

02

PARTE

Evaluación Comprehensiva de la Implementación del Módulo Base GSL

A person in a checkered shirt is pointing at a whiteboard. The whiteboard has a bar chart with the word 'EVALUACIÓN' written on it. The background is a teal color with a grid pattern.

01

**El Punto
de Partida:**
*Diagnóstico
de la Realidad
Municipal*



Diagnóstico de la Realidad Municipal

Como señala la teoría del cambio, fue necesario incluir en la metodología de instalación del módulo base -el primero de los implementados- de GSL, una caracterización de la situación inicial de las unidades municipales participantes del proceso.

Para lo anterior, se desarrollaron instrumentos específicos de recolección de información: a) Encuesta de Inicio (jefes de unidades), b) entrevistas en profundidad (a Director/a de Desarrollo Comunitario - Dideco/Director(a) de Desarrollo Social - Dideso y jefe/a de Asistencia Social) y c) Encuesta de Línea de Base sobre Intercambio de Información (todos/as los/as participantes), base de la información, que se presenta a continuación y que muestra las principales tendencias estadísticas del proceso.

Las municipalidades fueron clasificadas de acuerdo con el tamaño de la población de la comuna en cinco grupos:

- a. Muy Pequeñas (MP): menos de 7.300 habitantes
- b. Pequeñas (P): entre 7.300 y 40.000 habitantes
- c. Medianas (M): entre 40.000 y 166.000 habitantes
- d. Grandes (G): entre 166.000 y 334.000 habitantes
- e. Muy Grandes (MG): más de 334.000 habitantes

La distribución nacional de las comunas, según el tamaño de su población, que se muestra en la tabla siguiente, indica que, de las municipalidades participantes en GSL, el 79% son comunas pequeñas y muy pequeñas; es decir, mientras más pequeña es la comuna, mayormente se encuentra representada en GSL. Al mismo tiempo, la participación en GSL de aquellas grandes y muy grandes fue apenas del 5,5%.

Tabla 06. Distribución de comunas por tamaño de la población.

| Tipo | Todas | % | GSL | % |
|--------------|------------|-------------|------------|-------------|
| MP | 65 | 18.8% | 60 | 25.8% |
| P | 179 | 51.9% | 124 | 53.2% |
| M | 75 | 21.7% | 36 | 15.5% |
| G | 20 | 5.8% | 11 | 4.6% |
| MG | 6 | 1.7% | 2 | 0.9% |
| Todas | 345 | 100% | 233 | 100% |

Nota: el total de municipalidades en GSL corresponde a las que respondieron la encuesta de inicio de la instalación, incluyendo a aquellas que desertaron o que suspendieron su participación.

Características de los equipos de trabajo

Para la instalación del módulo base GSL, se consideró indispensable la participación de las unidades municipales de Asistencia Social (AS), Registro Social de Hogares (RSH) y Subsidios Sociales (SS) entendidos estos nombres como

79%

Son comunas pequeñas y muy pequeñas.

denominación genérica. La participación del Programa Familias (PF) fue opcional y, sin embargo, el 88% de las comunas participantes resolvió integrarlo a la instalación del módulo base GSL. Fueron las municipalidades de comunas pequeñas y medianas quienes en mayor proporción incorporaron al Programa Familias en el proceso, con más del 90% de participación.

Tabla 07. Presencia del Programa Familias (PF) en la instalación del módulo base GSL por tamaño de comunas.

| Tipo | GSL | % | PF | % del grupo |
|--------------|------------|-------------|------------|--------------|
| MP | 60 | 25.8% | 46 | 76.7% |
| P | 124 | 53.2% | 118 | 95.2% |
| M | 36 | 15.5% | 33 | 91.7% |
| G | 11 | 4.6% | 7 | 63.6% |
| MG | 2 | 0.9% | 1 | 50.0% |
| Todas | 233 | 100% | 205 | 88.0% |

Respecto del **tamaño de los equipos de trabajo en las unidades municipales participantes**, Asistencia Social y el Programa Familias son las unidades que tienen, en promedio, un número mayor de funcionario/as, siendo la unidad de Subsidios Sociales la más pequeña.

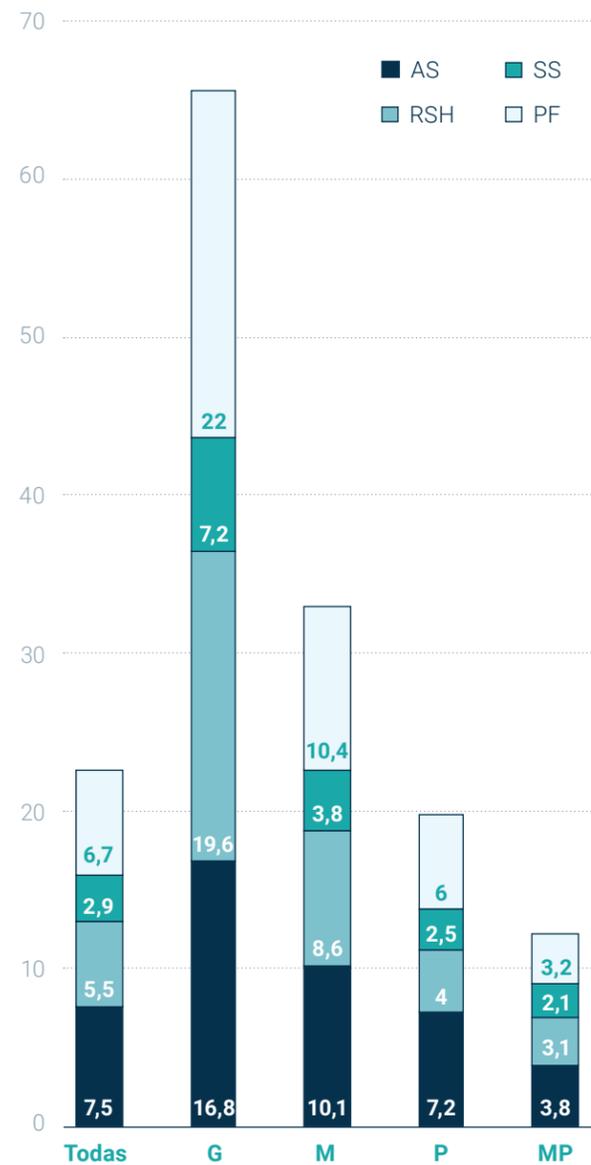
Al desagregar las municipalidades por tamaño

de su población, podemos observar una relación directa entre el número de funcionarios/as de las unidades y el tamaño de la población comunal. Al desplegar también la información, según el tamaño de la población comunal, es posible observar que los equipos de AS se incrementan, regularmente, a medida que aumenta la población de la comuna, ocurriendo lo mismo en el caso del PF. En el caso de RSH, el incremento de personal se observa solamente en las comunas M y G, mientras que en las comunas MP y P el número de funcionarios/as es similar. La unidad de SS es la más pequeña de todas y mantiene un tamaño de equipo relativamente similar en todos los grupos de comunas, salvo en aquellas de tamaño G.

Tabla 08. Tamaño promedio del equipo por unidad municipal GSL.

| Unidad municipal | Promedio integrantes | Rango |
|------------------|----------------------|--------|
| AS | 7.5 | 1 a 54 |
| RSH | 5.5 | 1 a 39 |
| SS | 2.9 | 1 a 16 |
| PF | 6.7 | 1 a 35 |

Gráfico 01. Tamaño promedio del equipo por unidad municipal GSL, según tamaño de la comuna.



Nota: Se retiraron del análisis las dos municipalidades de tamaño Muy Grande (MG), para apreciar mejor la información de las municipalidades mayoritarias.

Uno de los aspectos interesantes de observar en los equipos de trabajo es el denominado **factor de exclusividad**. Este mide el porcentaje de los funcionarios/as que cumplen funciones exclusivamente en una unidad municipal.

