



INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DELEGACIONES MUNICIPALES

“Rol de las delegaciones municipales ante la emergencia sanitaria COVID-19”

División de Estudios y Políticas Públicas
Departamento de Estudios y Análisis Territorial

Noviembre de 2021

INFORME DE RESULTADOS ENCUESTA DELEGACIONES MUNICIPALES: "Rol de las delegaciones municipales ante la emergencia sanitaria COVID-19"

Jefa de División de Estudios y Políticas Públicas

Eleonora Espinoza Hernández

Coordinación

Andrés Barrientos Cárdenas

Jefe de Departamento de Estudios y Análisis Territorial

Elaboración

Paulina Wilson Traub, Encargada Unidad de Investigación Territorial

Luis Delcorto Ahumada, profesional Unidad de Investigación Territorial

Omar Córdova Rojas, profesional Unidad de Investigación Territorial

Diseño:

Comunicaciones, Subdere

Subdere, noviembre de 2021

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS.....	6
3. METODOLOGÍA.....	7
4. RESULTADOS.....	10
4.1 Resultados a nivel nacional.....	10
4.1.1 Catastro nacional de las Delegaciones Municipales.....	10
4.1.2 Contexto situación nacional general por COVID-19.....	12
4.1.3 Despliegue territorial y acciones de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria	13
4.1.4 Coordinación y vínculo de las delegaciones municipales con otros servicios y la comunidad.....	18
4.1.5 Principales aprendizajes y dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales.....	20
4.2 Análisis a nivel urbano, rural y mixto.....	22
4.2.1 Catastro comunas urbanas, rurales y mixtas con delegación municipal.....	22
4.2.2 Contexto general por COVID-19 en comunas urbanas, rurales y mixtas.....	24
4.2.3 Despliegue territorial y acciones de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria	28
4.2.4 Coordinación y vínculo de las delegaciones municipales con otros servicios y la comunidad.....	37
4.2.5 Principales aprendizajes y dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales.....	41
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47

1. INTRODUCCIÓN

La emergencia sanitaria por COVID-19, entre sus innumerables impactos, ha generado un gran desafío en la gestión estatal de la crisis, destacando el rol clave que tienen los gobiernos subnacionales y las autoridades locales, en el cuidado de las personas y evitar la propagación del virus.

El 18 de marzo de 2020, el Presidente de la República decretó Estado de Catástrofe en todo el territorio nacional, debido al brote mundial del virus denominado coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2) que produce la enfermedad del coronavirus 2019 o COVID – 19. Asimismo, el 20 de marzo del 2020, se declaró zona de catástrofe a las 346 comunas correspondientes a las 16 regiones del país.

En Chile existe una gran diversidad municipal, que responde a la conocida heterogeneidad de nuestro territorio. Esta cualidad que se ve reflejada tanto territorial como administrativamente, ha sido complejo de traspasar al desarrollo de políticas públicas y generalmente ha existido un tratamiento más uniforme para comunas con realidades muy diferentes.

Según la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades 18.695, en su artículo 4º, las municipalidades, en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con la prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes.

En este sentido, la Unidad de Estudios de la Asociación Chilena de Municipalidades (AChM), monitorea las distintas iniciativas que están implementando las comunas para prevenir el coronavirus, además de las inversiones y gastos para enfrentar la crisis sanitaria, orientados a apoyar a los vecinos de acuerdo con la realidad de cada comuna. Las medidas implementadas son muy variadas, entre las que se encuentran: la instauración de ordenanzas municipales para incorporar medidas para prevenir el contagio; la instalación de túneles sanitarios; el reemplazo de atención presencial de público por aplicación tecnológica; la instauración de plataforma tecnológica para promocionar emprendedores de la comuna, por nombrar algunas de ellas.

La Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere) mantiene un particular interés en la gestión y administración municipal, por lo cual se encuentra permanentemente levantando información que permita fortalecer dicha gestión, reconociendo como uno de los principales desafíos de los gobiernos locales, la flexibilidad de los procedimientos y apertura de la institución hacia procesos más dinámicos e inclusivos, innovando en la gestión y llegando a todas las localidades presentes en el territorio comunal, aplicando criterios para mejorar la gobernabilidad local a través de la eficacia, eficiencia y efectividad.

Los Municipios son las instituciones más cercanas a las personas y sus inquietudes, lo que genera una mayor exigencia por parte de la ciudadanía. Con los años ha existido un aumento de tareas y funciones, responsabilidades amplias, a veces compartidas y a veces exclusivas, sin que esto conlleve necesariamente a un aumento del financiamiento de estas. Los gastos e inversión social y territorial que realizan los municipios pueden ser un elemento que contribuya a generar confianza en los vecinos, siempre y cuando se perciba que la municipalidad está interesada y tiene la capacidad de planificar considerando a toda la población comunal.

El Artículo 68 de la Ley Orgánica de Municipalidades¹, menciona a las Delegaciones Municipales como una figura de desconcentración territorial. En dicho artículo se señala que el alcalde podrá designar delegados en localidades distantes de la sede municipal o en cualquier parte de la comuna cuando las circunstancias así lo justifiquen. En el inciso tercero y cuarto se menciona respectivamente que “La delegación deberá ser parcial y recaer sobre materias específicas. En la resolución respectiva el alcalde determinará las facultades que confiere, el plazo y el ámbito territorial de competencia del delegado.”

Durante el año 2019 la División de Estudios y Políticas Públicas trabajó en el “Estudio Delegaciones Municipales: En el marco del proceso de Modificación de la División Político y Administrativa del país”, el que permitió conocer la funcionalidad que tienen las Delegaciones Municipales en la gestión y quehacer de las administraciones comunales, como figura de desconcentración administrativa en el territorio y de acercamiento a la ciudadanía.

Con el objeto de seguir profundizando en su conocimiento, y dado el contexto de emergencia sanitaria, es que a continuación se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de una encuesta, dirigida a todos los municipios del país que cuentan con delegación municipal, analizando:

- a) El despliegue territorial realizado por las delegaciones;
- b) El nivel de coordinación y articulación entre los distintos servicios municipales y la comunidad; y
- c) Los principales aprendizajes y dificultades de las delegaciones municipales en el manejo de la emergencia por COVID-19.

Los resultados se analizarán en un primer apartado a nivel nacional, para luego, en un segundo capítulo, profundizar a nivel urbano, rural y mixto, de acuerdo a la clasificación que establece la Política Nacional de Desarrollo Rural, basada en la recomendación de la OCDE.

¹ Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, Última modificación 22 de febrero de 2018 (Ley 21073).

2. OBJETIVOS

a) Objetivo General:

Conocer el rol que han tenido las Delegaciones Municipales desde marzo de 2020 a marzo de 2021, en el marco de la emergencia sanitaria, COVID-19.

b) Objetivos específicos:

- 1) Contar con un catastro actualizado de las delegaciones municipales presentes en el país.
- 2) Conocer el despliegue territorial y las acciones que han hecho las Delegaciones Municipales durante esta emergencia sanitaria.
- 3) Conocer el nivel de coordinación entre el municipio y la delegación municipal durante la emergencia.
- 4) Sistematizar los principales aprendizajes y dificultades que han tenido las Delegaciones Municipales en el manejo de la emergencia sanitaria.

3. METODOLOGÍA

Para lograr el objetivo general del presente documento, el cual consiste en analizar el rol que han tenido las Delegaciones Municipales ante la emergencia sanitaria, COVID-19, se realizó una encuesta a nivel nacional dirigida a todos los municipios que cuentan actualmente con delegaciones municipales.

La encuesta se implementó a través de la plataforma Google Forms, informándose a todos los municipios del país mediante Oficio N° 1517/2021 MAT.: “Encuesta para estudio: Rol de las delegaciones municipales ante la emergencia sanitaria COVID-19”, de 12 de mayo de 2021, teniendo plazo de respuesta el 11 de junio de 2021, y reforzándose a través de llamados telefónicos hasta el 30 de junio de 2021.

