

Evaluación Final Interna

Proyecto "Contribuir al fortalecimiento institucional de la Defensoría Municipal de Niñez y Adolescencia (DNA) en la respuesta y recuperación temprana de la crisis sanitaria por CoVID-19, en el municipio de La Paz"

Bolivia
2020

ACRÓNIMOS

DDM	Dirección de Defensoría Municipal
DNA	Defensoría Municipal de Niñez y adolescencia
GAMLP	Gobierno Autónomo Municipal de La Paz
NNA	Niños, Niñas y Adolescentes

Resumen Ejecutivo extraído del documento “Informe de Valoración Final del proyecto Contribuir al fortalecimiento institucional de la Defensoría Municipal de Niñez y Adolescencia (DNA) en la respuesta y recuperación temprana de la crisis sanitaria por CoVID-19, en el municipio de La Paz” elaborado por Educo en Bolivia, abril 2021

RESUMEN EJECUTIVO

INTRODUCCIÓN

A partir de diciembre de 2017, mediante la firma de un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional, el Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP) y la Fundación Educación y Cooperación (Educo), se han comprometido a desarrollar de manera conjunta planes, programas, proyectos y actividades orientadas al desarrollo pleno con calidad de vida para niñas, niños, adolescentes (NNA), jóvenes y su entorno familiar y comunitario en el municipio de La Paz. Por ello, para poder operativizar ese compromiso, durante la gestión 2019 se formuló entre la Secretaría Municipal de Desarrollo Social, a través de la Dirección de Defensoría Municipal del GAMLP y Educo, el Proyecto BO1930 *“Contribuir al fortalecimiento institucional de la Defensoría Municipal de Niñez y Adolescencia (DNA) en la respuesta y recuperación temprana de la crisis sanitaria por CoVID-19, en el municipio de La Paz”*, el cual inició su implementación durante el primer trimestre de 2020, sin embargo, tuvo que ser interrumpido por la aparición de los primeros casos de COVID-19 en Bolivia que ocasionaron el ingreso, por disposiciones gubernamentales, a una cuarentena rígida. Luego de muchos meses, se procedió a la reformulación del proyecto para que pueda adaptarse al contexto que se vivía en ese momento, con la decisión de priorizar estrategias de intervención en función al contexto y la urgencia, precautelando la seguridad tanto de NNA, familias y el propio personal de las instituciones co-ejecutoras del proyecto. De esta manera, el proyecto reformulado reinició su ejecución el mes de julio de 2020 hasta finalizar el mismo año.

Estando conscientes de que todo proyecto es un aprendizaje, en cuanto a los procesos que han llevado a los logros obtenidos como también los que han representado dificultades en el camino, es que es necesario un análisis que permita fortalecer lo que ha funcionado bien y efectuar ajustes a lo que no ha funcionado. Por ello, el objetivo general del ejercicio de valoración era valorar la ejecución, alcances y procesos implementados por el proyecto.

Los objetivos específicos del ejercicio de valoración eran:

- Establecer en qué medida Educo y el GAMLP han ejecutado sus actividades y obtenido los objetivos y resultados.
- Identificar percepciones de los actores clave involucrados sobre aspectos y debilidades relacionadas a la intervención.
- Evaluar los efectos y desviaciones que se dieron en la ejecución del proyecto.
- Determinar los aspectos positivos y negativos, directos e indirectos de la intervención.
- Identificar de manera conjunta los principales logros, lecciones

METODOLOGÍA UTILIZADA

La valoración interna del proyecto ha sido desarrollada bajo un planteamiento coherente entre los objetivos y las preguntas de evaluación, teniendo como base un enfoque participativo que involucró al personal clave del GAMLP y Educo, así como respuesta de participantes directos de los cursos-talleres desarrollados. La

participación de estas partes ha sido necesaria para la obtención de diferentes puntos de vista y el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, se ha realizado un análisis de información desde diferentes perspectivas buscando comprender y analizar aquellos aspectos inherentes al proyecto que merecen ser replicados, los que se podrían mejorar a partir de los cuales se ha podido consensuar las conclusiones, lecciones aprendidas y recomendaciones.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, dado el contexto de emergencia, han sido diseñados formularios a manera de encuesta (on line) adaptadas para el GAMLP/DDM y Educo teniendo en cuenta las preguntas que parten de los criterios de la evaluación.

