


02

PARTE

Evaluación Comprehensiva de la Implementación del Módulo Base GSL



05

**Desempeño del
Módulo Base GSL:**
*Los Resultados en
Números*



Desempeño del Módulo Base GSL: Los Resultados en Números

El análisis del desempeño del Módulo Base GSL se realizó a partir de la información disponible en la plataforma GSL y procesada a través del Monitor GSL de forma mensual. Se trata exclusivamente de datos administrativos que provienen del registro de operaciones que se realizan en las unidades municipales, que integran el Módulo Base GSL.

Para la evaluación del desempeño, se construyó una base panel organizada por municipalidad y por mes, entre diciembre de 2019 (al ingreso de las municipalidades piloto) y marzo de 2022. En este capítulo se presentan los resultados obtenidos del análisis de la información disponible. Desde su implementación piloto, durante el segundo semestre de 2019, el Módulo Base de Gestión Social Local (GSL) ha venido unificando procesos de atención en las unidades municipales que lo componen, mediante el funcionamiento de mesones que poseen la información y capacidad de derivar las consultas y requerimientos de los/as ciudadanos/as hacia los programas o servicios más idóneos para la solución de sus necesidades.

Los mesones de atención son de dos tipos: a) un mesón general a través del cual se concentra el acceso de los/as usuarios/as a los servicios que otorgan las unidades municipales GSL, y a partir del cual son derivados a la unidad pertinente, y b) mesones por unidad (Asistencia Social, RSH. Subsidios Sociales y programa Familias), donde cada uno recibe al/la usuario/a, presta la atención requerida y puede derivar a servicios complementarios de los demás mesones disponibles. Disponer o no de un mesón general responde a la decisión de cada municipalidad, de acuerdo con su funcionamiento interno.

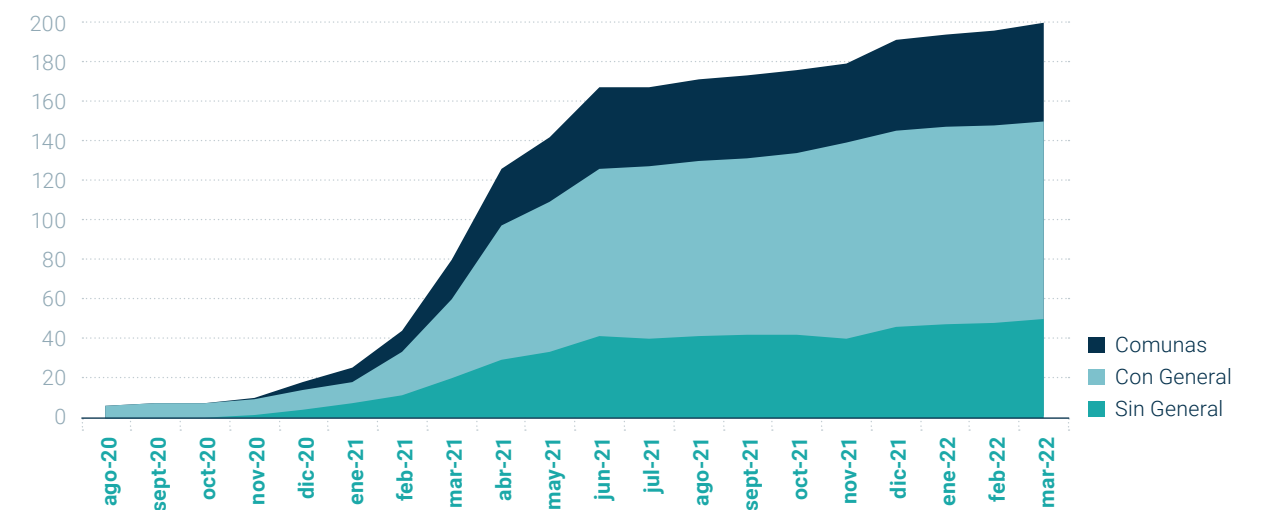
El piloto del Módulo Base GSL, como sabemos, incluyó seis municipalidades; dos en la región de Antofagasta (Calama y San Pedro de Atacama), dos en la región del Maule (Cauquenes y San Clemente) y dos en la región de Los Lagos (Los Muermos y Purránque). Estas seis comunas se mantuvieron como experiencia piloto hasta agosto de 2020 (como usuarios exclusivos de la plataforma GSL), cuando GSL comenzó a ser utilizado progresivamente en otras comunas de todas las regiones del país. El primer semestre de

En marzo de 2022, había un total de 200 municipalidades usando GSL, de las cuales 150 cuentan con mesón General.

2021, en particular, estuvo marcado por un rápido aumento de las municipalidades empleando GSL, con más de 20 comunas en promedio cada mes. Todas estas instituciones piloto optaron por el modelo GSL con mesón General. La primera municipalidad que implementó GSL bajo el modelo sin mesón General fue Cochrane, en la región de Aysén, en noviembre de 2020.

El gráfico siguiente muestra un alto crecimiento del total de municipalidades con el Módulo Base GSL y también de aquellas que resolvieron usar la modalidad de mesón General, especialmente en el primer semestre de 2021. El crecimiento de las municipalidades sin mesón general fue menor en este mismo período. En marzo de 2022, había un total de 200 municipalidades usando GSL, de las cuales 150 cuentan con mesón General.

Gráfico 55. Número de municipalidades con GSL, según si cuentan o no con Mesón General.

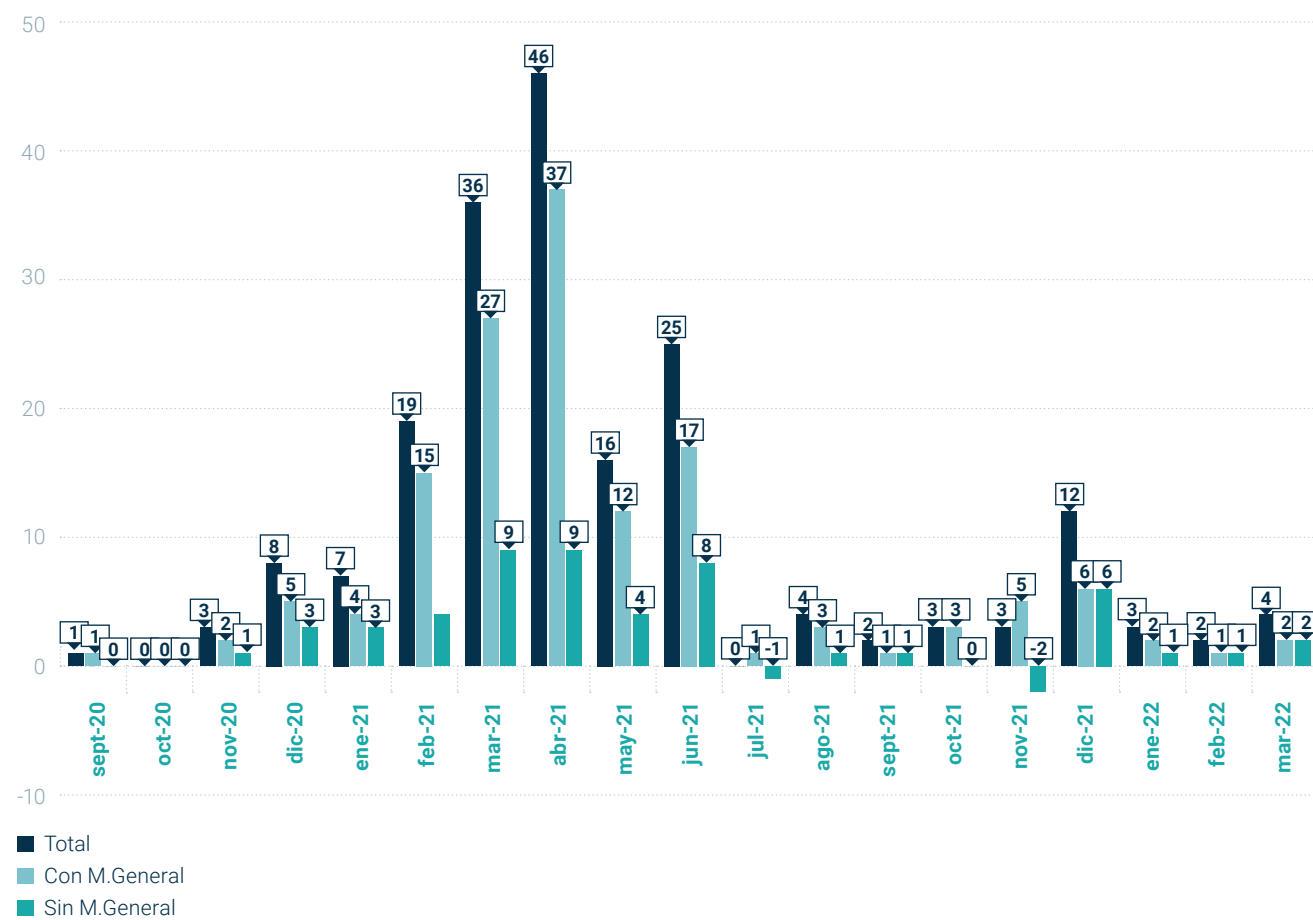


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Luego de las municipalidades piloto, en septiembre de 2020, se integra a la plataforma GSL la municipalidad de Torres del Paine, en la región de Magallanes y Antártica Chilena, la primera tras el proceso de instalación. A medida que finalizaba la instalación del Módulo Base, a partir de noviembre, se fueron incluyendo nuevas municipalidades. El punto más alto de entrada de estas instituciones se alcanzó en abril de 2021, ese mes 46 comunas comenzaron a utilizar GSL, 36 de las cuales contaban con mesón General.

Entre julio y noviembre de 2021, el incremento de municipalidades, integrándose a GSL, fue mucho menor. En esas fechas incluso algunos gobiernos locales dejaron de utilizar GSL o ya no tiene atenciones, lo que explica la caída en el número de comunas bajo la modalidad sin mesón General, en ese lapso. Otro aumento significativo se produjo en diciembre de ese año, con 12 comunas nuevas.

Gráfico 56. Cambio en la cantidad de municipalidades con GSL, con y sin Mesón General.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

La siguiente tabla da cuenta del incremento o reducción de mesones activos por trimestre. Cabe recordar que los mesones de AS, RSH y Subsidios están presentes en todas las municipalidades que han instalado el Módulo Base, en cambio el mesón general y el mesón del Programa Familias son opcionales. En el período medido, un total de 214 municipalidades han tenido alguna actividad en la plataforma GSL y, a marzo de 2022, 200 de ellas se encontraban activas.

214

Municipalidades han tenido alguna actividad en la plataforma GSL y, a marzo de 2022, 200 de ellas se encontraban activas.

El mesón de AS se ha ido integrando sostenidamente y, en marzo de 2022, un total de 190 municipalidades se encontraban utilizándolo. De los mesones base, Subsidios es el que le sigue en magnitud de uso. En marzo de 2022, estaba activo en 120 de las 200 municipalidades ope-

rativas a esa fecha (el 60% de ellas). El mesón base de menor uso fue RSH, que en marzo era empleado por 117 municipalidades, de las activas a esa fecha (59% del total). Lo anterior da cuenta del mayor uso de la unidad de AS, del Módulo Base GSL.

Tabla 25. Número de municipalidades con cada mesón GSL activo por trimestre.

	Municipalidades con atenciones en cada mesón					Total Municipalidades
	General	AS	Familias	RSH	Subsidios	
2019-Dic	6	6	2	5	6	6
2020-I	6	6	2	6	6	6
2020-II	6	6	2	4	5	6
2020-III	6	6	2	2	5	7
2020-IV	8	15	6	6	9	18
2021-I	36	67	46	36	30	80
2021-II	96	154	91	103	104	167
2021-III	95	166	105	108	115	173
2021-IV	100	179	107	105	108	191
2022-I	107	190	112	117	120	200

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Una situación especial se observa en las municipalidades de la región de Magallanes y Antártica Chilena. En abril de 2021, siete municipalidades se encontraban usando GSL, cifra que bajó a 3 en octubre y a 2 en diciembre, manteniéndose con esa cifra hasta marzo de 2022. Cuando esto sucede, se requiere un seguimiento más activo a la operación de las municipalidades en GSL. El objetivo es asegurar que maximicen el uso de la herramienta y se atiendan -con un reforzamiento de la asistencia técnica- las necesidades de apoyo que presenten estas municipalidades.

Teniendo en cuenta el panorama general descrito, el funcionamiento y el desempeño del modelo GSL, resultan claves para evaluar la implementación del Módulo Base GSL. Para hacer esta evaluación, se ha implementado un tablero de control (Monitor GSL) que recolecta y visualiza la información mensual de GSL y sus diferentes componentes, para todas las municipalidades en las que operan sus servicios.

El Monitor GSL es la fuente principal de información de los resultados que se presentan a continuación. Cuenta con cuatro grupos de indicadores; a) de atenciones, b) de derivaciones, c) de gestión de casos, y d) de síntesis del desempeño. Los tres primeros hacen referencia directa a la operación de GSL y el de síntesis proporciona indicadores de desempeño para lo demás. Todos los parámetros recogen información de los meses en los que la municipalidad contó con el Módulo Base GSL.

Hay 17 indicadores que caracterizan todas las **atenciones** de GSL y sus diversos mesones, mostrando valores agregados y su distribución según tipo, estado, motivo, RUN, entre otros.

Para las **derivaciones** se dispuso de seis indicadores que dan seguimiento a las atenciones derivadas y recibidas dentro de GSL. Ellos muestran las tasas y tiempos de finalización, el estado de las derivaciones y el número y distribución de las atenciones finalizadas con derivación.

Para la **gestión de casos** se contó con 12 indicadores, enfocados en dar seguimiento al proceso completo, llevado a cabo en el mesón Asistencia Social que, de ser necesario, debe generar un plan de intervención y, si se requiere, emitir también un informe social. Los indicadores muestran totales, distribuciones y tasas relacionadas con las atenciones del mesón Asistencia Social y las características de los planes y los informes que éstas generaron.

Los seis indicadores, en la sección de **síntesis**, fueron construidos para dar seguimiento al desempeño del Módulo Base GSL, en cuanto a sus atenciones, derivaciones, casos sociales y desempeño global de GSL, en cada municipalidad participante.

Al tomar los indicadores más relevantes, se presenta un análisis del desempeño de las municipalidades en GSL y de los mesones con los que ellas cuentan. Para realizar este estudio se generaron paneles de datos con los diversos indicadores y también nuevos parámetros, teniendo en cuenta todos los períodos en los que cada municipalidad ha tenido GSL.

El proceso que permite clasificar a las municipalidades, según su desempeño histórico, está dado por una perspectiva dinámica de la evolución y actuación de ellas en el tiempo, combinando

indicadores, conteos mensuales -basados en índices de desempeño de la sección de síntesis del monitor GSL-, nuevos parámetros- calculados sobre el estado de las atenciones (derivaciones y casos sociales)- y el número de atenciones por mil habitantes, en cada municipalidad.

Atenciones

La implementación del modelo GSL en una municipalidad, a través del funcionamiento de su Módulo Base, implica un análisis del modelo de atención social predominante y la definición de mesones de atención. Estos últimos corresponden al punto de acceso de un/a usuario/a a una o más unidades municipales (de aquellas que se integran a GSL), al momento de plantear su requerimiento.

Como se señaló anteriormente, es posible identificar dos modelos generales de atención. El primero contempla un punto de acceso único a través de un mesón general que recibe consultas y requerimientos y orienta a los/as usuarios/a hacia la unidad municipal que corresponde. De esta forma funciona como un filtro y ordenador de fila para el trabajo de las unidades municipales. El otro modelo es aquel donde cada unidad municipal tiene su propio punto de acceso o entrada de los requerimientos. Considerando ambos tipos de atención, una municipalidad puede tener o no un mesón general para la implementación del Módulo Base GSL. Donde no se utilice, la comuna tendrá tantos mesones como unidades participantes en GSL.

17

Indicadores que caracterizan todas las atenciones de GSL y sus diversos mesones, mostrando valores agregados y su distribución según tipo, estado, motivo, RUN, entre otros.

Tabla 26. Municipalidades con mayor número de atenciones por mesón.

Municipalidades con más atenciones por mesón						
Con Mesón General	Primera comuna del país			Segunda comuna del país		
	Comuna	Meses	N° atenciones	Comuna	Meses	N° atenciones
Total	Arica	13	76.617	San Clemente	28	50.964
General	San Clemente	28	17.776	Cauquenes	28	17.207
A. Social	Renca	14	35.756	Temuco	10	34.333
Familias	San Clemente	28	19.900	Talcahuano	13	5.009
RSH	Arica	13	32.403	Padre Las Casas	13	14.350
Subsidios	Arica	13	30.483	Padre Las Casas	13	11.431
Sin Mesón General						
Total	Lanco	16	14.757	San Carlos	12	13.585
A. Social	San Carlos	12	10.153	Lanco	16	7.528
Familias	Hualaihué	9	2.398	Río Claro	14	1.427
RSH	Los Sauces	12	3.358	Parral	10	3.350
Subsidios	Lanco	16	3.723	Río Claro	14	2.754
Comunas con más atenciones por x1000 habitantes por mesón						
Con Mesón General	Primera comuna del país			Segunda comuna del país		
	Comuna	Meses	N° atenciones	Comuna	Meses	N° atenciones
Total	O'Higgins	13	89,48	Cholchol	13	85,12
General	Traiguén	13	40,40	Lumaco	12	39,49
A. Social	O'Higgins	13	83,45	Curaco de Vélez	13	61,31
Familias	San Clemente	28	16,43	Empedrado	11	15,93
RSH	Petorca	12	22,97	Combarbalá	14	19,29
Subsidios	El Carmen	10	17,82	Empedrado	11	15,30
Sin Mesón General						
Total	Juan Fernández	10	229,81	Los Sauces	12	81,27
A. Social	Juan Fernández	10	74,62	Pelarco	13	64,99
Familias	Hualaihué	9	29,79	Licantén	14	10,47
RSH	Juan Fernández	10	154,75	Los Sauces	12	38,52
Subsidios	Río Negro	8	14,44	Río Claro	14	14,15

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL

La tabla muestra las municipalidades que han tenido mayor número de atenciones totales, por mil habitantes, por mesón y por el total de accesos. Además, desagrega las municipalidades según el modelo de atención y muestra el número de meses que, cada comuna, ha tenido GSL. Todas ellas tienen al menos un semestre con GSL, algunas hasta más de dos, como es el caso de San Clemente y Cauquenes, ambas con mesón general. La primera resalta por tener el mayor número de atenciones en el mesón General y el mesón Familias, además de ser la segunda con más atenciones totales. Cauquenes es la segunda comuna con más atenciones en el mesón General. Arica resalta porque es la de más atenciones en el total de mesones (también en el de RSH y en el de Subsidios) y Renca la de más atenciones en Asistencia Social.

De las comunas sin mesón general, Lanco es la de más atenciones totales, seguida por San Carlos, y el orden se invierte para el mesón Asistencia Social. Hualaihué es la comuna con más atenciones en el acceso de Familias y Los Sauces resalta por las atenciones en el de RSH. Otras comunas sin mesón general con altas atenciones son Parral y Río Claro. Al normalizar los datos, usando un factor por mil habitantes, resalta Juan Fernández en el total y para los mesones Asistencia Social y RSH. En el mesón Familias, el de más atenciones por mil habitantes es Hualaihué. Para el mesón Subsidios, es Río Negro.

El total de atenciones con el uso de GSL, a marzo de 2022, fue cercano a 1.4 millones, dando cuenta de una implementación escalonada, que comenzó con poco más de 2.600 atenciones en 2019, pasando a 103 mil, en 2020, y llegando a 895 mil, en 2021.

1.4 M

El total de atenciones con el uso de GSL, a marzo de 2022, fue cercano a 1.4 millones.

Del total de atenciones de 2022, casi la mitad corresponden al mesón de Asistencia Social, con 731 mil atenciones. Le siguen el General y el de Subsidios con 216.600 y 196.100 atenciones, respectivamente. El mesón con menos atenciones, hasta el momento, es el de Familias, que corresponde a un programa de baja cobertura de usuarios y que no se incorporó como unidad municipal a GSL en todas las comunas participantes.

Las atenciones por mil habitantes también muestran diferencias para las municipalidades con mesón general. De este grupo, la comuna con mayor número de atenciones por mil habitantes es O'Higgins seguida de Cholchol. O'Higgins también es la de más atenciones por mil habitantes, en el mesón Asistencia Social. Traiguén es la de más atenciones, en el mesón General, San Clemente en el mesón Familias, Petorca en el mesón RSH y El Carmen en el mesón Subsidios.

Tabla 27. Atenciones totales y desviaciones estándar, por mesón y por mil habitantes, según trimestre.