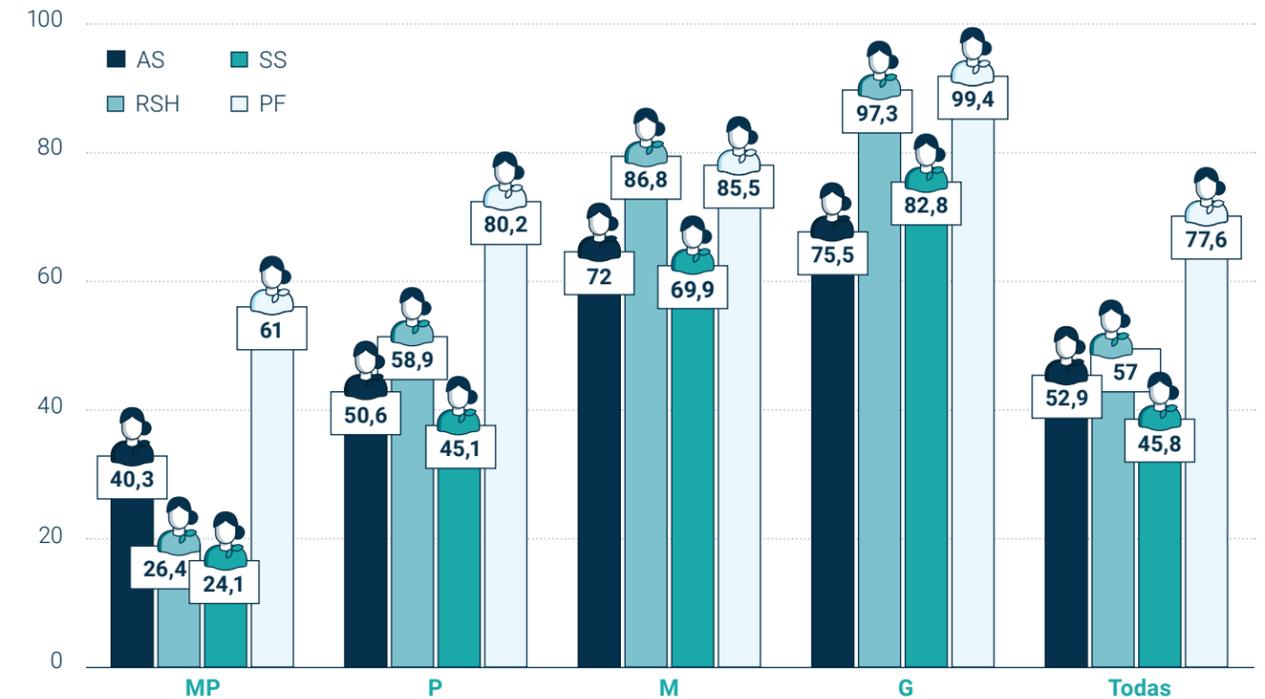
El PF es el que exhibe el mayor factor de exclusividad, es decir, cerca del 80% de los funcionarios/as que allí se desempeñan cumplen labores únicamente en dicha unidad. Mientras que la unidad de SS es aquella con el menor factor de exclusividad. Allí más del 50% de sus funcionarios/as cumplen, adicionalmente, tareas en otras unidades municipales participantes en GSL.

A medida que se incrementa el tamaño de la población comunal, también aumenta el factor de exclusividad de los funcionarios/as que, en el caso de las unidades RSH y PF, se acerca al 100% en las comunas G. Esta situación se relaciona con los convenios de transferencia de recursos que realiza el MDSF con las municipalidades, para ambos programas. Dichas transferencias contemplan la contratación de personal exclusivo para la unidad, especialmente en el caso del PF. Las unidades municipales de AS y SS son financiadas, exclusivamente, con recursos de los gobiernos locales. Mientras más pequeña es la comuna, se aprecia que el mismo/a funcionario/a cumple tareas en más de una unidad municipal.

Tabla 09. Tamaño promedio del equipo por unidad municipal GSL.

| Unidad municipal | Factor de exclusividad promedio |
|------------------|---------------------------------|
| AS | 52,9 |
| RSH | 57 |
| SS | 45,8 |
| PF | 77,6 |

Gráfico 02. Factor de exclusividad promedio de funcionarios/as por unidad municipal GSL, según tamaño de la comuna.



Otro elemento relevante es el tipo de contrato que tiene el personal de las unidades municipales GSL, que le otorga una mayor o menor estabilidad laboral.

Si bien las unidades de AS, RSH y SS tienen una proporción similar de sus funcionarios/as contratados/as de planta, la proporción de contratos a honorarios (con vigencia anual o inferior) es más alta en el caso de RSH, al igual que en el PF. Lo anterior también tiene relación con la transferencia de recursos que hace anualmente el MDSF, para colaborar en el financiamiento de ambas unidades municipales. No se observan diferencias significativas en estas proporciones, al examinar la situación por tamaño de la comuna.

Cuando se observan las unidades RSH y PF y se aíslan solamente los contratos que se realizan con los recursos transferidos por el MDSF, éstos corresponden al 34,3% de los contratos en RSH y al 68,9% de los contratos en el PF. Si se enfoca el análisis solamente en los contratados a honorarios, el 66,5% de los funcionarios/as contratados/as a honorarios en RSH y el 83,1% de los/as del PF son financiados con recursos transferidos desde el MDSF. La desagregación por tamaño de la población indica que no hay diferencias significativas y que **son las comunas M las que mayormente dependen de los recursos entregados por el MDSF para la contratación de su personal a honorarios.**

Gráfico 03. Distribución de los/as funcionarios/as de las unidades municipales GSL, según tipo de contrato.

□ Honorarios
 ■ Contrata
 ■ Planta

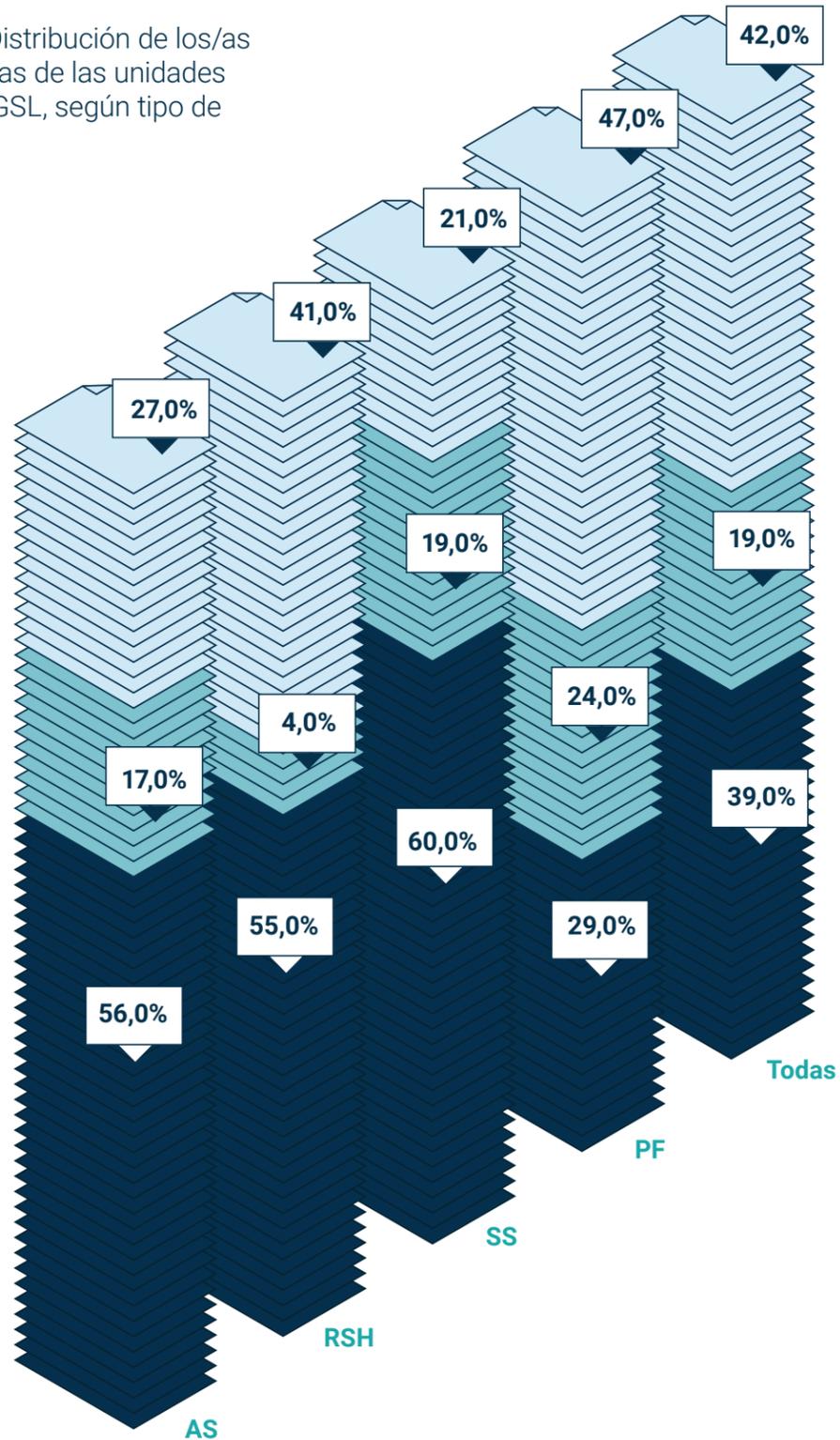


Gráfico 04. Porcentaje del total de funcionarios/as de RSH y PF que son contratados con recursos MDSF, según tipo de comuna