Los instrumentos de recolección de datos han sido obtenidos a través de un proceso de elaboración de "preguntas clave", con el fin de orientar y enfocar de la mejor manera los objetivos principales de la valoración y obtener la información a la que se ha pretendido dar respuesta.

Para el levantamiento de datos, se ha utilizado los formularios de Google (Google forms) que han permitido incluir preguntas para contar con respuestas de selección (a manera de escala lineal) y párrafos de justificación. Los formularios han sido divididos en secciones por cada criterio de evaluación. Posteriormente, y dadas las características de Google forms, se han exportado los datos a hojas electrónicas donde se han procesado y sistematizado los datos en formato Excel. Finalmente, siguiendo recomendaciones del área de Monitoreo, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MERA) de la Sede de Educo, para una mejor lectura de resultados, en la sistematización de datos se han recodificado los valores de preguntas que han utilizado escalas, -conservando los valores en la base de datos- de la siguiente manera: 1 = 5, 2 = 4, 3 = 3, 4 = 2, 5 = 1, de modo que los puntos más altos coincidan con los mejor valorados por las personas que han respondido los cuestionarios.

Finalmente, se debe mencionar que, por las características propias de la población participante (usuarias y usuarios de los servicios de la DDM), las preguntas realizadas a estos grupos se han referido únicamente al criterio de impacto y se han solicitado más bien respuestas cualitativas, mientras que en los criterios de pertinencia, coherencia, eficacia, eficiencia y sostenibilidad, las preguntas han sido dirigidas a personal clave del GAMLP y Educo buscando una valoración cuanti-cualitativa que enriquezca el análisis.

PRINCIPALES LOGROS

Como parte del proceso de valoración se ha buscado dar importancia a la sistematización de los principales logros y aprendizajes en procesos, metodologías y estrategias, favoreciendo el incremento de la calidad del trabajo desarrollado y fortaleciendo los procesos de toma de decisiones, basadas en evidencias. Este proceso pretende brindar el soporte para prever cambios, solucionar dificultades, desarrollar capacidades, mejorar la calidad y eficacia de futuras intervenciones y generar conocimiento que mejore procesos.

Se han seleccionado los logros identificados por el propio GAMLP.

Logro 1: Formalización de planes de contingencia y protocolos de bioseguridad:

- Se ha conseguido continuar brindando la atención a la población en situación de violencia

- Ha mejorado la calidad de vida de NNA por qué no se discontinuó en ningún momento la atención a los NNA en situación de violencia.
- El plan de contingencia fue elaborado como una respuesta articulada, oportuna y eficiente para evitar o reducir víctimas y daños en los servicios brindados por la Dirección de Defensoría Municipal de La Paz.
- Ha sido innovadora la respuesta efectiva y rápida ante la emergencia sanitaria por CoVID-19, a diferencia de otros servicios de protección.

Logro 2: Fortalecimiento en Implementación de tecnología de atención virtual al usuario de DNA, equipamiento y aplicaciones y servicios:

- Adquisición de licencias zoom y Chatbot y servicios de internet., además de equipamiento.
- Se fortalecieron los servicios de protección, dotándolos de capacidad de atención a distancia.
- No se discontinuó en ningún momento la atención a los NNA. en situación de violencia.
- El GAMLP ha sido una de las primeras instituciones en mutar a la atención virtual y a distancia.

ANÁLISIS DE LOS CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Pertinencia

¿El proyecto ha respondido a una prioridad previamente identificada por el GAMLP/DDM para garantizar los derechos de NNA del municipio de La Paz?