	Municipalidades con más atenciones por mesón											
	Atenciones		General		A. Social		Familias		RSH		Subsidios	
	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.
2019-Dic	2,6	0,5	1,4	0,4	0,4	0,0	0,1	0,0	0,2	0,0	0,6	0,1
2020-I	10,6	0,4	2,9	0,2	2,9	0,1	1,0	0,1	1,2	0,1	2,7	0,2
2020-II	42,9	2,8	12,2	0,9	15,7	1,1	13,2	2,0	0,3	0,0	1,3	0,1
2020-III	31,1	1,4	7,8	0,5	16,7	0,9	3,6	0,6	0,5	0,1	2,5	0,2
2020-IV	18,9	0,8	5,2	0,3	11,3	0,6	0,7	0,1	0,3	0,0	1,4	0,1
2021-I	40,1	0,5	8,6	0,2	22,3	0,3	2,1	0,0	3,6	0,1	3,6	0,1
2021-II	180,7	0,7	31,5	0,2	92,7	0,5	12,7	0,1	19,5	0,1	24,4	0,1
2021-III	316,2	1,4	43,4	0,2	149,6	0,5	18,8	0,1	50,7	0,7	53,8	0,3
2021-IV	357,5	1,0	54,4	0,3	191,0	0,6	21,1	0,1	37,2	0,2	53,9	0,2
2022-I	397,9	1,0	49,2	0,2	228,6	0,6	25,7	0,1	42,5	0,2	52,0	0,3

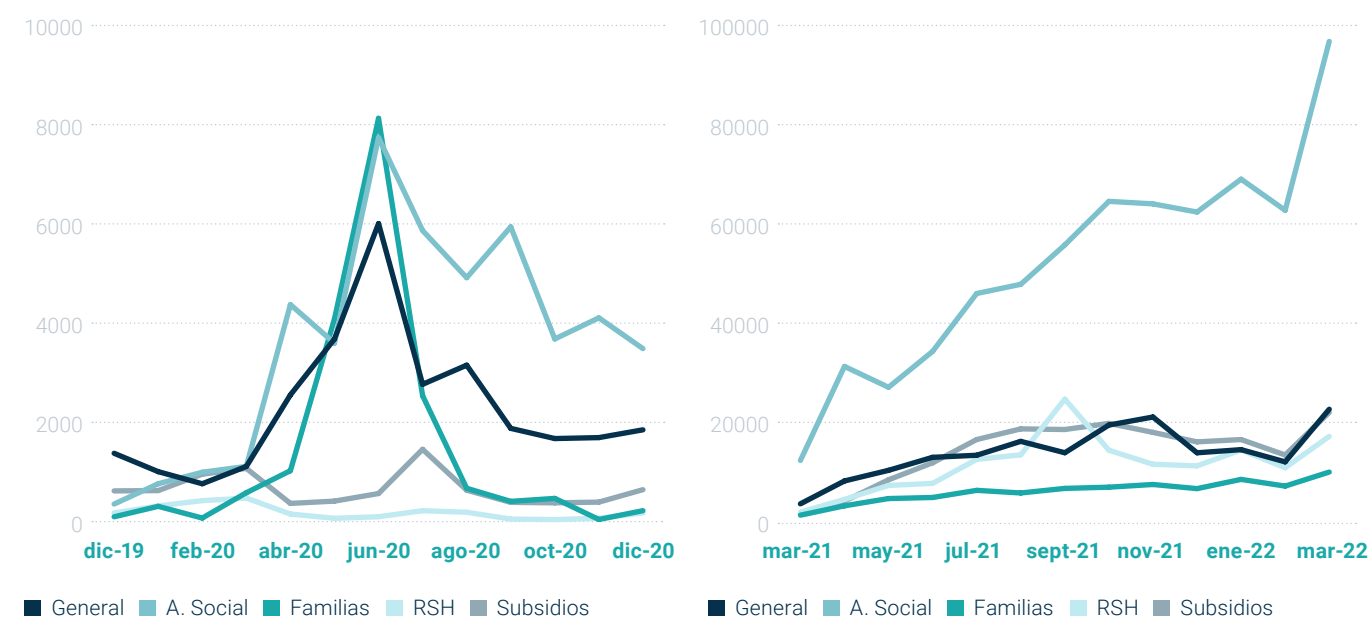
	Atenciones promedio por 1000 habitantes											
	Atenciones		General		A. Social		Familias		RSH		Subsidios	
	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.
2019-Dic	15,0	11,8	6,3	9,8	2,5	3,0	0,3	0,7	1,7	2,7	4,1	4,9
2020-I	19,5	11,0	5,0	6,9	6,0	4,7	0,9	2,5	2,9	3,1	4,6	5,7
2020-II	81,2	79,7	22,7	24,5	38,7	55,7	16,6	47,1	0,7	1,4	2,6	3,3
2020-III	64,6	57,9	14,2	15,7	41,8	49,7	4,4	13,4	0,6	1,6	3,5	5,7
2020-IV	26,5	37,0	5,5	8,3	18,2	31,4	0,9	2,1	0,4	1,1	1,5	3,2
2021-I	20,9	46,3	2,7	7,2	11,9	40,7	1,3	2,8	3,2	9,7	1,7	3,4
2021-II	20,0	34,0	2,7	7,7	10,1	27,7	1,5	3,5	3,6	8,4	2,1	4,2
2021-III	23,9	39,8	3,6	9,9	11,5	23,8	1,8	3,8	4,0	15,9	3,0	4,6
2021-IV	25,1	56,3	4,1	10,2	11,6	14,9	1,6	3,9	4,9	52,0	3,0	5,3
2022-I	25,5	29,0	3,6	8,6	14,6	24,4	2,1	6,9	2,6	6,3	2,6	5,1

Nota: valores de atenciones totales en miles. D.E.: Desviación Estándar
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

El aumento creciente de las atenciones de GSL también lo evidencian las series trimestrales por mesón, especialmente, de 2021 en adelante. Tras la implementación, en 2019, la dinámica del número de atenciones fue oscilante para los diferentes mesones, en 2020. A partir del cuarto trimestre de 2020 hubo crecimiento sostenido para todos los mesones, esto de acuerdo con los períodos de entrada, a GSL, de muchas nuevas comunas. Sobre aquellas medidas por mil habitantes, los máximos históricos se lograron entre el segundo y tercer trimestre de 2020 para el total, el mesón General, el de Asistencia Social y el de

Familias. En el mesón RSH, el mayor índice se registró en el cuarto trimestre de 2021 y, para el de Subsidios, en el primer trimestre de 2020. En 2021, las atenciones totales por mil habitantes estuvieron entre 20 y 30, las del mesón General oscilaron entre dos y cuatro y, las de Asistencia Social, fueron superiores a 10. Cabe resaltar que las desviaciones estándar evidencian gran variabilidad para las atenciones por mil habitantes promedio por comuna, para todos los mesones y en la mayoría de los trimestres, especialmente, a partir del segundo trimestre de 2020.

Gráfico 57. Series de atenciones por mesón.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

El panel de la izquierda del gráfico comprende el período comprendido entre diciembre de 2019 y diciembre de 2020, y el panel de la derecha el período entre marzo de 2021 y marzo de 2022. En el primer año de funcionamiento de GSL, el comportamiento de las atenciones tuvo una dinámica de rápido crecimiento para los mesones de Asistencia Social, Familias y General, hasta junio, llegando hasta 8 mil atenciones para los mesones Asistencia Social y Familias. Después hay un marcado descenso de las atenciones para estos tres mesones, especialmente para el de Familias que, al final de este primer año de funcionamiento, terminó siendo uno de aquellos con menos atenciones, junto con el mesón RSH, coincidiendo con el período anterior a la pandemia. A partir de diciembre de 2020, el mesón Asistencia Social comienza a tener de nuevo un crecimiento marcado de atenciones.

El panel derecho del gráfico muestra el crecimiento de las atenciones producto del incremento de las comunas con GSL, destacándose la rápida y continua alza de las atenciones del mesón Asistencia Social y el aparente estancamiento del de Familias, a pesar de haber sido uno de los que tuvo mayor crecimiento, al comienzo de la implementación. Esto último podría explicarse por su carácter de opcional, en la instalación del Módulo Base y/o un uso más centrado en la consulta de datos de potenciales usuarios/as, actividad estacional para el programa Familias. En general, las atenciones en todos los mesones muestran una tendencia de crecimiento en el segundo año de funcionamiento de GSL, con los de Subsidios, General y RSH, teniendo un comportamiento muy similar. En 2022, resalta por su crecimiento marcado de las atenciones en todos los mesones.

Sobre las comunas específicas que resaltan por sus datos a nivel mensual, Arica es la comuna que más atenciones ha realizado en un mes, con más de 24 mil, en septiembre de 2021, seguida de San Clemente que, en junio de 2020, realizó más de 11 mil atenciones. En cuanto a las atenciones del mesón general, Constitución es la comuna que ha alcanzado el número máximo de atenciones mensuales, con cuatro mil, en marzo de 2022, seguido de Talcahuano, con 3.8 mil, en junio de 2021. En cuanto al mesón Asistencia Social, resaltan las comunas de Temuco, con 6.200 atenciones, en septiembre de 2021, y Machalí con 5.100 atenciones, en enero de 2022. Para el de Familias también ha sido la comuna de San Clemente la que ha logrado las atenciones máximas mensuales, en junio de 2020, con más de ocho mil. En cuanto al mesón RSH, Arica tuvo el máximo de atenciones con 15.700, en septiembre de 2021, y en el de Subsidios también es Arica la comuna con el máximo mensual histórico, con 5.100 atenciones, en septiembre de 2021.

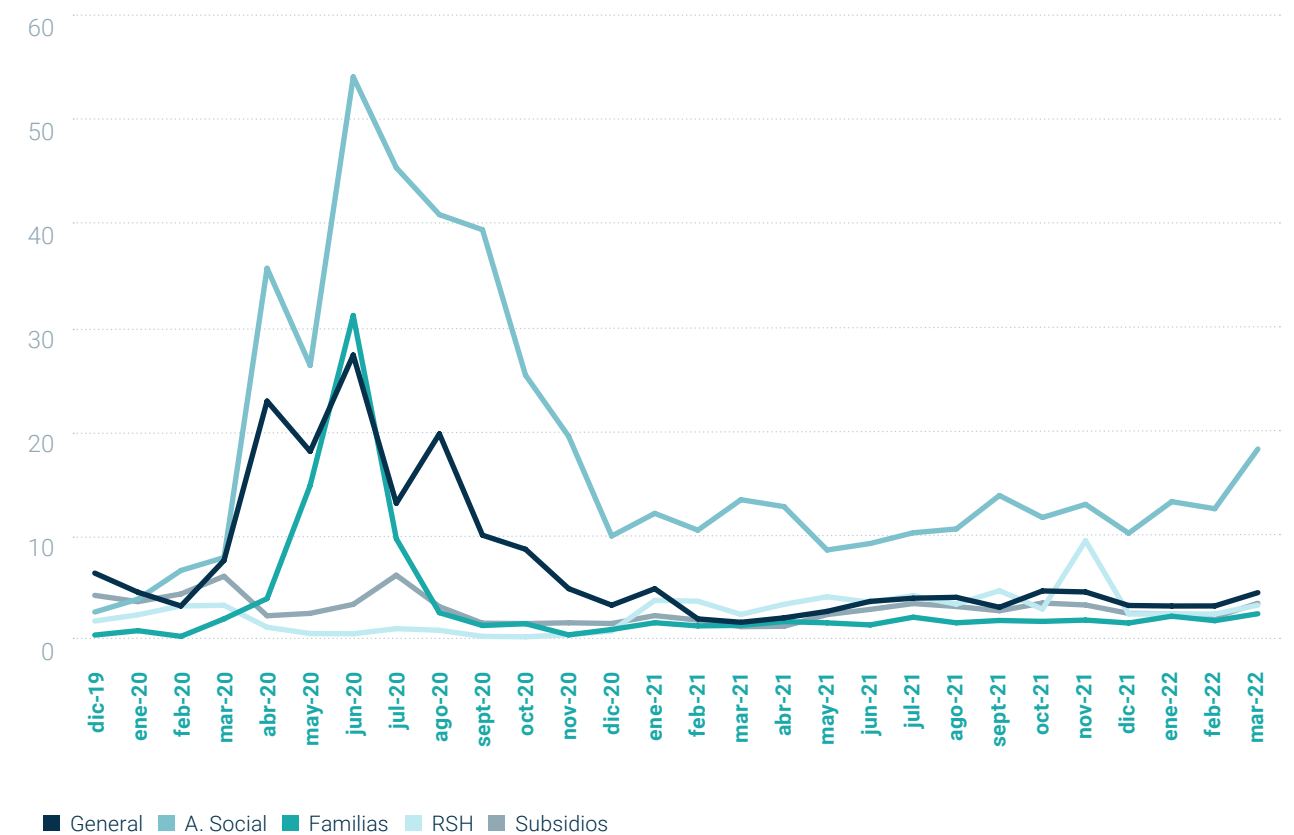
El gráfico siguiente representa las estadísticas por mil habitantes a nivel mensual. Los puntos más altos de atenciones por mil habitantes, para los mesones Asistencia Social y General, ocurrieron entre abril y agosto de 2020, siendo Asistencia Social el mesón de mayor número de atenciones por mil habitantes en GSL. Esto coincide con los meses críticos en la atención social, debido a los impactos de la pandemia. En junio de 2020, también hubo un punto alto de las atenciones por mil habitantes del mesón Familias, impulsado por el mesón de Familias en San Clemente y por el bajo número de comunas con GSL durante el período (solamente operaban las municipalidades piloto). Posteriormente, en 2021, las atenciones por mil habitantes tuvieron mucha menos variabilidad y

oscilaron en rangos menores que en los períodos anteriores. En 2022, hay una tendencia de crecimiento de las atenciones por mil habitantes, del mesón Asistencia Social.

Al revisar los resultados de atenciones por mil habitantes, Juan Fernández es la comuna que ha realizado más atenciones por mil habitantes, con más de 1.200, en noviembre de 2021. Para el mesón General, Lumaco tuvo el máximo de atenciones por mil habitantes, en julio de 2021, con 118 atenciones, seguido de Lago Verde, con 117, en octubre de 2021. En el de Asistencia Social,

los de más atenciones históricas han sido Juan Fernández con 451, en septiembre de 2021, y O'Higgins, también con 451, en marzo del mismo año. En el mesón Familias, fue San Clemente la comuna con el máximo, con 186 atenciones por mil habitantes, en junio de 2020. Para el de RSH, Juan Fernández tuvo 1.200 atenciones por mil habitantes, en noviembre de 2021, y en el de Subsidios, Río Negro tuvo el máximo histórico mensual de 52 atenciones por mil habitantes, en noviembre de 2021.

Gráfico 58. Series de atenciones por mesón por mil habitantes.



El estado de las atenciones

Además del número de municipalidades, utilizando GSL y de la cantidad de atenciones que se han realizado, un tercer elemento de interés, para entender su funcionamiento, es el estado de las atenciones. Exceptuando Asistencia Social — para la cual se dedica una sección entera más adelante — todos los mesones tienen tres posibles estados para sus atenciones; iniciada, finalizada con derivación y finalizada sin derivación. En cualquier caso, lo deseable es que las atenciones puedan tener una finalización, ya que esto muestra la culminación del servicio prestado. Una atención marcada como iniciada, puede significar un uso limitado del modelo e indicar que la plataforma está siendo usada solamente para consulta de datos.

El siguiente gráfico exhibe las series de tiempo para el estado de las atenciones como un porcentaje del total de éstas, en cada mes. Así, la suma de los valores mensuales de los tres estados completa el 100%. Todos los mesones muestran, en el transcurso del funcionamiento de GSL, comportamientos diferentes, aunque con algunas tendencias similares. Para todos los mesones los primeros meses de funcionamiento estuvieron marcados por la prevalencia de las finalizaciones sin derivación, especialmente para el mesón Subsidios que, en los dos años de funcionamiento del GSL, solo ha tenido un punto alto de atenciones iniciadas, entre agosto de 2020 y enero de 2021. Del resto, su tasa de atenciones finalizadas sin derivación ha sido especialmente alta, en relación con las atenciones iniciadas y las finalizadas con derivación. Estas últimas se mantuvieron cercanas en proporción, para el mesón Subsidios, en todo el resto del período.

El mesón Familias es el que muestra menores tasas de finalización con derivación de todos los mesones y, aunque en 2020, tuvo una alta proporción de finalización sin derivación, en el último año la proporción de atenciones iniciadas y finalizadas sin derivación, se han mantenido cercanas al 50%. Ello muestra su foco en la consulta de datos sobre sus usuarios. En cuanto al mesón General, la distribución de atenciones por estado, se mantuvo variable hasta 2021, donde los tres estados tuvieron la mayoría de los meses una participación sobre el 30%, denotando la distribución más homogénea de los mesones. En los primeros meses de 2022, el mesón General ha aumentado notoriamente su tasa de finalizaciones sin derivación. Por último, el mesón RSH es el que tuvo el punto más alto de atenciones iniciadas, entre junio 2020 y octubre 2020. En los meses siguientes las atenciones iniciadas mermaron su proporción con rapidez y en 2021 y el inicio de 2022 fueron sobrepasadas por el amplio dominio de las atenciones finalizadas sin derivación.

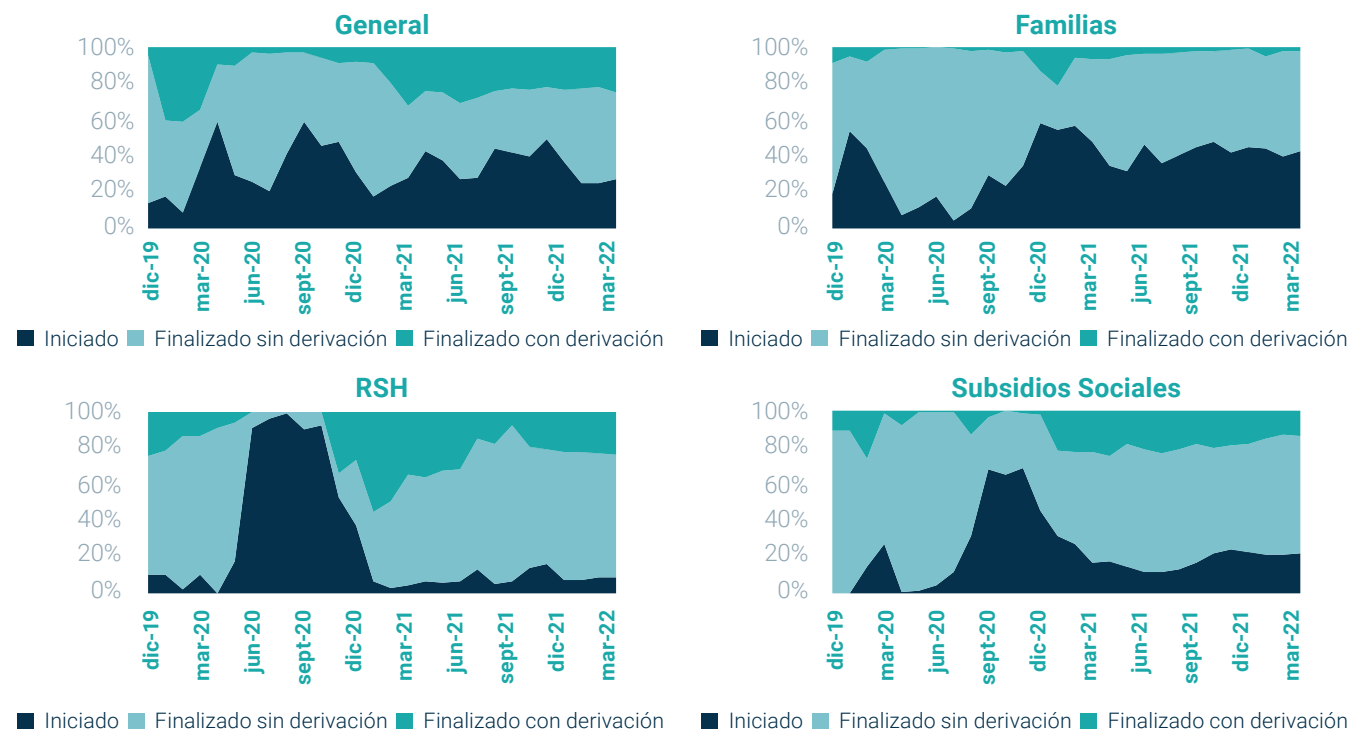
Para el indicador de atenciones finalizadas se agruparon aquellas con o sin derivación y se contrastaron con las atenciones en estado iniciado. A nivel de mes se generó una variable con la proporción de atenciones que estaban en alguno de los dos estados de finalización con respecto al total de atenciones. El indicador muestra el promedio de esta proporción para todos los meses que una municipalidad estuvo en GSL. Así, valores cercanos a uno indican una muy alta tasa de finalización en las atenciones y valores cercanos a cero una muy alta concentración de atenciones con estado iniciado.