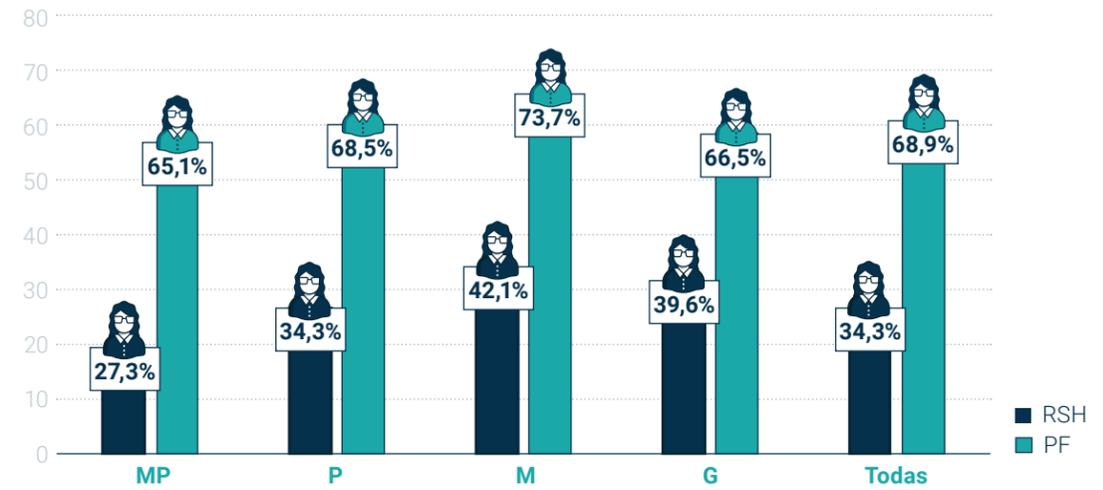
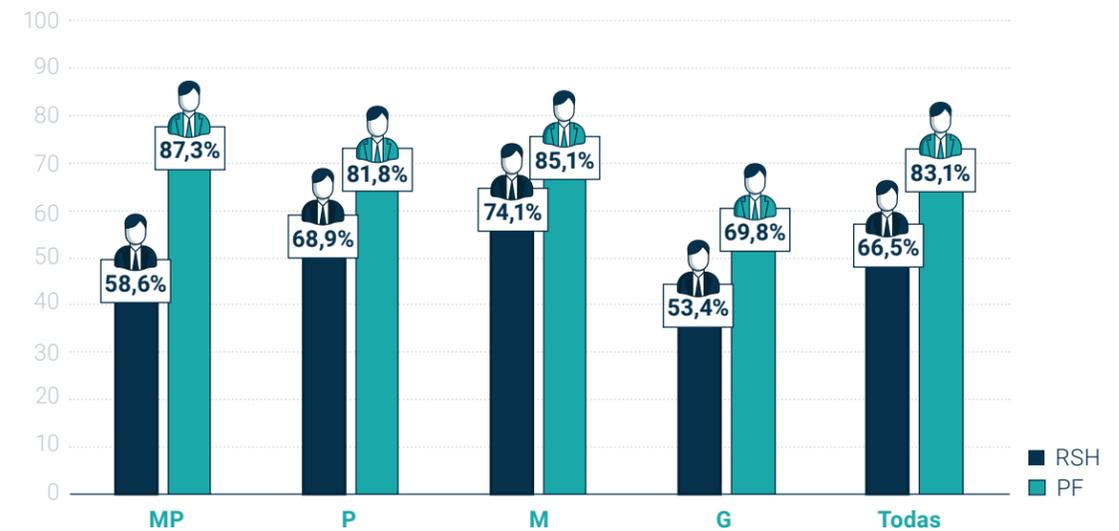


Gráfico 05. Porcentaje del total de funcionarios/as de RSH y PF a honorarios que son contratados con recursos MDSF, según tipo de comuna



70%

De los/as integrantes del equipo de AS son asistentes sociales

Teniendo en consideración que el modelo de gestión que implica GSL es un modelo de gestión de casos sociales, liderado por la unidad de AS, se consultó por la **presencia de asistentes sociales** en el equipo de trabajo de dicha unidad. La encuesta mostró que alrededor del 70% de los/as integrantes del equipo de AS son asistentes sociales, sin que se observen diferencias significativas por tipo de comuna.

Tabla 10. Porcentaje del total de funcionarios/as de Asistencia Social que son asistentes sociales, según tipo de comuna.

| Tipo de comuna | % asistentes sociales |
|----------------|-----------------------|
| MP | 71.8% |
| P | 68.9% |
| M | 69.5% |
| G | 68.9% |
| Todas | 69.5% |

Por último, en relación con las **jefaturas de las unidades**, los años promedio en que éstas ocupan ese cargo no varía significativamente por unidad o tipo de comuna. Sin embargo, se observa una leve mayor antigüedad en el caso de las jefaturas de la unidad de SS.

90%

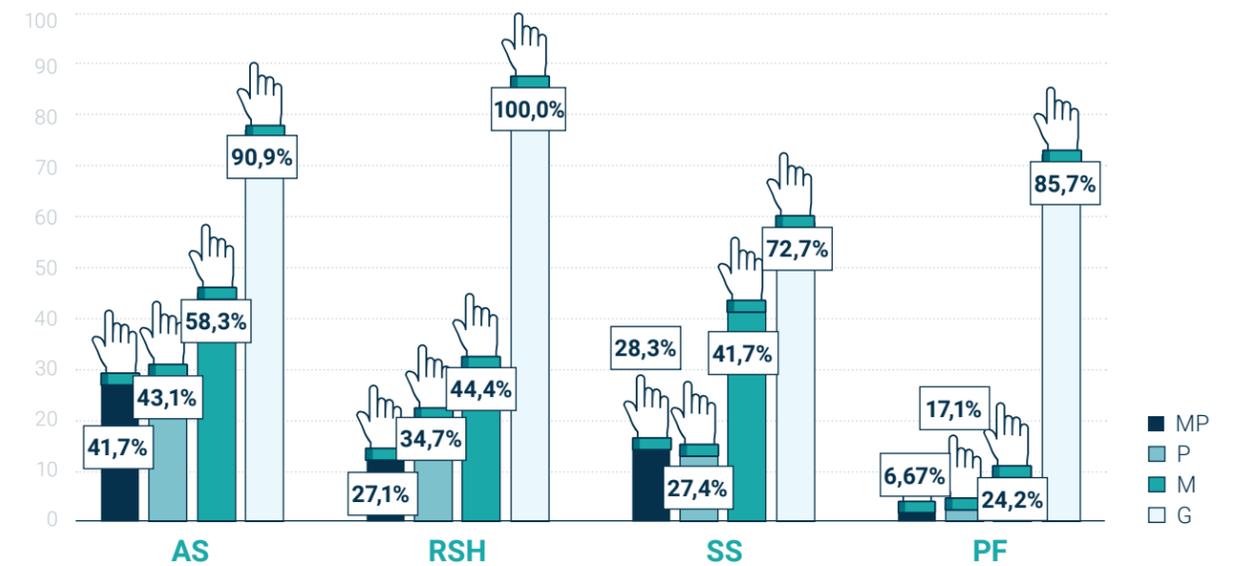
De las jefaturas comparten funciones con otras unidades municipales GSL

Donde sí se observan diferencias es en el factor de exclusividad en el cumplimiento de la función de jefatura. Mientras más pequeña la comuna menor es el factor de exclusividad, lo que implica que las jefaturas de unidad cumplen también funciones en otras unidades, ya sea porque ocupan dos jefaturas o porque son jefes/as en una e integrante del equipo en otra(s). En el caso de las comunas Muy Pequeñas, se observa que más del 90% de las jefaturas comparten funciones con otras unidades municipales GSL. En general, salvo en el caso de las comunas G, las jefaturas del PF se desempeñan también en otras unidades.

Tabla 11. Número de años promedio en la jefatura de la unidad GSL, según tipo de comuna.

| | AS | RSH | SS | PF |
|----|-----|-----|------|-----|
| MP | 6.7 | 7.5 | 7.7 | 6.1 |
| P | 5.6 | 8 | 9.4 | 5.9 |
| M | 6.6 | 9.2 | 11.6 | 6.4 |
| G | 8.8 | 9.5 | 6.6 | 5.1 |

Gráfico 06. Factor de exclusividad en la jefatura de la unidad GSL, según tipo de comuna.