El GAMLP está de acuerdo en que el proyecto respondió a una de sus prioridades para atender una necesidad identificada de NNA en el municipio paceño. Se puede observar en sus respuestas que se valora que el proyecto ha buscado como objetivo fortalecer los servicios de la DDM para la atención a NNA víctimas de violencia, durante la emergencia sanitaria por CoVID 19. Educo está muy acuerdo en la pertinencia del proyecto respecto a garantizar el cumplimiento de derechos de las NNA a contar con servicios de protección, pues diseñado a partir de los siguientes elementos: el proyecto se enmarca en el acuerdo de cooperación y el plan de trabajo elaborado por ambas instituciones, garantizar el funcionamiento adecuado y pertinente de los servicios de protección de la niñez y adolescencia es una prioridad, más aún durante la pandemia.

¿Las NNA a los que se pretendía alcanzar con el proyecto, pertenecen a grupos de mayor vulnerabilidad en el municipio?

Las respuestas apuntan a que, si bien no se ha trabajado directamente con NNA, indudablemente a través del fortalecimiento a las defensorías de niñez y adolescencia, se pretende mejorar la capacidad institucional de los servicios de atención a esa población que sufre vulneraciones a sus derechos. Tanto para el GAMLP como para Educo, la lucha contra la violencia hacia la niñez y adolescencia es una prioridad institucional.

Debido a la pandemia, ¿los ajustes realizados del proyecto han sido de beneficio para las NNA del municipio de La Paz?

El promedio de la valoración del GAMLP respecto a los ajustes realizados en el proyecto para responder a las condiciones externas cambiantes fruto de la pandemia por CoVID-19 fue muy alta, con una valoración

de (4,7), pues se considera que los ajustes se han orientado a cubrir las necesidades fruto de la pandemia para que los servicios de atención y protección continúen su funcionamiento ininterrumpido.

Por su parte, Educo valoró esos ajustes con un promedio también bastante alto (4,8), al considerar que la pandemia ha causado que el gobierno nacional dicte cuarentena rígida por un periodo prolongado de tiempo y, por tanto, la situación de encierro, estrés, crisis económica, han sido factores que han incrementado la violencia intrafamiliar. Este incremento ha resultado alarmante para las autoridades, por lo que, con el ajuste los servicios de la DMM han seguido funcionando sin parar, adecuando las modalidades de atención a través de la metodología de triaje, que refiere la atención de los casos por grado de urgencia. Asimismo, el proyecto estuvo orientado a fortalecer las capacidades técnicas del personal (modelo de atención, protocolo de seguridad, investigaciones) y de las condiciones del servicio (equipamiento y acceso a la tecnología).

Coherencia

¿Los objetivos del proyecto han estado alineados con las políticas públicas nacionales y municipales en materia del derecho a la protección contra la violencia hacia la niñez y adolescencia?

En general, existe una muy favorable valoración respecto a la coherencia entre los objetivos del proyecto con las políticas nacionales y municipales en materia de niñez y adolescencia. El GAMLP le da un puntaje de (4,3), mientras que en Educo es mayor (4,8). Esto fundamentalmente porque el proyecto está enmarcado en los lineamientos y políticas nacionales y locales de erradicación de la violencia, tanto en normas nacionales como la Constitución Política del Estado Plurinacional y el Código de la Niña, Niño y Adolescentes, como la planificación municipal, a través del Plan Municipal 2040 "La Paz Que Queremos", una línea de acción referida a la "prevención, protección y apoyo social".

¿El proyecto ha estado alineado a políticas definidas por la Secretaría Municipal de Desarrollo Social?

Por las características de esta pregunta, la misma ha sido formulada únicamente al GAMLP que en promedio la valoró con el puntaje máximo (4,7) debido a que esta institución, dentro de su competencia de garantizar la "comunidad con calidad de vida", para ello se trabaja en función a dos políticas "cuidado integral" y "protección social comunitaria".

¿Las intervenciones resultan adecuadas a la propuesta actual del marco programático país de Educo?

