



Oficio : 1503/2023
Ordinario SES
Nº
ANT. : 1) Oficio N°6/CEI 17//2023, de 5 de junio de 2023
2) Oficio Ord. N° 526, de 8 de junio de 2023, de la Directora del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia
MAT. : Remite respuesta a requerimiento de información de la Comisión Especial Investigadora

SANTIAGO, 09/06/2023

DE : KENNETH GIORGIO JACKSON DRAGO
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
GABINETE MINISTERIAL
A : SR(S). CAMARA DE DIPUTADOS
CAMARA DE DIPUTADOS

Señor
John Smok Kazazian
Abogado Secretario
Comisión Especial Investigadora - CEI 17

P R E S E N T E

Junto con saludar, me permito remitir, por su intermedio, al presidente de la comisión, el H. Diputado Sr. Héctor Ullia Aguilera, la respuesta elaborada por el Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia al Oficio N°6/CEI 17//2023, de 5 de junio de 2023, mediante el cual se consulta "*sobre las listas de espera de niños, niñas y adolescentes*".

De acuerdo a lo anterior, y de conformidad a lo señalado en Oficio Ord. N° 526, de 8 de junio de 2023, por la Directora del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, pongo a disposición de Us. la información recabada para conocimiento y fines.

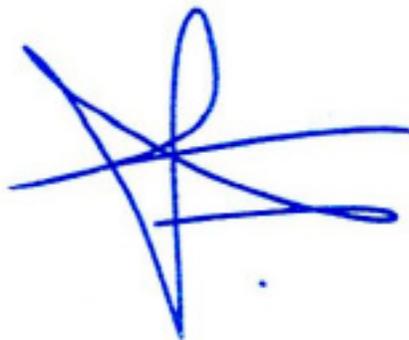
Por mi parte, quedo a disposición de la Comisión para colaborar en lo que requiera para efectos de cumplir con el objeto de investigación.



25419A9ED

Para validar el documento debe ingresar el código de barra en el sitio web:
<https://socialdocventanilla.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>

Atentamente,



KENNETH GIORGIO JACKSON DRAGO
MINISTRO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA
GABINETE MINISTERIAL

GJD / cav

Distribución:

SR(S). CAMARA DE DIPUTADOS - CAMARA DE DIPUTADOS

FRANCISCA MARINAKIS - JEFE(A) DE GABINETE - GABINETE SUBSECRETARIA DE LA NIÑEZ

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA - GABINETE DIRECTORA NACIONAL

Expediente N°: E63853/2023



Para validar el documento debe ingresar el código de barra en el sitio web:
<https://socialdocventanilla.ministeriodesarrollosocial.gob.cl>

ORD.: 526

ANT.: Oficio N°6/CEI 17/2023, de fecha 5 de junio de 2023.

MAT.: Remite información sobre listas de espera del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia.

Santiago, **08 JUN 2023**

A : KENNETH GIORGIO JACKSON DRAGO
MINISTRO
MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA

DE : GABRIELA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Junto con saludar cordialmente, en atención al oficio de antecedente de fecha 5 de junio de 2023, remito a usted la información solicitada por la Comisión Especial Investigadora N°17-2023 de la Honorable Cámara de Diputados y Diputadas, referida a dar cuenta sobre las listas de espera para ingreso a programas de protección del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, para lo cual me permito acompañar el informe elaborado por la División de Estudios y Asistencia Técnica de la Dirección Nacional de este Servicio.