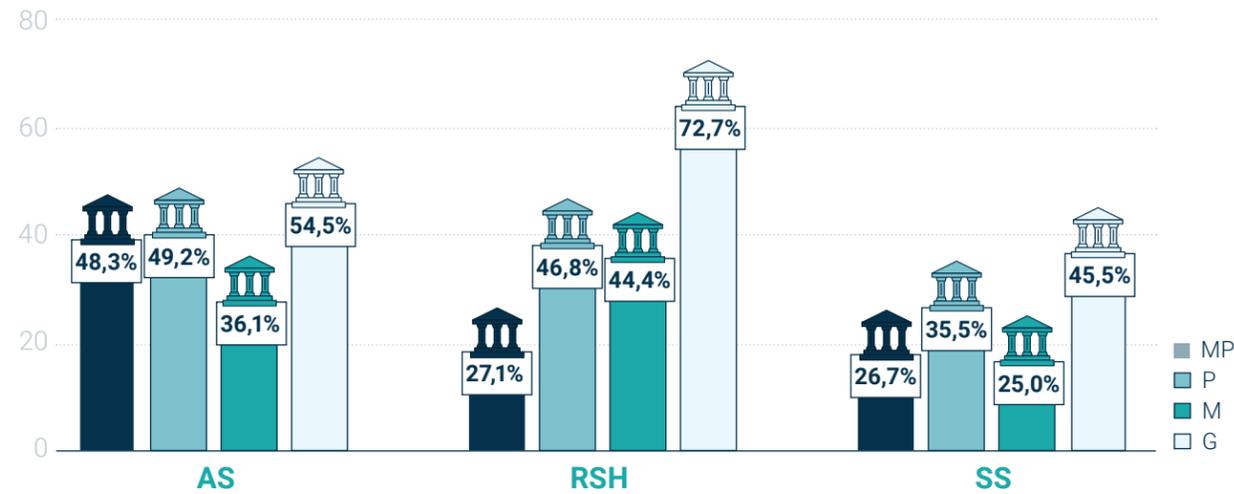
Características de la atención de público

La atención de público es una actividad fundamental en las unidades municipales que se integran al módulo base GSL. Prácticamente todas declaran contar con un espacio físico para la atención de público, pero en la mayor parte de los casos no es de uso exclusivo y se comparte con otras unidades municipales, que incluso funcionan en recintos fuera de la municipalidad. No se observa un patrón claro acerca de la exclusividad en el uso del recinto de atención de público, salvo que la proporción es mayor en el caso de las comunas Grandes. Las unidades de RSH y SS de las comunas Muy Pequeñas comparten en más de un 70% el lugar de atención de público.

70%

Las unidades de RSH y SS de las comunas Muy Pequeñas comparten en más de un 70% el lugar de atención de público.

Gráfico 07. Proporción de las unidades municipales GSL que cuentan con un lugar de atención de público exclusivo, según tipo de comuna.



Nota: no se reporta en este caso el PF, dado que la atención de sus usuarios se realiza, mayormente, en el domicilio de ellos.

Respecto de la **proporción de funcionarios/as que atienden público en las unidades GSL**, en todos los casos es superior al 90%. Al consultarse por una estimación del número promedio, mínimo y máximo de público atendido en las unidades municipales GSL, dicho número aumenta de acuerdo con el tamaño de la comuna, como es esperable. La unidad que manifiesta atender menos público es SS, mientras que AS y RSH declaran una carga promedio similar en todos los tipos de comuna. La unidad RSH presenta la variabilidad más alta entre el mínimo y el máximo declarado, principalmente, por períodos estacionales de requerimientos de actualización del registro, para fines de postulación a beneficios.

Tabla 12. Promedio, mínimo y máximo de personas atendidas diariamente por unidad GSL, según tamaño de la comuna

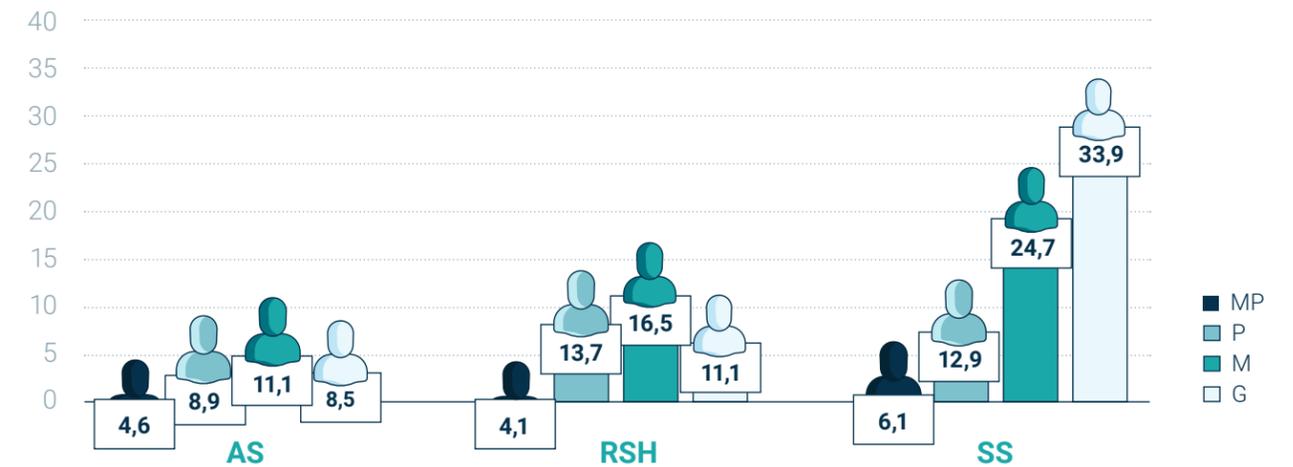
| Tipo de comuna | AS | RSH | SS |
|----------------|----------------|----------------|----------------|
| | prom (min-max) | prom (min-max) | prom (min-max) |
| MP | 13 (5-27) | 12 (4-25) | 10 (3-19) |
| P | 40 (17-87) | 40 (18-85) | 24 (12-43) |
| M | 83 (32-155) | 104 (48-174) | 70 (35-107) |
| G | 167 (42-323) | 155 (69-240) | 150 (47-216) |

Las unidades municipales declaran un horario de atención de público de entre 6 y 8 horas diarias, mayoritariamente, de lunes a viernes. Considerando para cada unidad GSL y municipalidad, el número de funcionarios/as disponibles para la atención de público y el número de horas que declaran realizar esta labor, la unidad de SS es la que registra el mayor número de **personas atendidas por cada funcionario/a**, llegando en las comunas Grandes a recibir 34 personas, diariamente. Las unidades de AS y RSH, por tipo de comuna, muestran una carga por funcionario/a relativamente similar siendo mayor en RSH en las comunas Pequeñas, Medianas y Grandes, mientras que la carga es levemente superior para AS en las comunas Muy Pequeñas.

34

La unidad de SS es la que registra el mayor número de personas atendidas por cada funcionario/a, llegando en las comunas Grandes a recibir 34 personas, diariamente

Gráfico 08. Promedio de personas atendidas diariamente por funcionario/a que atiende público en unidades GSL, según tamaño de la comuna.



Consultadas las unidades municipales por la **principal materia de atención** que requieren los usuarios/as, en la unidad de AS predominan las ayudas sociales en general (de todo tipo); en RSH las solicitudes de ingreso al RSH, así como de la Cartola RSH y, en general, actualización de datos; mientras que, en SS, los requerimientos predominantes son las renovaciones de beneficios (principalmente SUF) y la postulación a la Pensión Básica Solidaria (PBS) y al Subsidio del Agua Potable (SAP).



Figura 22. Principales requerimientos a la unidad de Asistencia Social



Figura 23. Principales requerimientos a la unidad de Registro Social de Hogares



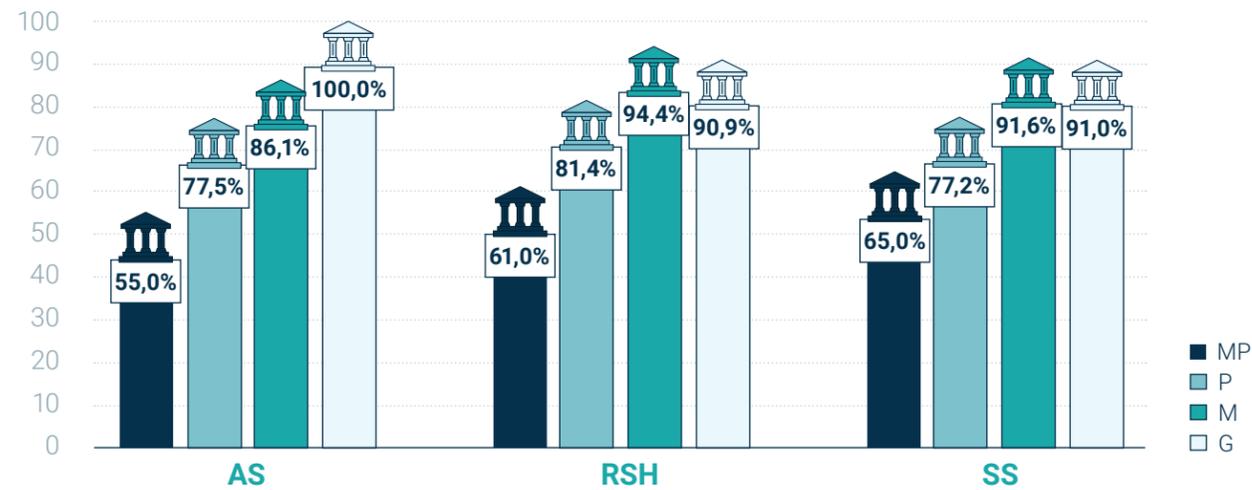
Figura 24. Principales requerimientos a la unidad de Subsidios Sociales

Instrumentos de gestión

Para la instalación del módulo base GSL era importante conocer con qué instrumentos de gestión social contaban las unidades participantes. La indagación se concentró en tres herramientas consideradas claves por el aporte que GSL puede hacer a su disponibilidad y uso: (a) un instrumento de registro de las atenciones que se realizan; (b) una guía que resuma los beneficios disponibles en Asistencia Social y (c) un registro de los beneficiarios/as de la unidad de asistencia social. En el caso del **registro de atenciones**, la propor-

ción de municipalidades que cuenta con dicho registro aumenta con el tamaño de la comuna, siendo las unidades municipales de comunas Muy Pequeñas las más rezagadas y dentro de ellas la unidad de Asistencia Social. Cabe señalar que el RSH posee una plataforma municipal de atención provista por el MDSF, que permite el registro de las atenciones que se realizan, sin embargo, no todas las municipalidades manifiestan disponer de ella.