En esta pregunta lo que se analiza es el alineamiento, con el Marco Programático País (MPP) de Educo, el cual, es necesario aclarar, aún se encuentra en proceso de construcción pues se está esperando la aprobación del Marco Programático Global (MPP) y luego recién la validación de la propuesta de país. Sin embargo, ya se contaba con el Marco de Impacto Global (MIG), lo cual fue tomado como referencia para la formulación del proyecto. El promedio de las respuestas obtenidas por Educo es de 4,3 que es equivalente a estar de acuerdo en que el proyecto se adecuó a este MIG, específicamente en el Resultado 2 que señala "NNA viven libres de violencia en entornos seguros y de buen trato", del cual se desprende el área programática 3 de la propuesta de MPG "NNA ejercen y disfrutan su derecho a la protección contra la violencia y la explotación mediante sistemas de protección sólidos, eficaces y adaptados", así como el programa 3 del borrador de MPP "Fortalecer entornos protectores y promotores de buen trato para una vida libre de violencia –física,

psicológica, sexual y negligencia- de NNA, incluyendo situaciones de crisis y desastre a nivel nacional y subnacional”.

Al tratarse de un proyecto de ejecución mixta, ¿Las acciones han sido ejecutadas de manera coordinada y consensuada entre el GAMLP y Educo?

Todas las acciones han sido ejecutadas de manera coordinada y consensuada entre ambas instituciones. De acuerdo con la percepción del GAMLP alcanza a (4,7), mientras que el de Educo es (4,8). Esto se sostiene en la percepción que, la ejecución del proyecto demandó de los actores involucrados una continua y permanente coordinación, buscando vías alternas de comunicación, por la presencia de la pandemia. Es decir, todas las decisiones han sido tomadas de manera conjunta, se trató de una ejecución mixta y de una coordinación fluida para la implementación de acciones de acuerdo con roles precisos. Educo brindó la asistencia técnica y administrativa, así como el acompañamiento y seguimiento a los procesos realizando acciones de incidencia pues se trabajó muy directamente con el equipo de responsables de la DDM, sin embargo, se han debido coordinar la mayor parte de las veces en horarios poco frecuentes de trabajo, como noches o fines de semana.

Eficacia

¿En qué medida se han logrado los objetivos y resultados planeados por el proyecto?

El promedio de la valoración respecto al logro de los objetivos y resultados ha sido alto, con el 4,7 del GAMLP y 4,3 de Educo, dado que el proyecto sufrió ajustes referidos a las metas y resultados inicialmente planteados, después de la reformulación se han logrado los objetivos y resultados, pero el tiempo ha sido escaso para pilotear algunas iniciativas y productos elaborados, lo cual afecta sobre todo en términos de sostenibilidad. Asimismo, el contexto cambiante, no ha permitido un desarrollo normal de las acciones. A nivel de objetivo específico, se tiene lo siguiente:

-Las Plataformas de Atención Integral a la Familia, en el servicio de la DNA en el periodo de duración del proyecto llegaron a atender a 2042 casos. Los servicios no pararon de funcionar pese a las cuarentenas y restricciones emitidas, adecuando las estrategias de atención de acuerdo con las medidas establecidas por las autoridades. En este sentido, 60 NNA en situación de violencia, fueron atendidos por los servicios que brinda la DDM representando casi un 100% de la meta planteada.

-En el caso de NNA del Albergue Bicentenario se debe señalar que el mencionado servicio recibió menos casos de los previstos, pese a que el funcionamiento se dio de manera regular y sin restricciones. Durante la gestión 2020, improvisaron el funcionamiento de una sección de aislamiento para NNA con CoVID – 19 o aquellos que requerían periodos de observación. En este sentido, 137 NNA con sus derechos restituidos (60% egresan con familia, 20% egresa con Reintegración Familiar, 20% egresa a Centros de Acogida). Representando casi un 85% de la meta planteada.