Para clasificar las comunas, según su **desempeño**, se utilizaron dos metodologías que interactúan: indicadores basados en las atenciones y en la finalización de las atenciones. En ambas metodologías se usan gráficas de dispersión, en las que cada punto representa una municipalidad.

Para la **primera metodología de clasificación de desempeño en atenciones**, se relacionó un indicador de crecimiento promedio mensual en las atenciones y un indicador de atenciones con acción (finalizadas). Para el indicador de crecimiento promedio mensual en las atenciones, se calculó una variable de crecimiento mensual simple, la cual fue transformada en percentiles de crecimiento y percentiles de decrecimiento.

La **segunda metodología para medir el desempeño** de las municipalidades, desde la implementación de GSL, usa una medida de número de atenciones relativas a la población de la comuna, y el indicador de desempeño calculado y dispuesto en la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL. Así, en el eje horizontal se ubica el promedio de atenciones mensuales por cada mil habitantes en la comuna y en el eje vertical la proporción de meses que la comuna fue clasificada como con desempeño destacado, como proporción de los meses en los que tuvo GSL. El indicador de desempeño de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL toma valores entre 0 y 100, y se

Gráfico 59: Series de estado de las atenciones por mesón.



considera que una comuna tuvo un desempeño destacado cuando este indicador es igual o superior a 95 puntos. De esta forma, las comunas en la parte superior del gráfico de dispersión son las de mejor desempeño en el tiempo.

Para ambas metodologías, se excluyeron del análisis las municipalidades con menos de cuatro meses en GSL, ya que un lapso tan corto no permite analizar el desempeño de las municipalidades en el uso de GSL. Por otro lado, también se omitieron algunas comunas al representar valores atípicos en las distribuciones y dificultar la visualización gráfica de las dispersiones. En la primera metodología se excluyeron las comunas de Curacaví y Pozo Almonte para el total, Los Andes, Melipeuco y Quillón para el mesón General, Pozo Almonte para el mesón RSH y Melipeuco, Puerto Montt, y Puyehue para el mesón Subsidios. En la segunda metodología se excluyen las municipalidades de Juan Fernández, Guaitecas, Los Sauces y Petorca. Y, también por ser valores atípicos para el mesón Familias, se excluyó la municipalidad de Hualaihué.

a. Resultado de la aplicación de la metodología 1 – crecimiento de las atenciones y tasas de finalización

Para establecer las municipalidades con mejor desempeño, en esta metodología, se dividieron los gráficos de dispersión en cuatro cuadrantes; en el cuadrante **"A"** se encuentran las comunas de mejor desempeño, con alto crecimiento y alta proporción de finalización en las atenciones. Las comunas del cuadrante **"B"** son las que, aunque tienen alta proporción de finalización en sus atenciones, han tenido un decrecimiento en el número de atenciones, al revisar su evolución. Las comunas del cuadrante **"C"** han tenido crecimiento en las atenciones en el tiempo, pero baja tasa de finalización de las atenciones. Las comunas de peor desempeño se ubican en el cuadrante **"D"**, con decrecimientos en el tiempo, en las atenciones y baja proporción de finalización.

Para todos los mesones, con relación al crecimiento de las atenciones y la finalización de éstas, la distribución de las municipalidades, por cuadrante, es la siguiente:



Gráfico 60. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones y acción, todos los mesones.



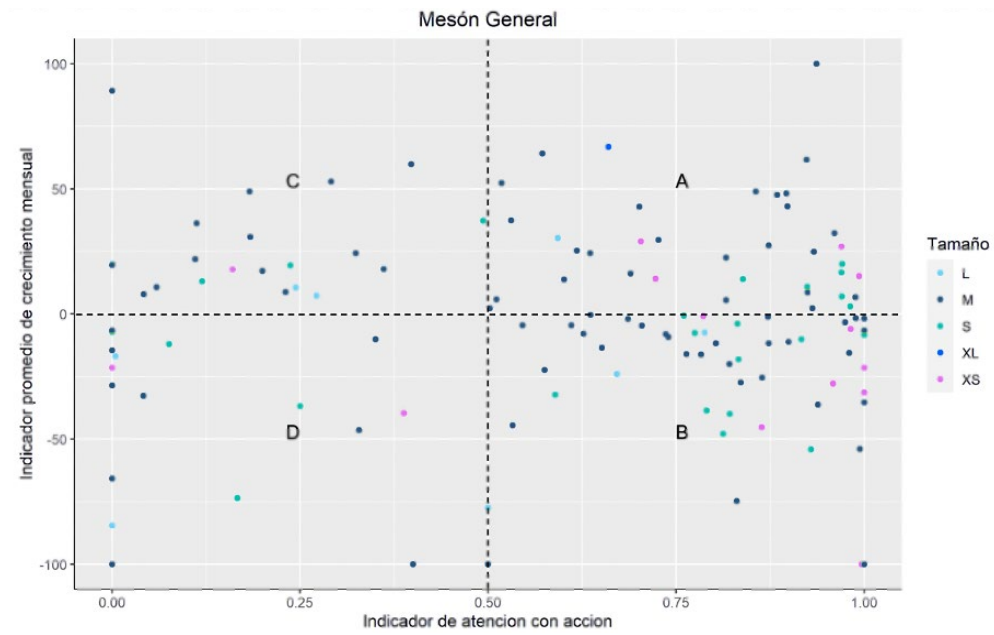
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Tabla 28. Número de municipalidades por cuadrante de crecimiento de atenciones y tasas de finalización, todos los mesones.

Cuadrante	Nº de municipalidades	% del total
A – Mejor desempeño	95	52.2%
B – Desempeño medio	39	21.4%
C – Desempeño bajo	39	21.4%
D – Peor desempeño	9	5.0%

Los siguientes gráficos y tablas dan cuenta de los resultados de desempeño de atenciones por mesón.

Gráfico 61. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones y acción, mesón General.

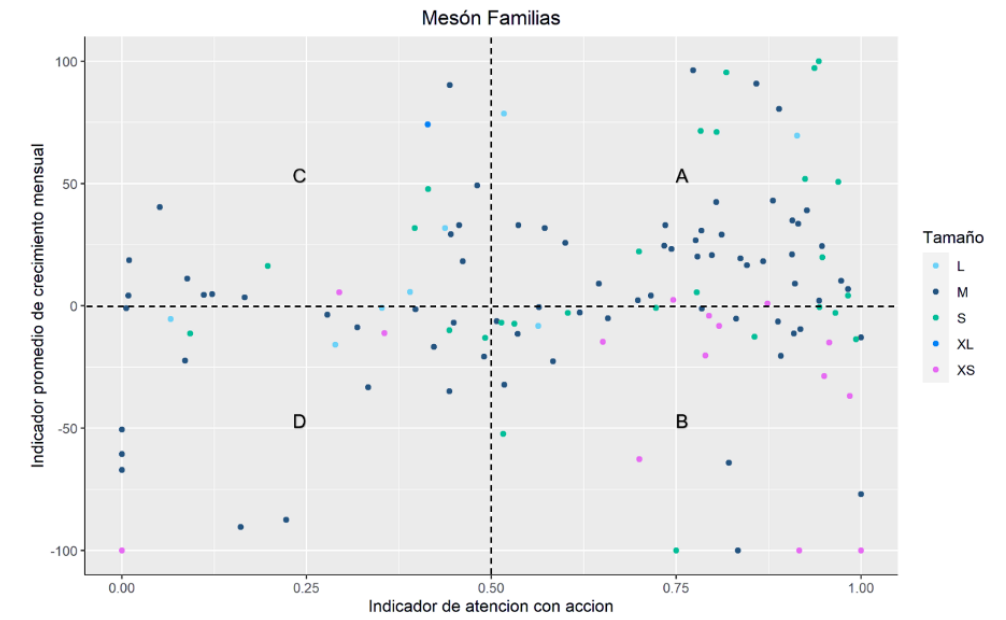


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Tabla 29. Número de municipalidades por cuadrante de crecimiento de atenciones y tasas de finalización, mesón General.

Cuadrante	Nº de municipalidades	% del total
A – Mejor desempeño	37	26.6%
B – Desempeño medio	54	38.9%
C – Desempeño bajo	21	15.1%
D – Peor desempeño	27	19.4%

Gráfico 62. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones y acción, mesón Familias.

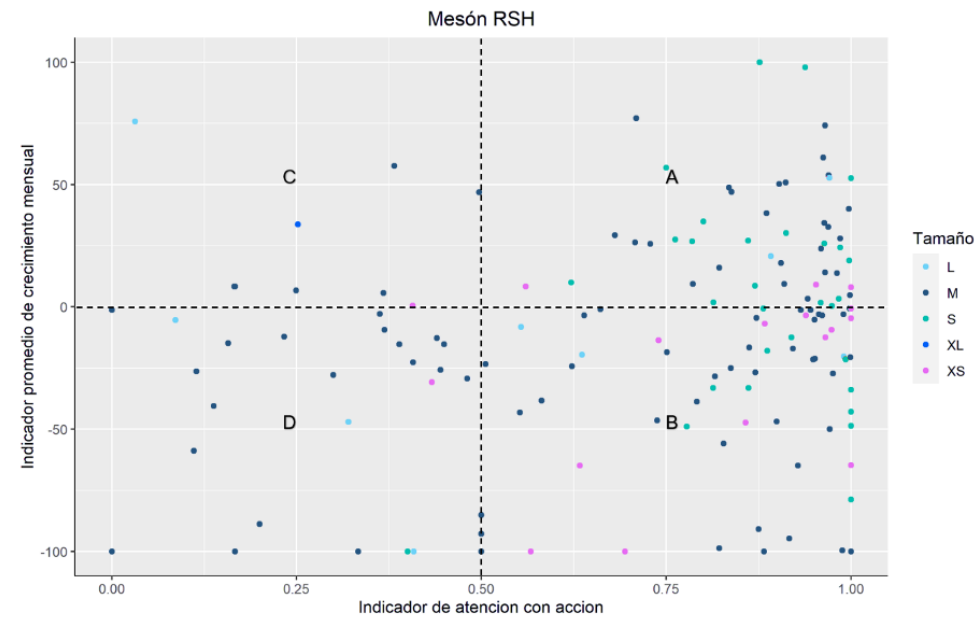


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Tabla 30. Número de municipalidades por cuadrante de crecimiento de atenciones y tasas de finalización, mesón Familias.

Cuadrante	Nº de municipalidades	% del total
A – Mejor desempeño	46	33.8%
B – Desempeño medio	43	31.6%
C – Desempeño bajo	19	14%
D – Peor desempeño	28	20.6%

Gráfico 63. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones y acción, mesón RSH.

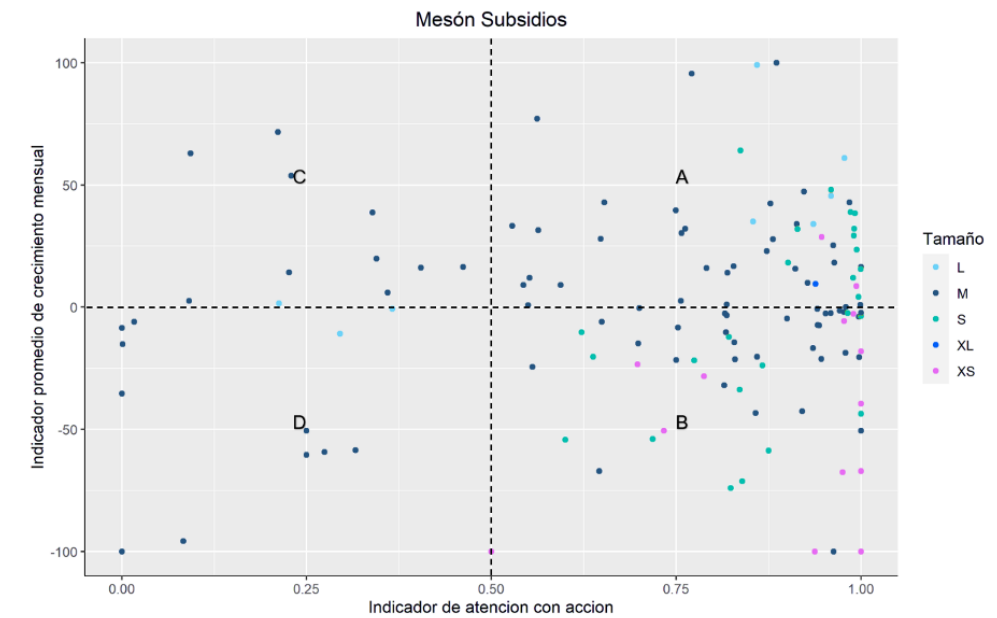


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Tabla 31. Número de municipalidades por cuadrante de crecimiento de atenciones y tasas de finalización, mesón RSH.

Cuadrante	Nº de municipalidades	% del total
A – Mejor desempeño	48	29.6%
B – Desempeño medio	69	42.6%
C – Desempeño bajo	9	5.6%
D – Peor desempeño	36	22.2%

Gráfico 64. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones y acción, mesón Subsidios.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Tabla 32. Número de municipalidades por cuadrante de crecimiento de atenciones y tasas de finalización, mesón Subsidios.

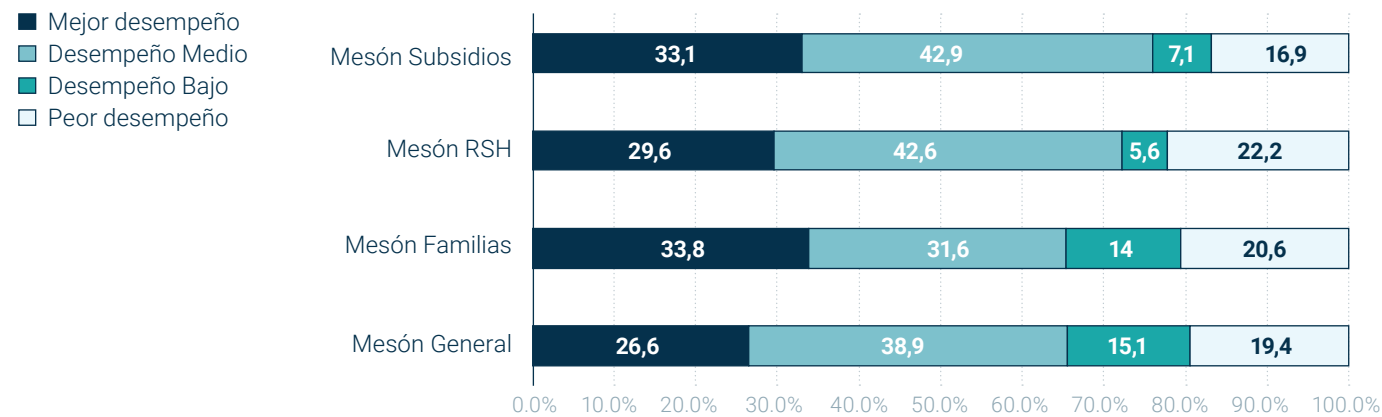
Cuadrante	Nº de municipalidades	% del total
A – Mejor desempeño	51	33.1%
B – Desempeño medio	66	42.9%
C – Desempeño bajo	11	7.1%
D – Peor desempeño	26	16.9%

Utilizando esta metodología, los mesones de Subsidios y del programa Familias son los que concentran una mayor proporción de las municipalidades ubicadas en el cuadrante de mejor desempeño. El mesón RSH es el que reúne una proporción más alta de municipalidades con peor desempeño. En todos los casos, la proporción de municipalidades con mejor desempeño y desempeño medio superan el 65%.

65%

En todos los casos, la proporción de municipalidades con mejor desempeño y desempeño medio superan el 65%.

Gráfico 65. Proporción de municipalidades en cada cuadrante de desempeño, según mesón – metodología crecimiento y finalización de atenciones.

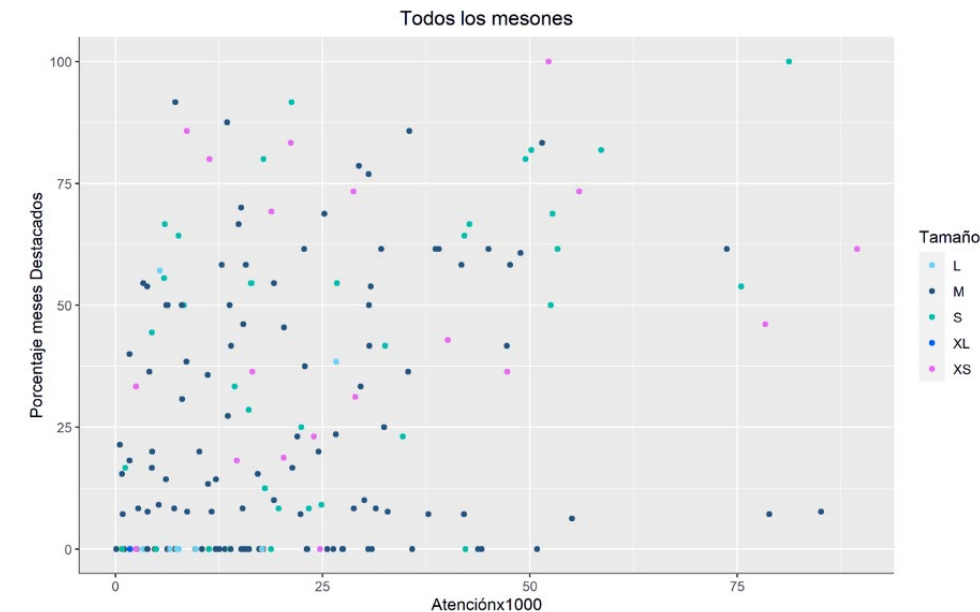


b. Resultado de la aplicación de la metodología 2 – atenciones por 1.000 habitantes y desempeño destacado

En esta metodología no se definen cuadrantes generales entre las figuras, ya que la cantidad de atenciones por mil habitantes varía en gran medida dependiendo del mesón. El gráfico siguiente muestra para todos los mesones la dispersión de comunas en cuanto a la proporción de los meses en los que han tenido un desempeño destacable, según el indicador de desempeño de atenciones de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento del GSL y las atenciones por mil habitantes.

Algunas de las municipalidades que se distinguen por tener tanto una alta proporción de meses destacados como un alto número de atenciones por mil habitantes son Huasco, Los Sauces, Pelluhue, Río Hurtado y San Nicolás. La Unión y Primavera son comunas con alta proporción de meses destacados pero baja cantidad de atenciones por mil habitantes. Cholchol, Chonchi, Lanco y Los Muermos son comunas con baja proporción de meses destacados pero alta cantidad de atenciones por mil habitantes. Algunas comunas con baja cantidad de atenciones y baja proporción de meses destacados son Curacaví, Limache y Puerto Octay.

Gráfico 66. Dispersión de comunas por atenciones por 1000 habitantes y desempeño, todos los mesones.



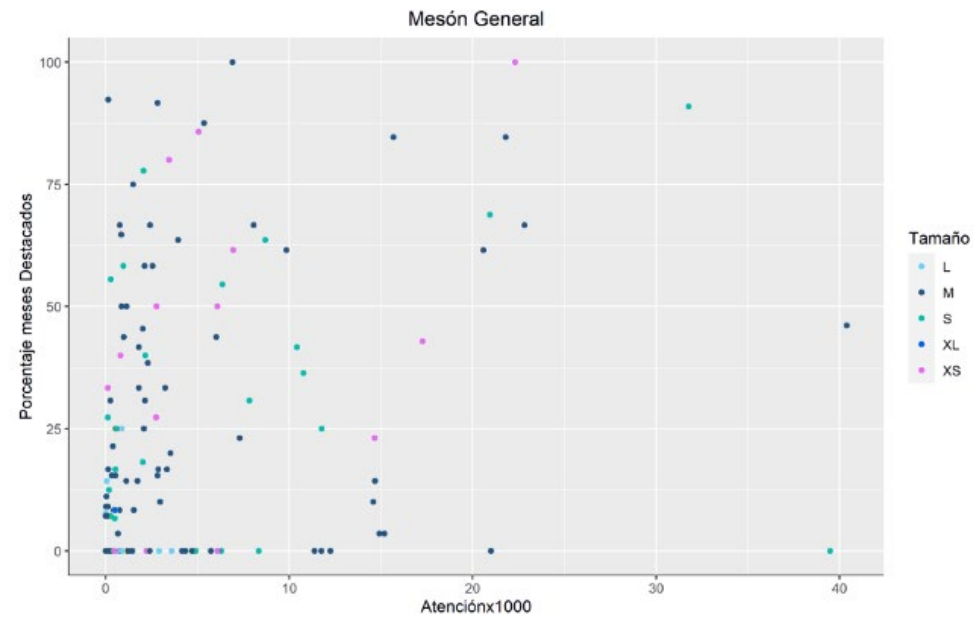
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Los siguientes gráficos ofrecen una panorámica de los resultados de la aplicación de esta metodología por mesón. El mesón General concentra una mayor proporción de municipalidades con menos de 10 atenciones por 1.000 habitantes y menos de un cuarto de los meses de funcionamiento con desempeño destacado, con desempeño destacado de las atenciones,

al igual que el mesón Familias. Por su parte, el mesón RSH tiene una mayor proporción de municipalidades con menos de cinco atenciones por mil habitantes y menos de la mitad de los meses de funcionamiento con desempeño destacado, de forma similar que el mesón Subsidios.

