambas mediciones, lo que implica que en general hay una percepción que tiene a considerar que están igual o mejor que hace año en ámbitos relevantes de la vida. Por otra parte, en casi todos los casos la diferencia de los promedios disminuye en la segunda aplicación, excepto en el estado de salud. Sin embargo, no son diferencias significativas

Tabla 6 Promedio de percepción de cambios ámbitos de la vida

Percepción de Cambios	Inicio	12 meses	Diferencia
Tu vida en general	2,53	2,37	-0,2
El uso de tu tiempo libre	2,56	2,26	-0,3
Tu vida sentimental o amorosa	2,16	2,03	-0,1
Tu vida familiar	2,25	2	-0,3
Tu vida social	2,53	2,09	-0,4
El lugar donde vives	2,55	2,56	0,0
Tu estado salud	1,97	2,16	0,2
Tu estado anímico	2,56	2,25	-0,3
La relación con las personas con las cuales vives	2,52	2,25	-0,3
Promedio percepción de cambios	2,39	2,23	-0,2

Al observar en detalle la distribución de las respuestas, como se observa en la Tabla 7, se obtiene que:

Tabla 7 Percepción de cambios ámbitos de la vida

Percepción de Cambios		Inicio	12 meses
Tu vida en general	Está peor que hace 1 año	4	6
	Está igual que hace 1 año	7	8
	Está mejor que hace 1 año	21	18
El uso de tu tiempo libre	Está peor que hace 1 año	2	2
	Está igual que hace 1 año	10	19
	Está mejor que hace 1 año	20	10
Tu vida sentimental o amorosa	Está peor que hace 1 año	3	3
	Está igual que hace 1 año	21	25
	Está mejor que hace 1 año	8	4
Tu vida familiar	Está peor que hace 1 año	1	5
	Está igual que hace 1 año	22	22
	Está mejor que hace 1 año	9	5
Tu vida social	Está peor que hace 1 año	2	3
	Está igual que hace 1 año	11	23
	Está mejor que hace 1 año	19	6
El lugar donde vives	Está peor que hace 1 año	3	3
	Está igual que hace 1 año	8	8
	Está mejor que hace 1 año	20	21
Tu estado salud	Está peor que hace 1 año	9	8
	Está igual que hace 1 año	15	11
	Está mejor que hace 1 año	8	13
Tu estado anímico	Está peor que hace 1 año	2	4
	Está igual que hace 1 año	10	16
	Está mejor que hace 1 año	20	12
La relación con las personas con las cuales vives	Está peor que hace 1 año	3	4
	Está igual que hace 1 año	9	16
	Está mejor que hace 1 año	19	12

- Ningún indicador hay una concentración de respuestas en la alternativa “peor que hace un año”. Todos los casos son menores a 10 participantes, el único indicador donde se acerca a 10 en la segunda medición es el estado de salud (8 casos), el cual presenta situaciones no gestionables por el estado de salud.
- Los indicadores donde se evalúa mayoritariamente que están mejor que hace un año son la vida en general, el lugar donde viven y el estado de salud.
- Los indicadores que se evaluaron mejor que hace un año en la primera medición e igual que hace un año en la segunda, son el uso del tiempo libre, la vida social, el estado anímico y las relaciones con las personas con las que viven. En muchos de estos casos se puede considerar que hay un mantenimiento de los cambios positivos.

- La vida sentimental o amorosa y la vida familiar mantienen en ambas evaluaciones la categoría "Esta igual que hace un año", lo que no indica necesariamente una situación negativa o positiva.

3.3. Percepción de felicidad

La percepción de felicidad, en ambas dimensiones se concentra en torno al valor 5, con una diferencia de -0,63, pero que no implica una diferencia estadísticamente significativa. Esto representa un sostenimiento alto de felicidad con valores cercanos a 6.

Tabla 8 Percepción de felicidad

Pensando en tu vida hoy día. En una escala del 1 al 7, donde 1 es "nada feliz" y 7 es "muy feliz" [¿Cuál tu nivel de felicidad?]		
Inicio (Media)	12 meses (Media)	Diferencia
5,66	5,03	-0,63

4. Mejoramiento de las redes de apoyo primarias

Este indicador se refiere al número de personas que mejoran sus redes de apoyo primarias, sobre el total de personas que ingresan al programa. El mejoramiento de las redes de apoyo primarias se determina por dos condiciones: Se cuenta con redes de apoyo primarias distintas a las desarrolladas en contextos de situación de calle y a los profesionales de trato directo del programa específico en que participa; y las redes de apoyo primarias son funcionales para el desarrollo de uno o más ámbitos relevantes de la vida de las personas, tanto a nivel vincular y afectivo, como en el apoyo a procesos laborales, de tratamientos de salud, entre otros. A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será:

$$\text{Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses} / \text{Número de personas que participan del programa dentro de los últimos 12 meses.}$$

Este indicador se ha medido a partir de una batería de preguntas asociadas al uso de servicios y organizaciones de apoyo de las personas, en una escala de 1 a 5, donde 5 implica un mayor uso de estas redes de apoyo. En este sentido, un 30% de los participantes lograron mejorar desde una medición a otra.