Gráfico 09. Proporción de municipalidades que cuentan con registro de atenciones, por unidad GSL, según tipo de comuna.



Las municipalidades que declaran contar con un instrumento de registro de atenciones en general combinan distintas modalidades: manual, electrónico, sistema informático. En el caso de AS predomina el registro manual en las comunas Muy Pequeñas y Pequeñas y el registro electrónico en las comunas Medianas y Grandes, aun cuando mantienen, adicionalmente, una alta proporción de registros manuales.

La modalidad de sistema informático es minoritaria en todos los tipos de comunas. En RSH también predomina el uso de registros manuales de atención en todos los tipos de comuna, salvo en las comunas Medianas, que, mayoritariamente, utilizan el sistema informático que provee el MDSF. Por su parte, en la unidad de SS predomina el registro manual en todos los tipos de comunas.

Gráfico 10. Proporción de municipalidades con registro de atenciones en Asistencia Social, por modalidad de registro, según tipo de comuna.

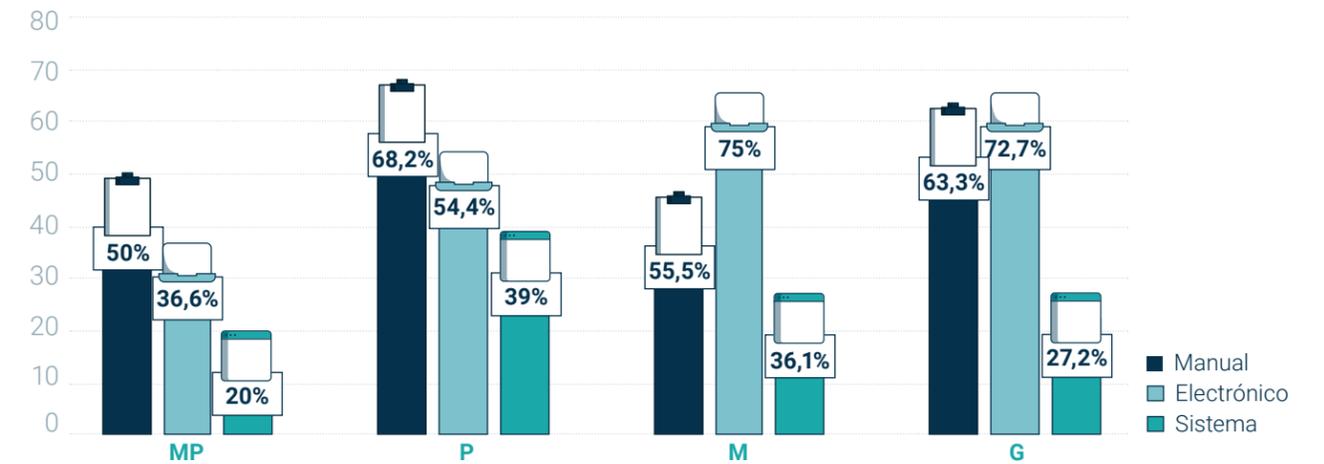


Gráfico 11. Proporción de municipalidades con registro de atenciones en Registro Social de Hogares, por modalidad de registro, según tipo de comuna.

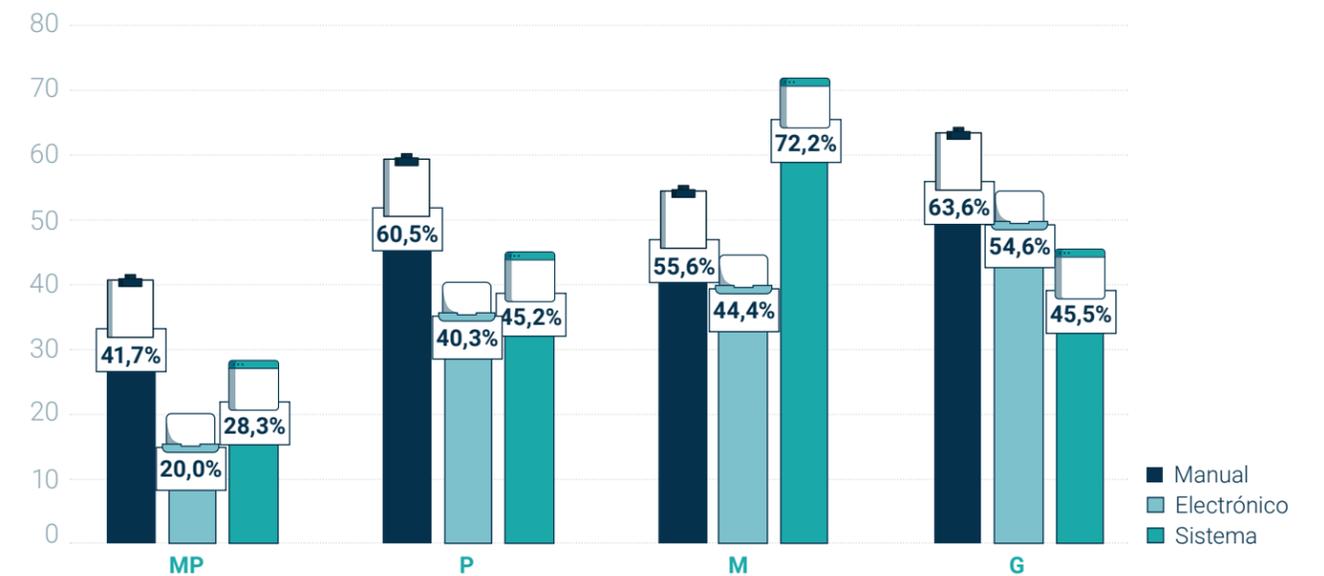
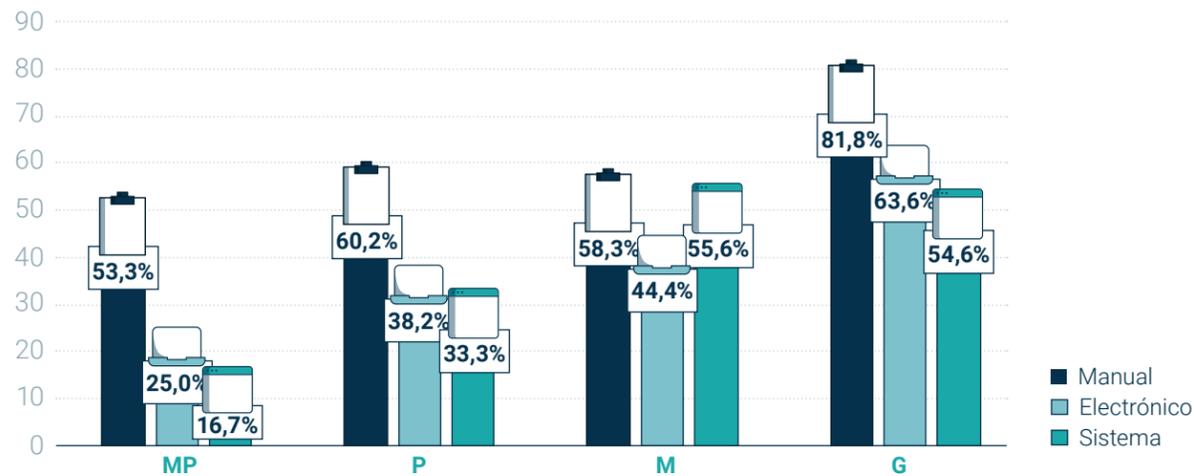


Gráfico 12. Proporción de municipalidades con registro de atenciones en Subsidios Sociales, por modalidad de registro, según tipo de comuna.



Respecto de **la guía de beneficios de Asistencia Social**, mientras más pequeña es la comuna menor es la proporción de municipalidades que cuenta con dicho instrumento. Solo en el caso de las comunas Grandes las proporciones son relevantes. Si el 91% de las comunas Grandes cuentan con una guía de beneficios, sólo el 32% y el 36% de las comunas Muy Pequeñas y Pequeñas, respectivamente, la tienen.

Por otra parte, cuando esta guía existe, se encuentra desactualizada y, mayoritariamente, no está disponible. Incluso en el caso de las comunas Grandes, no siempre se encuentra actualizada y en menor medida está disponible para el público.