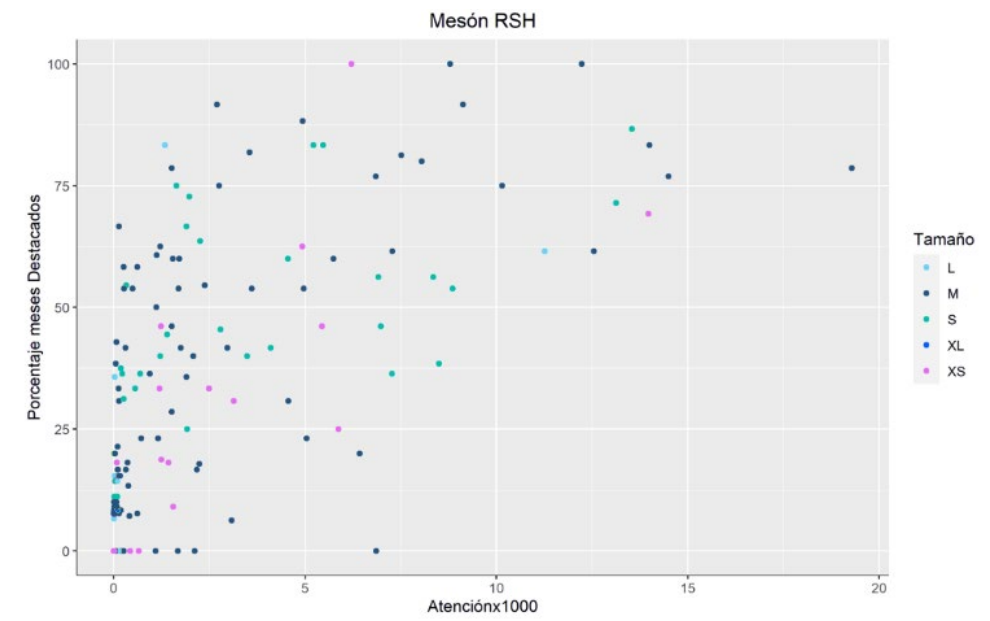
El mesón General concentra una mayor proporción de municipalidades con menos de 10 atenciones por 1.000 habitantes.

Gráfico 67. Dispersión de comunas por atenciones por 1000 habitantes y desempeño, mesón General.



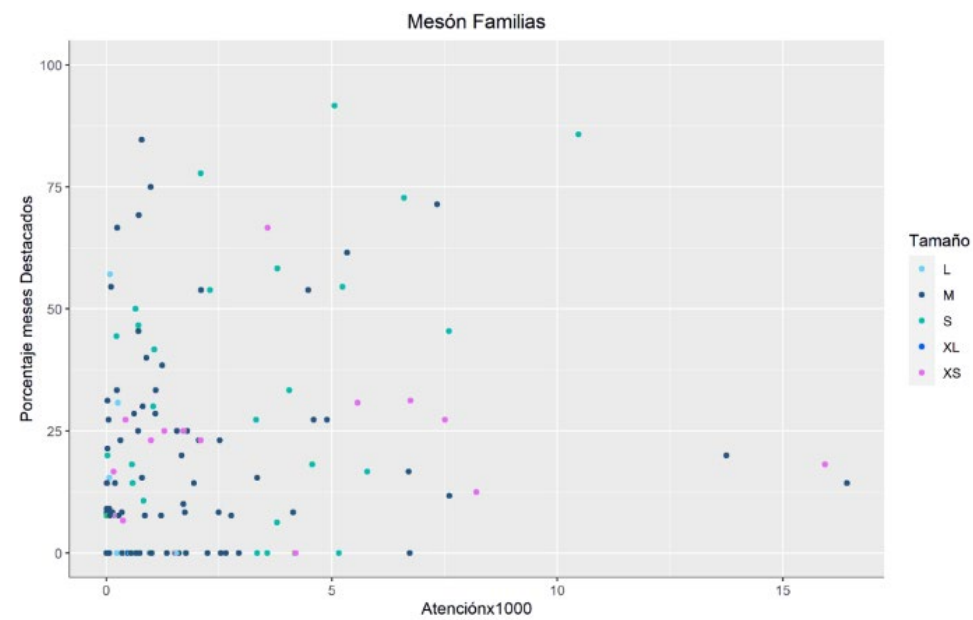
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gráfico 69. Dispersión de comunas por atenciones por 1000 habitantes y desempeño, mesón RSH.



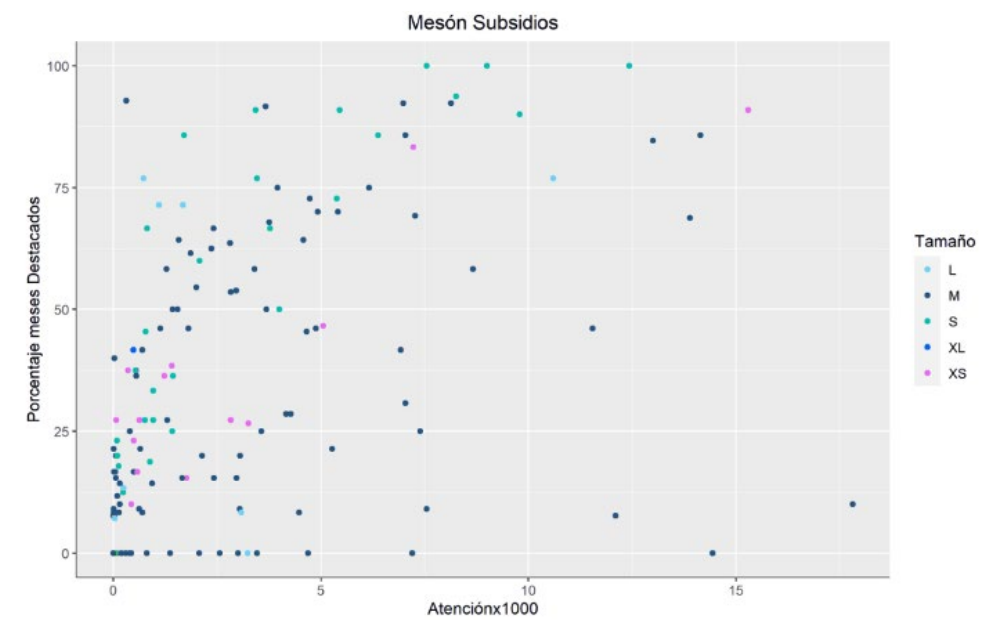
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gráfico 68. Dispersión de comunas por atenciones por 1000 habitantes y desempeño, mesón Familias.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gráfico 70. Dispersión de comunas por atenciones por 1000 habitantes y desempeño, Subsidios.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Derivaciones

El segundo tablero del Monitor GSL son las derivaciones. El modelo GSL promueve el funcionamiento de un sistema de derivación (referencias y contrarreferencias), entre unidades participantes en GSL, de forma de fortalecer la provisión integrada de servicios a los/as usuarios/as. Las derivaciones corresponden a las atenciones que llegan a un mesón y que son referidas a otro de los mesones del GSL, debido a que cada punto de acceso ofrece servicios sociales diferenciados. En el Módulo Base GSL, todos los mesones pueden derivar una atención, pero no todos los mesones reciben derivaciones. En esta sección se exploran las derivaciones enviadas y recibidas por los diferentes mesones, en este caso el mesón RSH y el mesón Subsidios. Tanto el mesón General como el mesón Familias pueden derivar, pero no recibir derivaciones. En la siguiente sección se explorará, específicamente, el funcionamiento del mesón Asistencia Social.

La tabla siguiente muestra las municipalidades que han tenido mayor número de atenciones finalizadas con derivación totales y por mil habitantes, para cada uno de los mesones y para la cifra global. Desagrega las comunas según

el modelo de atención y muestra el número de meses que cada comuna ha tenido GSL. Todas las municipalidades de la tabla tienen al menos un semestre con GSL, y se omitieron las que tan sólo tenían uno o dos meses. Algunas comunas llevan más de dos años con GSL, como es el caso de San Clemente y Los Muermos, que tienen mesón General. La primera resalta por tener el mayor número de atenciones finalizadas con derivación, en el mesón Familias. Los Muermos es la segunda comuna con más atenciones finalizadas, en el mesón Asistencia Social. De las comunas con mesón General, también resalta Renca. Es la comuna con más atenciones finalizadas con derivación, con más de 28.2 mil, y también destaca por tener el mayor número de atenciones finalizadas, con derivación para el mesón Asistencia Social. En tanto, Molina es la comuna con más atenciones con derivación en el mesón General y Padre las Casas la de más atenciones con derivación en los mesones RSH y Subsidios. De las comunas sin mesón General, Lanco es la que tiene -en total- más atenciones finalizadas con derivación para los mesones RSH y Subsidios; Parral, para el caso de Asistencia Social, y Pirque, para el mesón Familias.

El modelo GSL promueve el funcionamiento de un sistema de derivación (referencias y contrarreferencias), entre unidades participantes en GSL, de forma de fortalecer la provisión integrada de servicios a los/as usuarios/as.

Tabla 33. Comunas con mayor número de atenciones finalizadas con derivaciones por mesón.

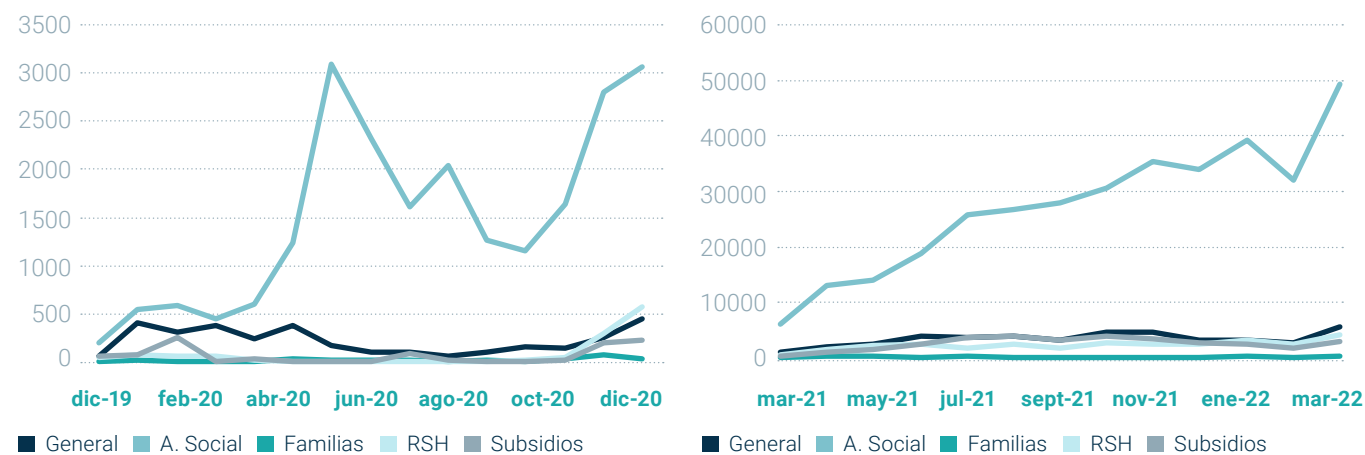
Con Mesón General	Municipalidades con más derivaciones por mesón					
	Primera comuna del país			Segunda comuna del país		
	Comuna	Meses	N° atenciones	Comuna	Meses	N° atenciones
Total	Renca	14	28.246	Padre Las Casas	10	20.890
General	Molina	13	7.343	Villa Alegre	13	3.963
A. Social	Renca	14	26.482	Los Muermos	28	19.730
Familias	San Clemente	28	648	Tiltil	17	184
RSH	Padre Las Casas	10	5.037	Los Andes	12	4.454
Subsidios	Padre Las Casas	10	6.241	Temuco	9	2.820
Sin Mesón General						
Total	Lanco	15	7.905	Parral	10	7.294
A. Social	Parral	10	7.238	Pelarco	13	6.627
Familias	Pirque	14	94	Río Claro	14	81
RSH	Lanco	15	1.241	Cartagena	12	776
Subsidios	Lanco	15	565	Laja	13	556
Sin Mesón General	Comunas con más derivaciones por x1000 habitantes por mesón					
	Primera comuna del país			Segunda comuna del país		
	Comuna	Meses	N° atenciones	Comuna	Meses	N° atenciones
Total	OHiggins	12	88,80	Cholchol	13	51,64
General	Río Hurtado	11	21,06	Villa Alegre	13	18,79
A. Social	OHiggins	12	86,40	Cholchol	13	41,65
Familias	OHiggins	12	0,93	Lago Ranco	16	0,77
RSH	Combarbalá	13	11,41	Padre Las Casas	10	6,62
Subsidios	Padre Las Casas	10	8,20	Renaico	9	7,89
Sin Mesón General						
Total	Pelarco	13	61,73	Los Sauces	12	33,07
A. Social	Pelarco	13	60,53	Los Sauces	12	27,16
Familias	Licantén	14	0,58	Hualañé	11	0,52
RSH	Guaitecas	15	9,59	Tortel	10	6,69
Subsidios	Lanco	15	2,25	Guaitecas	15	2,24

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Las estadísticas por mil habitantes, para las municipalidades con mesón General, muestran a O'Higgins como la de mayores atenciones finalizadas por mil habitantes, en el total, en el mesón Asistencia Social y, también, en el de Familias. Río Hurtado es la de mayores atenciones finalizadas con derivación por mil habitantes, en el mesón General, Combarbalá en el RSH y Padre las Casas, en el mesón Subsidios. En cuanto a las comunas

sin mesón general, para las estadísticas por mil habitantes, se mantiene Lanco como la primera en las atenciones finalizadas con derivación, en el mesón Subsidios. Pelarco es la comuna con más atenciones finalizadas con derivación en total y en el mesón Asistencia Social. Licantén es la de más atenciones finalizadas con derivación por mil habitantes para el mesón Familias y Guaitecas para el mesón RSH.

Gráfico 71: Series de atenciones finalizadas con derivación.



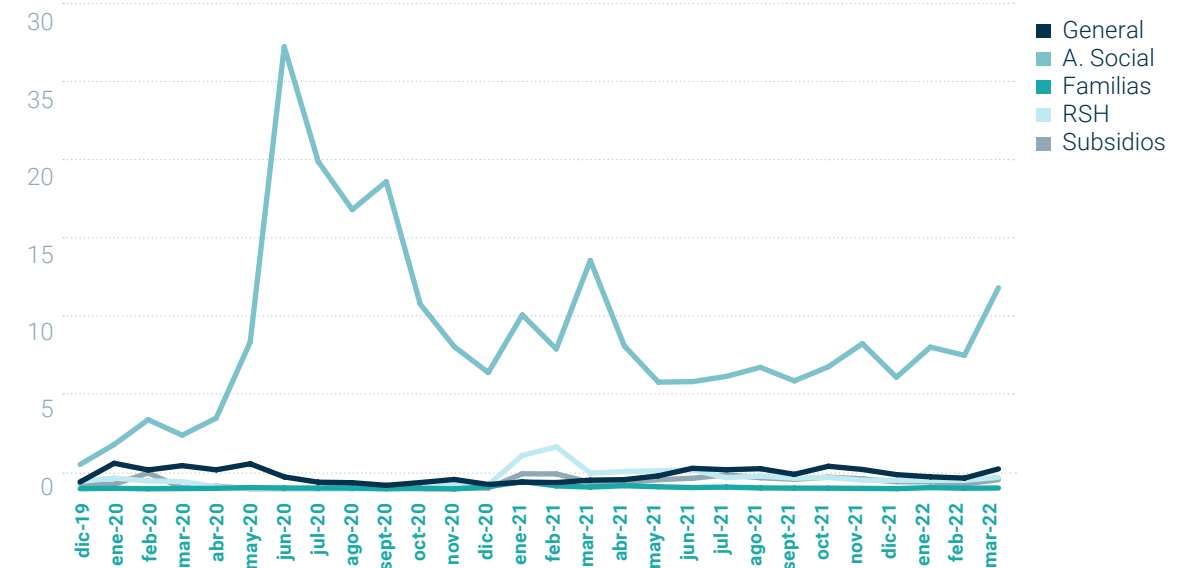
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

A partir de las series de atenciones finalizadas con derivaciones para cada uno de los mesones, puede apreciarse que, en el primer año de funcionamiento del GSL, el mesón que tuvo el mayor número de atenciones, con derivación, fue Asistencia Social, seguido del mesón General y, por último, están los otros tres mesones que no tuvieron muchas atenciones, en 2020.

Las atenciones con derivaciones, del mesón Asistencia Social, tuvieron tres puntos altos en 2020: en junio, septiembre y diciembre. En 2021, también lideró con un crecimiento constante.

Llegó hasta las 35 mil atenciones con derivación, en noviembre de ese año. En 2021, los mesones Subsidios, RSH y General terminaron con 2.843, 2.447 y 3.247 atenciones con derivaciones, respectivamente. Mientras, el mesón Familias en ningún momento superó las 300 atenciones con derivaciones. En el primer trimestre de 2022, todos los mesones -excepto Subsidios- lograron el máximo histórico de atenciones con derivación, siendo el mesón Asistencia Social el de mayor crecimiento. Sus derivaciones se acercan a las 50 mil.

Gráfico 72. Series de atenciones finalizadas con derivación x1000 habitantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Las atenciones finalizadas con derivaciones por mil habitantes muestran un comportamiento parcialmente diferente al del número total de atenciones finalizadas con derivación. Aunque el mesón Asistencia Social se mantiene como el de mayor participación, desde 2021 en adelante la dinámica por mil habitantes muestra decrecimiento y mayor estabilidad en los últimos meses de ese año, volviendo a crecer en los primeros meses de 2022.

Las atenciones finalizadas con derivación por mil habitantes, del mesón Asistencia Social, tuvieron su punto más alto en junio de 2020, con 28.32 atenciones. En 2021, solo en enero y marzo, el mesón Asistencia Social contó con más de 10 atenciones de este tipo y, en marzo de 2022, el número de atenciones finalizadas con derivación por mil habitantes, de este mesón, fue de aproximadamente 12.9. Para los otros mesones, las atenciones finalizadas con derivación por mil habitantes se han mantenido históricamente

bajas, siendo los mesones General y RSH los de cifras más altas, aunque estando por debajo de una atención finalizada con derivación por cada mil habitantes, la gran mayoría de los meses.

Al agrupar las atenciones finalizadas con derivación, por trimestre, el de mayores registros para los mesones fue el primero de 2022, a excepción de los mesones General y Subsidios. Estos registraron el número máximo en el cuarto y tercer trimestre de 2021, respectivamente. En cuanto a las atenciones con derivaciones por mil habitantes, se han mantenido cercanas a 10 desde el segundo trimestre de 2021, subiendo a 12 en el primer trimestre de 2022, en gran medida por el alto número de atenciones por mil habitantes del mesón Asistencia Social. El mesón Familias es el de menores atenciones finalizadas con derivación totales y por mil habitantes: en ningún trimestre logró las mil atenciones totales ni subió a más de 0.3 atenciones finalizadas, con derivación, por mil habitantes.

Tabla 34. Atenciones finalizadas con derivación por mesón, según trimestre.