Tabla 9 Tasa de Cumplimiento Indicador de Redes Primarias

	Disminución del Puntaje	Aumento del Puntaje	Tasa de Cumplimiento
Índice de Redes	21	9	30%

Al observar la tabla 9, se obtiene que:

- La realización de trámites personales es el recurso más usado, y, por tanto, las instituciones que los brindan, como el registro civil. En menor medida, está el uso de servicios de salud, que incluso es el único que sube su puntaje de la primera a la segunda medición.
- La interacción con las personas con las que se convive y la realización de actividades en el tiempo libre, son los ámbitos que tienden a mantener valoraciones positivas, por sobre 3, en ambas mediciones.
- La participación en las organizaciones, la interacción con vecinos y la mantención de amistades, son los ámbitos con las valoraciones más bajas, y con mayores disminuciones en la segunda medición.
- El conjunto de ámbitos conforma un índice que presentan valores de 3,5 y 3,2 en la primera y segunda medición respectivamente. No obstante, esta diferencia negativa no es estadísticamente significativa.

Tabla 10 Uso redes de apoyo

Frente a cada afirmación, señala tu grado de acuerdo, donde 1 es NADA de Acuerdo y 5 TOTALMENTE de Acuerdo			
	Inicio (Media)	12 meses (Media)	Diferencia
Siempre que lo necesito acudo a un servicio de salud	3,56	3,94	0,4
Regularmente hago trámites personales	4,44	4,22	-0,2
Participó de organizaciones o grupos donde interactúo con otras personas	3,68	2,63	-1,1
Conozco e interactúo con las personas con las que vivo o convivo	3,59	3,44	-0,2
Conozco e interactúo con mis vecinos/as	2,52	2,25	-0,3
Generalmente hago actividades que me gustan durante mi tiempo libre	4,03	3,41	-0,6
Tengo amigos/as con los que me junto regularmente	3,35	2,59	-0,8
Promedio Índice Redes	3,58	3,20	-0,4

5. Mejoramiento de la percepción respecto al estado anímico de las personas participante del programa

Este indicador se refiere al número de personas que mejoran su percepción de estado anímico, sobre el total de personas que ingresan al programa. Para ello, se han establecido un conjunto de afirmaciones de estados anímicos y sobre las cuales se establece una frecuencia de ocurrencia. A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será:

Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses / Número de personas que participan del programa dentro de los últimos 12 meses.

En cuanto al cumplimiento de esta meta, un 65% de los participantes, logro aumentar su puntaje en la segunda medición.

Tabla 11 Tasa de Cumplimiento Indicador de Mejoramiento Percepción del Estado Anímico

	Disminución del Puntaje	Aumento del Puntaje	Tasa de Cumplimiento
Índice Percepción Estado Anímico	11	20	65%

Dentro de los resultados más relevantes, tal como se observa la tabla 12, se tiene que todos puntajes de los promedios aumentan. Estos van de 1 a 6, donde 1 es Mal Estado Anímico y 6 Buen Estado Anímico. La medición se basa en la frecuencia de estos estados dentro de un mes. No obstante, este aumento no implica alcanzar niveles altos de percepción del estado de ánimo, sino que más bien medios, entre 2 y 3 puntos en la mayoría de los casos. Asimismo, es importante señalar que la diferencia del promedio general del índice de estado de ánimo no es estadísticamente significativa.

Tabla 12 Promedio Percepción estado anímico

	Inicio	12 meses	Diferencia
Te sientes cansado	3,53	3,72	0,19
Te sientes enojado o de mal humor	2,5	2,78	0,28
Te sientes contento y alegre	1,75	2,19	0,44
Te sientes con ánimo de hacer cosas	2	2,13	0,13
Sientes que vas a lograr tus objetivos	1,69	2,34	0,65
Tienes dificultades para hacer tu vida diaria	2,25	2,59	0,34
No te sientes capaz de hacer lo que tienes que hacer	2,06	2,47	0,41
Piensas que los demás tienen una mala opinión de ti	1,66	2,38	0,72
Te sientes estresado	2,78	2,9	0,12
Te sientes angustiado	2,41	2,97	0,56
Promedio Índice Estado Anímico	2,23	2,62	0,39

6. Realización de controles preventivos y tratamientos de salud

Este indicador refiere al número de personas que realizan controles preventivos y tratamientos de salud desde su ingreso al programa, sobre el total de personas que ingresan al programa. El

cumplimiento de este resultado supone que las personas sin malestares de salud o una enfermedad diagnosticada se realicen controles preventivos anuales; y que aquellas que presentan malestares o síntomas o tienen enfermedades diagnosticadas realicen los tratamientos y cuidados correspondientes, independiente del resultado médico de estos. Este resultado se medirá a través del registro periódico de la intervención y el acceso a servicios de salud.

A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será:

$$\frac{\text{Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses}}{\text{Número de personas que participan del programa dentro de los últimos 12 meses}}$$

Como se observa en la Tabla 13, un 78% de los participantes en los programas de la corporación se realizan sus exámenes preventivos de salud. Dentro de los programas, el Vivienda Primero es el con la tasa más alta, con un 82%, seguido de la Residencia con 74% y finalmente las Casas Compartidas con un 63%.