Sin otro particular, se despide atentamente,



GABRIELA ANDREA MUÑOZ NAVARRO
DIRECTORA NACIONAL

SERVICIO NACIONAL DE PROTECCIÓN ESPECIALIZADA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA


GBT/MAM
Distribución:

- Destinatario
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia
- Archivo Dirección Nacional
- Fiscalía



Evolución y gestión de las listas de espera de niños, niñas y adolescentes para acceder a los programas de protección correspondientes a las líneas de acción del Servicio de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia

Introducción

El presente informe tiene por finalidad presentar la evolución que han tenido los casos de espera de niños, niñas y adolescentes (NNA) para acceder a los programas correspondientes a las líneas de acción del Servicio Nacional de Protección Especializada a la Niñez y Adolescencia, (en adelante e indistintamente “el Servicio”) en el periodo que abarca entre el 1 de octubre de 2021 (fecha de inicio de funciones del Servicio) y el 31 de marzo de 2023 (última fecha de corte con datos disponibles). Para ello se presenta una comparación entre las listas de espera en ambos momentos, para luego explicar el total de casos de lista de espera que ha gestionado el Servicio en el periodo de 18 meses, así como el tiempo que permanecieron en lista de espera NNA que han egresado de ella a la fecha. Finalmente presentar el estado de lista de espera al 31 de marzo de 2023, los tiempos de espera de niños, niñas y adolescentes que permanecen en la lista y la lista de espera actual por programa de protección.

Los datos entregados a continuación han sido obtenidos desde el registro oficial de lista de espera del Servicio con fecha 05 de abril de 2023. Este registro se encuentra en proceso de mejora que contempla un plan de trabajo con el Poder Judicial, el cual ha permitido avanzar en interoperabilidad para contar con trazabilidad completa de las actividades necesarias para que niños, niñas y adolescentes ingresen a atención, así como realizar cruces de información para identificar errores de registro en las bases de datos del Servicio o del Poder Judicial, y la ejecución de actividades de despeje de casos en conjunto, frente a estados de atención que los registros de ambas instituciones no sean capaces de precisar, especialmente en lo referente a causas antiguas o asociadas a niños, niñas y adolescentes con inconsistencias en sus datos de identificación. Paralelamente, se contempla un trabajo colaborativo con Colaboradores Acreditados ejecutores de proyectos, con el objeto de mejorar las herramientas de las cuales disponen para gestionar la lista de espera y facilitarles la mantención actualizada de sus registros.

Consideraciones preliminares

1. El carácter dinámico de la lista de espera

Como primera cuestión, es del todo relevante aclarar que la lista de espera de niños, niñas y adolescentes para acceder a los programas correspondientes a las líneas de acción del Servicio es un registro móvil en el que todos los días se constatan nuevos ingresos y egresos. De esta manera, el número de NNA que se encuentran esperando la disponibilidad de plazas en los diversos programas de intervención no refleja una realidad estática. Por lo que es posible hablar de tiempos de espera.

Al no tratarse de una lista estática, cada día ingresan NNA determinados a las plazas que se van liberando como consecuencia del egreso de otros NNA que han finalizado sus procesos de intervención; mientras que, de otra parte, se suman al final de la lista nuevos sujetos de atención que no estaban en el registro el día anterior, no reflejándose necesariamente ese dinamismo en la cifra nominal que constituye la lista de espera.

A modo ejemplar, al 31 de marzo de 2023 se encontraban registrados en esta lista 28.789 niños, niñas y adolescentes, ingresando en dicho mes 7.252 y egresando 6.359. Asimismo, durante el mes previo (febrero de 2023) ingresaron a lista de espera 6.542 niños, niñas y adolescentes y egresaron 5.793. De esta manera, puede observarse que el registro de lista de espera del servicio es gestionado y actualizado a través del tiempo, por cuanto los niños, niñas y adolescentes registrados en un



momento, no corresponderán necesariamente a aquellos que se encontrarán registrados en otro momento futuro.

En consecuencia, el alza observada con más detalle en lo sucesivo se explica principalmente porque la demanda por plazas en los programas del Servicio, en sus diversas líneas de acción, aumenta de forma más acelerada que la capacidad de procesamiento y abordaje que tiene el sistema para la prestación de las atenciones requeridas por NNA. Este fenómeno resulta, en definitiva, en un aumento de la brecha entre las plazas demandadas y las plazas disponibles.