El cuestionario estuvo dirigido a los delegados municipales, el cual a través de 10 preguntas de selección múltiple, indagó en aspectos relacionados al quehacer de las delegaciones durante esta crisis sanitaria, específicamente en el periodo -marzo de 2020 (se decreta Estado de Catástrofe en todo el territorio nacional) a marzo de 2021-. Las temáticas consultadas tienen relación con:

- Despliegue territorial y las acciones que han hecho las delegaciones municipales
- Nivel de coordinación y vínculo de la delegación municipal con otros servicios y la comunidad.
- Principales aprendizajes y dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales

En la siguiente tabla, se detalla las 10 preguntas formuladas en la encuesta, y el área temática a la cual fueron asociadas cada una de ellas, análisis el que permitió dar respuesta a los objetivos específicos número 2, 3 y 4.

Tabla 1: Temática de la encuesta a las delegaciones municipales

TEMÁTICA 1 Despliegue Territorial	TEMÁTICA 2 Vínculos de la delegación municipal	TEMÁTICA 3 Aprendizajes y Dificultades
¿La delegación fue una alternativa para evitar que la ciudadanía tuviera que ir a realizar trámites o consultas de forma presencial a las distintas oficinas del municipio?	Durante el año 2020 y primer trimestre 2021, ¿con qué servicios y/o dependencias municipales tuvo relación la delegación municipal?	¿Cuáles fueron las principales dificultades para la delegación al enfrentar la emergencia sanitaria?
Durante el período 2020 y el primer trimestre 2021, ¿a través de qué modalidad atendió la delegación municipal?	En el contexto de la emergencia sanitaria, ¿Cómo evalúa la comunicación entre la delegación municipal y la comunidad que atiende?	¿Cuáles fueron los principales aprendizajes desde que se inició la pandemia hasta ahora
Durante el período 2020 y primer trimestre 2021, indique si la delegación trabajó en las siguientes acciones (se despliega listado con opciones)		

En el contexto de la emergencia sanitaria, ¿Ha notado un incremento en el número de atenciones en la delegación municipal?		
En marzo de 2020, ¿la delegación municipal estuvo organizada para enfrentar esta emergencia sanitaria y realizar una buena gestión?		
Ahora en marzo de 2021, ¿la delegación municipal estuvo organizada para enfrentar esta emergencia sanitaria y realizar una buena gestión?		

Fuente: Elaboración propia.

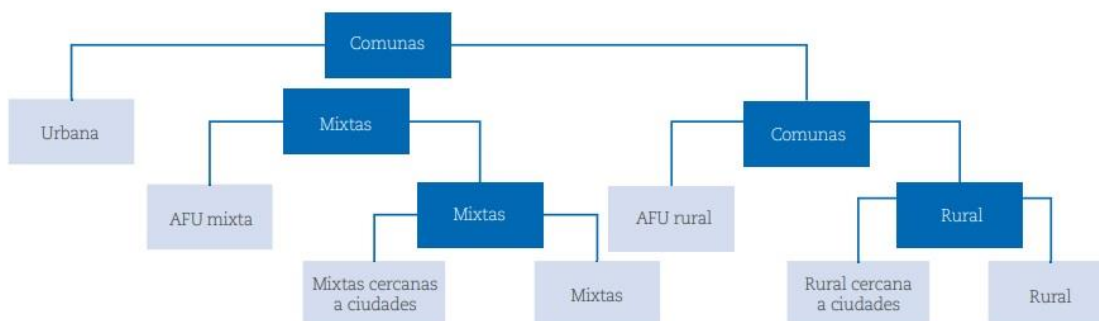
Por otra parte, y para dar cumplimiento al objetivo específico número 1: contar con un catastro actualizado de las delegaciones municipales presentes en el país, se revisaron los registros de Subdere de los años 2017 y 2019, contrastándolos con las respuestas recibidas de la encuesta. Para los casos en que se detectaron inconsistencias o diferencias entre los registros y el nuevo levantamiento, se procedió a realizar llamados telefónicos a cada una de las delegaciones municipales de manera de corroborar la información. Por otra parte, y para aquellos casos en que existía registro previo de delegación, pero no se contestó la encuesta, se contactó a los municipios vía telefónica y/o correo electrónico con el objetivo de confirmar la existencia, o no, de la delegación municipal.

Se trabajará en una clasificación que define tres tipos de comunas: urbanas, mixtas y rurales, abordando primero los resultados a nivel nacional, para luego desagregarlos, de acuerdo esta clasificación, que se establece en la Política Nacional de Desarrollo Rural y que a su vez se basa en la recomendación de la OCDE.

En el esquema a continuación, se muestra una versión ampliada de la metodología de clasificación OCDE, que se construye a partir de la metodología de las Áreas Funcionales Urbanas (AFU) y requiere de la disponibilidad de datos menos detallados que otras alternativas de clasificación propuestas en el documento revisado².

² OECD Rural Policy Reviews. Chile 2014

Metodología de clasificación ampliada de la OCDE combinada con información del AFU



Fuente: OECD Rural Policy Reviews. Chile 2014.

Este esquema propone categorías de clasificación ampliadas a las ya definidas previamente (urbana, rural o mixta) y que tiene ciertas particularidades si se suman otros datos disponibles, por ejemplo, si un AFU comprende comunas rurales y mixtas, éstas serán clasificadas respectivamente como comunas rurales AFU y comunas mixtas AFU, y así sucesivamente con cada categoría.

El propósito de estos criterios es poder capturar mejor la ruralidad en Chile, y así potenciar las sinergias con las actividades urbanas y las políticas que apuntan a las áreas urbanas, otorgando una forma de compararse a nivel internacional al mismo tiempo que se capturan las características específicas del país y de la localidad para definir espacios mixtos y hacer una diferenciación en cuanto a cada categoría de clasificación.

Para efectos de este informe y considerando la densidad de población a nivel de distrito censal y la población total, se trabajará con las siguientes tres categorías:

- Comuna predominantemente rural: donde el 50% o más de la población vive en distritos censales de menos de 150 habitantes por km², con un máximo de 50.000 habitantes.
- Comuna mixta: donde entre el 25% y el 50% de su población vive en distritos censales de menos de 150 habitantes por km², con un máximo de 100.000 habitantes.
- Comuna predominantemente urbana: donde el 25% o menos de la población, vive en distritos censales de menos de 150 habitantes por km², con un mínimo de 50.000 habitantes. Se incorporan a esta categoría, además del criterio de población máxima, las comunas que son capitales regionales³.

³ Política Nacional de Desarrollo Rural, 5 de mayo 2020.

4. RESULTADOS

4.1 Resultados a nivel nacional

Tal como se señaló anteriormente, el pasado 12 de mayo se aplicó una encuesta a todos los municipios que tuvieran al menos una delegación municipal en sus territorios, obteniendo una tasa de respuesta del 68,5%, con 83 respuestas de un total 121 delegaciones municipales.

Previo al análisis del despliegue territorial de las delegaciones durante la pandemia; sus vínculos con otros servicios municipales y la comunidad; y los principales aprendizajes y dificultades que han enfrentado en la crisis sanitaria, se presentará información general de las delegaciones municipales a nivel nacional e información de contexto de la situación sanitaria por COVID-19.

4.1.1 Catastro nacional de las Delegaciones Municipales

El año 2017 la Asociación Chilena de Municipalidades, con financiamiento de Subdere, realizó un primer ejercicio de catastrar las delegaciones municipales del país, donde se evidenció la existencia de 105 Delegaciones Municipales, ubicadas en 60 municipios. Parte de las conclusiones del estudio fue que las delegaciones municipales son muy variadas y heterogéneas entre ellas, lo que no debe ser visto como una deficiencia sino, por el contrario, como una de sus principales virtudes, al adaptarse mejor que otras estructuras municipales o públicas a las especificidades de cada realidad local. Se recomienda además continuar profundizando sobre las delegaciones municipales, considerando que este es el primer estudio al respecto y que hay abundante información con la que aún no se cuenta, ya sea porque muchas delegaciones no enviaron sus datos completos o porque no hay un banco de información sobre las delegaciones, ni estas se coordinan entre sí.