Tabla 13 Seguimiento realización de controles preventivos

Programa	Número Participantes	Se realiza los exámenes preventivos de salud		Tasa de cumplimiento
		Sí	No	
Vivienda con Apoyo / Vivienda Primero	72	59	13	82%
Residencia	132	98	34	74%
Casas Compartidas	19	12	7	63%
Total	194*	152	42	78%

7. Mejoramiento de la participación social

Este resultado se refiere al número de personas que aumentan su participación social, sobre el total de personas que ingresan al programa. Se entiende por mejoramiento de la participación social, el aumento del puntaje promedio del índice de participación social, que incluye tanto espacios informales como formales de participación, así como también la percepción de inclusión de las personas. Esta medición se hará en comparación a la línea de base y al período anterior de cada medición. Dado que el mejoramiento continuo de este resultado no es posible, la mantención del mejoramiento (desde los 12 meses en adelante) también será considerado como logro.

El índice de participación social se compone de dos indicadores: percepción de inclusión y participación institucional. A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será:

$$\text{Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses} / \text{Número de personas que participan del programa dentro de los últimos 12 meses.}$$

Como se observa en la Tabla 14, la percepción de inclusión tiene una tasa del 58% de personas que mejoraron su percepción en este ámbito, mientras que la participación de corte institucional solo alcanza el 27%,

Tabla 14 Seguimiento Participación Social

	Disminución del Puntaje	Aumento del Puntaje	Tasa de Cumplimiento
Índice Percepción de Inclusión	13	18	58%
Índice de Participación Institucional	22	8	27%

7.1. Inclusión Social

La Tabla 15 muestra la variación en la percepción de inclusión en puntajes que van de 1 a 6, donde los valores más altos, implican una mejor percepción. A nivel general, hay un leve aumento del promedio total del índice de inclusión, aunque no es una diferencia estadísticamente significativa. Los cambios más significativos son el sentirse parte de una comunidad y sentirse integrado e incluido. Por otra parte, frente a las afirmaciones de discriminación y/o haber sufrido agresiones, no hay cambios significativos, y los valores tienden estar en torno a 5, lo que igualmente indica buenos niveles de percepción de inclusión.

Tabla 15 Promedios de Inclusión Social

	Inicio	12 meses	Diferencia
Sentiste que alguien te discriminó	4,81	4,81	0,0
Sufriste alguna agresión física o verbal	5,09	5,06	-0,0
Te sentiste excluido o discriminado en el lugar donde vives	5,78	5,16	-0,6
Te sentiste excluido o discriminado en tu trabajo	5,63	5,38	-0,3
Te sentiste parte de una comunidad o grupo donde participas	1,63	3,63	2,0
Te sentiste integrado e incluido	1,44	3,1	1,7
Promedio Índice de Inclusión	4,05	4,51	0,5

7.2. Participación Institucional

La Tabla 16 muestra el índice de participación institucional de las personas, que suma la cantidad de instituciones y/o registros en los que se encuentra afiliados y que implican el acceso a servicios sociales y sistema de previsión social. En ambas mediciones, la gran mayoría de las personas se concentran en valores 6 o más, lo que implica un alto nivel de participación. En términos específicos, la Tabla 17 muestra que todo lo relativo a sistema previsional, protección social y servicios de salud, tiene niveles altos. El único indicador bajo tiene que ver con la participación en "otro tipo de instituciones".

Tabla 16 Índice de Participación Institucional

Cantidad de Instituciones	Inicio	12 meses
1	0	1
2	0	1
4	1	0
5	4	5
6	8	5
7	15	17
8	3	2

Tabla 17 Indicadores de participación institucional

Participación Institucional		Inicio	12 meses
Estás afiliado a un sistema de salud	Sí	27	27
	No y/o No lo sé	5	5
Estás afiliado a una AFP o cobras una jubilación	Sí	25	25
	No y/o No lo sé	7	7
Tienes tu carne de identidad vigente	Sí	31	29
	No y/o No lo sé	1	3
Estás inscrito en el RSH	Sí	30	25
	No y/o No lo sé	2	7
Estás inscrito en el consultorio	Sí	30	31
	No y/o No lo sé	2	1
Accedes a los beneficios a los cuales tienes derechos	Sí	24	26
	No y/o No lo sé	7	6
Tienes cuenta RUT u otra cuenta bancaria	Sí	30	30
	No y/o No lo sé	2	2
Estás afiliado a algún otro tipo de organización	Sí	9	6
	No y/o No lo sé	23	25

8. Mejoramiento de la participación laboral

Este resultado se refiere al número de personas que mejoran su participación laboral, sobre el total de personas que ingresan al programa y se encuentran en edad y condiciones de trabajar. Se entiende por mejoramiento de la participación laboral, el aumento del puntaje promedio del índice de participación laboral, que incluye tanto la generación de ingresos por concepto de esta actividad, cómo también el desarrollo de rutinas laborales. Esta medición se hará en comparación a la línea de base y al período anterior de cada medición. Dado que el mejoramiento continuo de este resultado no es posible, la mantención del mejoramiento (desde los 12 meses en adelante) también será considerado como logro.