2. Diferencia entre el número de NNA en lista de espera y número de plazas requeridas

Para entender cabalmente los indicadores que se presentan en lo sucesivo, es necesario hacer presente que cada NNA puede estar en lista de espera para uno o más programas, de manera que al abordar las listas de espera se hace indispensable atender a dos datos: (1) el número de NNA que están en lista de espera y (2) el número de plazas de atención en cada uno de los programas. En otras palabras, el número de plazas requeridas para cada línea de acción no es necesariamente equivalente al número de NNA que están en lista de espera. De ello se sigue que un mismo NNA que ha sido derivado a más de una intervención, bien puede estar siendo atendido en un programa (ej. de diagnóstico) mientras espera por la disponibilidad de una plaza para ser atendido en otro (ej. ambulatorio de reparación).

Comparación de lista de espera entre 1 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2023

Al 1 de octubre de 2021, el Servicio contaba con 13.147 NNA en lista de espera, los que requerían de 13.642 plazas de atención en diferentes programas.

Transcurridos 18 meses, al 31 de marzo de 2023, la lista de espera registraba 28.789 niños, niñas y adolescentes con requerimiento de 30.106 plazas de atención. Este detalle se presenta en la tabla 1. Este aumento de la lista de espera obliga a revisar en detalle cómo ha operado la gestión de este flujo de proceso, teniendo a la vista el carácter dinámico del registro.

Tabla 1. Niños, niñas y adolescentes en lista de espera del servicio al 01.10.2021 y 31.03.2023.

Tipo de programa	Lista de Espera al 01.10.2021		Lista de espera al 31.03.2023	
	Niños, niñas y adolescentes en lista de espera ¹	Plazas de atención necesarias	Niños, niñas y adolescentes en lista de espera ⁽¹⁾	Plazas de atención necesarias
Programas de Diagnóstico	2.838	2.892	8.563	8.706
Programas Ambulatorios	9.754	10.027	19.523	19.881
Oficinas de Protección de Derechos	84	84	539	540
Programas de Familias de Acogida	636	639	969	979
Total general	13.147	13.642	28.789	30.106

Fuente: Sistema Mejor Niñez (Datos extraídos al 05.04.2023)

¹ Niños, niñas y adolescentes pueden estar registrados en lista de espera en uno o más programas, por cuanto se ha optado por contabilizarlos en todos los tipos de programa en que corresponda, de manera que los subtotales no se pueden sumar para obtener el total, el cual se estima directamente desde la base de datos



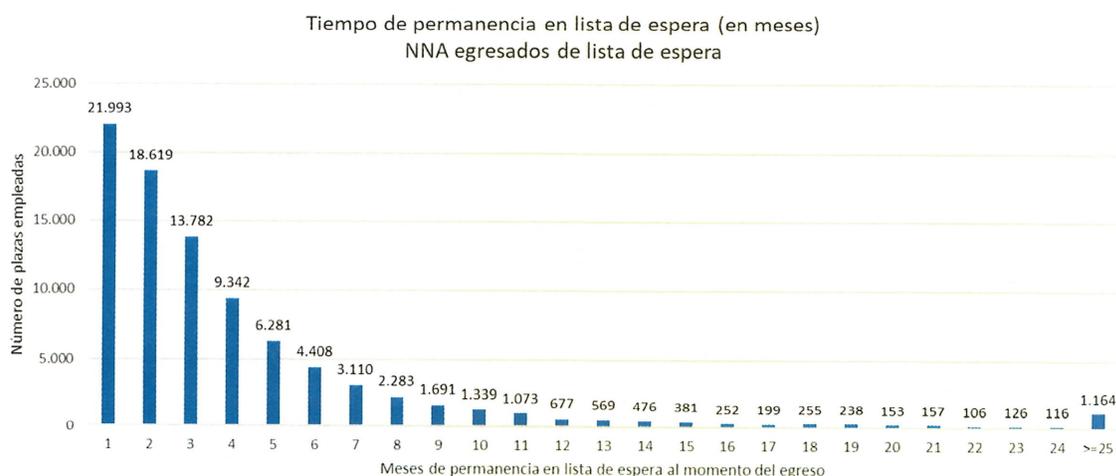
Total de casos de lista de espera registrados y gestionados durante el periodo entre el 1 de octubre de 2021 y el 31 de marzo de 2023