A partir del trabajo anterior, es que durante el año 2019, Subdere decide continuar profundizando en su conocimiento, analizando la funcionalidad que tienen las Delegaciones Municipales en la gestión y quehacer de las administraciones comunales, como figura de desconcentración administrativa en el territorio y de acercamiento a la ciudadanía. La información se obtuvo a partir de la implementación de dos encuestas dirigidas a todos los municipios del país, aplicándose a través de la plataforma Google Forms. En esa ocasión, se tuvo una tasa de respuesta del 64% del total de municipios del país, de los cuales 180 municipios declaran no tener Delegación Municipal y sólo 41 municipios reconocen tener al menos una delegación en sus territorios, registrándose 62 delegaciones.

El año 2021, y dado el escenario nacional de Estado de Catástrofe por COVID-19, se realiza una nueva encuesta, esta vez orientada a conocer el rol de las Delegaciones Municipales ante la emergencia sanitaria, respondiendo 83 delegaciones.

Estos resultados, se contrastaron con los registros de delegaciones municipales de Subdere de los años 2017 y 2019, realizándose una serie de llamados telefónicos a los municipios que en años anteriores reconocían tener una delegación municipal. Es así como se corrobora la existencia de 38 delegaciones adicionales, pudiendo catastrar un total de 121 delegaciones municipales en 13 de las 16 regiones del país.

A continuación se presenta una tabla con el resumen de las delegaciones municipales para cada una de las regiones del país.

Tabla 2: Catastro nacional de las delegaciones municipales en el país, año 2021.

Región	Comuna	N° de Delegaciones Municipales	Región	Comuna	N° de Delegaciones Municipales	
Arica y Parinacota	Arica	4	Ñuble	-	0	
	Camarones	1		Biobío	Arauco	2
Tarapacá	-	0	Concepción		1	
Antofagasta	María Elena	1	Lebu		1	
	Mejillones	1	Los Ángeles		4	
Atacama	Chañaral	1	Tomé		2	
	Diego de Almagro	2	Tucapel		4	
Coquimbo	Coquimbo	3	La Araucanía		Carahue	1
	La Higuera	3		Collipulli	1	
	La Serena	5		Cunco	1	
	Monte Patria	5		Ercilla	1	
	Ovalle	1		Gorbea	1	
	Salamanca	1		Loncoche	1	
	Vicuña	2		Lumaco	3	
Valparaíso	Casablanca	1		Nueva Imperial	3	
	Concón	1		Padre Las Casas	2	
	Limache	1		Pitrufquén	1	
	Quillota	1		Saavedra	1	
	Quilpué	2		Villarrica	1	
	Valparaíso	2		Los Ríos	Futrono	1
	Villa Alemana	1			Lanco	1
	Viña del Mar	1	Panguipulli		4	
Zapallar	1	Valdivia	1			
Metropolitana	Isla de Maipo	1	Los Lagos	Calbuco	4	
	Lampa	4		Castro	1	
	Melipilla	1		Cochamó	1	
	Ñuñoa	1		Hualaihué	1	
	Paine	1		Puerto Montt	5	
	Peñalolén	1		Puerto Varas	2	
Libertador General Bernardo O'Higgins	Doñihue	1	Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Chile Chico	2	
	Graneros	1		Cisnes	2	
	Machalí	1		Lago Verde	2	
	Peumo	2		Puerto Aysén	2	
Maule	Constitución	3	Magallanes y de la Antártica Chilena	-	0	
	Molina	1				
	Sagrada Familia	1				
	Yerbas Buenas	1				

Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en la tabla anterior, todas las regiones del país a excepción de Tarapacá, Ñuble y Magallanes tienen implementada la figura de delegación Municipal. Para el año 2021, se registra 68 comunas con delegaciones, registrándose en el 40% de ellas, más de una delegación en su territorio, destacando las comunas de La Serena, Monte Patria y Puerto Montt con 5 delegaciones cada una, seguidas por Arica, Lampa, Los Ángeles, Tucapel, Panguipulli y Calbuco con 4 delegaciones.

En cuanto a la distribución de las delegaciones en el territorio nacional, éstas se concentran en la principalmente en la zona central y sur, siendo las regiones extremas del norte (Arica y Parinacota, Tarapacá) y sur (Magallanes) donde hay menos delegaciones registradas.

4.1.2 Contexto situación nacional general por COVID-19

Como ya es sabido, el COVID-19 es una enfermedad respiratoria, multisistémica grave y altamente transmisible causada por el virus SARS-CoV-2. Fue reportada por primera vez el 31 de diciembre de 2019 en la ciudad de Wuhan, China. El 30 de enero 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) la declaró una Emergencia de Salud Pública de importancia Internacional (ESPII) y el 28 de marzo de 2020 la declara pandemia, mismo mes en que el Presidente de la República decretó Estado de Catástrofe en todo el territorio nacional.

A un año del inicio de la pandemia, y según se señala en el Informe Epidemiológico N°107 del 29 de marzo de 2021⁴, elaborado por el Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, en Chile se han registrado 1.151.717 casos de COVID-19 (984.484 con confirmación de laboratorio y 167.233 probables, sin confirmación de laboratorio), con una tasa de incidencia acumulada⁵ de 5.918,9 por 100.000 habitantes, registrándose las mayores tasas en la región de Magallanes (14.179,6), región de Tarapacá (9.001,4) y región de Los Lagos (7.846,9).

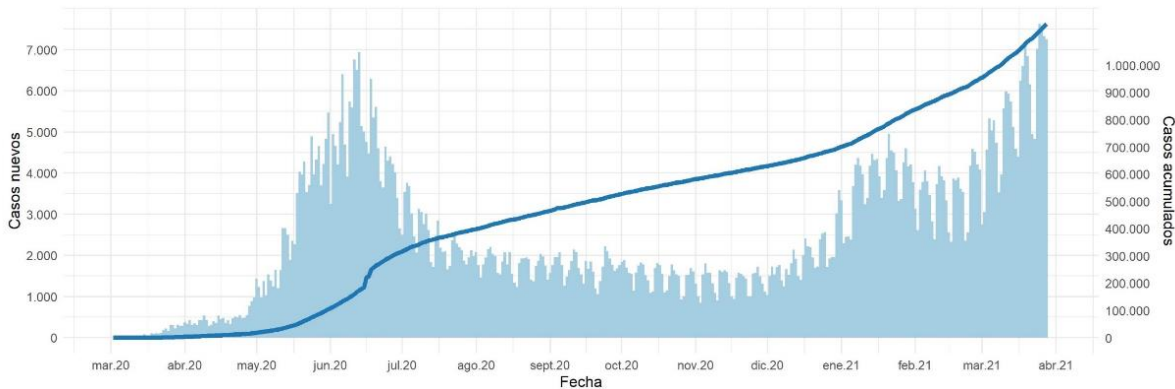
De estos casos (notificados confirmados y probables), el 7,1% correspondieron a menores de 15 años, el 25,4% a personas de 15-29 años, el 28,9% a personas de 30-44 años, el 28,1% a personas de 45-64 años, mientras que el 10,5% restante a adultos de 65 y más años. La mediana de edad es de 38 años

El gráfico a continuación presenta los casos acumulados de COVID-19 (línea azul) y casos nuevos diarios (barras en color celeste) al 28 de marzo de 2021, observándose los principales peak de casos durante los meses de junio de 2020 y marzo 2021.

Gráfico 1. Número de casos nuevos confirmados (incluye probables) y acumulados de COVID-19 a nivel nacional, al 28 de marzo de 2021

⁴ Se utiliza el reporte del último día de marzo de 2021, fecha en que se cierra el periodo de consulta de la encuesta.

⁵ Es decir, el total de casos diagnosticados (confirmados y probables) desde el 3 de marzo de 2020, fecha del primer caso, hasta la fecha de emisión de este informe. No representa la tasa de incidencia actual, ni la cifra de personas aún en etapa de generar posibles contagios.



Fuente: Ministerio de Salud de Chile. Datos provisorios al 28 de marzo de 2021.