A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será: **Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses / Número de personas que participan del programa y que tienen la edad y condiciones para trabajar formal o informalmente dentro de los últimos 12 meses.**

Tabla 18 Percepción laboral

Situación Laboral		Inicio	12 meses
Actualmente te encuentras trabajando	S/R		1
	Cesante en búsqueda de trabajo	2	3
	Cesante sin búsqueda de trabajo		1
	Estoy jubilado y/o pensionado	3	5
	Trabajo dependiente con contrato y con todos los pagos previsionales	10	7
	Trabajo dependiente sin contrato y sin recibir los pagos previsionales	2	2
	Trabajo esporádicamente	7	2
	Trabajo independiente informal	8	9
	Trabajo independiente formalizado		2
Si está realizando algún tipo de trabajo, hace cuanto tiempo lo ha estado realizando (Trabajo actual)	S/R	4	8
	Entre 1 y 3 meses	4	3
	Entre 4 y 6 meses	2	2
	Entre 6 meses y 1 año	3	1
	Más de 1 año	11	15
	Menos de 1 mes	8	3
Pensando en los ingresos que recibe por su trabajo, o por su pensión y/o jubilación, ¿usted diría que...?	S/R		2
	Le alcanza para vivir de manera independiente		1
	Le alcanza para vivir, pero no para pagar un arriendo	17	22
	No es suficiente para vivir	13	5
	Son solamente ingresos esporádicos	2	2

9. Estabilización de ingresos autónomos en un valor equivalente al sueldo mínimo

Este resultado se refiere al número de personas que generan de manera estable ingresos autónomos equivalentes al sueldo mínimo, sobre el total de personas que ingresan al programa y se encuentran en edad y condiciones de trabajar. Los ingresos autónomos son todos los pagos que reciben las personas, provenientes tanto del trabajo como de la propiedad activos. Incluyen sueldos y salarios, ganancias provenientes del trabajo independiente, rentas, intereses, jubilaciones y pensiones, entre otros. Los ingresos se medirán en promedios trimestrales, semestrales y anuales.

A partir de la segunda medición, la fórmula de cálculo a utilizar será:

Número de personas que cumplen la meta dentro de los últimos 12 meses / Número de personas que participan del programa y que tienen la edad y condiciones para trabajar formal o informalmente dentro de los últimos 12 meses.

La Tabla 19 muestra el reporte del ingreso mensual del último mes, en las dos mediciones. La tasa de mejoramiento del ingreso es del 52%.

Tabla 19 Seguimiento Ingreso Promedio Mensual

	Disminución del Puntaje	Aumento del Puntaje	Tasa de Cumplimiento
Último ingreso mensual	15	16	52%

La Tabla 20, muestra el detalle de los ingresos reportados, donde la gran mayoría de los participantes se encuentra bajo los \$500.000.-, y se distribuye en los diferentes tramos de manera normal. El valor de comparación de esta meta es el sueldo mínimo, que a abril de 2024 es de \$460.000.-, lo que implica un desafío en el cumplimiento de la meta de que las personas sostengan un sueldo igual o superior a este estándar. Para esta medición, se considera principalmente la información respecto del último mes, para evitar sesgos de información. En este sentido, la información respecto a los últimos 6 y 12 meses tiende a concentrar más personas en el tramo \$500.000.- o más.

Tabla 20 Ingresos promedios

Ingresos Promedios	Inicio	12 meses	
¿Cuál fue su ingreso promedio el último mes?	Entre 0 y 100 mil pesos	7	4
	Entre 101 y 200 mil pesos	9	7
	Entre 201 y 300 mil pesos	3	9
	Entre 301 y 400 mil pesos	4	1
	Entre 401 y 500 mil pesos	6	6
	Más de 500 mil pesos	3	4
¿Cuál fue su ingreso promedio mensual en los últimos 6 meses?	Entre 0 y 100 mil pesos	4	2
	Entre 101 y 200 mil pesos	8	6
	Entre 201 y 300 mil pesos	6	9
	Entre 301 y 400 mil pesos	5	2
	Entre 401 y 500 mil pesos	3	8
	Más de 500 mil pesos	6	4
¿Cuál fue su ingreso promedio mensual en los últimos 12 meses?	Entre 0 y 100 mil pesos	3	2
	Entre 101 y 200 mil pesos	8	3
	Entre 201 y 300 mil pesos	4	12
	Entre 301 y 400 mil pesos	7	2
	Entre 401 y 500 mil pesos	3	7
	Más de 500 mil pesos	7	5

INSTALACIÓN DE ESTÁNDARES DE LA INTERVENCIÓN

La implementación del modelo de intervención supone que- para el logro de sus resultados- los procesos de intervención se hagan siguiendo estándares de calidad que aseguren la entrega del servicio esperado a las personas participantes de los distintos programas. La instalación de estos estándares implica una adecuación progresiva de criterios y procedimientos a las prácticas de intervención de los equipos de trabajo. Para este período, se hace una revisión sobre cómo estos estándares se han estado desarrollando.