Durante el periodo de 18 meses que va desde el inicio de funciones del Servicio hasta el 31 de marzo de 2023, han sido registrados en lista de espera **96.696** niños, niñas y adolescentes que han requerido 118.896 plazas de atención. Al 31 de marzo de 2023 han egresado **74.994²** NNA, utilizando 88.790 plazas (74,7% del total de la oferta) correspondientes a diferentes proyectos. De esta manera, **el 77,6% de niños, niñas y adolescentes que pasó por lista de espera durante dicho periodo, ya ha egresado de ella.**

Asimismo, de los 13.147 niños, niñas y adolescentes en la lista de espera vigente al 1 de octubre de 2021, 10.877¹ (83,2%) ya han egresado de este registro, utilizando 11.199 de las plazas de atención. En tanto, de esos mismos NNA, permanecen en lista de espera 2.303¹ que requieren 2.319 plazas de atención.

El gráfico 1, presenta el tiempo de espera de niños, niñas y adolescentes que han egresado de lista de espera durante los últimos 18 meses, siendo posible apreciar que en la mayoría de los casos los tiempos de espera han sido de uno (21.993 casos), dos (18.619 casos) o tres meses (13.782 casos). Es decir, más del 56% de NNA espera menos de tres meses entre que ingresa al registro e ingresa efectivamente al programa de atención requerido. Lo anterior, sin perjuicio de que se aprecian casos de tiempos de espera extendidos, que, si bien corresponden a una proporción menor de los casos revisados, son foco de atención especial del Servicio con el objeto de evitar que niños, niñas y adolescentes deban permanecer en lista de espera por periodos extensos de tiempo.

Gráfico 1. Tiempo de espera en meses de 74.994 niños, niñas y adolescentes egresados de lista de espera durante el periodo 01.10.2021 a 31.03.2022 empleando 88.790 plazas de atención.



Fuente: Sistema Mejor Niñez (Datos extraídos al 05.04.2023)

De los **74.994** NNA egresados de la lista de espera, que han utilizado 88.790 plazas corresponde señalar: **80.278 de estas plazas (90,8%)** se tradujeron en ingresos efectivos a atención, en tanto en 3.367 de las plazas (3,7%) corresponden a solicitudes que fueron dejadas sin efecto por orden de los tribunales de justicia y 4.128 (5,5%) corresponden a solicitudes fueron egresadas por otros motivos tales como cambio de domicilio, cumplimiento de la mayoría de edad, entre otras.

² Niños, niñas y adolescentes puede haber egresado de lista de espera para un programa y mantenerse en la lista de espera para otro programa, por cuanto se ha optado por contabilizarlos como egresados de lista de espera en los programas que corresponde, así como aún vigentes en la lista de espera para los programas en que aún no han sido atendidos, de manera que ambos totales no se pueden sumar para obtener el total, el cual se estima directamente desde la base de datos.



Niños, niñas y adolescentes que se encuentran en lista de espera al 31 de marzo de 2023

En tanto, de los 28.789 niños, niñas y adolescentes que se encuentran actualmente a la espera de atención y que requieren 30.106 plazas en diferentes proyectos, se aprecia que en su mayoría cuentan con tiempos de espera inferiores a los seis meses (gráfico 2), siendo lo más prevalente que cuenten con uno (6.336), dos (4.972) o tres meses (2.892) de espera antes de ingresar al programa, conservando una tendencia similar a lo observado en el gráfico 1.

Adicionalmente, se observa un conjunto de casos con largos tiempos de espera, superiores a los 24 meses, que deben ser verificados con el objeto de identificar el motivo por el cual no han ingresado a atención, o bien, si han ingresado a atención en otro proyecto que ejecute el programa o cuentan con una orden de egreso o solicitud de dejar sin efecto emanada de un tribunal que no ha sido registrada en el sistema, como ha sido identificado en ciertos casos de larga permanencia en lista de espera en revisiones realizadas hasta el momento.