Tabla 13. Proporción de municipalidades que cuenta con Guía de Beneficios de Asistencia Social, según tipo de comuna.

| Tipo de comuna | Cuenta con guía | Está actualizada | Está disponible |
|----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| MP | 31.7 | 23.3 | 25 |
| P | 35.8 | 23.4 | 25.8 |
| M | 52.8 | 36.1 | 27.7 |
| G | 90.9 | 81.8 | 63.6 |

Por último, una alta proporción de las municipalidades manifestaron contar con un **registro de beneficiarios/as** de asistencia social. Si bien las comunas Muy Pequeñas y Pequeñas cuentan en menor proporción con este tipo de registro, más de un 70% de ellas lo tiene. Llama la atención que en todos los tipos de comuna predomine el registro manual, muchas veces combinado con la modalidad electrónica. En una muy menor medida se dispone de un sistema informático para el registro de beneficiarios/as y mientras más grande la comuna, menos se utiliza esa modalidad.

Gráfico 13. Proporción de municipalidades que cuenta con registro de beneficiarios/as de Asistencia Social, según tipo de comuna.

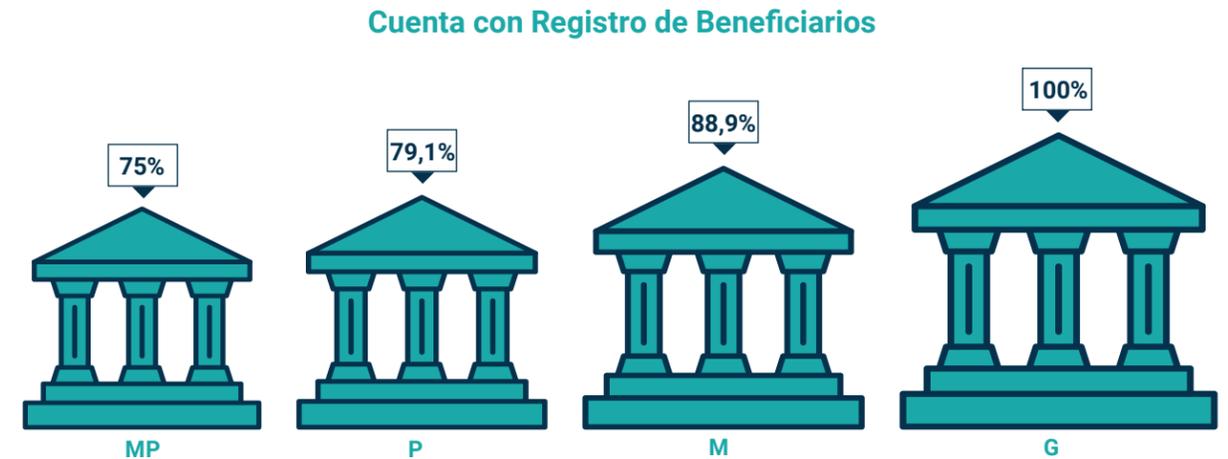
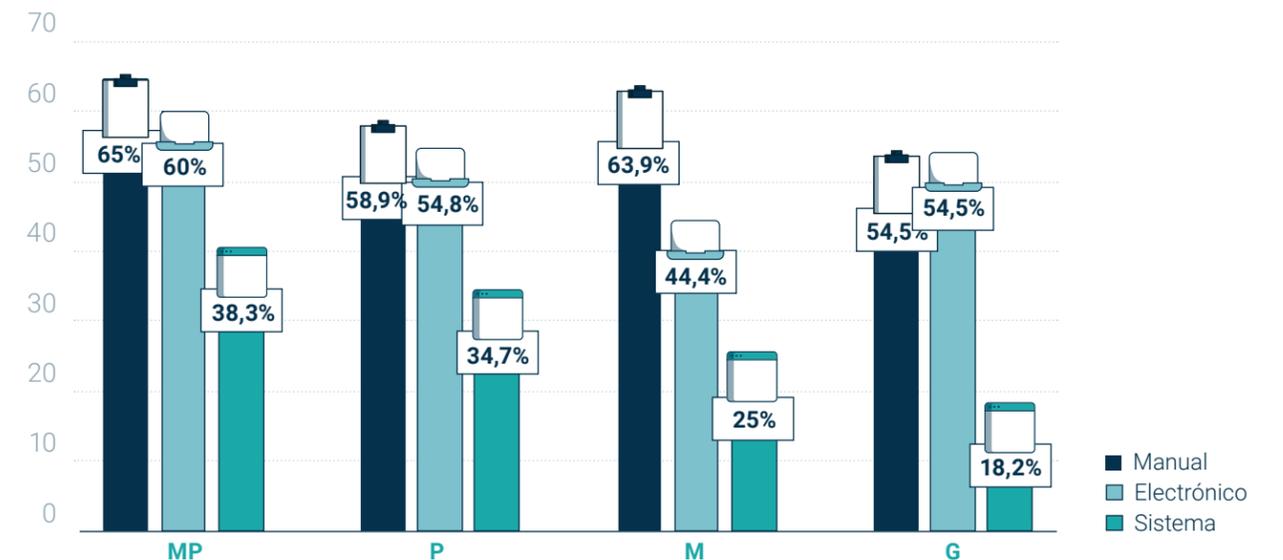


Gráfico 14. Proporción de municipalidades con Registro de Beneficiarios de Asistencia Social, por modalidad de registro, según tipo de comuna.



Derivaciones entre unidades municipales

Para la implementación del modelo de gestión de casos que propone GSL, uno de los instrumentos centrales es el sistema de derivación. Por esto se indagó en la fuente y destino de las derivaciones que realizan las unidades participantes en GSL.

La fuente de las derivaciones se agrupó en:

- a. Aquellas que se reciben desde la Alcaldía o el Concejo Municipal.
- b. Las que provienen de las demás unidades GSL, menos el PF.
- c. Las que llegan desde el PF, que no recibe derivaciones.
- d. Aquellas que provienen de otras unidades municipales o de fuera de la municipalidad.

La unidad de AS es la que en mayor proporción recibe derivaciones desde la Alcaldía y el Concejo Municipal y también es aquella que en mayor medida recibe derivaciones de todas las demás, incluyendo actores externos. Por otro lado, el PF es aquel que en mayor proporción envía derivaciones a todas las unidades GSL. Al observar los datos de derivaciones entre AS, RSH y SS, es muy alta la proporción de municipalidades que realizan estas derivaciones internas.

Cuando se revisa la fuente de derivaciones "Otros", vemos que, principalmente, provienen de Salud y Educación, aunque cada unidad municipal GSL tiene actores adicionales diversos que requieren de su atención.

Gráfico 15. Proporción de municipalidades que reciben derivaciones en las unidades GSL según origen de la derivación.

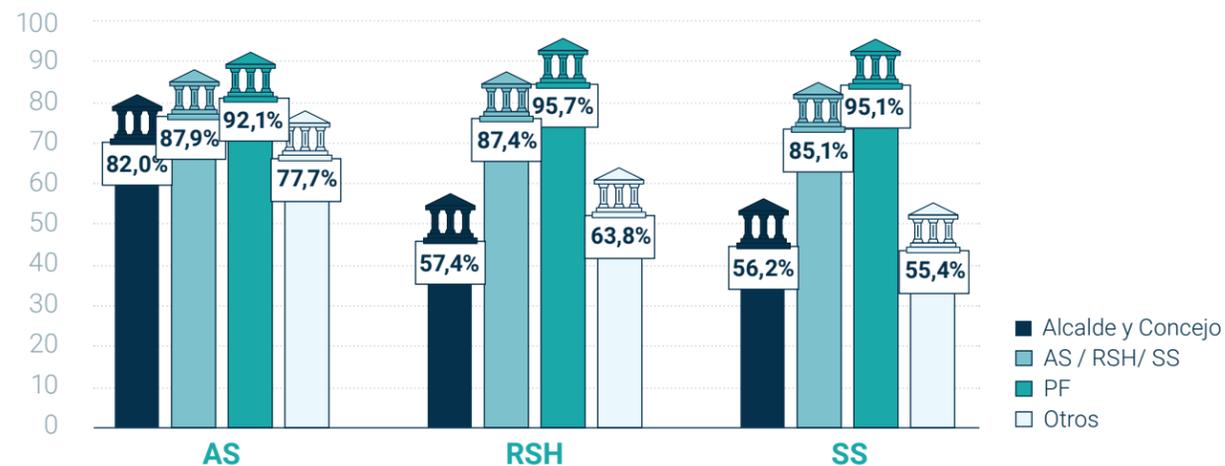


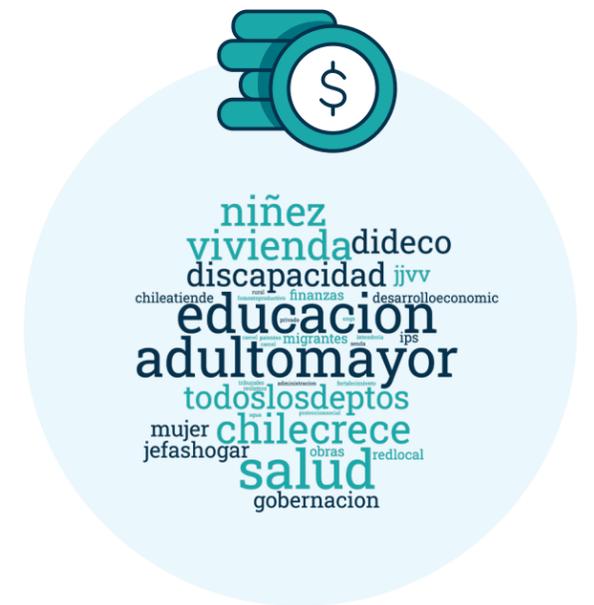
Figura 25. Origen de las derivaciones de Otros a la unidad de Asistencia Social.