Respecto de la revisión de estos estándares se observa lo siguiente:

- 1) Los programas cuentan con información y contacto directo con las personas en situación de calle que viven en el territorio en que operan. No obstante, en el caso del Programa Vivienda Primero, que tiene en su proceso de trabajo la derivación de casos, no se cuenta con un proceso de derivación que funcione óptimamente, especialmente por las dificultades de información en dichas derivaciones.
- 2) En cuanto a los procesos de ingreso a los servicios, los aspectos que han sido más logrados tienen que ver con definir estrategias para asegurar su adaptación y adhesión a la intervención. Luego, con la entrega de información efectiva a los participantes para que puedan decidir – de manera informada- si desean participar de los programas. Los aspectos menos logrados, tienen que ver con contar con información personal de los participantes, especialmente en el caso de la residencia y contar con un profesional responsable y de referencia en esta etapa. Esto último, es más logrado por la residencia, principalmente porque es el lugar físico donde opera el programa y funciona el equipo de trabajo.
- 3) En cuanto a los servicios que se ofrecen, los indicadores con menores niveles de logro son la etapa de preparación y adaptación a las viviendas, así como asegurar el acceso a servicios especializados y psicológicos. Casas Compartidas es el único programa donde esto tiene niveles de logro altos. Por otra parte, el cumplimiento de estándares de construcción e infraestructura, así como brindar seguridad emocional y apoyo profesional, son los indicadores más logrados por todos los programas.
- 4) Relacionado con lo anterior, la residencia aún presenta el desafío de ajustar la relación habitaciones y casa por cantidad de personas, para llegar al estándar esperado. Asimismo, el poder desarrollar procesos de acceso a viviendas adecuadas es el principal desafío, que aún no se logra implementar, más allá de las derivaciones al programa Vivienda Primero.

- 5) Las Viviendas Primeros, logran cumplir los estándares de ofrecer seguridad a las personas, y darles niveles adecuados de control sobre las viviendas que usan, sin embargo, el nivel de logro no es tan alto en la separación de la mantención de la vivienda de manera independiente al desarrollo de otros procesos de intervención.
- 6) La entrega de servicios de atención en salud no presenta niveles alto de logro, a excepción del desarrollo de estrategias promocionales y respetar la autodeterminación de las personas respecto al tratamiento de sus enfermedades. Los principales desafíos están en el acompañamiento de los procesos de atención y tratamiento de enfermedades, garantizar la vivienda en casos de internación y desarrollar una vinculación funcional con una de servicios públicos y privados de derivación.
- 7) El apoyo psicosocial y el desarrollo de planes de trabajo flexibles son indicadores totalmente logrados.
- 8) En cuanto al apoyo ocupacional, el indicador menos logrado es el acompañamiento para el desarrollo de rutinas, mientras que tienen mayores niveles de logro, el acompañamiento para el desarrollo de habilidades para la vida diaria y la inserción laboral.
- 9) La participación social, presenta los niveles de logro más bajos, especialmente en el desarrollo de espacios de auto ayuda, y en menor medida, en la promoción de actividades de participación social que sean significativas para las personas.

ANEXOS

Tabla 21 Experiencias de Situación de Calle durante su participación en programa de Nuestra Casa por Período. (Vivienda con Apoyo / Vivienda Primero)

Vivienda con Apoyo / Vivienda Primero	Durante este mes [Uso albergues u hospederías]					Durante este mes [Pernoctó en la calle]				
	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca
	Oct 2022	0	0	0	0	38	0	1	0	0
Nov 2022	0	0	0	0	21	0	0	0	0	21
Dic 2022	0	0	0	0	38	1	0	0	0	37
Ene 2023	0	0	0	0	40	0	0	0	0	40
Feb 2023	0	0	0	0	39	0	0	0	0	39
Mar 2023	1	0	0	2	36	0	0	0	1	38
Abr 2023	0	0	0	1	46	0	0	0	1	46
May 2023	0	0	0	0	47	0	0	0	0	47
Jun 2023	0	0	0	0	47	0	0	0	0	47
Jul 2023	0	0	0	0	39	0	1	0	0	38
Ago 2023	0	0	0	0	20	0	0	0	0	20
Sep 2023	0	1	0	0	19	0	1	0	0	19
Oct 2023	0	0	0	0	39	0	0	0	0	39
Nov 2023	0	0	0	0	41	0	0	0	0	41
Dic 2023	0	0	0	0	38	0	0	0	0	38

Tabla 22 Experiencias de Situación de Calle durante su participación en programa de Nuestra Casa por Período. (Residencia)

Residencia	[Uso albergues u hospederías]					[Pernoctó en la calle]				
	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca
Oct 2022	2	0	1	1	16	1	1	0	0	18
Nov 2022	0	0	0	0	18	1	0	0	0	17
Dic 2022	0	0	0	0	21	0	1	0	0	20
Ene 2023	0	0	0	0	28	0	0	0	0	28
Feb 2023	0	0	0	0	31	0	0	0	0	31
Mar 2023	0	0	0	0	30	1	0	0	0	29
Abr 2023	0	0	0	0	36	2	0	0	0	34
May 2023	1	0	0	0	28	1	0	0	0	28
Jun 2023	0	0	0	0	22	0	0	0	0	22
Jul 2023	0	2	1	2	18	1	2	1	1	18

