


02

PARTE

Evaluación Comprehensiva de la Implementación del Módulo Base GSL



06

**La Voz de los/as
Operadores/as de
GSL: Protagonistas
del Cambio**



La Voz de los/as Operadores/as de GSL: Protagonistas del Cambio

Como parte de la evaluación de la implementación del Módulo Base GSL, en el mes de abril de 2022, se hizo una encuesta en línea a los 1.814 operadores GSL, que habían estado utilizando el modelo de gestión y la plataforma GSL por al menos cuatro meses. La tasa de respuesta al cuestionario fue de un 68.1%, lo que es considerado alto para consultas en línea. El objetivo era conocer su percepción sobre los procesos de intercambio de información entre unidades GSL y acerca de los instrumentos de gestión que GSL pone a disposición de las municipalidades. Este capítulo da cuenta de los principales hallazgos.

Los/as participantes en la encuesta

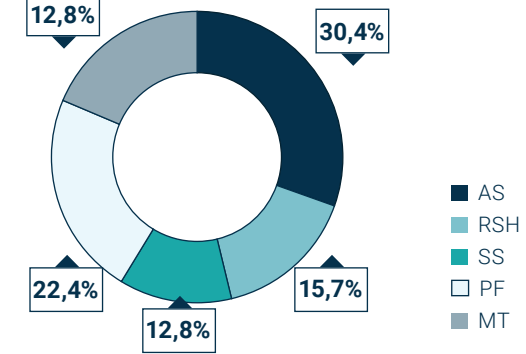
Los distintos perfiles de operadores/as GSL se encuentran representados en las respuestas obtenidas de la encuesta, en proporciones similares a la totalidad de los operadores del módulo base. Se agrega una categoría de Operador/a *Multitask*, que corresponde a aquellos/as que

68.1%

La tasa de respuesta al cuestionario fue de un 68.1%, lo que es considerado alto para consultas en línea.

se desempeñan en dos o más unidades municipales. En la gran mayoría de esos casos, una de las funciones que cumplen es la de asistente social. De esta forma, al 30.4% de las respuestas asociadas al perfil Asistencia Social hay que agregar la mayor parte del 18.7%, que representan los/as Operadores/as *Multitask*, teniendo así una buena representación del perfil que tiene acceso a todas las funcionalidades de la plataforma GSL y que realiza la atención de casos sociales.

Gráfico 91. Proporción de perfiles que responden a la encuesta en línea de evaluación del Módulo Base GSL



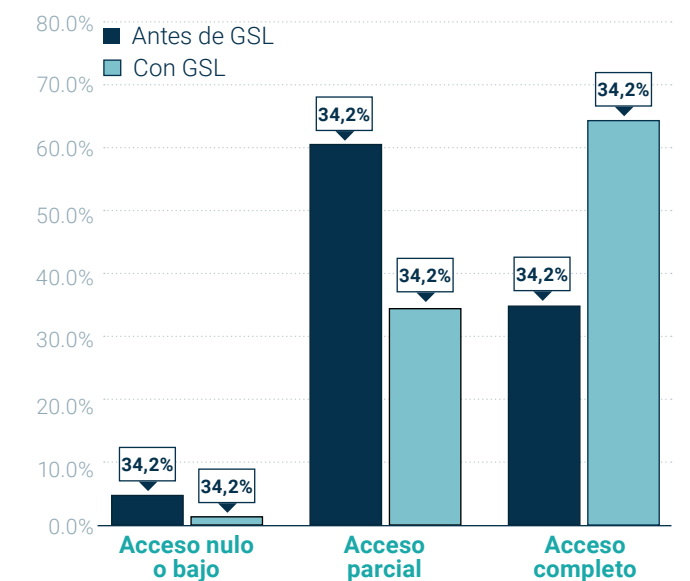
Avances en intercambio de información entre unidades GSL

Uno de los elementos centrales del modelo de gestión GSL se refiere a los procesos de acceso e intercambio de información, para mejorar la calidad de la atención de los/as usuarios/as finales. Al inicio de la instalación del Módulo Base, se les consultó a los/as participantes por su percepción acerca del acceso a información sobre sus usuarios/as y al intercambio entre unidades municipales GSL. La misma pregunta se realizó en la encuesta en línea, con el fin de identificar cambios en la percepción de los/as operadores/as.