4.1.3 Despliegue territorial y acciones de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria

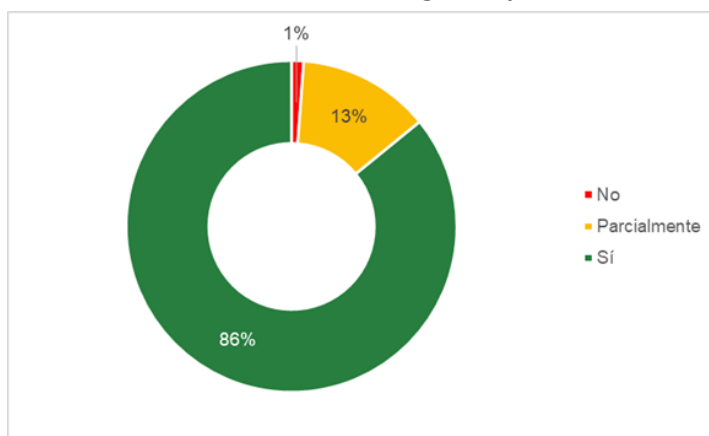
Con el objetivo de conocer la gestión de las delegaciones municipales en cuanto a su trabajo en el territorio y las acciones que han desarrollado durante la crisis sanitaria, específicamente en el periodo marzo 2020 – marzo 2021, se realizaron cinco preguntas, en las que se abordaron los siguientes temas:

a. La delegación como alternativa para realizar trámites y consultas

Tal como lo señala el artículo 68 de la ley 18.695, Orgánica de Municipalidades explicita que “El alcalde podrá designar delegados en localidades distantes de la sede municipal o en cualquier parte de la comuna, cuando las circunstancias así lo justifiquen”. Es por esto que las delegaciones juegan un rol fundamental en acercar el municipio a las personas, sobre todo en situaciones de emergencia. Es por lo anterior, que la primera pregunta de la encuesta estaba dirigida a conocer si la delegación municipal fue una alternativa para realizar trámites municipales, evitando así a las personas tener que trasladarse al edificio consistorial.

De las 83 respuestas recibidas, 71 delegaciones municipales, equivalente al 86%, reconocen que han sido una alternativa a las necesidades de la ciudadanía para realizar trámites, evitando así ir al edificio consistorial. Solo un 1%, correspondiente a 1 delegación municipal no pudo evitar que los ciudadanos fueran al edificio consistorial a realizar sus trámites municipales.

Gráfico 2: Alternativa de la Delegación para la ciudadanía



Fuente: Elaboración propia.

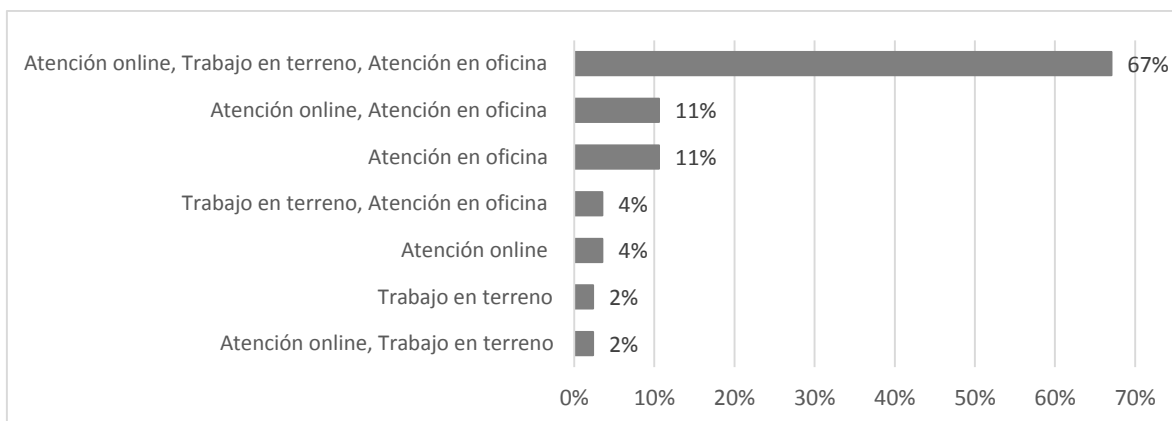
b. Modalidad de atención

Otro aspecto importante de conocer en la gestión de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria es la modalidad de trabajo y de atención al público. Autoridades locales de todo el territorio, a través de recursos e ideas propias, están realizando múltiples acciones para evitar la propagación de la pandemia, implementando nuevas modalidades de atención.

Es por lo anterior, que se preguntó a través de qué modalidad atendió la delegación municipal, pudiendo elegir entre tres alternativas: Atención online (telefónica, reunión virtual, entre otros.), trabajo en terreno y/o atención en la oficina de la delegación.

Como se aprecia en el gráfico 3, existen variadas respuestas porque se permite escoger más de una alternativa a la vez. De las 83 respuestas recibidas, el 92% reconoce que, pese a la situación sanitaria, realizó atención en la oficina de la Delegación y sólo un 8% lo hizo con modalidades tipo atención online y en terreno. Dos delegaciones respondieron que únicamente se trabajó en terreno, tres lo hicieron solamente a través de atención online, y nueve delegaciones reconocen que su modalidad de atención es solamente la atención presencial. Como se puede elegir más de una preferencia de modalidad de atención, destaca que 56 delegaciones municipales optaron por reconocer que utilizan las 3 alternativas para atender a la ciudadanía, equivalente al 67%.

Gráfico 3: Modalidad atención Delegación Municipal



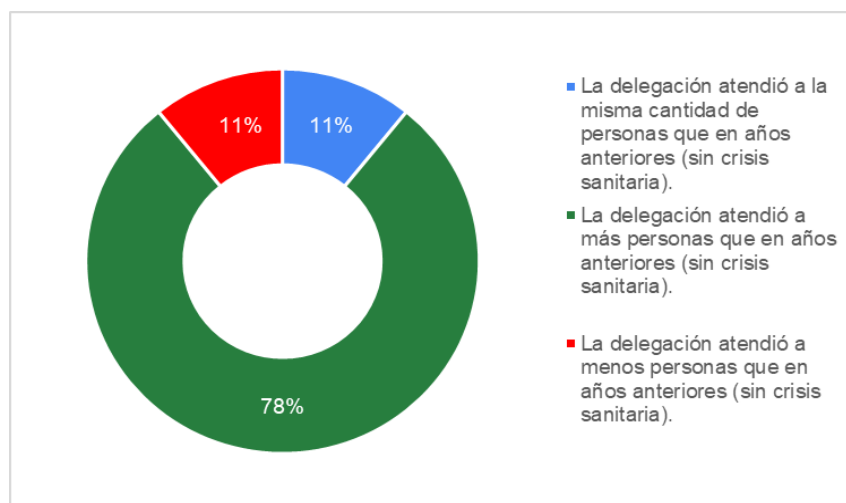
Fuente: Elaboración propia.

c. Número de atenciones

Según lo señala el estudio de “caracterización de la gestión Municipal en la actual crisis sanitaria y económica derivada del COVID-19”, de la Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH) de junio de 2020, uno de los principales problemas de los municipios en el desarrollo de su trabajo durante la pandemia, fue el aumento de la demanda de los servicios sociales por parte de población que, previo la crisis, no los necesitaba.

En este sentido, 65 delegaciones municipales admiten que atendieron a más personas que en años anteriores (sin crisis sanitaria), corresponde al 78%. Sin embargo, 9 delegaciones municipales indican que se atendió a la misma cantidad de personas que en años anteriores, mismo número que reconoce atender a menos personas que en años anteriores, correspondientes al 11% cada una.