Ago 2023	0	0	0	0	29	0	0	0	0	29
Sep 2023	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oct 2023	1	0	0	0	36	0	0	0	0	37
Nov 2023	1	0	0	0	21	1	0	0	0	21
Dic 2023	0	0	0	0	29	0	0	0	0	29

Tabla 23 Experiencias de Situación de Calle durante su participación en programa de Nuestra Casa por Período. (Casas Compartidas)

Casas Compartidas	[Uso albergues u hospederías]					[Pernoctó en la calle]				
	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca	Solamente un día	Entre 1 y 5 días	Entre 6 y 10 días	Más de 10 días	Nunca
Oct 2022	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Nov 2022	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Dic 2022	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
Ene 2023	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Feb 2023	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11
Mar 2023	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
Abr 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
May 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jun 2023	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jul 2023	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10
Ago 2023	0	0	0	0	11	0	0	0	0	11
Sep 2023	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Oct 2023	0	0	0	0	8	0	0	0	0	8
Nov 2023	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7
Dic 2023	0	0	0	0	7	0	0	0	0	7

Tabla 24 Adherencia a la intervención. (Vivienda con Apoyo/Vivienda Primero)

Vivienda con Apoyo / Vivienda Primera	Adhiere a la intervención del programa					
	Sí, adecuadamente	Sí, parcialmente	Lo hizo anteriormente	No	No Aplica	
Oct 2022	22	11	2	3	0	
Nov 2022	13	7	0	1	0	
Dic 2022	29	5	2	2	0	
Ene 2023	34	5	0	1	0	
Feb 2023	38	0	0	1	0	
Mar 2023	26	9	0	4	0	
Abr 2023	28	15	2	2	0	
May 2023	29	13	2	2	1	
Jun 2023	24	16	1	5	1	
Jul 2023	25	9	2	3	0	
Ago 2023	15	2	2	0	0	

Sep 2023	15	0	2	2	1
Oct 2023	25	8	0	6	0
Nov 2023	21	12	1	7	0
Dic 2023	20	12	1	5	0

Tabla 25 Adherencia a la intervención. (Residencia)

Residencia	Adhiere a la intervención del programa				
	Sí, adecuadamente	Sí, parcialmente	Lo hizo anteriormente	No	No Aplica
Oct 2022	12	6	0	2	0
Nov 2022	18	0	0	0	0
Dic 2022	18	2	1	0	0
Ene 2023	27	0	0	1	0
Feb 2023	29	2	0	0	0
Mar 2023	23	4	1	2	0
Abr 2023	24	3	8	1	0
May 2023	24	1	4	0	0
Jun 2023	22	0	0	0	0
Jul 2023	21	0	0	0	0
Ago 2023	28	0	0	1	0
Sep 2023	1	0	0	0	0
Oct 2023	34	1	1	1	0
Nov 2023	18	1	1	2	0
Dic 2023	26	0	2	1	0

Tabla 26 Adherencia a la intervención. (Casas Compartidas)

Casas Compartidas	Adhiere a la intervención del programa				
	Sí, adecuadamente	Sí, parcialmente	Lo hizo anteriormente	No	No Aplica
Oct 2022	1	0	0	0	0
Nov 2022	7	0	0	0	0
Dic 2022	8	2	0	0	0
Ene 2023	7	1	0	0	0
Feb 2023	10	1	0	0	0
Mar 2023	9	0	0	1	0
Abr 2023	0	0	0	0	0
May 2023	0	0	0	0	0
Jun 2023	0	0	0	0	0
Jul 2023	7	2	0	0	1
Ago 2023	6	0	0	4	1
Sep 2023	8	0	0	0	0
Oct 2023	4	1	2	1	0
Nov 2023	7	0	0	0	0
Dic 2023	6	0	0	1	0