	Atenciones finalizadas con derivación (en miles)											
	Total		General		A. Social		Familias		RSH		Subsidios	
	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.
2019-Dic	0,38	0,019	0,06	0,012	0,20	0,020	0,01	0,002	0,04	0,010	0,06	0,016
2020-I	3,24	0,197	1,11	0,126	1,58	0,078	0,03	0,003	0,19	0,011	0,33	0,059
2020-II	5,84	0,620	0,80	0,102	4,94	0,612	0,05	0,007	0,02	0,003	0,03	0,005
2020-III	6,36	0,585	0,26	0,034	5,96	0,594	0,04	0,005	0,00	0,000	0,10	0,020
2020-IV	4,59	0,356	0,40	0,030	4,06	0,359	0,05	0,006	0,07	0,007	0,02	0,002
2021-I	16,29	0,278	1,84	0,059	11,95	0,261	0,19	0,007	1,53	0,031	0,78	0,018
2021-II	66,60	0,275	8,51	0,086	46,03	0,222	0,63	0,004	6,41	0,050	5,02	0,049
2021-III	108,84	0,344	10,79	0,089	80,31	0,275	0,58	0,003	6,09	0,056	11,07	0,089
2021-IV	130,69	0,445	12,43	0,077	100,06	0,390	0,33	0,002	7,63	0,070	10,24	0,074
2022-I	150,04	0,501	11,58	0,080	120,47	0,442	0,90	0,016	9,80	0,085	7,30	0,045

	Atenciones finalizadas con derivación promedio por 1.000 habitantes											
	Atenciones		General		A. Social		Familias		RSH		Subsidios	
	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.	N°	D.E.
2019-Dic	2,88	2,12	0,45	0,50	1,57	1,35	0,02	0,04	0,49	0,97	0,35	0,40
2020-I	6,11	4,80	1,47	2,89	3,58	3,12	0,03	0,06	0,57	0,81	0,47	1,46
2020-II	16,06	36,18	1,21	2,52	14,65	36,24	0,07	0,17	0,05	0,17	0,07	0,15
2020-III	20,08	35,24	0,36	0,83	19,51	35,50	0,05	0,12	0,00	0,00	0,15	0,49
2020-IV	9,67	20,99	0,41	0,74	8,91	21,06	0,09	0,29	0,21	0,58	0,04	0,12
2021-I	15,50	45,55	0,50	1,60	12,39	44,90	0,21	0,68	1,71	5,86	0,69	1,94
2021-II	10,39	19,46	0,97	3,91	7,51	17,56	0,15	0,42	1,18	3,15	0,59	1,62
2021-III	10,06	12,84	1,16	4,64	7,31	10,93	0,08	0,26	0,75	2,30	0,76	2,03
2021-IV	10,59	13,63	1,21	3,75	8,09	11,94	0,04	0,13	0,62	2,23	0,63	1,67
2022-I	12,28	22,45	0,93	3,07	10,19	21,95	0,07	0,40	0,62	1,93	0,46	1,62

Nota: valores de atenciones totales en miles. D.E.: Desviación Estandar
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL

Para explorar la dinámica de las derivaciones es necesario revisar tanto las enviadas como las recibidas, por cada mesón. Para las comunas con mesón General, en 2019, el que envió más derivaciones fue el de Subsidios, con 65, y el que recibió más derivaciones fue el de RSH. Para 2020, el mesón que más derivaciones envió fue

el General, con 2.576, mientras el que más derivaciones recibió fue el de Subsidios. En 2021, se mantuvo esta tendencia con el mesón General, enviando 33.661 derivaciones y el de Subsidios, recibiendo 44.409 derivaciones. El primer trimestre de 2022 muestra la misma tendencia.

Para las municipalidades con mesón General, el cuarto trimestre de 2021 y el primero de 2022 fueron los de mayor número de derivaciones enviadas. En el primer período, el General tuvo más de 12 mil derivaciones enviadas y el de Subsidios nueve mil y, en el segundo, el de Familias alcanzó 800 y el de RSH 9.700. Los valores de derivaciones enviadas por mil habitantes tuvieron

sus puntos más altos en el segundo y tercer trimestre de 2021. En cuanto a las derivaciones recibidas por los mesones RSH y Subsidios, este último fue el que más derivaciones recibió en el cuarto trimestre de 2021, con el récord de 17 mil para un trimestre. El máximo de derivaciones recibidas por el mesón RSH fue en el primer trimestre de 2022.

Tabla 35. Derivaciones enviadas y recibidas por mesón.

	A. Comunas con mesón general							
	General		Familias		RSH		Subsidios	
	Enviadas	Recibidas	Enviadas	Recibidas	Enviadas	Recibidas	Enviadas	Recibidas
2019-Dic	59	108	10	108	42	108	65	46
2020-I	1.114	208	30	208	186	208	327	650
2020-II	798	153	53	153	18	153	34	40
2020-III	261	123	39	123	0	123	101	325
2020-IV	403	116	47	116	72	116	16	47
2021-I	1.852	894	137	894	577	894	464	871
2021-II	8.547	7.434	464	7.434	4.983	7.434	4.424	6.939
2021-III	10.808	7.646	376	7.646	5.078	7.646	10.175	15.361
2021-IV	12.454	6.949	253	6.949	6.596	6.949	9.390	17.181
2022-I	11.671	9.732	817	9.732	8.725	9.732	6.653	12.883

	B. Comunas sin mesón general					
	Familias		RSH		Subsidios	
	Enviadas	Recibidas	Enviadas	Recibidas	Enviadas	Recibidas
2021-I		60	959	787	328	446
2021-II		187	1.454	1.522	623	904
2021-III		213	1.024	908	933	1.377
2021-IV		82	1.297	1.187	872	1.330
2022-I		93	1.291	1.310	656	1.014

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL

Las estadísticas para las comunas que no cuentan con mesón General se inician desde el 1.er trimestre de 2021. El mesón de RSH es el que más derivaciones enviadas registró. No hay uno que históricamente haya recibido más derivaciones. En los dos últimos trimestres de 2021 el mesón de Subsidios fue el que recibió más derivaciones y en los otros períodos fue el de RSH. Es interesante constatar que el mesón de Subsidios, en todos los períodos medidos, recibe más derivaciones que las que envía (lo que es esperable); en cambio, el mesón RSH, en las municipalidades sin mesón General, envía más derivaciones de las que recibe, salvo en el 2º trimestre de 2021 y el 1º de 2022.

Respecto de las comunas que han sobresalido por sus resultados mensuales, en las derivaciones enviadas por el mesón General, Constitución tiene el máximo histórico con 1.096, en marzo de 2022, seguida de Molina, con 957, en abril de 2021. En cuanto a las derivaciones enviadas por el mesón Familias, San Clemente tuvo el máximo entre las

comunas con mesón General, con 334, en enero de 2022. De las comunas sin mesón General, el máximo histórico lo tuvo Pirque, en julio de 2021, con 44. Para el mesón RSH -entre las comunas con mesón General- el máximo de derivaciones lo tuvo Los Andes, con 1.185, en marzo de 2022. El mesón RSH, de Padre las Casas, fue el que registró la mayor recepción de derivaciones, con 788, también en marzo de 2022. En cuanto a las comunas sin mesón general, el mesón RSH de Cartagena es el que más derivaciones ha enviado y recibido, con 415 enviadas y 585 recibidas, en diciembre de 2021. Para el mesón Subsidios, de las comunas con mesón General, la que ha tenido más derivaciones enviadas y recibidas, históricamente, es Padre las Casas, con 945 enviadas en septiembre de 2021 y 961 recibidas, en agosto del mismo año. Retiro es la comuna sin mesón General que más derivaciones ha enviado en el de Subsidios, con 121, en julio de 2021; y Laja la que más ha recibido, con 160, en enero de 2022.

Sobre las derivaciones recibidas por los mesones RSH y Subsidios, el gráfico anterior muestra las series del estado de dichas derivaciones.

Para el mesón RSH, los estados Finalizado y Creado fueron los dominantes en los primeros meses de funcionamiento, oscilando entre el 40% y el 60%, hasta abril de 2020. Posteriormente, se incrementaron fuertemente las derivaciones en estado Creado, llegando hasta el 100% en julio de ese año. A partir de octubre, esta tendencia comenzó a revertirse y, en diciembre de 2020, las derivaciones Finalizadas del mesón RSH comenzaron a ser mucho mayores que las derivaciones Creadas. Durante 2021, se mantuvo la tendencia de prevalencia de las derivaciones Creadas (entre el 5% y el 30%) y Finalizadas (entre el 70% y el 90%) sobre el resto de los estados. En 2022, ha comenzado a crecer el estado Creado.

El estado de las atenciones para el mesón Subsidios muestra una tendencia mucho más variable en el tiempo, aunque también marcada por la prevalencia de las derivaciones en estado Finalizado y en estado Creado. Para los primeros meses de funcionamiento, hasta junio de 2020, en el mesón Subsidios, prevaleció el estado Finalizado, llegando a representar valores cercanos al 100%, del total de derivaciones. En junio de 2020, hubo un incremento del estado Sin Resolver que representó el 50% de las derivaciones; el otro 50% estuvo concentrado en Finalizado que, en los meses siguientes, se incrementó hasta el 100%. Entre julio y diciembre de 2020, los estados Finalizado y Creado oscilaron con grandes cambios. Posteriormente, el estado Finalizado estuvo por encima del estado Creado y esta tendencia se mantuvo hasta revertirse

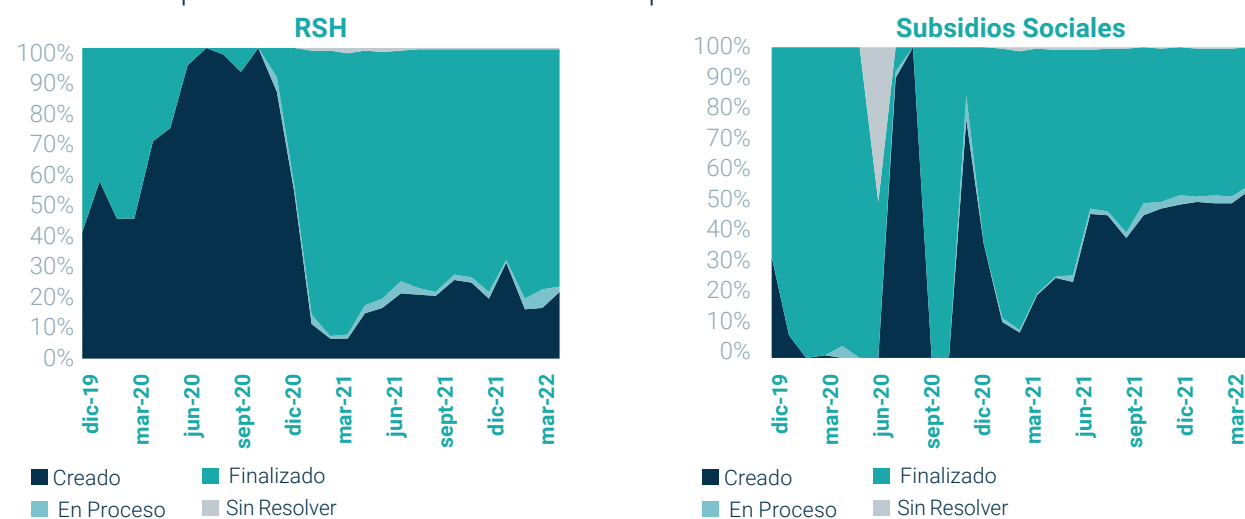
en diciembre de 2021, donde el estado Creado estuvo un poco por encima del Finalizado. En 2022, también ha comenzado a crecer levemente el estado Creado. Todo lo anterior indica que la dinámica de las derivaciones es oscilante y que, a medida que aumenta el número de derivaciones, va disminuyendo la proporción de derivaciones finalizadas en el mismo mes.

Desempeño en derivaciones

Para clasificar las municipalidades, según su desempeño en cuanto a derivaciones, se utilizaron dos metodologías que interactúan: indicadores basados en las atenciones con derivaciones e indicadores basados en el estado de finalización de las derivaciones. En ambas metodologías se usan gráficas de dispersión, en las que cada punto representa una comuna.

Para la primera metodología de clasificación de comunas, dado su desempeño en derivaciones, se relacionó un indicador de crecimiento promedio mensual en atenciones con derivaciones y un indicador de atenciones en estado Finalizado, por lo que solo se cuenta con clasificación para los mesones RSH y Subsidios. Para el indicador de crecimiento promedio mensual, en las atenciones con derivaciones, se calculó una variable de crecimiento mensual simple, la cual fue transformada en percentiles de crecimiento y percentiles de decrecimiento, luego se calculó un promedio mensual del percentil de crecimiento o decrecimiento, en el que se ubicó cada comuna, en los meses en los que utiliza GSL. Este promedio fue posteriormente normalizado, para los valores positivos de cero a cien y para los valores negativos de menos cien a cero. Así, entre más

Gráfico 73. Proporción de derivaciones recibidas por estado.



positivo el número, la comuna habrá tenido una senda en GSL definida por el crecimiento de las atenciones con derivación. Las comunas con valores negativos ejemplifican tendencias con decrecimientos marcados, en las atenciones con derivación.

Para el indicador de atenciones en estado Finalizado, se tomó el total de derivaciones en ese estado y se contrastó con las atenciones en todos los demás. Para cada mes se generó una variable con la proporción de atenciones que estaban en el estado Finalizado con respecto al total de derivaciones. El indicador muestra el promedio de esta proporción para todos los meses en una comuna con GSL. Así, valores cercanos a uno indican una muy alta tasa de finalización en las atenciones y valores cercanos a cero una muy alta concentración de atenciones en estados diferentes al Finalizado.

Para establecer las comunas con mejor desempeño, en esta metodología, se dividieron los gráficos de dispersión en cuatro cuadrantes; en el cuadrante "A" se encuentran las comunas de mejor desempeño, con alto crecimiento de atenciones con derivación y alta proporción de finalización en ellas. Las comunas del cuadrante "B" son las que, aunque tienen alta proporción de finalización en sus derivaciones, han tenido evolución en el tiempo marcada por decrecimientos en el número de atenciones con derivación. Las comunas del cuadrante "C" han tenido crecimiento en las atenciones con derivación en el tiempo, pero baja tasa de finalización. Las comunas de peor desempeño se ubican en el cuadrante "D", con decrecimientos en el tiempo en las atenciones con derivación y baja proporción de finalización de éstas.

La **segunda metodología** para medir el desempeño de las comunas respecto a sus derivaciones, desde la implementación de GSL, usa una medida de número de atenciones con derivación relativas a la población de la comuna y el indicador de desempeño calculado y dispuesto en la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL, para el módulo de derivaciones. Así, en el eje horizontal se tiene el promedio de atenciones con derivaciones mensuales por cada mil habitantes en la comuna y en el eje vertical la proporción de meses que la comuna fue clasificada con desempeño destacado, considerando los meses en los que tuvo GSL. El indicador de desempeño de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL toma valores entre 0 y 100, y se considera que una comuna tuvo un desempeño destacado cuando este indicador es igual o superior a 80 puntos. De esta forma, las comunas en la parte superior del gráfico de dispersión son las de mejor desempeño en el tiempo.

Para ambas metodologías, se excluyeron del análisis las comunas con cuatro o menos meses en GSL, considerado un lapso insuficiente para el análisis del uso de GSL. Por otro lado, también se omitieron algunas comunas al representar valores atípicos en las distribuciones y dificultar la visualización gráfica de las dispersiones. En la primera metodología se excluyeron las comunas de Quinchao, Vallenar, Chiguayante, Chépica, San Felipe y Quilicura; las dos primeras al ser valores atípicos en el promedio de tasa de crecimiento de atenciones con derivación para el mesón RSH y las cuatro últimas para el de Subsidios. En la segunda metodología se excluyó la comuna de O'Higgins, al representar un valor atípico en las atenciones con derivación totales por mil habitantes; lo mismo para el mesón RSH, en las comunas de Combarbalá y Guaitecas.

a. Resultado de la aplicación de la metodología 1 – crecimiento de las atenciones con derivación y derivaciones finalizadas

En los mesones RSH y Subsidios la mayoría de las municipalidades se concentra en el grupo de peor desempeño (42.6% y 38.7%, respectivamente) en el sistema de derivaciones. No obstante, cerca

de la mitad de las municipalidades, en ambas mesas de atención, tienen mejor desempeño y desempeño medio. Los resultados avalan la necesidad de abordar esta materia, en las sesiones de seguimiento, con las comunas, de manera de mejorar el desempeño de las derivaciones en estos mesones.

Gráfico 74. Distribución de las municipalidades según desempeño en las derivaciones, según mesón.

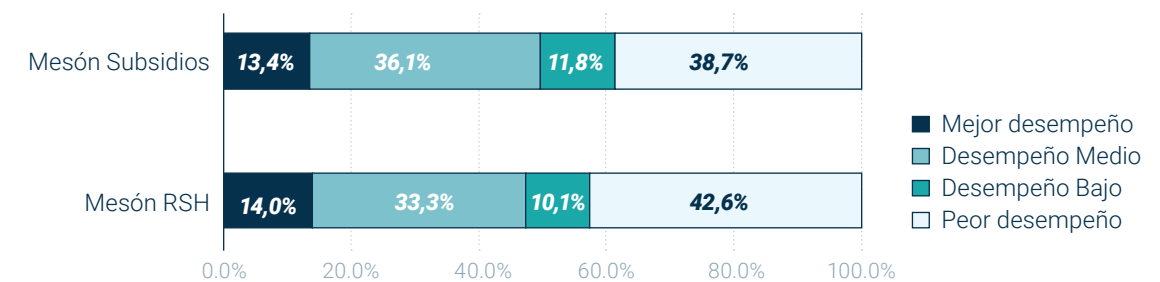
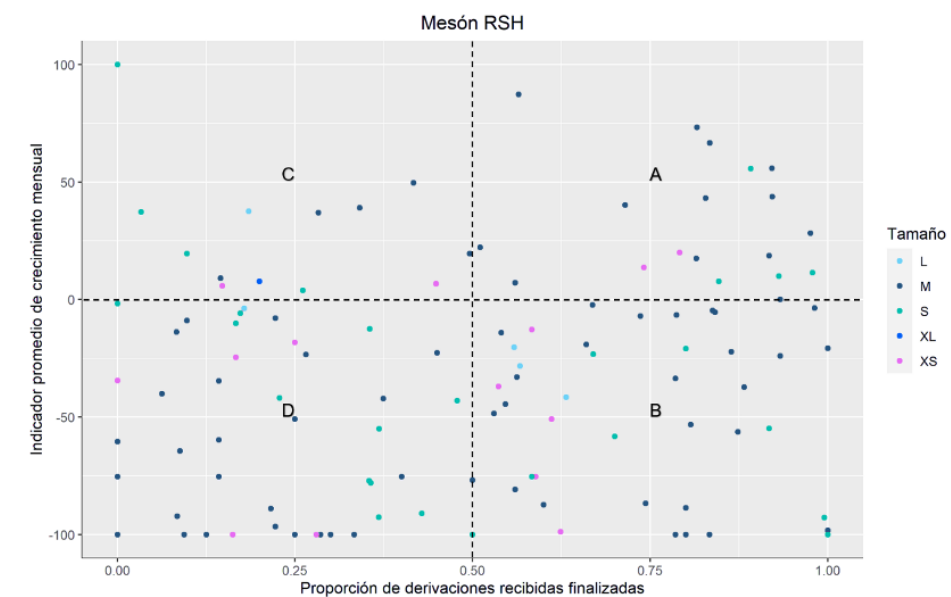
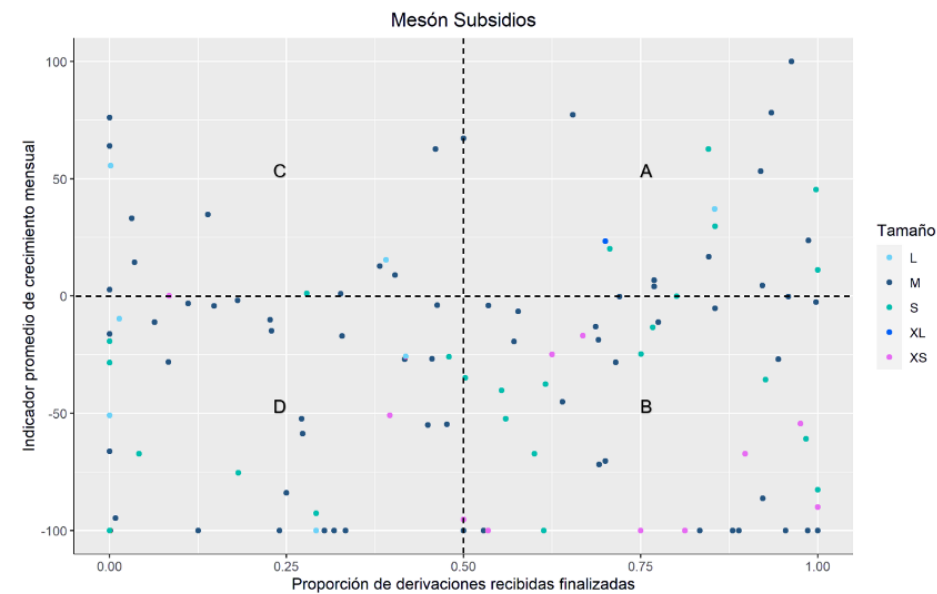


Gráfico 75. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones con derivación y por índice de finalización, mesón RSH.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gráfico 76. Dispersión de comunas por crecimiento de atenciones con derivación y por índice de finalización, mesón Subsidios.