-Respecto a los lineamientos de mejoramiento y modernización de la gestión, se debe mencionar que 6 Plataformas de Atención Integral a la Familia, la Línea 156, DNA Especializada Centros de Acogida y Penales, Albergue del Bicentenario Bolivia Solidaria, Centro Terapéutico Municipal, fueron fortalecidos con el servicio de internet, licencias para chatboot, zoom, y la adquisición de equipamiento (equipos de computación,

cámaras web, scanner) para el desarrollo de audiencias virtuales, digitalización de la atención al usuario, seguimientos y otros. Representando casi un 100% de la meta planteada.

¿Qué factores han contribuido o limitado la consecución de los logros del proyecto?

Al ser una pregunta cuantitativa, no se pidió a las personas que brindaron la información, que asignen un valor numérico a sus respuestas. Dentro de los factores que han contribuido a la consecución de logros el proyecto se tiene:

- La buena coordinación, el compromiso de los equipos, las reglas claras.
- La coordinación constante, el trabajo en equipo y la comunicación fluida.
- La apertura del área administrativa para ajustarse a un contexto y tiempos complicados. -
- El GAMLP contaba con un equipo consolidado que desde sus competencias han aportado en el desarrollo e implementación del proyecto, además de una buena voluntad.
- Existió una adaptación positiva a la tecnología pese a las limitaciones que la misma generó a causa de la pandemia.

Dentro de los factores limitantes se destacan los siguientes:

- Fases de la emergencia sanitaria con distintas restricciones.
- La movilidad del personal.
- Los tiempos de ejecución a causa de la pandemia.
- La carga de trabajo de los funcionarios de los funcionarios del GAMLP

¿Ha habido otros efectos no previstos (negativos o positivos)? Si fuese necesario, ¿qué recomendaciones tiene para mejorar la ejecución de proyectos similares en el futuro?

Los efectos positivos no previstos son:

- El equipo de personas del DDM trabajó mucho en el cuidado de su personal, para implementar acciones de manera segura durante la emergencia sanitaria.
- La identificación de buenas prácticas y sistematización de su experiencia frente a la emergencia sanitaria.

Los efectos negativos no previstos son:

- Varias personas se enfermaron y estuvieron de baja y con cambios.
- El factor tiempo limitó la consolidación de las estrategias desarrolladas como productos del proyecto (mecanismo de retroalimentación, entre otros).

¿Cómo valora los procesos y las actividades desarrolladas?

Las opiniones entre el GAMLP (4,7) y Educo (4,8) están en una valoración muy alta resaltándose que la coordinación entre ambas organizaciones siempre fue positiva y proactiva, que los procesos y actividades en gran medida fueron acertados en su planificación. Asimismo, se identifica que se trabajó en las necesidades que se tuvo por la pandemia, sin dejar el eje de protección de la niñez y adolescencia frente a las distintas formas de violencia en un contexto de pandemia.

¿Se adaptaron los procedimientos presupuestarios y financieros de Educo a los procesos del GAMLP para realizar la inscripción de la donación en especie, conforme a la normativa vigente?

Existe una total coincidencia entre las opiniones del GAMLP y Educo, otorgándole ambas instituciones la máxima valoración (5,0) a la adaptación de los procedimientos presupuestarios y financieros de Educo a los procesos del GAMLP para la inscripción de donación en especie. Esto se debió a que desde un principio se tuvo en cuenta que los recursos debían ser inscritos en el presupuesto del gobierno municipal como una donación en especie, por tanto, Educo se adaptó principalmente para cumplir tanto con las fechas determinadas por el GAMLP, así como los ítems que podrían ser registrados en dicha 19 Informe de valoración final Proyecto BO1930 - GAMLP/SMDS/DDN y Educo institución pública, por lo que no hubo mayores inconvenientes para realizar la inscripción del 100% de ejecución financiera del proyecto.

Eficiencia

¿Se han utilizado los recursos y tiempo del mejor modo posible para alcanzar los resultados previstos?