Respecto al acceso a la información que los/as operadores/as necesitan para brindar una buena atención a los/as usuarios/as, el cambio en la percepción es significativo. Acceso completo a la información (“dispongo de toda la información que requiero además de la que me entrega el usuario”) pasó de un 34.8% de los/as funcionarios/as a un 64.3% de ellos, a partir del uso de GSL y, en particular, del *screening* social. La percepción de acceso parcial (“tengo alguna información adicio-

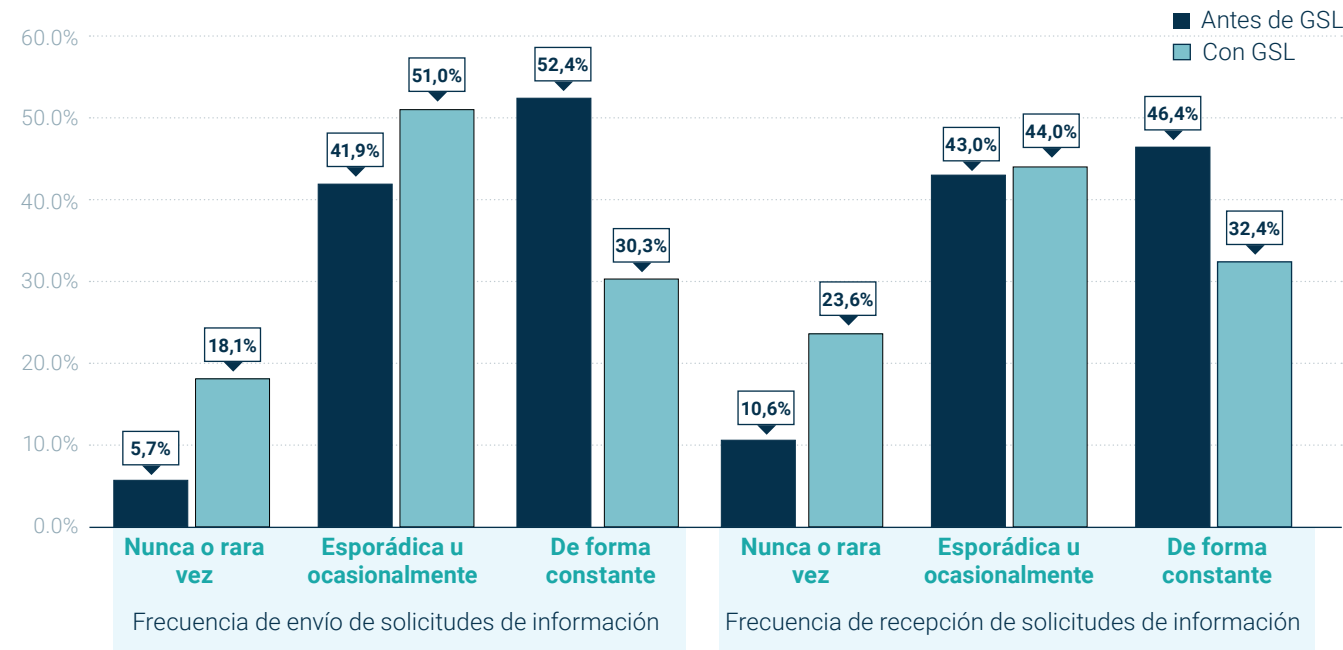
nal a la que me entrega el usuario”) se redujo casi a la mitad y el acceso nulo o bajo (“solo me guió por lo que me dice el usuario”) disminuyó de un 4.7% a un 1.3%. Los datos anteriores demuestran un resultado atribuible a GSL.