Gráfico 2. Tiempo de permanencia en meses³ de 28.789 niños, niñas y adolescentes que se encuentran en lista de espera durante el periodo 01.10.2021 a 31.03.2022 empleando 88.790 plazas de atención.



Fuente: Sistema Mejor Niñez (Datos extraídos al 05.04.2023)

Lista de espera por programa al 31 de marzo de 2023

Respecto de los 28.789 niños, niñas y adolescentes que se encuentran actualmente a la espera de atención y que requieren emplear 30.106 plazas en diferentes proyectos, se puede apreciar que la mayor parte de los casos se concentran en Programas de Reparación de Maltrato (10.053) y Programas de Prevención Focalizada (7.915). Esta distribución es relevante en términos de gestión, dado que cada programa cuenta con características diferentes en cuanto a los recursos que son necesarios para satisfacer cada una de las necesidades y el tiempo por el cual es necesario disponer de esos recursos. De esta manera, el programa de Diagnóstico Ambulatorio (DAM) considera que un informe de diagnóstico debe ser elaborado en un plazo de 38 días corridos, plazo que tiende a cumplirse, de manera que un equipo de profesionales con una misma plaza de atención puede atender a 8 o 9 niños, niñas y adolescentes durante un año. No obstante, programas ambulatorios como el Programa de Prevención Focalizada (PPF) cuenta con un plazo de atención de entre 6 a 18 meses de acuerdo con las necesidades del niño, niña, adolescente y su familia.

³ Periodos han sido estimados para cada plaza de atención solicitada, dado que un niño, niña o adolescente podría contar con tiempos de permanencia diferentes para cada una de ellas, considerando tramos construidos de la siguiente forma: 0 a 30 días = 1 mes; 31 a 60 días = 2 meses, 61 a 90 días = 3 meses; etc.



Tabla 2. Niños, niñas y adolescentes en lista de espera del servicio al 31.03.2023 por tipo de programa.

Programa	Lista de espera al 31.03.2023		
	Niños, niñas y adolescentes en lista de espera ⁴	Plazas de atención necesarias	Promedio de permanencia en días al 31 de marzo 2023
Programas de Diagnóstico			
DAM – DIAGNÓSTICO	8.563	8.706	208,4
Programas Ambulatorios			
PAD - PROGRAMA DE PROTECCIÓN AMBULATORIA CON DISCAPACIDAD GRAVE O PROFUNDA	115	115	158,2
PAS - PROGRAMA ESPECIALIZADO PARA AGRESORES SEXUALES	105	105	121,8
PDC - PROGRAMA ESPECIALIZADO EN DROGAS (24 H)	5	5	154,2
PDE - PROGRAMA DE REINSERCIÓN EDUCATIVA (24 H)	44	44	217,1
PEE - PROGRAMA EXPLOTACIÓN SEXUAL	80	80	144,7
PIE - PROGRAMA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA	1.121	1.122	122,0
PIE - PROGRAMA DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA (24 H)	196	198	212,6
PPF - PROGRAMA DE PREVENCIÓN FOCALIZADA	7.915	7.998	211,7
PRM - PROGRAMA ESPECIALIZADO EN MALTRATO	10.053	10.214	163,6
Oficinas de Protección de Derechos			
OPD - OFICINA DE PROTECCIÓN DE DERECHOS	539	540	198,9
Programas de Familias de Acogida			
FAE - AADD PROGRAMA FAMILIA DE ACOGIDA	1	1	197,0
FAE - PROGRAMA DE FAMILIA DE ACOGIDA ESPECIALIZADA	968	978	161,0
Total general	28.789	30.106	188,5

Fuente: Sistema Mejor Niñez (Datos extraídos al 05.04.2023)

⁴ Niños, niñas y adolescentes pueden estar registrados en lista de espera en uno o más programas, por cuanto se ha optado por contabilizarlos en todos los tipos de programa en que corresponda, de manera que los subtotaes no se pueden sumar para obtener el total, el cual se estima directamente desde la base de datos