Figura 26. Origen de las derivaciones de Otros a la unidad Registro Social de Hogares.



Figura 27. Origen de las derivaciones de Otros a la unidad Subsidios Sociales.

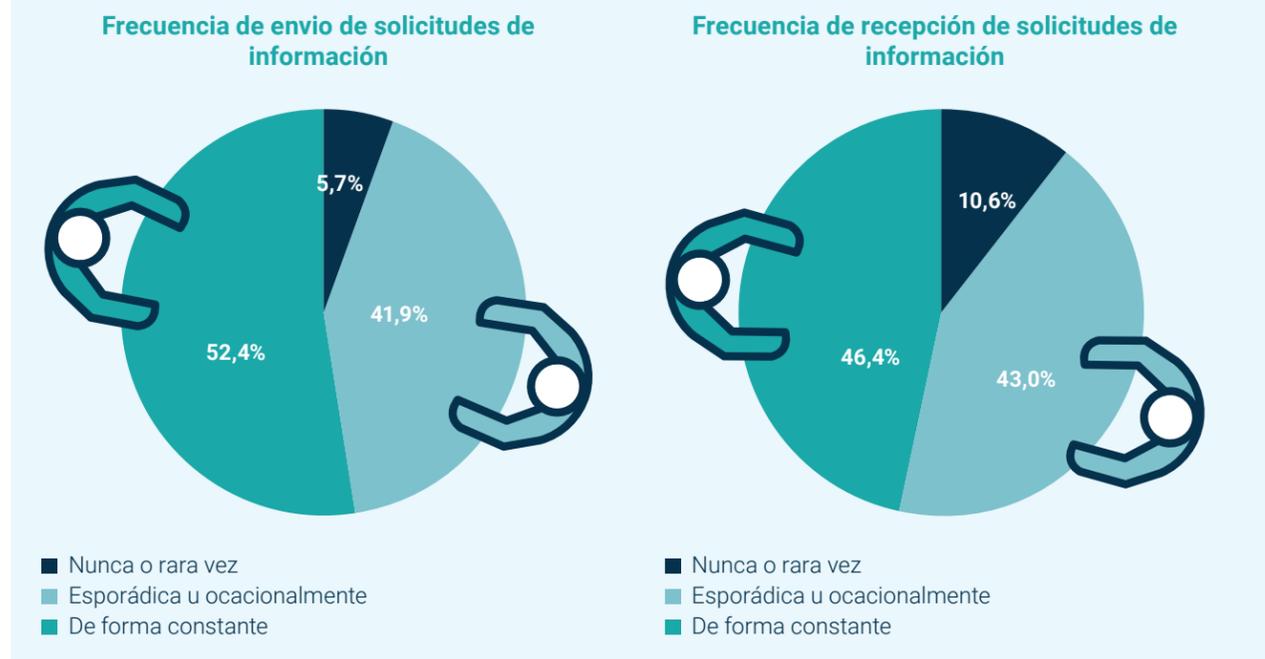


Respecto de la **frecuencia de intercambio de información**, alrededor del 50% de los funcionarios/as declaran que envían o reciben solicitudes de información sobre usuarios/as a o desde las demás unidades participantes en GSL. Otro 40% manifiesta que dicha frecuencia es esporádica u ocasional. En el caso de aquellos/as que dicen no solicitar ni recibir solicitudes de información, el 11% señala no recibir solicitudes mientras que el 6% manifiesta no enviarlas.

50%

Alrededor del 50% de los funcionarios/as declaran que envían o reciben solicitudes de información sobre usuarios/as a o desde las demás unidades participantes en GSL

Gráfico 16. Frecuencia en que las unidades GSL envían y reciben solicitudes de información para la atención de sus usuarios/as.



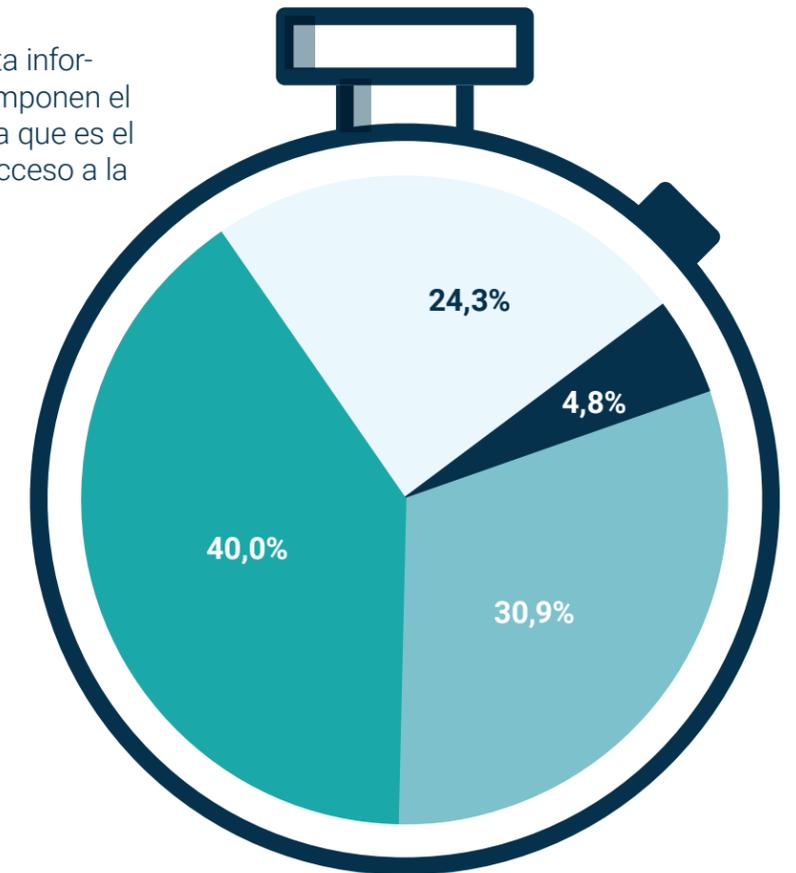
En relación con el **tiempo que transcurre hasta tener acceso a la información** solicitada a otra unidad de módulo base GSL, sólo el 24% de los funcionarios/as señalaron que la recibían en el momento o dentro del día. El 40% señaló que obtenía la información dentro de una semana y el 36% restante más de una semana. Una o más semanas para tener acceso a los datos solicitados en la atención de los usuarios/as es considerado un tiempo largo.

40%

Señaló que obtenía la información dentro de una semana

Gráfico 17. Cuando su unidad solicita información a las otras unidades que componen el módulo base de la GSL, ¿cuánto diría que es el tiempo que transcurre hasta tener acceso a la información solicitada?

- Más de un mes
- Entre 1 semana y 1 un mes
- Dentro de una semana
- Inmediato (en el momento o dentro del día)

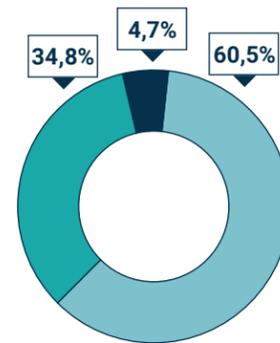


Considerando la importancia de **disponer de información suficiente y necesaria para brindar una buena atención** a los usuarios/as, solo el 35% de los funcionarios/as señaló disponer de todos los antecedentes que requiere, además de la aportada por el usuario/a. La mayor parte manifiesta contar con solo alguna información adicional (60.5%), mientras que el 5% no cuenta con antecedentes extras al que proporciona el usuario/a.

60,5%

Gráfico 18. Para la atención de los usuarios(as) de su unidad o programa, ¿cómo diría que es el acceso a la información que usted necesita para brindar una buena atención?