Gráfico 92. Cambio en la percepción de los/as funcionarios/as acerca del acceso a información para la atención de usuarios/as



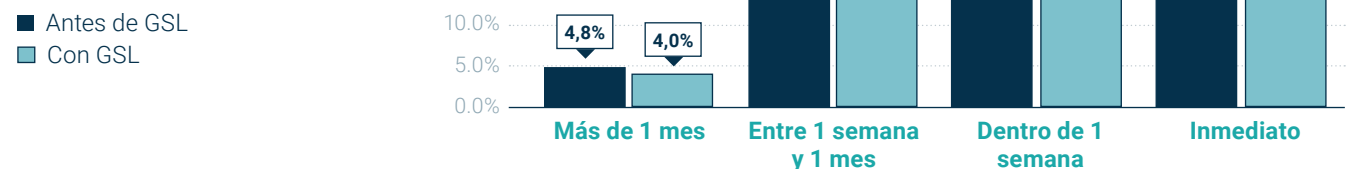
Al consultar sobre la percepción de la frecuencia con que las unidades GSL envían y reciben solicitudes de información sobre sus usuarios/as, los cambios también son positivos. Aumenta de forma muy significativa la opción “nunca o rara vez” disminuyendo de forma importante la opción “constantemente”. Lo anterior da cuenta de una reducción en la necesidad de pedir y responder a solicitudes de información de los/as usuarios/as que ya está disponible en el *screening* social, al que todos/as los/as operadores/as tienen acceso en la plataforma GSL y que hace más eficiente la atención de los/as usuarios/as.

Gráfico 93. Cambio en la percepción de los/as funcionarios/as acerca de la frecuencia de solicitud y envío de información de los/as usuarios/as entre unidades GSL.



Por último, respecto del tiempo que transcurre hasta tener acceso a la información solicitada a otra unidad GSL, se incrementa en más de 10 puntos porcentuales la respuesta inmediata (“en el momento o dentro del día”), que se refiere, principalmente, a las derivaciones que se realizan hacia otras unidades GSL. Este resultado es una demostración del funcionamiento del sistema de derivación interna GSL, ratificado también en los datos administrativos que reporta el Monitor GSL, que fueron descritos en el capítulo anterior.

Gráfico 94. Cambio en la percepción de los/as funcionarios/as acerca del tiempo que transcurre en el acceso a información entre unidades GSL.



Frecuencia de uso de las herramientas GSL

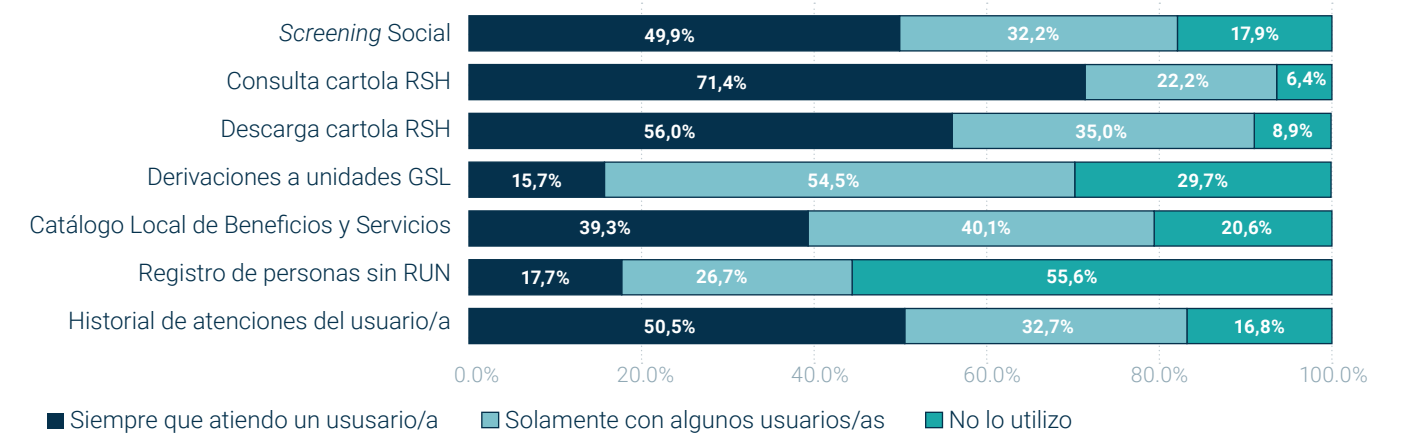
El modelo de gestión de casos GSL aporta herramientas específicas a los/as operadores/as para realizar la atención de los/as usuarios/as. Un conjunto de herramientas está dirigido a todos/as los/as operadores/as y otro está destinado exclusivamente a los/as asistentes sociales que realizan la atención de casos sociales. La encuesta buscaba conocer la frecuencia de uso de dichas herramientas por parte de los/as operadores/as.