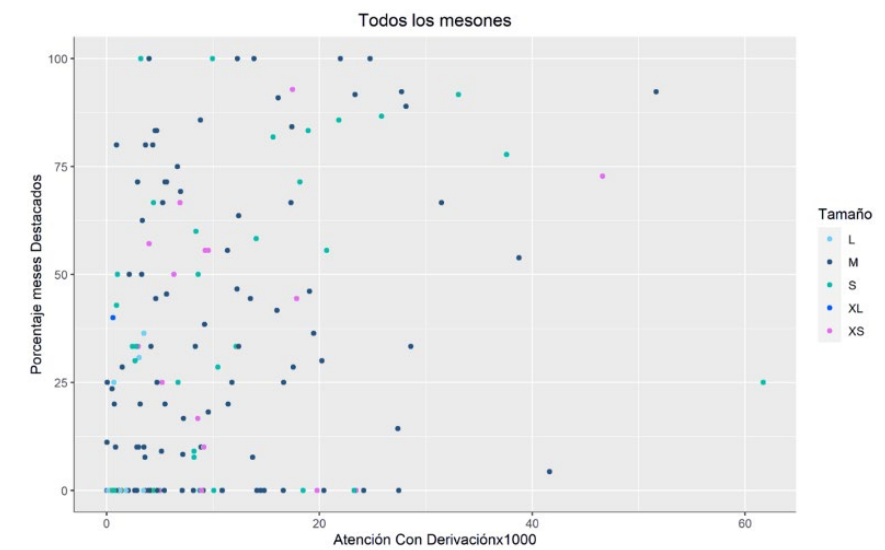
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

b. Resultado de la aplicación de la metodología 2 – crecimiento de las atenciones con derivación y derivaciones finalizadas

En la segunda metodología no se definen cuadrantes generales, ya que la cantidad de atenciones por mil habitantes varía en gran medida dependiendo del mesón. El siguiente gráfico muestra la dispersión de comunas en cuanto a la proporción de los meses en los que han tenido un trabajo destacable, según el indicador de desempeño de derivaciones de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento del GSL, y las atenciones con derivación por mil habitantes. Algunas comunas que destacan en el análisis son Cholchol, Pelluhue y Río Hurtado. Las comunas Mulchén, Pirque, Porvenir y Renaico tienen

alta proporción de meses destacados, pero baja cantidad de atenciones con derivaciones por mil habitantes. Los Muermos y Pelarco registran baja proporción de meses destacados, pero alta cantidad de atenciones con derivaciones por mil habitantes. Algunas comunas con baja cantidad de atenciones con derivaciones y de baja proporción de meses destacados son Buin, Conchalí y La Cisterna. Como puede apreciarse en los gráficos por mesón, la tendencia es similar en RSH y en Subsidios.

Gráfico 77. Dispersión de comunas por atenciones con derivaciones por mil habitantes y desempeño destacado, todos los meses.



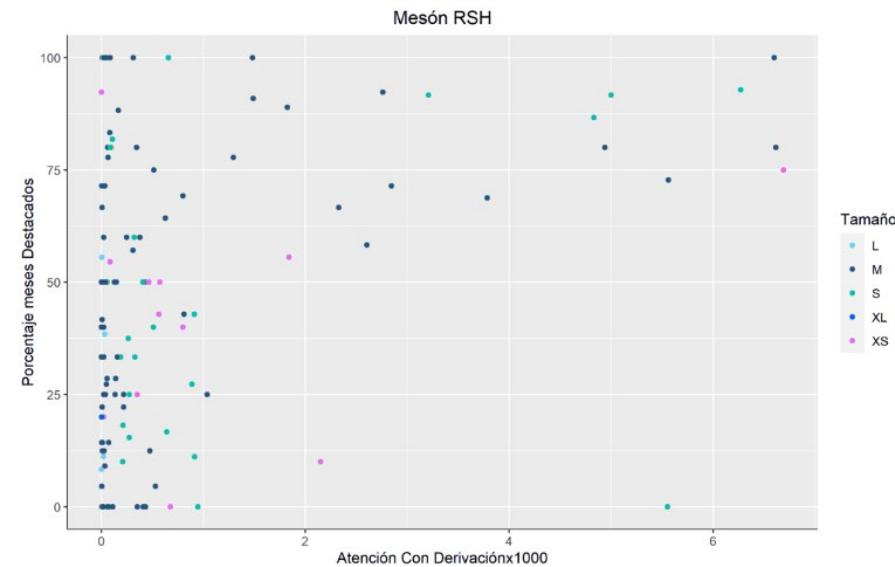
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

En la siguiente figura se muestra la dispersión de comunas para el mesón RSH, en cuanto a la proporción de los meses en los que han tenido un desempeño destacable y las atenciones con derivación por mil habitantes. Algunas comunas que se distinguen por tener tanto una alta proporción de meses destacados y un alto número de atenciones con derivación por mil habitantes, son Licantén, Padre las Casas y Traiguén. Las comunas de Lautaro, Mulchén, Pinto y Sagrada

Familia tienen alta proporción de meses destacados pero baja cantidad de atenciones con derivación por mil habitantes. Rinconada es la única comuna con baja proporción de meses de buen desempeño y alta cantidad de atenciones con derivación por mil habitantes. Algunas comunas con baja cantidad de atenciones con derivación y de baja proporción de meses destacados, son Calama, Puerto Montt y Quilicura.

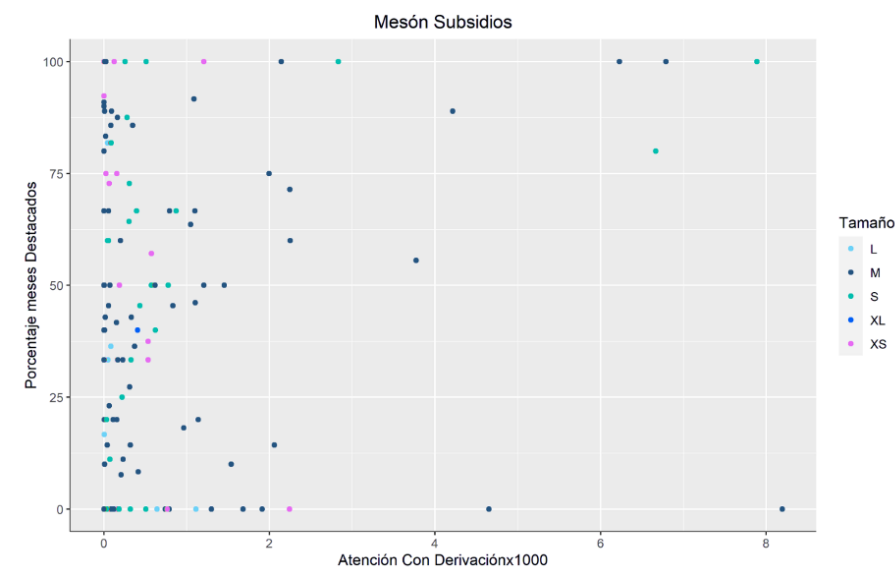
Algunas comunas que se distinguen por tener tanto una alta proporción de meses destacados y un alto número de atenciones con derivación por mil habitantes, son Licantén, Padre las Casas y Traiguén.

Gráfico 78. Dispersión de comunas por atenciones con derivaciones por mil habitantes y desempeño, mesón RSH.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gráfico 79. Dispersión de comunas por atenciones con derivaciones por mil habitantes y desempeño, mesón Subsidios.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Gestión Casos Sociales

El tercer tablero de control y seguimiento de GSL se concentra en explorar la Gestión de Casos Sociales, que se realiza sólo a través del mesón Asistencia Social. Los casos sociales en este mesón se atienden generando Planes de Intervención que pueden incluir la emisión de Informes Sociales, además de asignación de beneficios y derivaciones.

La tabla siguiente muestra las cinco municipalidades con más atenciones de casos sociales, Planes de Intervención e Informes Sociales en total y por mil habitantes, en todos los meses en los que han usado GSL. De las comunas con mesón General la que más casos sociales ha atendido es Renca, con 35.800, seguida de cerca por Temuco, con 34.300. Renca es también la comuna que más Planes de Intervención ha generado en GSL (cerca de 10 mil) y Curicó es la segunda, con 8.800. En cuanto a los Informes Sociales, Padre Las Casas y Chonchi son las comunas que más los han emitido, ambos con 3.600. Al normalizar los datos por cada 1.000 habitantes, para las comunas con mesón General, O'Higgins es por mucho la comuna que más casos sociales ha atendido con 135.6 por mil habitantes, siendo también la de mayor número de planes de intervención con 23.6 por mil habitantes. La comuna con más Informes Sociales emitidos por mil habitantes es Pelluhue, con 20.

Entre las municipalidades sin mesón general, la que más casos sociales ha atendido es San Carlos, con 10.200. Pelarco es la que más Planes de Intervención ha generado con 6.300 y Lanco la que registra más Informes Sociales emitidos con tres mil. Al calcular los datos por cada 1.000 habitantes, Juan Fernández es la comuna con

mayor número de atenciones de casos sociales por mil habitantes con 74.6. Pelarco es la de mayor número de Planes de Intervención por mil habitantes con 57.7 y Lanco aparece de nuevo como primera en uso de la funcionalidad de Informes Sociales, con 12 de estos informes por mil habitantes en sus 15 meses con GSL.

35.800
 De las comunas con mesón General la que más casos sociales ha atendido es Renca, con 35.800.

10.200
 Entre las municipalidades sin mesón general, la que más casos sociales ha atendido es San Carlos, con 10.200.

20
 La comuna con más Informes Sociales emitidos por mil habitantes es Pelluhue, con 20.

Tabla 36. Municipalidades con mayor número de atenciones de Casos Sociales, Planes de Intervención e Informes sociales.

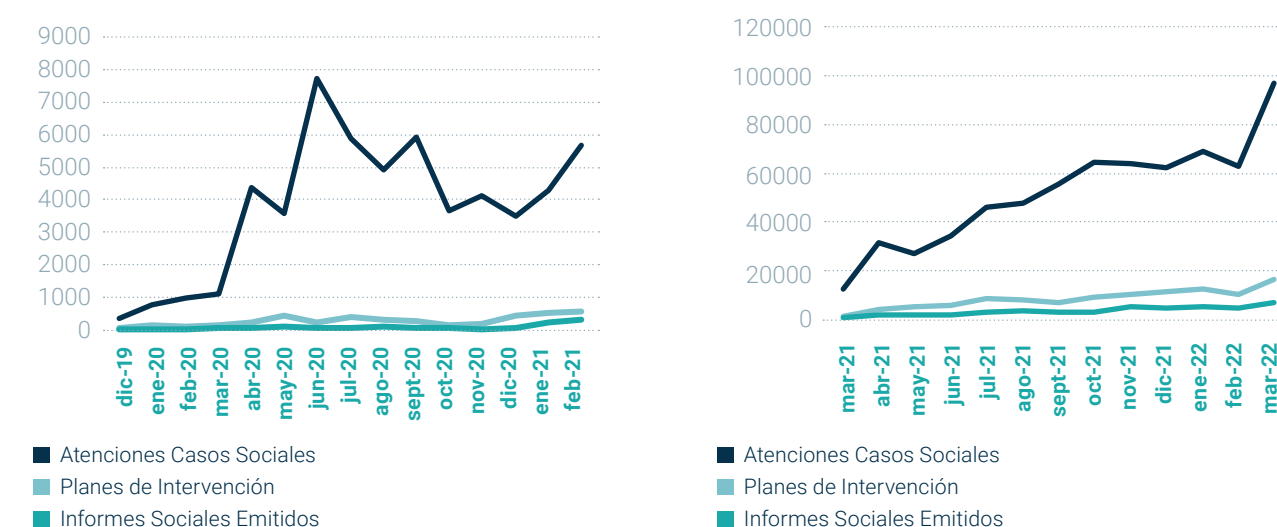
Comunas con Mesón General –Total (en miles)								
Atenciones Casos Sociales			Planes de Intervención			Informes Sociales		
Comuna	Meses	N°	Comuna	Meses	N°	Comuna	Meses	N°
Renca	14	35,8	Renca	14	9,9	Padre Las Casas	13	3,6
Temuco	9	34,3	Curicó	11	8,8	Chonchi	13	3,6
Los Muermos	28	28,8	Machalí	10	4,4	Arauco	7	2,2
Talcahuano	13	26,1	La Serena	13	4,2	San Clemente	28	1,7
Purranque	28	23,8	Padre Las Casas	13	4,2	Pelluhue	11	1,5
Comunas con Mesón General –Por 1000 habitantes								
OHiggins	8	135,6	OHiggins	8	23,6	Pelluhue	11	20,0
C. de Vélez	13	61,3	Catemu	12	23,1	Chonchi	13	18,5
Los Muermos	28	60,2	Pelluhue	11	20,7	C. de Vélez	13	10,9
Cholchol	13	57,0	Chonchi	13	18,3	Chanco	15	10,1
Purranque	28	41,7	Yerbas Buenas	5	11,7	Curacautín	9	9,9
Comunas sin Mesón General –Total								
Atenciones Casos Sociales			Planes de Intervención			Informes Sociales		
Comuna	Meses	N°	Comuna	Meses	N°	Comuna	Meses	N°
San Carlos	12	10,2	Pelarco	13	6,3	Lanco	15	3,0
Lanco	15	7,5	Lanco	15	2,7	Laja	13	1,8
Parral	9	7,5	Laja	13	2,4	Sagrada Familia	10	1,3
Lautaro	10	7,3	Lebu	12	1,7	San Carlos	12	1,2
Pelarco	13	7,1	Parral	9	1,5	Pelarco	13	0,6
Comunas sin Mesón General –Por 1000 habitantes								
Juan Fernández	10	74,6	Pelarco	13	57,7	Lanco	15	12,0
Pelarco	13	65,0	Lanco	15	10,6	San Gregorio	3	7,5
Rinconada	12	48,2	Laja	13	9,9	Laja	13	7,1
Lanco	15	30,0	Ránquil	11	9,8	Sagrada Familia	10	7,0
Los Sauces	12	28,7	Chile Chico	16	9,7	Pelarco	13	5,5

Nota: números de totales en miles.

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Al revisar las series temporales, para el mesón Asistencia Social, se cumple la lógica secuencial de mayores atenciones de casos sociales, algunas de las cuales continúan con un Plan de Intervención y dentro de éstos se incluye la emisión de un Informe Social.

Gráfico 80. Series del mesón Asistencia Social.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Es posible observar algunos puntos altos en las atenciones totales de casos sociales, durante el primer año de funcionamiento del GSL: uno en abril, otro en junio y un tercero en septiembre. En junio se alcanzó el máximo de atenciones de casos sociales, llegando a casi 8.000. En 2020, los crecimientos y decrecimientos de las atenciones de casos sociales no se asemejan a las dinámicas de los Planes de Intervención y los Informes Sociales, que se mantuvieron en cifras realmente bajas, durante todo este primer año. En 2021, el crecimiento de las atenciones de casos sociales fue más constante, posteriormente, en los primeros meses de 2022 ha habido un mayor crecimiento del número de atenciones de casos sociales, llegando a casi 100 mil. En 2021 y 2022, comenzaron a registrarse más Planes de Intervención e Informes Sociales, llegando en los últimos períodos a los 10 mil planes por mes y a

unos 5 mil Informes Sociales. Asimismo, en 2022, hay una tasa de crecimiento más acelerada de los Planes de Intervención e Informes Sociales, que en los años anteriores.

Para complementar la información, la siguiente tabla muestra los valores totales agregados por trimestre de las atenciones de casos sociales, Planes de Intervención e Informes Sociales emitidos. En cuanto a los valores agregados, en 2020, a pesar del aumento rápido de las atenciones de casos sociales, con 46.581 en cifras totales, no hubo una correspondencia en términos de Planes de Intervención e informes, que se mantuvieron, comparativamente bajos, en 2.976 y 598, respectivamente. Para 2021, el número de atenciones de casos sociales subió a 455.641, en total, y también hubo un significativo incremento de la proporción de Planes de Intervención con

respecto a los casos: 70.604 en total. Lo mismo ocurrió con los Informes Sociales emitidos, que llegaron a 29.060.

En las municipalidades con Mesón General, un 14% de las atenciones avanzó hacia un Plan de Intervención y un 41% de ellos, incluyeron un

Informe Social. Estas cifras son más altas en el caso de las municipalidades sin mesón General, donde el acceso de los/as usuarios/as es directo a la unidad de Asistencia Social. Un 23% de las atenciones avanzaron hacia un Plan de Intervención y el 44% de ellos generó un Informe Social.

Tabla 37. Valores totales asociados al mesón Asistencia Social.

	Comunas con Mesón General					
	Atenciones Casos Sociales		Planes de Intervención		Informe Social Emitido	
	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.
2019-Dic	354	2,539	62	0,666	6	0,049
2020-I	2.871	6,032	348	0,765	69	0,241
2020-II	15.713	38,657	871	2,801	218	1,331
2020-III	16.723	44,002	992	5,833	157	1,009
2020-IV	11.265	21,788	764	2,951	153	0,811
2021-I	19.507	16,112	1.282	4,486	716	2,059
2021-II	73.314	9,346	11.458	2,864	3.912	2,091
2021-III	125.547	11,120	18.544	3,470	7.347	2,561
2021-IV	163.642	11,918	25.699	3,901	9.787	2,505
2022-I	189.988	14,055	27.445	4,148	13.249	3,076
	Comunas sin Mesón General					
	Atenciones Casos Sociales		Planes de Intervención		Informe Social Emitido	
	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.
2020-IV	9	2,340	1	0,206	1	0,206
2021-I	2.775	10,327	1.100	4,959	743	3,331
2021-II	19.341	14,802	3.217	3,583	1.456	2,299
2021-III	24.009	14,998	4.780	3,725	2.198	2,406
2021-IV	27.326	12,925	4.524	3,890	2.901	2,762
2022-I	38.566	20,401	11.705	12,780	3.798	3,398

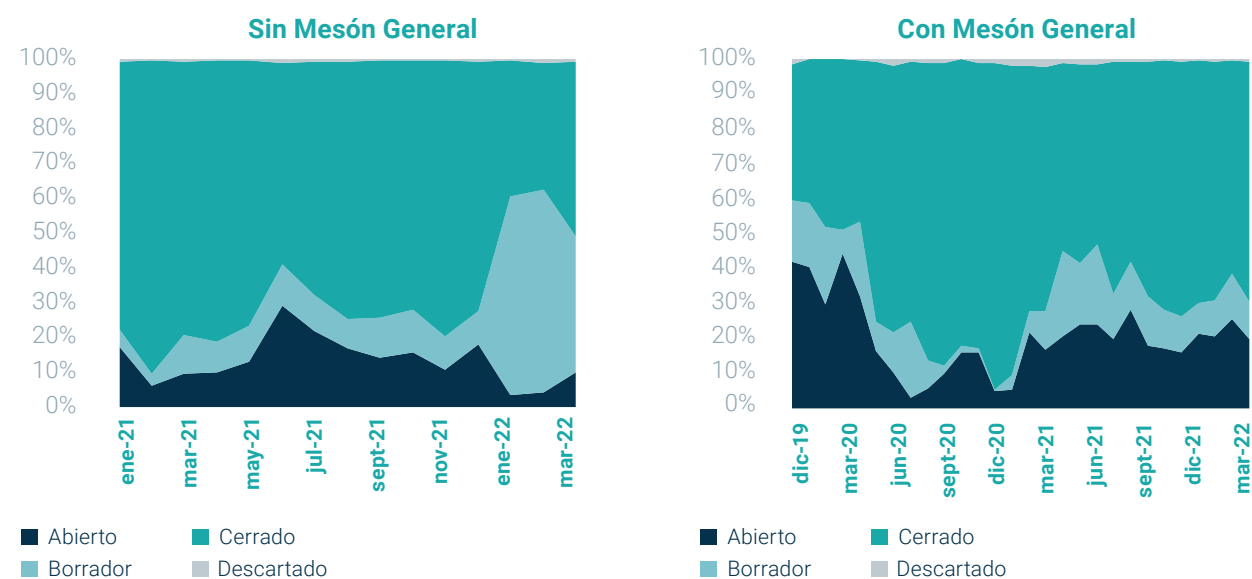
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Las atenciones de casos sociales subieron tanto en número total como por mil habitantes, hasta el tercer trimestre de 2020, para las comunas con mesón General, bajando en el cuarto. En el primer trimestre de 2021 el número total de atenciones sociales retomó la senda de crecimiento. El parámetro por mil habitantes continuó decayendo hasta el 3.er trimestre de 2021, donde repuntó. En cuanto al número de los Planes de Intervención e Informes Sociales, estos muestran una dinámica similar al de las atenciones de casos sociales. El número de planes e informes máximo se produjo en el primer trimestre de 2022. Las estadísticas por mil habitantes de los planes tuvieron el punto máximo en el tercer trimestre de 2020, con un promedio de 3.7, en 2021, y repuntando de nuevo en 2022. Los Informes Sociales tuvieron un máximo en el primer trimestre de 2022, llegando a 3,0 por mil habitantes, mientras en 2021 promediaron los 2.3.