- **Acceso nulo o bajo** ("solo me guío por lo que me dice el usuario")
- **Acceso parcial a la información** ("tengo alguna información adicional a la que me entrega el usuario")
- **Acceso completo a la información** ("dispongo de toda la información que requiero además de la que me entrega el usuario")



Manifiesta contar con solo alguna información adicional

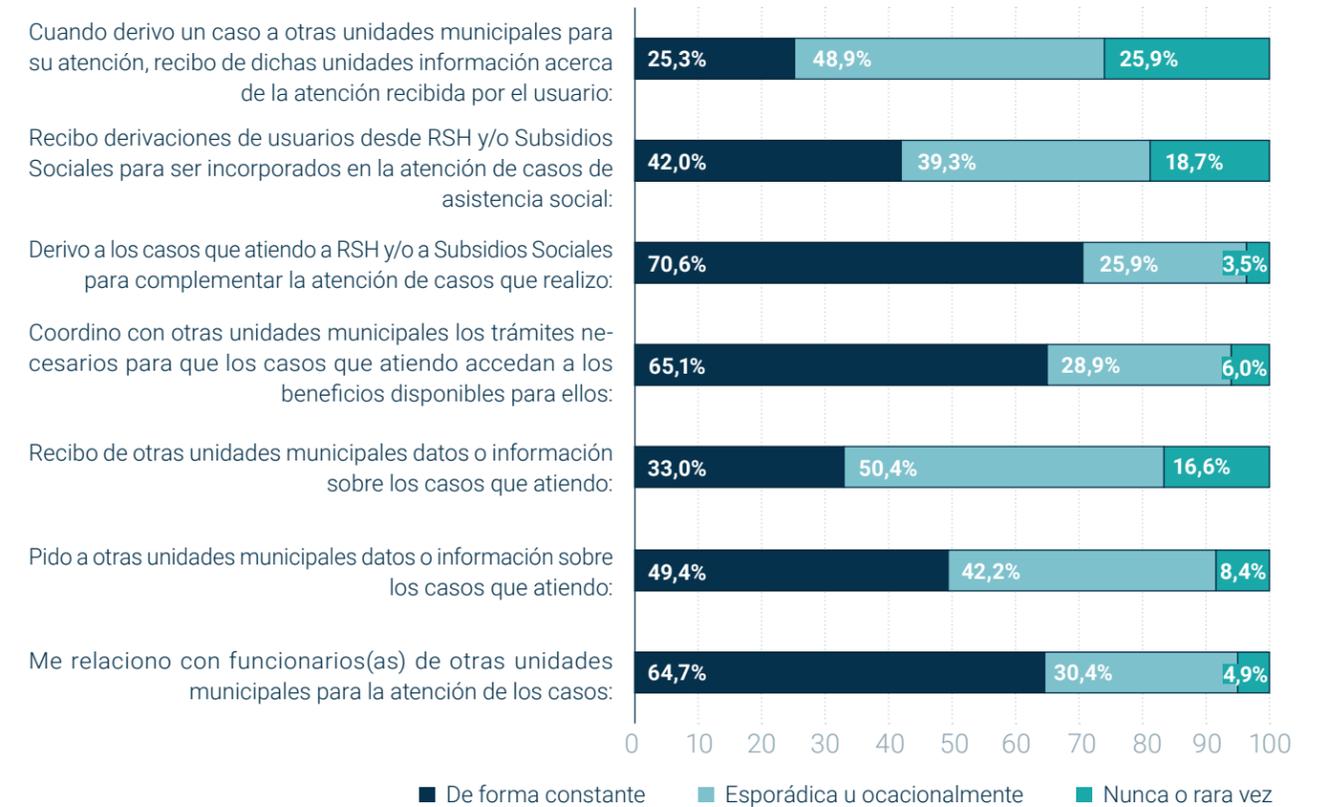


Son los/as asistentes sociales los que realizan la gestión de casos sociales. Para esto requieren no solo de información sino de acciones de coordinación con otras unidades.

Consultada la frecuencia en la que los/as asistentes sociales realizan ciertas acciones relacionadas con la gestión de casos, se pudo constatar que las actividades que se realizan de manera constante corresponden a: (a) la derivación de casos a las unidades RSH y SS para complementar la atención al usuario/a; (b) la coordinación con otras unidades municipales para hacer efectiva la entrega de beneficios al usuario/a y (c) la relación con otros/as funcionarios/as municipales para realizar la atención de casos.

Aquellas acciones que declaran no hacer se relacionan, principalmente, con el proceso de contra referencia del sistema de derivación, es decir, recibir información acerca de las acciones y resultados de la derivación realizada. El 26% manifiesta no recibir información acerca de la atención al usuario/a derivado/a, el 19% no recibe derivaciones a Asistencia Social desde RSH y SS (aun cuando el usuario/a requiere de una atención social), y el 17% no recibe datos de otras unidades municipales sobre los casos que atiende. En síntesis, el sistema de derivación se encuentra incompleto; se realizan referencias, pero no contra referencia en muchos casos.

Gráfico 19. Con qué frecuencia los asistentes sociales realizan las siguientes acciones en la atención de casos.

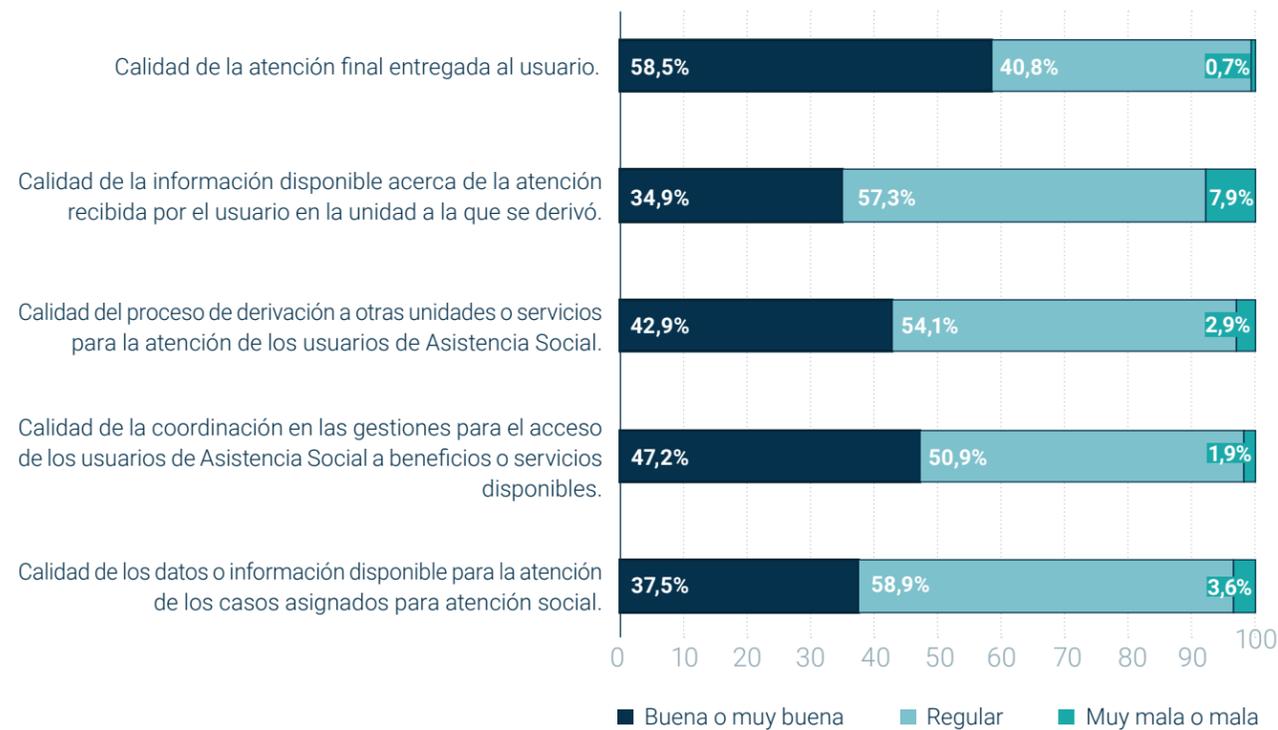


Por último, se pidió a los asistentes sociales que calificaran la calidad de un conjunto de acciones que realizan para el proceso de gestión de casos. La acción mejor calificada corresponde a la calidad de la atención final entregada al usuario/a, que fue calificada por el 60% de los/as asistentes sociales como buena o muy buena. Por su parte, las acciones con menores calificaciones correspondieron a la disponibilidad y calidad de la información sobre los usuarios/as. En general, las acciones fueron, mayoritariamente, calificadas de calidad regular.

60%

La calidad de la atención final entregada al usuario/a, fue calificada por el 60% de los/as asistentes sociales como buena o muy buena

Gráfico 20. Calificación de la calidad de las acciones de la atención de casos que se indican.



Como se observa a través del capítulo, la caracterización de la situación inicial de las unidades municipales participantes en el módulo base -a través de las encuestas y entrevistas- da cuenta de varios aspectos reveladores de las comunas, como son la mayoritaria participación de aquellas Pequeñas y Muy Pequeñas en la instalación de la metodología GSL.

Esta disposición al cambio es aún más destacable si se estima que estos municipios no cuentan con todos los recursos para desarrollar su labor de forma óptima, como queda reflejado, por ejemplo, en el factor de exclusividad de contratos y jefaturas y en los espacios de atención al público. Considerando el papel protagónico cumplido por los funcionarios/as en el proceso de instalación e implementación de GSL, esta información iba a ser clave para optimizar los resultados del proceso,

Otro de los aspectos relevantes que evidenciaron los antecedentes recogidos, es la baja sistematización informática de los registros, el reducido traspaso de información entre unidades y la falta de contra referencia, elementos que inciden directamente en la calidad de atención a los usuarios/as y que debían ser abordados en las siguientes etapas.