En el caso de las herramientas comunes, la consulta de la Cartola RSH es la que concentra el mayor uso por parte de los/as operadores (71.4% la ocupa siempre), seguida de la descarga de la cartola y su entrega al usuario/a (56% la ocupa siempre). Cabe recordar que antes de GSL solo los/as funcionarios/as de RSH y los/as usuarios/as tenían acceso a la cartola, que compila la información disponible en el Registro Social de Hogares; y las demás unidades municipales debían solicitarla a los funcionarios/as de RSH o bien al propio usuario/a para que la presentara en la atención, principalmente de Asistencia Social. El acceso directo a la Cartola RSH es un

aporte significativo de GSL a la gestión social, ya que ahorra tiempo a los/as funcionarios/as, pero principalmente tiempo y recursos a los/as usuarios/as que no requieren ir al RSH solamente para conseguir su cartola.

El historial de atenciones del/la usuario/a y el screening social siguen a la cartola RSH en frecuencia de uso, ambas herramientas utilizadas siempre por un 50% de los/as operadores/as. Por su parte, el Catálogo Local de Beneficios y Servicios es requerido por cerca del 80% de los/as operadores/as siempre o cuando lo necesitan con usuarios/as específicos/as. Esta herramienta fue construida durante la Asistencia Técnica y es compartida por todos/as los operadores/as GSL. Respecto de las derivaciones a unidades GSL, el 70% de los/as operadores/as las emplea, lo que es un porcentaje alto si se considera que no todos/as los usuarios/as que se atienden requieren dicho servicio. El registro de personas sin RUN es la herramienta menos solicitada aun cuando su uso (45%) se considera alto, dada la baja frecuencia en la que se presentan a las unidades municipales personas sin RUN, principalmente, migrantes no regularizados/as.

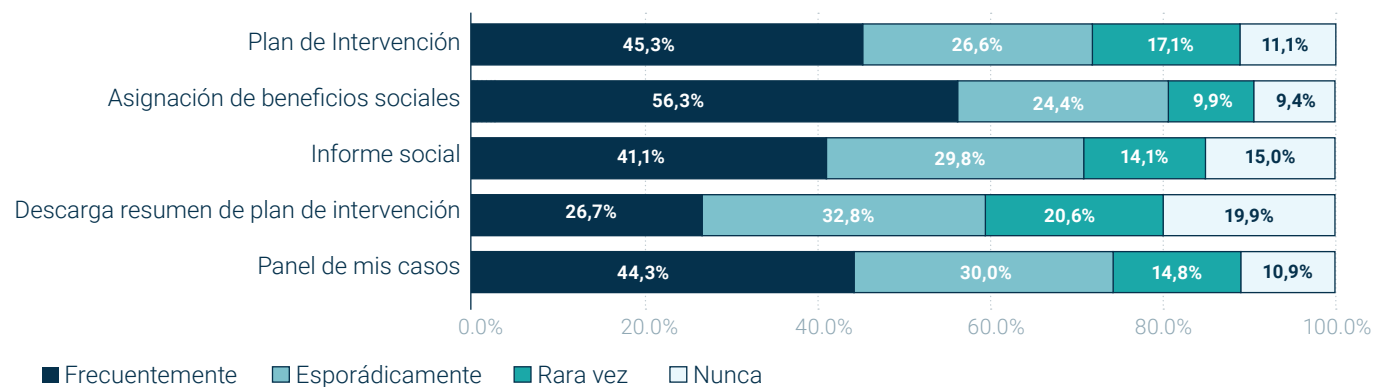
Gráfico 95. Tasa de uso por parte de los operadores GSL de las herramientas de gestión disponibles.