Gráfico 4: Incremento en el número de atenciones en la delegación municipal durante el año 2020 y primer trimestre de 2021



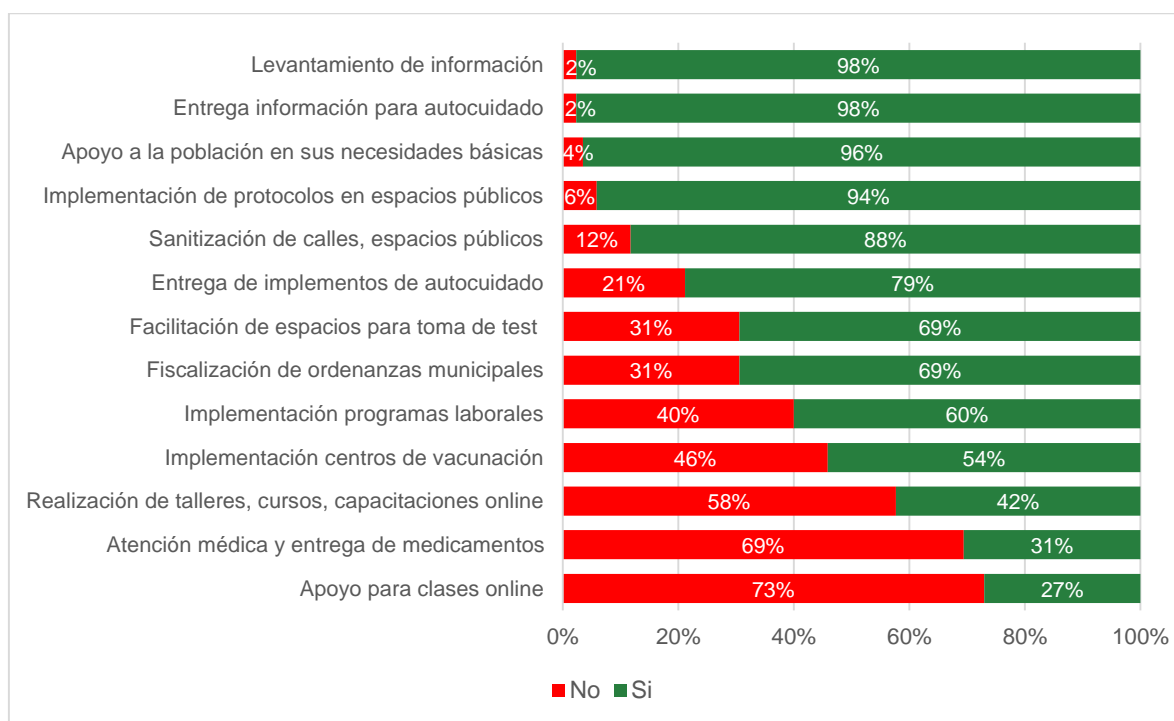
Fuente: Elaboración propia.

d. *Acciones en las que trabajó la delegación*

El estudio de la AMUCH de 2020, entre sus conclusiones señala que la gestión subnacional ha tenido un rol de suma relevancia en la gestión de las medidas para otorgar servicios mientras se trabaja en contener la pandemia, poniendo especial énfasis en aquellos servicios de ayuda social. Es en este último punto, es donde se concentran los mayores esfuerzos y donde se materializa distintas áreas de gestión en el nivel nacional, regional y local.

Es en este sentido, que se hace relevante conocer las acciones en las que trabajó la Delegación Municipal durante el período 2020 y primer trimestre 2021. Para lo anterior, se señalaron 13 posibles acciones, debiendo indicar para cada una de ellas si se trabajó o no, mostrándose los resultados en el gráfico 5.

Gráfico 5: Acciones que trabajaron las delegaciones municipales durante el año 2020 y primer trimestre de 2021



Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en el gráfico anterior, cuatro acciones fueron trabajadas en más del 90% de las delegaciones municipales, asociadas principalmente a la entrega de información y ayuda social. Por otro lado, entre las acciones que menos realizaron las delegaciones se encuentran el de apoyar las clases online, apoyo en la atención médica y entrega de medicamentos y la realización de talleres, cursos y/o capacitaciones de manera online, donde el 73%, el 69% y el 58% de los encuestados reconoce no haber realizado acciones en esa línea de trabajo.

e. *Preparación de la delegación para enfrentar la crisis sanitaria*

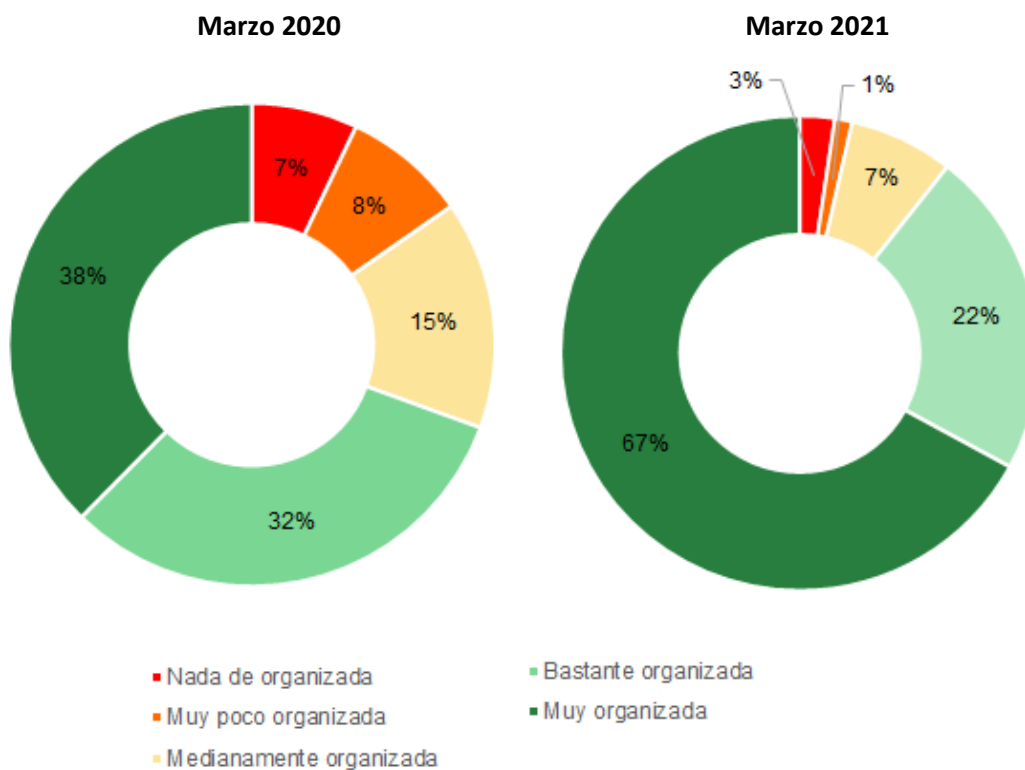
Como es ampliamente conocido, la pandemia por COVID-19 no sólo ha afectado a las personas en el ámbito de la salud, también generó una fuerte crisis económica, agudizando en muchos casos los niveles de vulnerabilidad social de las personas, generando nuevas necesidades en sectores de la población que antes no requerían del apoyo de las Municipalidades.

Esta situación hizo necesario la reformulación en la organización municipal, debiendo realizar cambios de manera rápida y eficiente para enfrentar la crisis, debieron asumir nuevas formas de trabajo para sortear las dificultades emanadas de la pandemia.

Con el objetivo de conocer la evolución en el nivel de organización de las delegaciones municipales para enfrentar esta emergencia sanitaria y realizar una buena gestión, desde el inicio de la pandemia (marzo de 2020) a marzo de 2021 es que se pidió a los encuestados evaluar la situación de la delegación.

En el gráfico 6, se puede observar comparativamente el nivel de organización de la delegación municipal para enfrentar la crisis sanitaria en marzo de 2020 y marzo de 2021.

Gráfico 6: Organización la delegación municipal para enfrentar esta emergencia sanitaria, marzo 2020 – marzo 2021



Fuente: Elaboración propia.

Tal como se observa en el gráfico anterior, en marzo del año 2020, sólo 6 delegaciones reconocen estar nada de preparadas para enfrentar esta emergencia sanitaria, equivalente al 7% y 7 declaran estar muy poco preparadas. Llama la atención que un 38% de ellas indica estar muy preparadas, y 32% bastante preparadas, es decir, 59 delegaciones municipales califican su nivel de organización entre bastante organizada y muy organizada para enfrentar esta emergencia sanitaria al inicio de ella.

Por otra parte, y si observamos las respuestas a marzo de 2021, el porcentaje de las delegaciones que declaran estar nada organizadas o muy poco organizadas baja a un 3% y 1% respectivamente, y las delegaciones muy organizadas aumentan de un 38% en 2020 a un 67% en 2021, equivalente a 57 delegaciones municipales.