El GAMLP otorga una ponderación de (4,3) a la utilización de los recursos y tiempo del mejor modo posible para alcanzar los resultados previstos por el proyecto, mientras que Educo lo califica con (4,8). Ambas instancias coinciden y resaltan que se han utilizado los recursos de manera adecuada para alcanzar los resultados del proyecto, incluso los remanentes fueron utilizados de manera estratégica para la sistematización de buenas prácticas. Se han desarrollado Comisiones Mixtas para la planificación y ejecución de actividades, mecanismo que contribuye a garantizar el éxito del proyecto.

¿Considera que la gestión y manejo de los recursos financieros y materiales del proyecto, ha sido adecuada y transparente?

Existe una total coincidencia en la valoración asignada tanto por el GAMLP como por Educo respecto a este punto, otorgándole la máxima ponderación posible (5,0), pues todas las decisiones de ejecución financiera del proyecto han sido tomadas en consenso, y los procesos de adquisiciones de bienes y/o servicios se han hecho recibiendo diversas ofertas de proponentes para tomar la mejor decisión. Así mismo, los informes han sido revisados tanto por auditoría externa anual de Educo como por parte del Concejo Municipal, que es el órgano fiscalizador del GAMLP, no recibiendo ninguna observación, lo cual acredita esta transparencia y manejo adecuado de los recursos disponibles.

¿Se ha utilizado el marco lógico y un cronograma de actividades para la gestión interna del proyecto?

El GAMLP (4,0) y Educo (5,0), dan una valoración alta y muy alta respecto al uso de los instrumentos como marco lógico y cronograma para la gestión del proyecto. Ambas herramientas han sido consideradas clave para alcanzar los objetivos previstos. El Marco Lógico siempre fue el punto de referencia para todas las actividades del proyecto.

Sostenibilidad

¿El GAMLP tiene planificado dar continuidad a las iniciativas del proyecto?

Esta pregunta está dirigida específicamente a las autoridades y personal del GAMLP/DDM que respondieron al cuestionario, donde se puede evidenciar que se tiene que dar continuidad a las buenas prácticas y a la experiencia ganada, además de pilotear las iniciativas desarrolladas con el apoyo de Educo.

¿Las NNA podrán seguir beneficiándose de las iniciativas del proyecto, una vez que éste ha finalizado?

Al igual que en la pregunta anterior, esta interrogante ha sido planeada únicamente a las autoridades y personal técnico del GAMLP, quienes han manifestado que las NNA sí podrán continuar beneficiándose de las iniciativas, mismas que serán mantenidas y replicadas.

¿El rol de Educo en los procesos de fortalecimiento institucional ha sido el adecuado?

En promedio, Educo valoró como adecuado su proceso de fortalecimiento institucional, con un puntaje de 4,0 señalando que se hizo un buen trabajo porque se apoyó en una intervención más novedosa, donde se tendrá que apuntar a futuro, buscando que los servicios estén más cercanos a las personas y sean más prácticos y descongestionados. Al igual que en los demás proyectos con el GAMLP, esto no ha podido realizarse en la medida esperada debido a la coyuntura, sin embargo, se ha brindado todo el apoyo posible, principalmente a través del diseño del modelo para el albergue para la protección de NNA en situación de vulnerabilidad. Para el GAMLP el fortalecimiento institucional de Educo ha sido excelente, pudiendo observarse esto tanto en el puntaje asignado de 5,0, donde se destaca el apoyo técnico y la agilidad en procesos administrativos.

Impacto

Para valorar la medida en que la intervención ha producido, o se espera que produzca, efectos significativos y de gran alcance, positivos o negativos, intencionados o no, hay que centrarse en la importancia final y los efectos potencialmente transformadores de la intervención.

Por ello, para valorar este criterio, las preguntas han sido aplicadas a todos los involucrados, así como a los usuarios y usuarias de los servicios.