Tabla 27 Percepción estado anímico

Percepción Estado Anímico		Inicio	12 meses
Te sientes cansado	Siempre	5	3
	Al menos una vez a la semana	7	5
	Al menos una vez al mes	5	6
	Cada cierto tiempo	1	5
	Solo ha ocurrido algunas veces	9	10
	Nunca	5	3
Te sientes enojado o de mal humor	Siempre	4	5
	Al menos una vez a la semana	16	11
	Al menos una vez al mes	6	7
	Cada cierto tiempo	4	5
	Solo ha ocurrido algunas veces	2	3
	Nunca	0	1
Te sientes contento y alegre	Nunca	21	10
	Solo ha ocurrido algunas veces	5	12
	Cada cierto tiempo	1	5
	Al menos una vez al mes	3	4
	Al menos una vez a la semana	2	1
	Siempre	0	0
Te sientes con ánimo de hacer cosas	Nunca	17	13
	Solo ha ocurrido algunas veces	8	7
	Cada cierto tiempo	2	9
	Al menos una vez al mes	1	1
	Al menos una vez a la semana	3	2
	Siempre	1	0
Sientes que vas a lograr tus objetivos	Nunca	22	12
	Solo ha ocurrido algunas veces	4	6
	Cada cierto tiempo	2	7
	Al menos una vez al mes	2	5
	Al menos una vez a la semana	2	2
	Siempre	0	0
Tienes dificultades para hacer tu vida diaria	Siempre	16	10
	Al menos una vez a la semana	5	7
	Al menos una vez al mes	3	5
	Cada cierto tiempo	4	6
	Solo ha ocurrido algunas veces	3	4
	Nunca	1	0
No te sientes capaz de hacer lo que tienes que hacer	Siempre	19	12
	Al menos una vez a la semana	4	6
	Al menos una vez al mes	3	6
	Cada cierto tiempo	2	4
	Solo ha ocurrido algunas veces	2	3
	Nunca	2	1
Piensas que los demás tienen una mala opinión de ti	Siempre	19	12
	Al menos una vez a la semana	8	8
	Al menos una vez al mes	3	7

	Cada cierto tiempo	1	1
	Solo ha ocurrido algunas veces	1	1
	Nunca	0	3
Te sientes estresado	Siempre	9	7
	Al menos una vez a la semana	8	8
	Al menos una vez al mes	6	5
	Cada cierto tiempo	2	4
	Solo ha ocurrido algunas veces	4	6
	Nunca	3	1
Te sientes angustiado	Siempre	12	8
	Al menos una vez a la semana	9	7
	Al menos una vez al mes	4	3
	Cada cierto tiempo	2	7
	Solo ha ocurrido algunas veces	3	6
	Nunca	2	1

Comparación de Índices	Media	Correlación	Sig.	Sig. (bilateral)
Estado Anímico (Inicio)	2,2355	0,338	0,063	0,032
Estado Anímico (12 años)	2,6290			

Tabla 28 Percepción de inclusión

Percepción de Inclusión		Inicio	12 meses
Sentiste que alguien te discriminó	Siempre	3	0
	Al menos una vez a la semana	0	1
	Al menos una vez al mes	1	4
	Cada cierto tiempo	5	7
	Solo ha ocurrido algunas veces	10	8
	Nunca	13	12
Sufriste alguna agresión física o verbal	Siempre	1	0
	Al menos una vez a la semana	0	0
	Al menos una vez al mes	1	3
	Cada cierto tiempo	7	3
	Solo ha ocurrido algunas veces	7	15
	Nunca	16	11
Te sentiste excluido o discriminado en el lugar donde vives	Siempre	0	2
	Al menos una vez a la semana	0	0
	Al menos una vez al mes	0	2
	Cada cierto tiempo	1	2
	Solo ha ocurrido algunas veces	5	7
	Nunca	26	19
	Siempre	0	1

Te sentiste excluido o discriminado en tu trabajo	Al menos una vez a la semana	1	1
	Al menos una vez al mes	0	1
	Cada cierto tiempo	3	1
	Solo ha ocurrido algunas veces	2	6
	Nunca	26	22
Te sentiste parte de una comunidad o grupo donde participas	Nunca	24	8
	Solo ha ocurrido algunas veces	3	2
	Cada cierto tiempo	2	4
	Al menos una vez al mes	1	4
	Al menos una vez a la semana	0	8
	Siempre	2	6
Te sentiste integrado e incluido	Nunca	24	11
	Solo ha ocurrido algunas veces	3	2
	Cada cierto tiempo	4	4
	Al menos una vez al mes	1	5
	Al menos una vez a la semana	0	5
	Siempre	0	4

Comparación de Índices	Media	Correlación	Sig.	Sig. (bilateral)
Inclusión (Inicio)	4,0538	-0,306	0,095	0,035
Inclusión (12 años)	4,5108			

Tabla 29 Estándares de calidad procesos de convocatoria

N	¿Qué se debe asegurar para tener procesos de convocatoria efectivos?	Casas Compartidas	Residencia	Vivienda con Apoyo -19	Vivienda con Apoyo -20	Promedio
1	Contar con un contacto directo con las personas que se encuentran experimentando situaciones de calle en el territorio.	5	5	5	5	5
2	Contar con información demográfica actualizada de las personas que se encuentran experimentando situaciones de calle en el territorio.	5	5	5	5	5
3	Contar con procesos de derivación directa con servicios de asistencia y emergencia para personas que experimentan situaciones de calle. (Aplica solo para VCA)	NA	N/A	3	3	3

Tabla 30 Estándares de calidad proceso de ingreso a los servicios

N	¿Qué se debe asegurar en el proceso de ingreso a los servicios de intervención?	Casas Compartida	Residencia	Vivienda con Apoyo -	Vivienda con Apoyo -	Promedio
4	Contar con información personal verificable de los/as postulantes.	4	2	4	4	3.5
5	Que las personas postulantes cuenten con toda la información de los servicios para tomar la decisión de postular e ingresar a los servicios.	4	5	4	4	4.25
6	Definir las estrategias claves de intervención para asegurar la adaptación y adhesión a los servicios de intervención.	4	5	5	5	4.75
7	Contar con un profesional responsable y de referencia para cada participante.	3	5	3	3	3.5