Para el caso de las herramientas de gestión exclusivas de los/as asistentes sociales, la frecuencia de uso declarada es bastante alta. El porcentaje mayor lo registra el proceso de asignación de beneficios sociales, que es la tarea central de la unidad de Asistencia Social en la municipalidad. Mas de la mitad de los/as asistentes sociales declaran emplear esta herramienta, frecuentemente, a ello se suma que casi un 25% lo hace de forma esporádica. Cabe recordar que no todas las atenciones realizadas por los/as asistentes

sociales conducen a la entrega de un beneficio. El Plan de Intervención, los Informes Sociales y la consulta al Panel de Mis Casos también son mayoritariamente usados, frecuentemente, por cerca del 50% de los/as asistentes sociales y, de forma esporádica, por un 30% adicional. La descarga del resumen del Plan de Intervención es la herramienta menos empleada, pero su uso declarado se considera alto, considerando que es un instrumento opcional, para reforzar la información del/la usuario/a.

Gráfico 96. Tasa de uso por parte de los/as asistentes sociales de las herramientas de gestión disponibles para la atención de casos sociales.



Opiniones de los operadores/as sobre GSL

Para conocer la opinión de los/as operadores acerca de los efectos que tiene en su trabajo y en la atención de sus usuarios/as el funcionamiento de GSL, se formularon un conjunto de afirmaciones extraídas de entrevistas en profundidad que se hicieron a algunos/as operadores/as, sobre las cuales debían manifestarse "de acuerdo" o "en desacuerdo". La frecuencia de respuestas de estas últimas fue en general baja y, por lo tanto, se agruparon a las "muy en desacuerdo"; y se desagregaron las respuestas "de acuerdo"

y "muy de acuerdo" para advertir diferencias en la intensidad del nivel de aprobación.

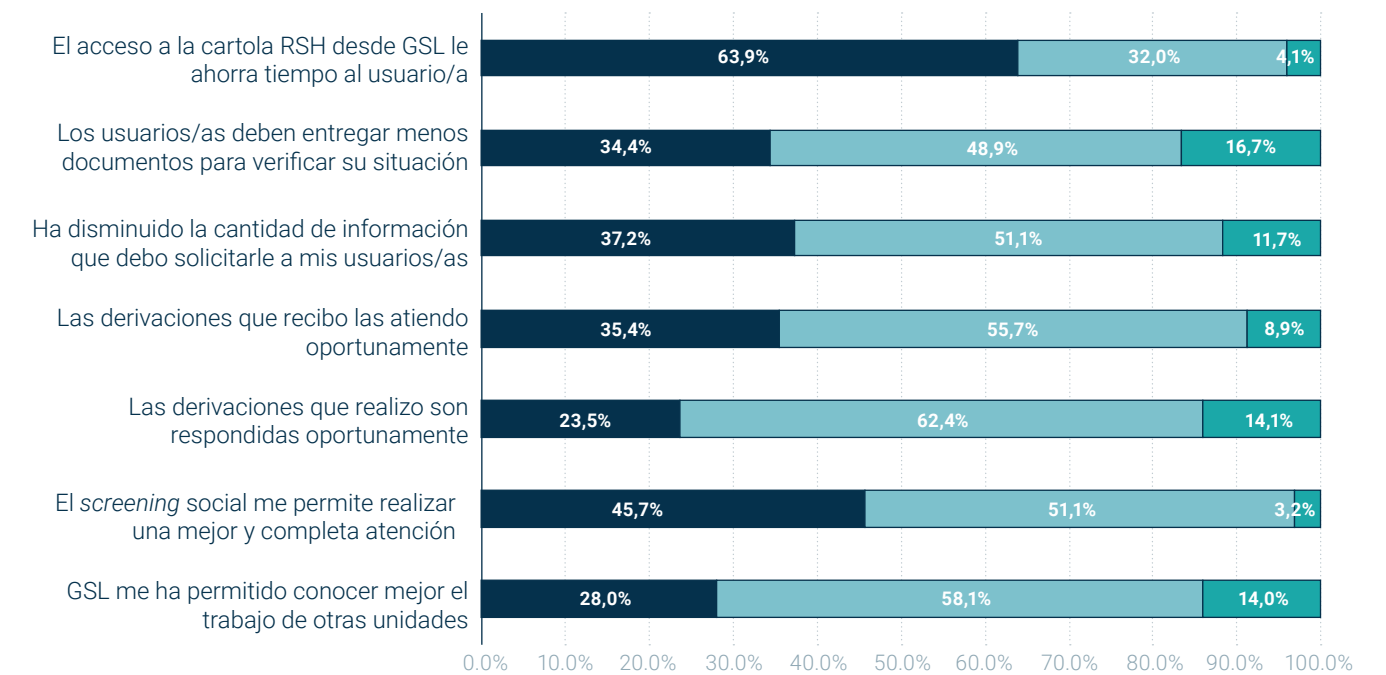
Las afirmaciones que se plantearon a todos/as los/as operadores/as muestran que los mayores efectos de GSL se relacionan con el aporte del screening social para realizar una completa y mejor atención a los/as usuarios/as (96.8% "de acuerdo" y "muy de acuerdo") y en el ahorro de tiempo que le significa al/la usuario/a poder acceder a la cartola RSH desde GSL (95.9% "de acuerdo" y "muy de acuerdo") que, aunque tienen