¿Para usted, qué efectos positivos o cambios ha tenido el apoyo de Educo en los servicios de DDM? (PAIF, Línea 156, Albergue Bicentenario, DNA especializadas)

En el caso de esta pregunta, se solicitó la valoración del personal del GAMLP logrando una valoración alta de 4,7, debido a que claramente se aprecia la contribución de Educo para el fortalecimiento en general de todos los servicios de la DDM, destacándose los servicios de atención a NNA víctimas de violencia, el modelo de atención del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria, el desarrollo de protocolos de bioseguridad por servicio y la capacitación al personal.

¿Qué cambios percibe en los servicios de DDM en los últimos 6 meses que aportan a la atención, protección y restitución de los derechos de NNA?

Esta pregunta la respondió Educo señalando que existen nuevas metodologías y modalidades de atención para las y los usuarios, tomando en cuenta las nuevas tecnologías, lo cual aporta a una mejoría en la calidad de los servicios. A nivel presencial, existen normas y medidas de bioseguridad que se aplican en la atención de los casos. Ha habido un mayor protagonismo de la DDM y difusión de su trabajo, principalmente en este tiempo de pandemia.

¿Considera que las capacitaciones en el uso del protocolo para CoVID 19 de los servicios DDM, la formación en plataformas virtuales, y el equipamiento brindado por Educo tendrá un impacto positivo o negativo en los servicios DDM? ¿Cuál?

En el caso de esta pregunta la valoración del GAMLP/DDM fue de 4,7, pues la capacitación en el protocolo para CoVID - 19 ha permitido que los funcionarios de la UDIF puedan contar con procedimientos para atender a víctimas de violencia, de manera segura. En el caso de Educo, valoró con 4,8, es decir de manera similar destacando que en el contexto actual los servicios requieren de la aplicación de protocolos específicos de bioseguridad en función a los roles y grado de contacto con las y los usuarios. Igualmente, el uso de TICs que apoyan la gestión, para la mejora de los servicios en términos de calidad y calidez.

¿Considera que el modelo de atención del Albergue Bicentenario con enfoque de derecho a vivir en familia tendrá un impacto positivo o negativo en NNA en situación de vulnerabilidad? ¿Cuál? ¿Por qué?

En esta pregunta tanto el GAMLP como Educo realizaron una ponderación similar (4,7 y 4,8 respectivamente), pues el modelo propuesto está conforme a lo establecido por la Convención de los Derechos del Niño, la normativa nacional y otros instrumentos internacionales que han sido ratificados por el Estado, se promueve el derecho a vivir en familia. Es decir, que se debe efectivizar agotando todas las vías de que la NNA se reintegre a su familia directa o ampliada y se evite su institucionalización. El modelo de atención del Albergue Bicentenario Bolivia Solidaria es el primer paso, después se deberá realizar una implementación piloto, y generar acciones de incidencia con las nuevas autoridades para contar con una mayor inversión en prevención y seguimiento a los casos en dicho espacio.

Usuaris/usuarios de los servicios:

¿Para ti, en que han mejorado en la atención en los servicios de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Centro Terapéutico, Albergue y la línea de emergencia 156?

Esta consulta fue realizada con un grupo de 11 usuarias y usuarios, el 80% mujeres adultas que representan en su mayoría a madres de familia o abuelas responsables de NNA, y que han recibido la atención de 4 servicios de la DDM (PAIF, Línea de emergencia 156, Centro Terapéutico y Albergue). En el 80% de los casos destacan una mejora en el trato y la orientación recibida por el personal. Un 20% considera que, durante la etapa de emergencia sanitaria, hubo prontitud en los trámites.

¿Recibiste información sobre los servicios de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia para la atención?

Las y los usuarios de 4 servicios de la DDM (PAIF, Línea de emergencia 156, Centro Terapéutico y Albergue), señalan que han recibido información sobre la atención de los servicios a través de las redes sociales, en segundo lugar, mediante volantes distribuidos en centros de abasto y por último mediante la radio o TV. Esta información sin duda permitirá a la DDM promover con mayor fuerza la orientación mediante redes sociales.