Tabla 31 Estándares de calidad servicios de viviendas

N	¿Qué deben ofrecer los servicios de viviendas?	Casas Compartida	Residencia	Vivienda con Apoyo -	Vivienda con Apoyo -	Promedio
8	Una etapa de preparación para vivir en estas viviendas	5	5	2	2	3.5
9	Una etapa de adaptación a las nuevas rutinas y dinámicas	5	2	4	4	3.75
10	Seguridad física y emocional	5	5	5	5	5
11	Cumplir con estándares adecuados de construcción (en relación con los estándares nacionales).	5	4	5	5	4.75
12	Estar en lugares con infraestructura y servicios que apoyen el proceso de las personas.	5	4	5	5	4.75
13	Apoyo profesional permanente	4	4	5	5	4.5
14	Acceso a servicios especializados de apoyo	3	3	4	4	3.5
15	Apoyo psicológico a personas con experiencias traumáticas recientes.	4	4	3	3	3.5
	Las residencias y casas compartidas:					
16	Deben ofrecer la oportunidad de acceder a viviendas adecuadas.	2	4	N/A	N/A	3

17	Las residencias no deben ser para más de 20 personas y 4 personas por habitación, a excepción de que sea un grupo familiar con mayor cantidad de personas.	N/A	3	N/A	N/A	3
18	Las casas compartidas no deben ser para más de 6 personas, y 2 personas por habitación, a excepción de que sea un grupo familiar con mayor cantidad de personas.	5	N/A	N/A	N/A	5
Las Viviendas con Apoyo:						
19	Deben ofrecer seguridad sobre la tenencia y privacidad	N/A	N/A	5	5	5
20	Control sobre el uso y mantención de la vivienda	N/A	N/A	5	5	5
21	No condicionar el acceso y uso de las viviendas a la adhesión a otros procesos de intervención y tratamiento.	N/A	N/A	3	3	3
22	No deben ser para más de 2 personas y 1 personas por habitación, a excepción de que sea una pareja y/o grupo familiar.	N/A	N/A	5	5	5

Tabla 32 Estándares de calidad servicios de atención en salud

N	¿Qué deben ofrecer los servicios de atención en salud?	Casas Compartidas	Residencia	Vivienda con Apoyo	Vivienda con Apoyo	Promedio
23	Estrategias promocionales que permitan desarrollar un trabajo orientado al mejoramiento de la salud integral de los/as participantes.	5	3	5	5	4.5
24	Acompañar los proceso de atención y tratamiento de enfermedades	2	4	4	4	3.5
25	Respetar la autodeterminación de las personas respecto al tratamiento de sus enfermedades.	5	5	5	5	5
26	Garantizar la mantención de la vivienda en los casos en que se requiera internación prolongada por motivos de salud.	3	1	5	5	3.5
27	Contar con una red de servicios públicos y privados de derivación	3	3	3	3	3

Tabla 33 Estándares de calidad apoyo psicosocial

N	¿Qué debe ofrecer en el apoyo psicosocial?	Casas Compartidas	Residencia	Vivienda con Apoyo -19	Vivienda con Apoyo -20	Promedio
---	--	-------------------	------------	------------------------	------------------------	----------

28	Acompañamiento psicosocial permanente adecuado a las necesidades de los/as participantes.	5	5	5	5	5
29	Planes de trabajo flexibles que aseguren la orientación hacia los intereses y necesidades de los/as participantes.	5	5	5	5	5

Tabla 34 Estándares de calidad apoyo ocupacional

N	¿Qué debe ofrecer en el apoyo ocupacional?	Casas Compartida	Residencia	Vivienda con Apoyo -19	Vivienda con Apoyo -20	Promedio
30	Apoyo permanente para el fortalecimiento de las habilidades de las personas para desenvolverse en su vida cotidiana, tanto en el uso específico de las viviendas, como también en otros espacios fuera de las viviendas.	4	5	5	5	4.75
31	Apoyo permanente para el desarrollo de rutinas (laborales, de participación social y/o recreativas) que favorezcan el bienestar de los/as participantes, a través de planes adecuados a sus necesidades e intereses.	4	3	4	4	3.75
32	Apoyo permanente para la inserción y desarrollo laboral, a través de planes de acompañamiento, apresto y formación laboral, adecuados a las necesidades e intereses de los/as participantes.	5	5	5	5	5

Tabla 35 Estándares de calidad servicios de participación social

N	¿Qué deben ofrecer los servicios orientados a la participación social?	Casas Compartida	Residencia	Vivienda con Apoyo -	Vivienda con Apoyo -	Promedio
33	Promover y acompañar actividades de participación social que sean significativas para los/as participantes, y adecuadas a sus intereses y diferentes al "circuito de calle".	5	2	3	3	3.25
34	Desarrollar espacios de autoayuda entre participantes y/o exparticipantes que favorezcan sus procesos de desarrollo personal y de adhesión a los servicios de intervención.	1	1	2	2	1.5