En cuanto a las municipalidades sin mesón General, el registro se inicia en el primer trimestre de 2021, con una tendencia de crecimiento para las atenciones de casos sociales, los Planes de Intervención y los Informes Sociales emitidos, alcanzando el punto máximo el primer trimestre de 2022. En cuanto a las estadísticas por mil habitantes para las atenciones de casos sociales, hubo crecimiento hasta el tercer trimestre de 2021, en el cuarto una caída y, en 2022, una buena recuperación. Para los planes, el mejor trimestre ha sido el primero de 2022, seguido del primero de 2021. Los Informes Sociales también tienen su *peak* en el primer trimestre de 2022.

Para profundizar en los Planes de Intervención generados, a partir de las atenciones de casos sociales, se revisó la proporción de dichos planes por el estado en el que se encontraron, en cada mes, desde el comienzo del funcionamiento del GSL. En general, se ve que, a lo largo del funcionamiento de GSL, el principal estado para los Planes de Intervención ha sido Cerrado, seguido de Abierto y luego de Borrador. En ningún mes estos planes, en estado Descartado, han tenido gran participación sobre el total. El comportamiento no muestra diferencias entre las municipalidades con mesón General y aquellas que no lo tienen. Asimismo, la dinámica del estado Cerrado y Abierto muestra una correlación negativa, cuando uno incrementa su proporción el otro la baja. Estos dos estados muestran períodos de dos a cinco meses de crecimiento, seguidos de lapsos de similar longitud de decrecimiento. Los Planes de Intervención en Borrador muestran un comportamiento similar a los planes abiertos. Para las comunas sin mesón General hubo un gran crecimiento de la proporción de planes en estado de Borrador, al final de 2021 y comienzo de 2022, que empezó a decrecer en marzo del último año. Esta dinámica para los planes en borrador se acompañó con una caída de los planes Abiertos y Cerrados. En comparación, las comunas con mesón General han tenido históricamente mayor proporción de planes en estado Abierto, especialmente debido a los períodos iniciales, hasta abril de 2020, y a un nivel que se ha mantenido cercano al 20%, desde enero de 2021 hasta enero de 2022.

Gráfico 81. Proporción de Planes de Intervención por estado.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Sobre las derivaciones recibidas e iniciadas en el mesón de Asistencia Social, las municipalidades se ubicaron en cinco rangos de la proporción de derivaciones que se recibieron en Asistencia Social desde otros mesones y que fueron iniciadas en Asistencia Social, en el período de medición.

Para las comunas con mesón General, en el primer mes de funcionamiento del GSL, el 67% de éstas tuvieron una tasa mayor al 99%, el resto fueron mayores al 25%. Esta dinámica comenzó a revertirse en el primer trimestre de 2020, donde solo el 40% de las comunas se mantuvo superior al 99% de derivaciones recibidas e iniciadas en el mesón Asistencia Social, y hubo un 20% de las comunas con una tasa menor al 25%. En el segundo y tercer trimestre de 2020 casi la totalidad de las comunas se ubicaron en el rango de 0% a 1% de las derivaciones recibidas e iniciadas.

Para 2021 y 2022, se mantuvo el rango más bajo como el de mayor proporción de comunas con valores alrededor del 50%. Asimismo, en los dos primeros meses 2022, el 20% de las comunas, en promedio, se ubicó en el rango de más de 99% de las derivaciones recibidas e iniciadas en Asistencia Social, posterior a estos trimestres ha habido una proporción mucho más baja de comunas en este rango.

Sobre las comunas sin mesón General, para el primer trimestre de 2021, el 36.4% de los gobiernos locales tuvo un porcentaje superior al 99% de derivaciones recibidas e iniciadas por el mesón Asistencia social. Esta proporción se redujo hasta llegar a solo un 8.3% de las comunas, en el último trimestre de 2021, y volvió a crecer en el primer trimestre de 2022. Para el primer trimestre de 2022, cayó la proporción de comunas en el rango más bajo, mostrando cierta mejoría.

Casos específicos de comunas con alta proporción de derivaciones iniciadas y varios meses con GSL son San Rosendo que, en siete de sus 10 meses con GSL, su mesón Asistencia Social ha iniciado más del 99% de las derivaciones que ha recibido y también Palena, que ha tenido cuatro de ocho meses con más del 99% de derivaciones iniciadas. Por el contrario, entre las muchas comunas con menos meses con GSL, Quilicura, (14 meses) Lumaco (11), Temuco (8), Perquenco y Paine (7), son las que han tenido,

en el 100% de los meses, menos de 1% de las derivaciones recibidas e iniciadas en el mesón Asistencia Social.

Lo anterior da cuenta de una alta volatilidad en el inicio de las derivaciones recibidas por Asistencia Social y un aspecto importante de mejora a promover. El estándar esperado es que se inicien todas las derivaciones recibidas, así sea que luego se descarten por improcedentes.

Tabla 38. Proporción de comunas según el rango de la tasa de derivaciones recibidas e iniciadas en Asistencia Social.

	Municipalidades con Mesón General				
	0% a 1%	1% a 25%	25% a 75%	75% a 99%	99% a 100%
2019-Dic	0,0	0,0	16,7	16,7	66,7
2020-I	13,3	6,7	13,3	26,7	40,0
2020-II	91,7	0,0	0,0	8,3	0,0
2020-III	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2020-IV	81,3	0,0	6,3	0,0	12,5
2021-I	47,4	18,4	5,3	10,5	18,4
2021-II	40,8	12,0	20,7	4,9	21,7
2021-III	53,4	10,8	18,2	8,0	9,7
2021-IV	54,5	9,0	24,2	8,4	3,9
2022-I	61,2	10,6	16,0	6,9	5,3
	Municipalidades sin Mesón General				
	0% a 1%	1% a 25%	25% a 75%	75% a 99%	99% a 100%
2021-I	18,2	18,2	18,2	9,1	36,4
2021-II	28,2	15,4	23,1	5,1	28,2
2021-III	60,0	7,5	15,0	5,0	12,5
2021-IV	70,8	8,3	12,5	0,0	8,3
2022-I	61,3	12,9	12,9	0,0	12,9

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Sobre los componentes de los Planes de Intervención, estos pueden contener desde uno hasta cinco ítems, que es el máximo histórico. La siguiente tabla muestra la distribución por trimestres de estos ítems de dichos planes. En general, para todos los trimestres la categoría más común es la de dos ítems, siempre con más del 50% de las comunas con mesón General y por encima del 40% para las comunas sin mesón General. La segunda categoría con mayor participación es la de un ítem que para las comunas con mesón general fue superior a 30%, en general. Sobre la categoría de cuatro ítems o más, ésta solo alcanzó un porcentaje significativo en el primer y segundo trimestre

de 2020, para las comunas con mesón General, donde en un 11.1% y un 6.7%, respectivamente, de los Planes de Intervención, tuvo un número de ítems promedio en este rango.

Dos comunas son las que han mostrado promedios de ítems de Planes de Intervención superiores a cuatro. Es el caso de San Pedro de Atacama, dentro de las comunas con mesón General y Florida, en las comunas sin mesón General. Otras comunas con mesón General como San Rosendo, Quintero, Monte Patria y Llay-Llay han tenido siempre planes de intervención con solo un ítem y lo mismo ocurre para Vichuquén, municipalidad sin mesón General.

Tabla 39. Proporción de comunas según el rango del promedio de ítems por Plan de Intervención.

	Municipalidades con Mesón General					
	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.
2019-Dic	354	2,539	62	0,666	6	0,049
2020-I	2.871	6,032	348	0,765	69	0,241
2020-II	15.713	38,657	871	2,801	218	1,331
2020-III	16.723	44,002	992	5,833	157	1,009
2020-IV	11.265	21,788	764	2,951	153	0,811
2021-I	19.507	16,112	1.282	4,486	716	2,059
2021-II	73.314	9,346	11.458	2,864	3.912	2,091
2021-III	125.547	11,120	18.544	3,470	7.347	2,561
2021-IV	163.642	11,918	25.699	3,901	9.787	2,505
2022-I	189.988	14,055	27.445	4,148	13.249	3,076

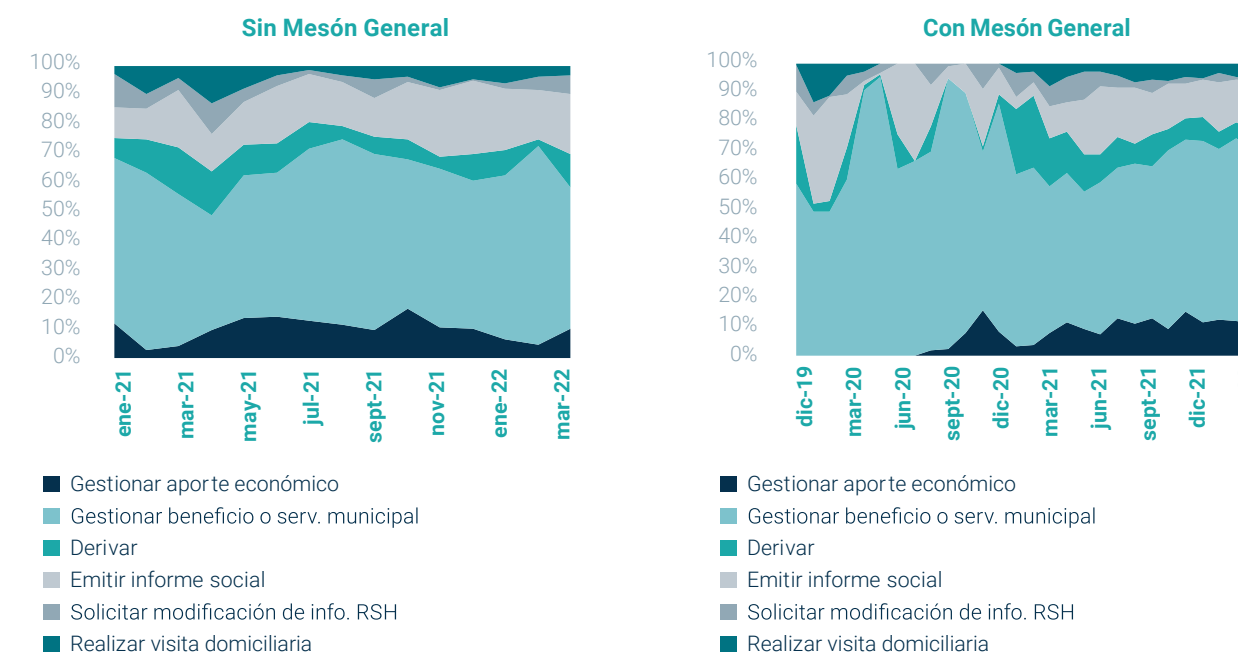
	Municipalidades sin Mesón General					
	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.	Número	x1000 hab.
2020-IV	9	2,340	1	0,206	1	0,206
2021-I	2.775	10,327	1.100	4,959	743	3,331
2021-II	19.341	14,802	3.217	3,583	1.456	2,299
2021-III	24.009	14,998	4.780	3,725	2.198	2,406
2021-IV	27.326	12,925	4.524	3,890	2.901	2,762
2022-I	38.566	20,401	11.705	12,780	3.798	3,398

Respecto de los ítems de los Planes de Intervención, en el siguiente gráfico se muestra la distribución de la composición de estos ítems. Durante todos los meses, desde el comienzo de GSL, el principal componente de los Planes de Intervención ha sido gestionar beneficios en especie o servicios municipales, tanto para las comunas con mesón General como para aquellas sin este mesón. Para las primeras, esta proporción ha llegado a superar el 90% del total de componentes de los planes de intervención, como fue en abril de 2020, mayo de 2020 y septiembre de 2020. A partir de 2021, esta categoría

se mantuvo, la mayoría de los meses, entre el 50% y el 60%, para ambos tipos de comunas.

Los segundos ítems con mayor participación son "Emitir Informe Social" y "Derivar y Gestionar aporte económico", que oscilan, en la mayoría de los meses para las comunas con mesón General. Para las comunas sin mesón General se han mantenido más constantes. "Realizar visita domiciliaria" y "Solicitar modificación de información RSH" están, en la mayoría de los períodos, en la parte inferior de la distribución, para ambos tipos de comunas.

Gráfico 82. Distribución de la composición por ítems de los Planes de Intervención.

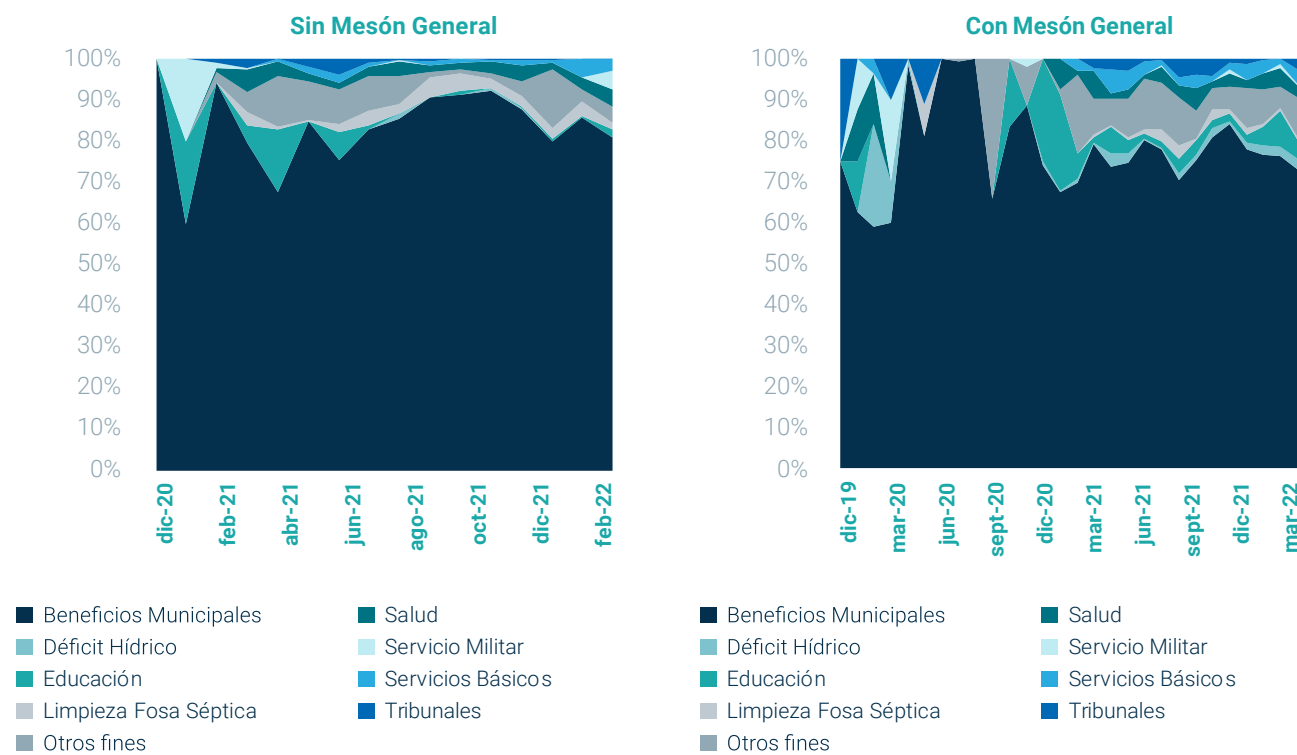


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Un análisis más detallado de los tipos de Informe Social generados, a partir de los Planes de Intervención, aquellos asociados a la entrega de beneficios municipales son los que han mostrado una gran prevalencia en el tiempo, manteniéndose, para la gran mayoría de meses, por encima del 70% del total de Informes Sociales emitidos, tanto para las comunas con mesón General como para las que no lo tienen. Para períodos como el que va entre abril de 2020 y julio de 2020, los

beneficios municipales han representado valores cercanos al 100% de los Informes Sociales, en las comunas con mesón General. En las comunas sin este mesón, en tanto, han tocado un máximo de 90%, en febrero de 2021 y septiembre-noviembre del mismo año. A partir de febrero de 2021, se agrega una mayor proporción de informes para Educación (que se corresponden con el período de gestión de becas y otros beneficios escolares) y la categoría Otros Fines.

Gráfico 83. Distribución de Informes Sociales por tipo.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Desempeño en la atención de casos sociales

Para clasificar las comunas, según su desempeño, en cuanto a la atención de casos sociales, se utilizaron dos metodologías que interactúan: indicadores basados en los diferentes niveles de la asistencia a casos sociales (atenciones, Planes de Intervención e Informes Sociales) e indicadores basados en el estado de cierre de los Planes de Intervención. En ambas metodologías se usan gráficas de dispersión, donde cada punto representa una comuna.

Para la **primera metodología de clasificación** de municipalidades, dado su desempeño en gestión de casos sociales, se relacionaron indicadores de crecimiento de las atenciones de estos casos, incremento del número de Planes de Intervención, aumento de los Informes Sociales y proporción de Planes de Intervención cerrados. Para los indicadores de crecimiento promedio mensual se calculó una variable de crecimiento mensual simple, que fue transformada en percentiles de crecimiento y percentiles de decrecimiento. Con estos datos, se sacó un promedio mensual del percentil de crecimiento o decrecimiento en el que se ubicó cada comuna, en los meses en los que contó con GSL. Este promedio fue posteriormente normalizado para los valores positivos de cero a cien y para los valores negativos de menos cien a cero. Así, entre más positivo el número, la comuna habrá tenido una senda en GSL definida por el crecimiento. Las comunas con valores negativos ejemplifican tendencias con decrecimientos marcados.

Para el indicador de Planes de Intervención cerrados, se tomó el total de dichos planes en ese estado y se contrastaron con los planes en todos los demás estados. A nivel de mes se generó una variable con la proporción de planes que estaban en el estado Cerrado con respecto al total de planes. El indicador muestra el promedio de esta proporción para todos los meses que una comuna estuvo en GSL. Así, valores cercanos a uno indican una muy alta tasa de cierre en los planes y valores cercanos a cero una muy alta concentración de planes en estados diferentes a Cerrado.

Para establecer las comunas con mejor desempeño, en esta metodología, se dividieron los gráficos de dispersión en cuatro cuadrantes; en el cuadrante **"A"** se encuentran las comunas de mejor desempeño, con altos crecimientos o proporciones de cierre en los Planes de Intervención. Las comunas del cuadrante **"B"** son las que tienen alta proporción de cierre en los planes, pero bajo crecimiento o bajo crecimiento en un indicador y alto en el otro, dependiendo de la gráfica. Las comunas del cuadrante **"C"** son comunas de alto crecimiento y baja proporción de cierre, o bajo crecimiento en un indicador y alto en el otro, dependiendo de la gráfica. Las comunas de peor desempeño se ubican en el cuadrante **"D"**, con decrecimientos en el tiempo, en ambos indicadores o decrecimiento en un indicador y baja proporción de Cierre en los planes, dependiendo de la gráfica.