¿Qué calificación le darías al servicio de las Defensorías de la Niñez y Adolescencia, Centro Terapéutico, Albergue y la línea de emergencia 156? ¿Por qué?

Las y los usuarios han dado una calificación muy buena al Centro Terapéutico Municipal, esto porque observan profesionalismo, compromiso y apoyo. Respecto a las PIAF y la Línea de emergencia 156, de acuerdo con la zona han recibido calificaciones respecto al servicio como bueno y muy bueno, porque es un servicio inmediato/oportuno, profesional, con paciencia, y está dedicado a proteger a NNA. En relación con

los servicios del Albergue se debe mencionar que prioriza la atención con NNA y es de alta calidad y calidez en la atención.

LECCIONES APRENDIDAS & BUENAS PRÁCTICAS

Lecciones aprendidas

A continuación, se listan las principales lecciones aprendidas identificadas por el propio GAMLP:

- Lo que mejor ha funcionado es el trabajo coordinado desde Educo y el GAMLP.
- Lo que no funcionó tan bien fue que no se involucró de inicio a algunas áreas que tienen participación directa en ciertos procesos del GAMLP, como, por ejemplo, comunicaciones.
- Los tiempos de aprobación y validación de los productos comunicacionales, han dificultado el proceso
- No hubo una buena planificación para la ejecución de lo presupuestado para la producción de materiales.
- Importancia de tomar en cuenta al área de comunicación desde un inicio y dentro de los planes de trabajo que involucran a diferentes áreas.

Buenas prácticas

Respecto a las buenas prácticas generadas por la DDM en este periodo y en función a la percepción del GAMLP y Educo son:

- La implementación del triaje para la priorización de la atención de los casos;
- La atención por área de domicilio de los profesionales;
- El uso de tecnología y herramientas para comunicación a distancia;
- Trabajar con los cuidados en términos de bioseguridad;
- Desarrollo de propuestas de intervención enfocadas al cumplimiento de las políticas en temas de adopción y familia ampliada.

RECOMENDACIONES

Esta consulta se desarrolló de manera abierta y para recoger las sugerencias por parte de las y los usuarios, a medida de generar una retroalimentación a los servicios de la DDM.

En este sentido, a continuación, se comparten las sugerencias que permitirán el mejoramiento de los servicios:

- Brindar más información hacia las personas.
- Especificar más sobre los servicios que ofrecen a la población.
- Podrían agilizar más rápido, tratar de hacer más rápido los casos de emergencia.
- Ser menos burocrático -Brindar apoyo a las madres que abandonaron a sus bebés
- Contar con más personal para mejorar el servicio

De acuerdo con los resultados obtenidos bajo el modelo de implementación del proyecto (mixta) se recomienda que pueda ser utilizado como base para el desarrollo de futuros proyectos entre Educo y otras instituciones públicas.

En proyectos de estas características, donde existen diversos factores externos, que pueden incidir en el desarrollo de las actividades y el logro de los resultados, existe la necesidad de ser flexibles para adaptarse a condiciones cambiantes del entorno. En ese sentido, ha sido ampliamente valorada y útil la flexibilidad de Educo para poder reformular los proyectos y que las intervenciones logren resultados concretos pese a las circunstancias.

Finalmente, pese al cambio de gestión a nivel municipal, que puede traer consigo cambios de estructura y de enfoques de trabajo, siempre debe ser una prioridad el trabajar en la protección de la niñez y adolescencia y eliminar y sancionar todas las formas de violencia. En ese sentido, los servicios de la DDE (Defensorías de La Niñez y Adolescencia, Centro Terapéutico Municipal y Albergue Transitorio) son vitales para garantizar la protección de la niñez y adolescencia, así como el apoyo en la restitución de sus derechos en un entorno favorable. Por ello, se debe continuar su fortalecimiento en la línea de establecer servicios más amigables y cercanos a la comunidad, tomando en cuenta el contexto virtual, que puede facilitar en gran medida el trabajo.