un porcentaje menor que el screening social, la proporción de operadores que se manifiesta "muy de acuerdo" es 18.2 puntos porcentuales superior que en el caso del screening social.

Respecto de las derivaciones, se observa un nivel de acuerdo superior en la atención oportuna de las derivaciones recibidas que en aquellas enviadas, sin embargo, el nivel de acuerdo en ambos casos supera el 86%. También son altos

los niveles de acuerdo respecto del mejor conocimiento del trabajo que realizan las demás unidades (86.1%) y en la disminución de la cantidad de información que es necesario solicitarles a los/as usuarios/as (88.3%), gracias a la operación de GSL. Donde hay una menor tasa de acuerdo es respecto a que los/as usuarios/as deban entregar menos documentos para verificar su situación, sin embargo, el nivel de acuerdo sigue siendo alto, alcanzando el 83.3%.

Gráfico 97. Nivel de acuerdo de los/as operadores/as respecto a efectos de GSL en su trabajo y en sus usuarios/as.



A los/as asistentes sociales se les solicitó su nivel de acuerdo con afirmaciones adicionales, aplicables solamente a su función en la gestión de casos sociales. También se alcanzaron niveles muy altos niveles de aprobación. El mayor porcentaje se refiere a la respuesta más oportuna al/la usuario/a, cuando los/as asistentes sociales pueden compartir información sobre los casos utilizando la plataforma GSL (93.7% "de acuerdo" y "muy de acuerdo"), seguido de la valoración del Plan de Intervención como un medio de concentrar acciones diferentes en la atención de casos (90.1%), lo que permite un servicio más integral de los/as usuarios/as. Si bien el nivel de acuerdo es levemente más bajo para el efecto de ahorro de tiempo, al emplear la funcionalidad en la plataforma GSL para la elaboración y emisión de informes sociales, la aprobación es muy alta, alcanzando el 86.3%.

93.7%

Asegura estar "de acuerdo" y "muy de acuerdo" a la respuesta más oportuna al/la usuario/a, cuando los/as asistentes sociales pueden compartir información sobre los casos utilizando la plataforma GSL.

Los resultados evidenciados, en este capítulo, respecto de la valoración que los/as operadores/as hacen de GSL, su modelo de gestión y sus herramientas son elocuentes. Al mismo tiempo pueden apreciarse efectos relevantes en el trabajo de los/as operadores/as y también en la calidad de la atención de los/as usuarios/as.

Gráfico 98. Nivel de acuerdo de los/as asistentes sociales respecto a efectos de GSL en su trabajo y en sus usuarios/as en la atención de casos sociales.