La segunda metodología para medir el desempeño de las comunas, en cuanto a la atención de casos sociales, desde la implementación del GSL, usa una medida de número de Planes de Intervención totales y cerrados, relativa a la población de la comuna. A esta se agrega el indicador de desempeño, calculado y dispuesto en la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL, para los Planes de Intervención y los Planes Cerrados. Así, en el eje horizontal se ubica el promedio de Planes de Intervención y Planes Cerrados mensuales, por cada mil habitantes en la comuna y, en el eje vertical, la proporción de meses que la comuna fue clasificada como con desempeño destacado o destacado y aceptable, respecto de los meses en los que tuvo GSL. El indicador de desempeño de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento GSL toma valores entre 0 y 100, y se considera que una comuna tuvo un desempeño destacado cuando este indicador es igual o superior a 80 puntos y aceptable cuando tuvo de 50 a 80 puntos. De esta forma, las comunas en la parte superior del gráfico de dispersión son las de mejor desempeño en el tiempo. Para ambas metodologías se excluyeron las comunas con cuatro o menos meses en GSL, ya que un lapso tan acotado no permite un análisis adecuado del uso de GSL. También se omitieron algunas comunas al representar valores atípicos en las distribuciones y dificultar la visualización gráfica de las dispersiones. En la primera metodología se excluyeron las comunas de Futrono, Natales y Maule, al presentar valores atípicos en el promedio de tasa de crecimiento de los Planes de Intervención totales, de aquellos Cerrados o los Informes Sociales. También se excluyeron las comunas de Arauco, Florida, Guaitecas y Laja, al ser valores atípicos para las atenciones de casos

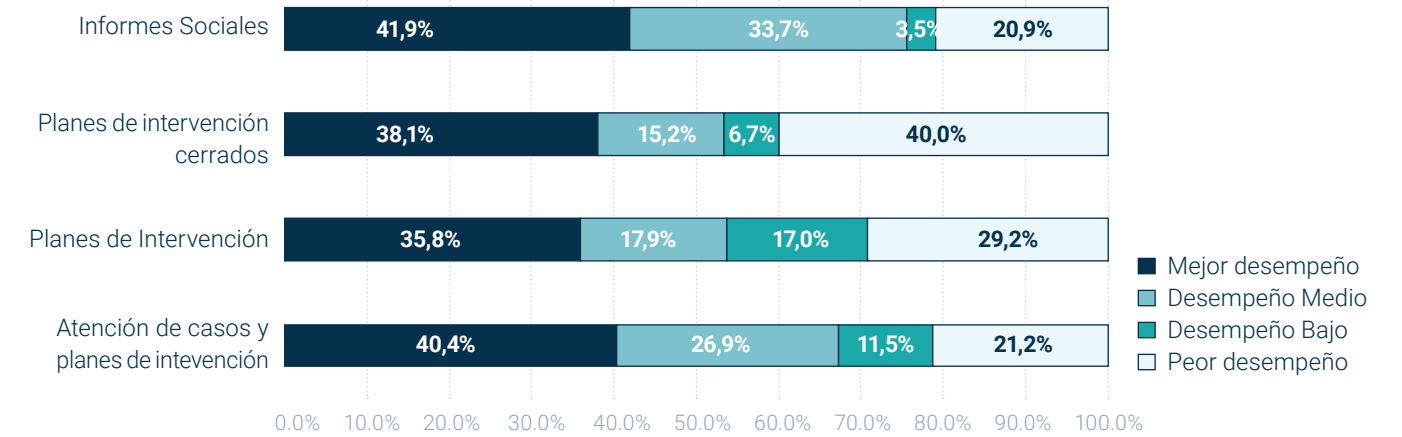
sociales. En la segunda metodología se excluyó Pelarco, al ser un valor extremo en cuanto a Planes de Intervención, por mil habitantes.

a. Resultado de la aplicación de la metodología 1 – crecimiento de Planes de Intervención y proporción de planes cerrados

La evaluación del desempeño de la gestión de casos con la metodología que combina el crecimiento de Planes de Intervención y el cierre de éstos clasifica a las municipalidades en cuatro grupos de desempeño, dependiendo de la variable de medición.

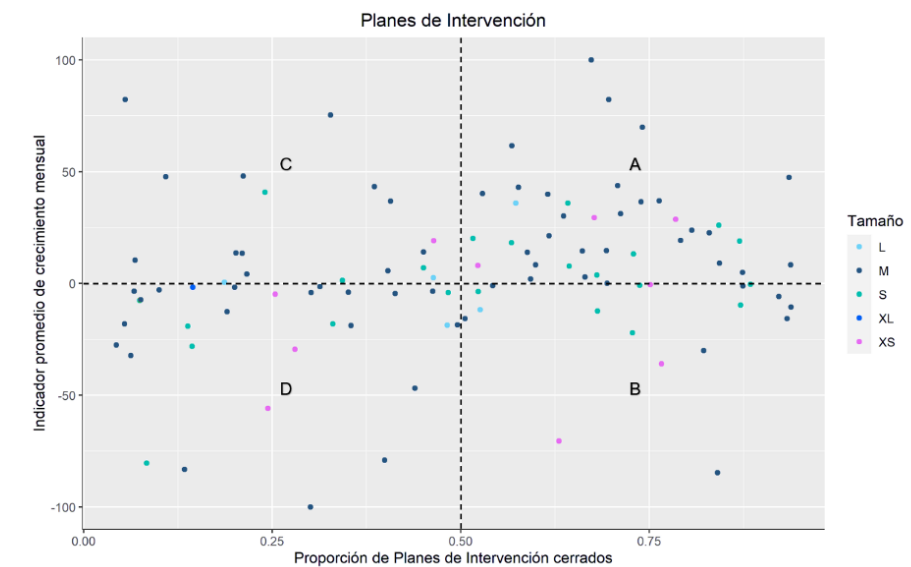
Como puede apreciarse en el gráfico siguiente, más del 35% de las municipalidades se concentran en todas las variables medidas en el grupo de mejor desempeño, sin embargo, también se observa una concentración de municipalidades en el grupo de peor desempeño. Destaca la medición de Planes de Intervención cerrados, que indica que un 40% de las municipalidades se ubica en el cuadrante de peor desempeño. Por otra parte, resalta el 75.6% de las municipalidades ubicadas en los grupos de mejor desempeño y desempeño medio, respecto de Informes Sociales.

Gráfico 84. Distribución de Informes Sociales por tipo.



A continuación, se presentan los gráficos de dispersión para cada una de las variables medidas.

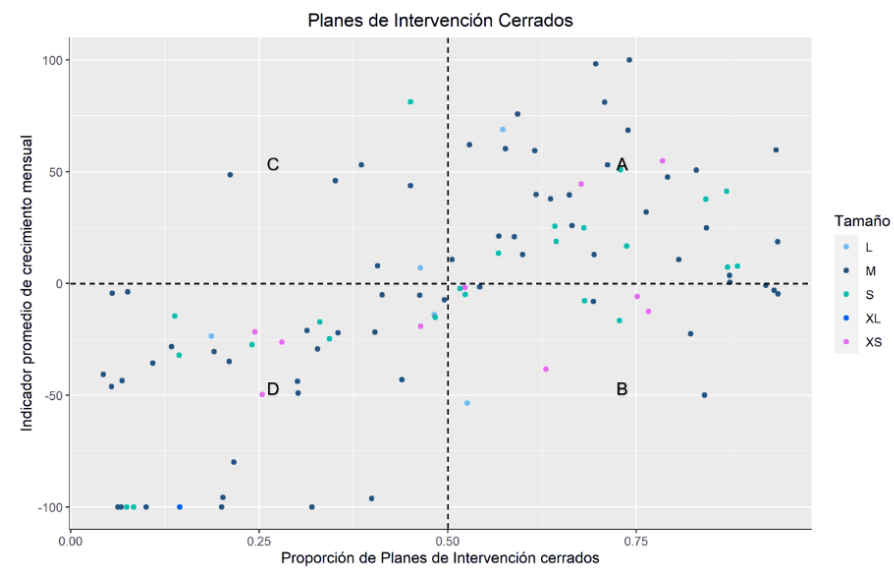
Gráfico 85. Dispersión de comunas por promedio de crecimiento de Planes de Intervención y proporción de Planes de Intervención cerrados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

En la dispersión de las comunas, para los Planes de Intervención con relación al crecimiento del número de planes y el estado de Cierre de éstos, 38 comunas quedaron en el cuadrante **"A"**, el de mejor desempeño, y algunos ejemplos son Carahue y Gorbea. 19 comunas estuvieron en el cuadrante **"B"**, 18 en el cuadrante **"C"** y 31 en el cuadrante de peor desempeño. Las comunas que tuvieron el peor desempeño de todas fueron Guaitecas, Huasco y Lautaro.

Gráfico 86. Dispersión de comunas por promedio de crecimiento de Planes de Intervención cerrados y proporción de Planes de Intervención cerrados.

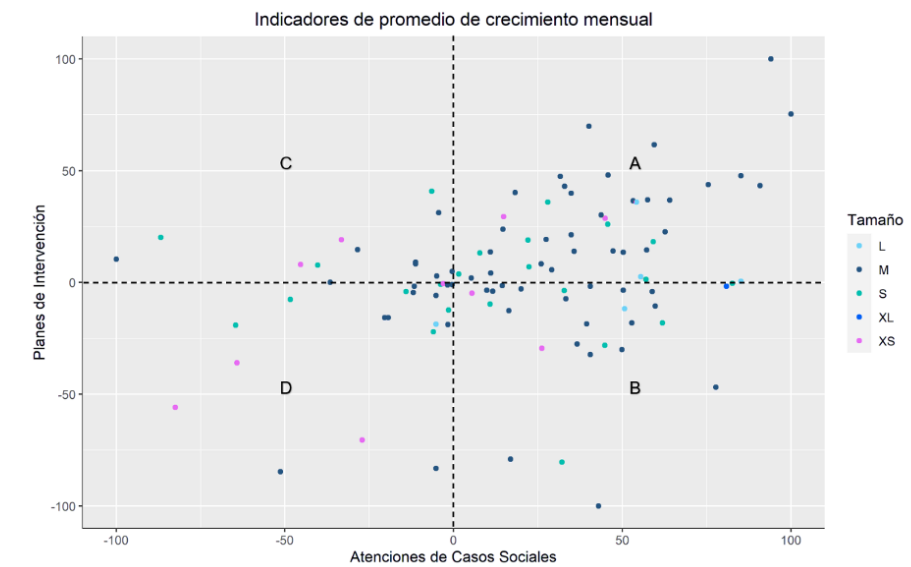


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

En la dispersión de las comunas para los Planes de Intervención en estado Cerrado con relación al crecimiento del número de planes cerrados y la proporción de estado de cierre por comuna, 40 municipalidades quedaron en el cuadrante **"A"**, el de mejor desempeño, como Chile Chico, Gorbea y Yumbel. 16 comunas se ubicaron en el cuadrante **"B"**, siete en el cuadrante **"C"** y 42 en el cuadrante de peor desempeño. Las comunas que tuvieron el peor desempeño de todas fueron Alto Biobío, Huasco, San Carlos y Tomé.

40 municipalidades quedaron en el cuadrante "A", el de mejor desempeño, como Chile Chico, Gorbea y Yumbel.

Gráfico 87. Dispersión de comunas por promedio de crecimiento de Planes de Intervención y crecimiento de atenciones de casos sociales.

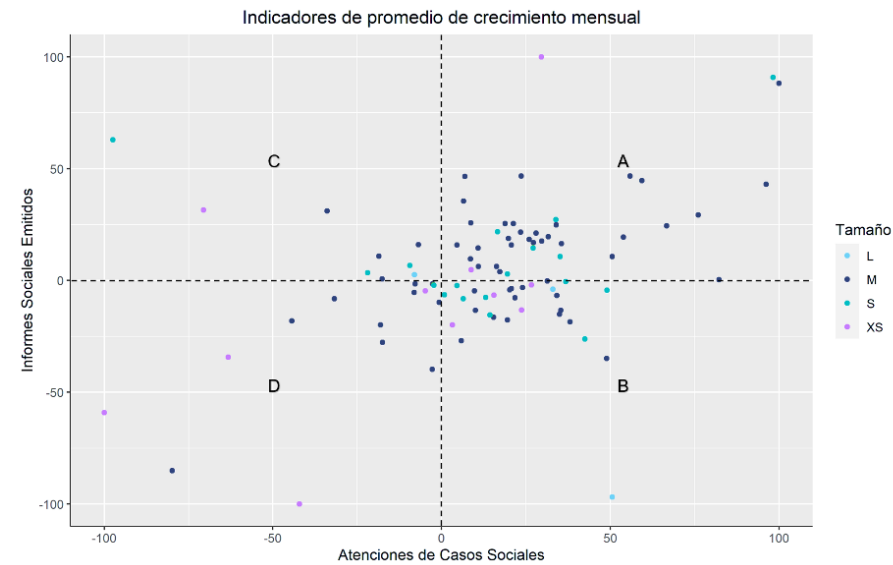


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

En la dispersión de las comunas para los casos sociales, con relación al crecimiento del número de atenciones de casos y el crecimiento en los Planes de Intervención. En relación con el crecimiento de atenciones y Planes de intervención, 42 comunas quedaron en el cuadrante **"A"**, el de mejor desempeño, destacándose Constitución, Lebu y Maule. 28 comunas estuvieron en el cuadrante **"B"**, 12 en el cuadrante **"C"** y 22 en el cuadrante de peor desempeño. Las comunas que tuvieron el peor desempeño fueron Guaitecas y Salamanca.

En relación con el crecimiento de atenciones y Planes de intervención, 42 comunas quedaron en el cuadrante "A", el de mejor desempeño, destacándose Constitución, Lebu y Maule.

Gráfico 88. Dispersión de comunas por promedio de crecimiento de Planes de Intervención y proporción de Planes de Intervención cerrados.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Por último, en la dispersión de las comunas para los casos sociales, con relación al crecimiento del número de atenciones de casos y el crecimiento en los Informes Sociales Emitidos, 36 comunas quedaron en el cuadrante “A”, el de mejor desempeño, sobresaliendo Osorno y Pinto. 29 comunas estuvieron en el cuadrante “B”, 3 en el cuadrante “C” y 18 en el cuadrante de peor desempeño. Las comunas que tuvieron el peor desempeño fueron Salamanca y Vichuquén.

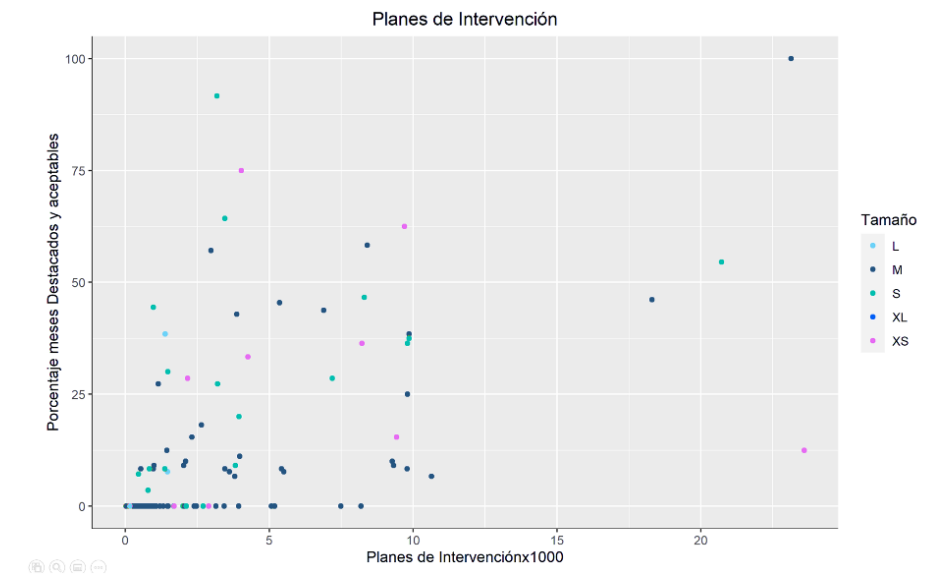
36 comunas quedaron en el cuadrante “A”, el de mejor desempeño, sobresaliendo Osorno y Pinto.

b. Resultado de la aplicación de la metodología 2 – crecimiento de Planes de Intervención y proporción de planes cerrados por mil habitantes

Para la segunda metodología, no se definen cuadrantes generales, ya que la cantidad de Planes de Intervención por mil habitantes contiene a la cantidad de estos planes cerrados, por mil habitantes. En el siguiente gráfico se muestra la dispersión de comunas en cuanto a la proporción de los meses en los que han tenido un desempeño destacable y aceptable, según el indicador de desempeño de Planes de Intervención de la plataforma de Monitoreo y Seguimiento del GSL y los Planes de Intervención por mil habitantes. A diferencia del resto de las gráficas, en este

documento, se unen las categorías aceptable y destacado, ya que ninguna comuna supera el 40% de meses destacados en GSL, en términos de Planes de Intervención. Algunas comunas que destacan por tener tanto una alta proporción de meses destacados y aceptables, y un alto número de Planes de Intervención por mil habitantes, son Catemu y Pelluhue. Rauco y San Rosendo son comunas con alta proporción de meses destacados y aceptables, pero baja cantidad de Planes de Intervención por mil habitantes. O’Higgins es la comuna con baja proporción de meses de buen rendimiento, pero alta cantidad de Planes de Intervención. Algunas comunas con baja cantidad de Planes de Intervención y baja proporción de meses de buen rendimiento son Monte Patria, Rancagua, Santiago y Tomé.

Gráfico 89. Dispersión de comunas por proporción de meses destacados y aceptables y Planes de Intervención por mil habitantes.

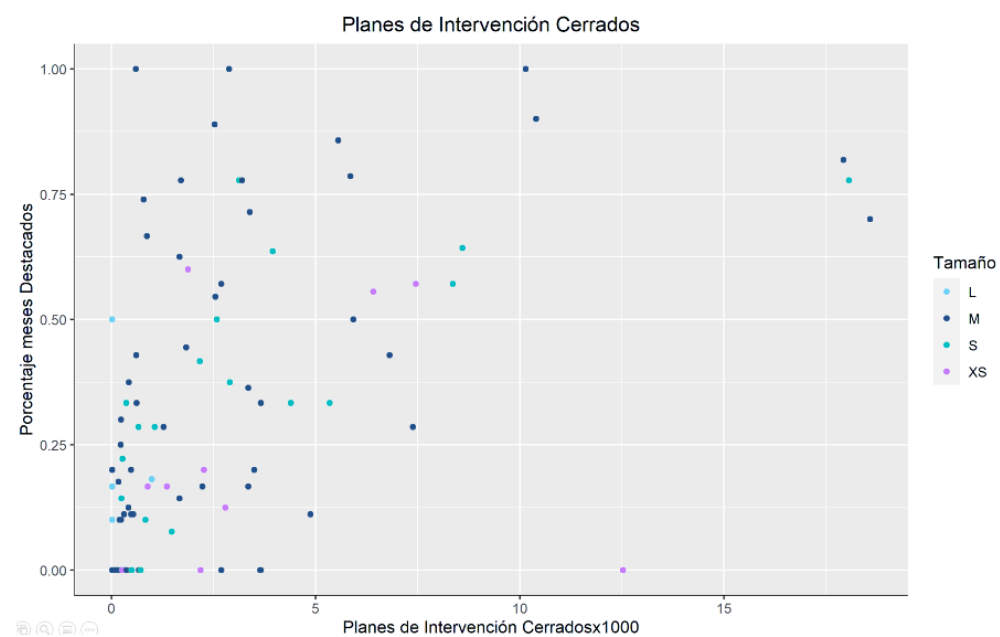


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

Respecto de la dispersión de comunas, en cuanto a la proporción de los meses en los que han tenido un desempeño destacable y los Planes de Intervención Cerrados por mil habitantes, Chonchi y Pelluhue destacan por tener tanto una alta proporción de meses destacados y un alto número de Planes de Intervención cerrados por mil habitantes. Purranque, Retiro y San Clemente son comunas con alta proporción de

meses destacados pero baja cantidad de Planes de Intervención cerrados por mil habitantes. O'Higgins es la comuna con baja proporción de meses destacados pero alta cantidad de Planes de Intervención cerrados por mil habitantes. Algunas comunas con un número reducido de Planes de Intervención cerrados y de baja proporción de meses destacados son Cholchol, San Carlos, Santiago y Tomé.

Gráfico 90. Dispersión de comunas por proporción de meses destacados y aceptables y Planes de Intervención por mil habitantes.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Monitor de Seguimiento GSL.

El cúmulo de información que se desprende del análisis de desempeño del Módulo Base GSL, a partir de los datos entregados por el Monitor y la plataforma respectiva, desplegada ampliamente en este capítulo, constituyen una herramienta metodológica que merecerá varios análisis, antes de dimensionar su verdadero alcance. Es importante recordar, en este punto que, en este proceso de implementación, han participado 200 municipalidades cuyo trabajo ha redundado en un millón cuatrocientas mil atenciones a los/as usuarios/ as del sistema, en los últimos cuatro años.

Sin embargo, desde ya se vislumbra que, a partir de este estudio, el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y los municipios cuentan con una herramienta importante para tomar decisiones informadas y objetivas, en la senda de construir una gestión cada vez más eficiente, que contribuya -sin que el Estado entregue nuevos recursos

o sume más programas- al mejoramiento de la atención de los/as ciudadanos/as.

Contar con estos instrumentos de monitoreo y evaluación y un nuevo modelo de gestión de los sistemas de protección social en Chile, ya está significando -a la luz de las cifras- un salto cuantitativo y cualitativo, que puede contribuir a optimizar otros esfuerzos que se están haciendo a nivel regional y global.

Es importante relevar que la gran cantidad de información recopilada por estos instrumentos metodológicos, son fruto de una tarea periódica y sistemática de los/as operadores de la metodología, funcionarios/as municipales que, con su compromiso diario, hacen cada vez más robusta y auspiciosa la implementación de GSL ¿Cuál es la visión que tienen ellos de los efectos de este proceso? es el tema que abordaremos en el próximo capítulo.

En este proceso de implementación, han participado 200 municipalidades cuyo trabajo ha redundado en un millón cuatrocientas mil atenciones a los/as usuarios/ as del sistema, en los últimos cuatro años.