Si bien los resultados pueden ser esperados, mostrando un aumento en el nivel de organización de las delegaciones en su quehacer y gestión para enfrentar la crisis sanitaria a un año del inicio de la pandemia, es importante reconocer su capacidad de responder a los nuevos desafíos tanto de las autoridades como de los funcionarios municipales.

4.1.4 Coordinación y vínculo de las delegaciones municipales con otros servicios y la comunidad

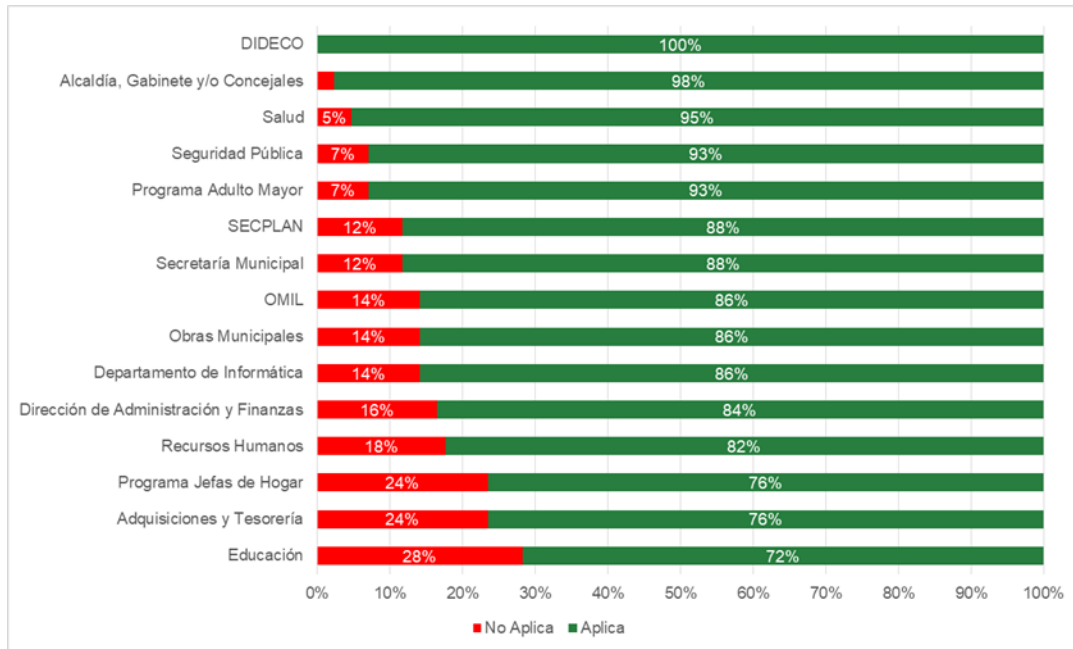
Mucho se ha hablado que son los gobiernos subnacionales el vínculo más estrecho y cercano entre las personas y el Estado. Con la pandemia, los gobiernos locales se han transformado en un actor político fundamental al momento de implementar políticas y programas tanto en el ámbito sanitario como económico. Es por lo anterior, que la encuesta aborda dos preguntas dirigidas a conocer el vínculo que tienen las delegaciones municipales con otros servicios municipales y también con la ciudadanía que atienden.

a. Vínculo y trabajo de las delegaciones municipales con otros servicios municipales

De manera de conocer el vínculo entre la delegación municipal con los servicios y/o dependencias municipales es que se preguntó si existió vínculo (aplica) o no existió vínculo (no aplica) con 15 dependencias municipales.

Los resultados arrojan en términos generales, que las delegaciones mantuvieron vínculos de trabajo con la mayoría de los servicios municipales consultados. Es la Dirección de Desarrollo Comunitario, DIDECO, con la que las delegaciones tuvieron el mayor vínculo, declarando el 100 % de ellas, que tuvieron una relación estrecha. Le sigue Alcaldía, Gabinete y/o Concejales donde 81 delegaciones municipales manifiestan un buen trabajo colaborativo, correspondiente al 98%, además 79 delegaciones municipales indican que hay una fuerte relación con los servicios de Salud, equivalente al 95%. Por otra parte, son los servicios asociados a educación, adquisiciones y tesorería, y el programa jefas de hogar con los que las delegaciones manifiestan tener el menor vínculo.

Gráfico 7: Servicios y/o dependencias municipales que tuvo relación la delegación municipal

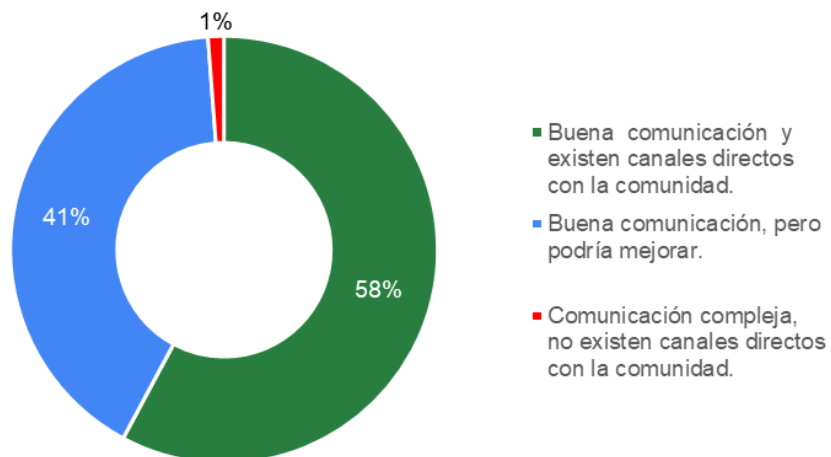


Fuente: Elaboración propia.

b. Vínculo con la comunidad

Respecto del trabajo y comunicación de las delegaciones municipales con la comunidad que atiende, y de acuerdo a lo observado en el gráfico 8, casi la totalidad de las delegaciones manifiestan en sus respuestas una buena comunicación. 48 delegaciones municipales indican que existe una buena comunicación y además existen los canales directos con la comunidad, corresponde al 58% y 34 delegaciones municipales indican que existe una buena comunicación, pero esta podría mejorar, equivalente 41%. Solo una delegación municipal manifiesta que existe una comunicación compleja y no existen canales directos con la comunidad.

Gráfico 8: Comunicación entre la delegación municipal y la comunidad



Fuente: Elaboración propia.

4.1.5 Principales aprendizajes y dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales

La última temática consultada a las delegaciones municipales en cuanto a su rol ante la emergencia sanitaria COVID-19, fue respecto de las principales dificultades que han debido enfrentar durante la pandemia y los aprendizajes.

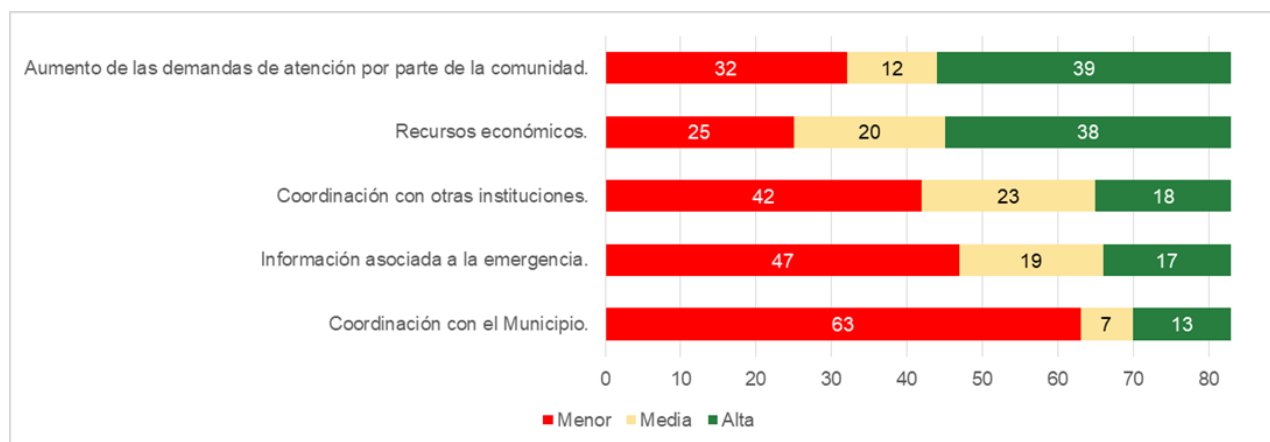
a. Dificultades para enfrentar la crisis sanitaria

Con el fin de conocer las principales dificultades, se consultó por cinco áreas en específico:

- i. Aumento en las demandas de atención
- ii. Falta de recursos económicos
- iii. Coordinación con el Municipio
- iv. Coordinación con otras instituciones
- v. Contar con información asociada a la emergencia

Para cada una de ellas, los encuestados debían responder si la dificultad era alta, media o menor. De lo anterior, las principales dificultades estuvieron asociadas al creciente aumento de las demandas de atención por parte de la comunidad, 39 delegaciones municipales mencionaron una dificultad alta y 12 delegaciones municipales la mencionaron una dificultad media. Otra área que tuvo un número importante de las preferencias es el contar con recursos económicos, donde 38 delegaciones declaran una dificultad alta y 20 delegaciones manifiestan una dificultad media. Por otra parte, y en directa relación con los subtemas analizados previamente, la menor dificultad estuvo dada por la coordinación con el municipio, 63 delegaciones municipales manifestaron una dificultad menor, como se puede apreciar en el gráfico 9.

Gráfico 9: Principales dificultades de la delegación municipal



Fuente: Elaboración propia.

b. *Aprendizajes para enfrentar la crisis*

Para el caso de los principales aprendizajes desde que se inició la pandemia hasta ahora, se consultó por las siguientes áreas:

- i. Importancia del trabajo colaborativo con organizaciones sociales
- ii. Necesidad de contar con un presupuesto
- iii. Importancia de coordinación municipal
- iv. Importancia de coordinación con otras instituciones
- v. Incorporación de nuevas tecnologías en la institución municipal

Tal como se observa en el gráfico 10, las delegaciones del país afirman que el principal aprendizaje da cuenta de la importancia del trabajo colaborativo con organizaciones sociales, 63 delegaciones municipales consideraron que fue un gran aprendizaje, equivale 88% de las preferencias, seguida por la importancia de la coordinación municipal con 61 respuestas, correspondiente al 87% de preferencias. El aprendizaje menos importante es el de la necesidad de incorporación de nuevas tecnologías, de acuerdo a lo indicado en el gráfico siguiente.

Gráfico 10: Principales aprendizajes de la delegación municipal



Fuente: Elaboración propia.

4.2 Análisis a nivel urbano, rural y mixto

Para analizar los resultados nivel urbano, rural y mixto, y tal como se mencionó en la metodología, se utilizará la clasificación que se establece en la Política Nacional de Desarrollo Rural (PNDR) y que a su vez se basa en la recomendación de la OCDE⁶.

Para clasificar las comunas en Chile, se realizó un análisis de la densidad de población a nivel de distrito censal y luego se agrega a nivel de comuna, proponiéndose tres categorías: rural, urbana y mixta:

- Las comunas son rurales si más del 50% de la población de la comuna habita en comunidades rurales.
- Son mixtas si más del 50% de la población, pero menos del 25% habita en comunidades rurales.
- Finalmente, son urbanas si menos del 25% de la comuna habita en comunidades rurales.

A continuación, se analizarán los resultados desagregados a nivel de comunas urbanas, rurales y mixtas que contienen delegaciones municipales, ya que esta clasificación resulta bastante eficiente para analizar los resultados. Actualmente las delegaciones no responden a un criterio único de funcionamiento e implementación y tienen más bien un comportamiento heterogéneo y según situación geográfica, lo que significa que, en algunos lugares las delegaciones son muy grandes en cuanto espacios construidos o funcionarios trabajando y en otros lugares operan delegaciones con uno o dos funcionarios en espacios reducidos.

4.2.1 Catastro comunas urbanas, rurales y mixtas con delegación municipal

De acuerdo con el desglose de los resultados y la recomendación OCDE (clasificación comunal de acuerdo a la densidad de población), se puede indicar que 32 delegaciones municipales que respondieron la encuesta se encuentran situadas en comunas urbanas, 31 delegaciones municipales que respondieron la encuesta se encuentran situadas en comunas rurales. 20 delegaciones municipales que respondieron la encuesta se encuentran situadas en comunas mixtas, el detalle se puede observar en la tabla N°3.

⁶ OECD Rural Policy Reviews. Chile 2014

Tabla3: Resumen comunas urbanas, rurales y mixtas con delegaciones municipales, año 2021.

REGIÓN	COMUNAS URBANAS	DELEGACIÓN MUNICIPAL
Arica y Parinacota	Arica	4
Coquimbo	Coquimbo	3
	La Serena	5
	Ovalle	1
Valparaíso	Quillota	1
	Quilpué	1
	Villa Alemana	1
	Viña del Mar	1
Metropolitana de Santiago	Melipilla	1
	Peñalolén	1
Libertador General Bernardo O'Higgins.	Machalí	1
Biobío	Los Ángeles	4
	Concepción	1
	Tomé	2
Los Ríos	Valdivia	1
Los Lagos	Puerto Montt	4

REGIÓN	COMUNAS RURALES	DELEGACIÓN MUNICIPAL
Antofagasta	María Elena	1
Atacama	Chañaral	3
Coquimbo	La Higuera	2
	Monte Patria	5
	Vicuña	2
	Salamanca	1
Maule	Sagrada Familia	1
Biobío	Arauco	1
	Tucapel	4
La Araucanía	Carahue	1
	Cunco	1
	Saavedra	1
Los Lagos	Hualaihué	1
Aysén del General Carlos Ibáñez del Campo	Aysén	2
	Chile Chico	1
	Cisnes	2
	Lago Verde	2

REGIÓN	COMUNAS MIXTAS	DELEGACIÓN MUNICIPAL
Valparaíso	Concón	1
Metropolitana de Santiago	Paine	1
Libertador General Bernardo O'Higgins	Graneros	1
	Peumo	2
La Araucanía	Gorbea	1
	Loncoche	1
	Nueva Imperial	3
	Padre Las Casas	2
	Pitrufquén	1
	Villarrica	1
Los Lagos	Calbuco	3
	Puerto Varas	2
	Castro	1

Fuente: Elaboración propia.

4.2.2 Contexto general por COVID-19 en comunas urbanas, rurales y mixtas

A un año del inicio de la pandemia, y según se señala en el Informe Epidemiológico N°107 del 29 de marzo de 2021, elaborado por el Departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, en Chile se han registrado 1.151.717 casos de COVID-19 (984.484 con confirmación de laboratorio y 167.233 probables, sin confirmación de laboratorio), con una tasa de incidencia acumulada de 5.918,9 por 100.000 habitantes, registrándose las mayores tasas en la región de Magallanes (14.179,6), región de Tarapacá (9.001,4) y región de Los Lagos (7.846,9).

El departamento de Epidemiología del Ministerio de Salud, entrega en su informe epidemiológico N° 107 del 29 de marzo 2021, resultados de número de casos y número de fallecidos, es importante mencionar que esta información se desagrega de acuerdo con la caracterización comunal realizada por OCDE.

Los días de cuarentena para las comunas fueron obtenidos desde la plataforma COVIDINFO CHILE⁷, la cual procesa Información nacional, regional y comunal relacionado al COVID-19 en Chile.

Por otra parte, se utilizaron los datos de la plataforma COVID-19⁸ de Asimov Consultores, que da cuenta de la tasa de incidencia acumulada y los casos confirmados acumulados en cada una de las comunas de Chile, según residencia, conforme a los informes epidemiológicos publicados por el Ministerio de Salud del país.

⁷ <https://www.covidinfo.cl/>

⁸ <https://www.covid.asimov.cl/>

Tabla 4: Número de casos acumulados, tasa de incidencia y días de cuarentena en comunas urbanas

Región	Comuna	Delegación Municipal	Total Población	Número de casos acumulados (28-03-2021)	Tasa incidencia acumulada	Días de cuarentena año 2020
Los Lagos	Puerto Montt	4	269.398	21.935	8142,2	134
Los Ríos	Valdivia	1	176.774	13.905	7866	46
Arica y Parinacota	Arica	4	247.552	18.637	7528,5	151
Biobío	Concepción	1	238.092	16.204	6805,8	53
Biobío	Tomé	2	58.729	3.955	6734,3	81
Metropolitana	Peñalolén	1	266.798	17.760	6656,7	109
Biobío	Los Ángeles	4	218.515	11.993	5488,4	21
Metropolitana	Melipilla	1	141.612	7.084	5002,4	60
Valparaíso	Viña del Mar	1	361.371	17.692	4895,8	123
Valparaíso	Quillota	1	97.572	4.596	4710,4	86
Coquimbo	Ovalle	1	121.269	5.516	4548,6	43
Valparaíso	Villa Alemana	1	139.310	6.333	4546,0	0
Valparaíso	Quilpué	1	167.085	7.462	4466,0	0
O'Higgins	Machalí	1	59.913	2.276	3798,8	53
Coquimbo	Coquimbo	3	256.735	9.599	3738,9	64
Coquimbo	La Serena	5	249.656	9.298	3724,3	64

Fuente: Informe Epidemiológico N°107. 29 de marzo 2021. Departamento de Epidemiología, Ministerio de Salud; Plataforma COVIDINFO CHILE; y plataforma COVID-19 de Asimov Consultores.

La tabla 4 es ordenada de mayor a menor de acuerdo con la tasa de incidencia acumulada, refiriéndose al número de casos nuevos de una enfermedad u otra condición de salud dividido por la población expuesta en un lugar específico y durante un período específico", se mide cada 100.000 habitantes.

Tabla 5: Número de casos acumulados, tasa de incidencia y días de cuarentena en comunas rurales

Región	Comuna	Delegación Municipal	Total Población	Número de casos acumulados (28-03-2021)	Tasa incidencia acumulada	Días de cuarentena año 2020
Los Lagos	Hualaihué	1	9.525	966	10141,7	29
Biobío	Arauco	1	38.679	3.348	8655,9	21
La Araucanía	Saavedra	1	12.793	1.005	7855,9	39
Antofagasta	María Elena	1	6.814	529	7763,4	0
La Araucanía	Cunco	1	18.055	1.028	5693,7	0
La Araucanía	Carahue	1	25.486	1.446	5673,7	46
Atacama	Diego de Almagro	2	14.358	712	4958,9	0
Coquimbo	La Higuera	2	4.450	203	4561,8	0
Biobío	Tucapel	4	15.205	672	4419,6	0
Aysén	Chile Chico	1	5.121	208	4061,7	0
Atacama	Chañaral	1	13.164	489	3714,7	0
Coquimbo	Monte Patria	5	32.527	1.115	3427,9	0
Maule	Sagrada Familia	1	19.469	640	3287,3	0
Coquimbo	Vicuña	2	29.741	875	2942,1	0
Aysén	Cisnes	2	5.828	162	2779,7	0
Coquimbo	Salamanca	1	29.110	807	2772,2	0
Aysén	Aysén	2	25.002	640	2559,8	0
Aysén	Lago Verde	2	920	16	1739,1	0

Fuente: Informe Epidemiológico N°107. 29 de marzo 2021. Departamento de Epidemiología, Ministerio de Salud; Plataforma COVIDINFO CHILE; y plataforma COVID-19 de Asimov Consultores.

La tabla 5 se construye de la misma forma que la tabla anterior, las comunas de Saavedra, Hualaihué y Arauco son las comunas con más días de cuarentena, no superando los 40 días, es importante destacar que las mayorías de las comunas presentan cero días de cuarentena al 29 de marzo 2021.

Tabla 6: Número de casos acumulados, tasa de incidencia y días de cuarentena en comunas mixtas

Región	Comuna	Delegación Municipal	Total Población	Número de casos acumulados (28-03-2021)	Tasa incidencia acumulada	Días de cuarentena año 2020
Los Lagos	Calbuco	3	36.744	3.652	9939	63
Los Lagos	Puerto Varas	2	48.620	3.185	6550,8	0
La Araucanía	Padre Las Casas	2	82.110	5.315	6473	63
Los Lagos	Castro	1	47607	2.807	5896,2	0
La Araucanía	Pitrufquén	1	26.096	1.411	5407	0
La Araucanía	Nueva Imperial	3	33.777	1.811	5361,6	0
O'Higgins	Peumo	2	14.952	786	5256,8	0
La Araucanía	Loncoche	1	24.739	1.213	4903,2	25
La Araucanía	Villarrica	1	59.103	2.879	4871,2	39
La Araucanía	Gorbea	1	15.148	718	4739,9	0
Metropolitana	Paine	1	82.766	3.919	4735	22
O'Higgins	Graneros	1	36.504	1.669	4572,1	44
Valparaíso	Concón	1	45.889	2.008	4375,8	0

Fuente: Informe Epidemiológico N°107. 29 de marzo 2021. Departamento de Epidemiología, Ministerio de Salud; Plataforma COVIDINFO CHILE; y plataforma COVID-19 de Asimov Consultores.

Al igual que las tablas anteriores, en la tabla 6 se ordena de mayor a menor la tasa de incidencia acumulada.

Al realizar una comparación entre las comunas urbanas, rurales y mixtas, se observa notoriamente que las comunas urbanas tienen una mayor cantidad días de cuarentena, las comunas rurales y mixtas tienen comunas que no estuvieron en cuarentena para el año 2021. Esto se explica por la relación existente entre la tasa de incidencia y la población existente en dicho territorio, por este motivo, se explica que las comunas rurales prácticamente no existieran días en cuarentenas, al igual que las comunas mixtas que los días de cuarentena fueron bastante menor a lo existente en las comunas urbanas.

4.2.3 Despliegue territorial y acciones de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria

Como se indicó en el apartado de análisis a nivel nacional y con el objetivo de conocer la gestión de las delegaciones municipales en cuanto a su trabajo en el territorio y las acciones que han desarrollado durante la crisis sanitaria, se realizaron cinco preguntas, en las que se abordaron los siguientes temas, pero en este caso un análisis comparado entre delegaciones municipales de comunas urbanas, rurales y mixtas.

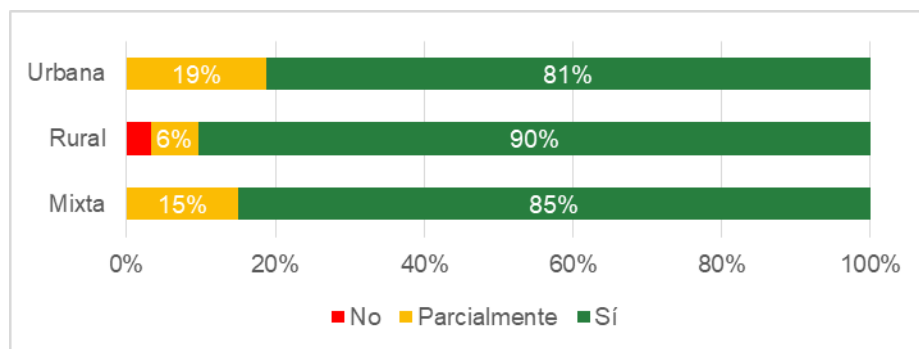
a. La delegación como alternativa para realizar trámites y consultas

Como bien se detalló en el análisis nacional, en el artículo 68 de la ley 18.695, Orgánica de Municipalidades explicita que “El alcalde podrá designar delegados en localidades distantes de la sede municipal o en cualquier parte de la comuna, cuando las circunstancias así lo justifiquen”.

En este sentido la primera pregunta de la encuesta tiene como propósito conocer si la delegación municipal fue una alternativa para realizar trámites municipales, evitando así a las personas tener que acercarse al edificio consistorial.

Las delegaciones municipales de comunas rurales tienen una mayor respuesta en cuanto a ser una alternativa para que la ciudadanía no concurra al edificio consistorial a realizar trámites. En base a lo anterior, las delegaciones municipales de comunas urbanas no lideran en el caso de ser una alternativa. Pero en general las delegaciones municipales si fueron una alternativa por sobre el 80% de las preferencias.

Gráfico 11: Alternativa de la Delegación para la ciudadanía en comunas urbana, rural y mixta



Fuente: Elaboración propia.

b. Modalidad de atención

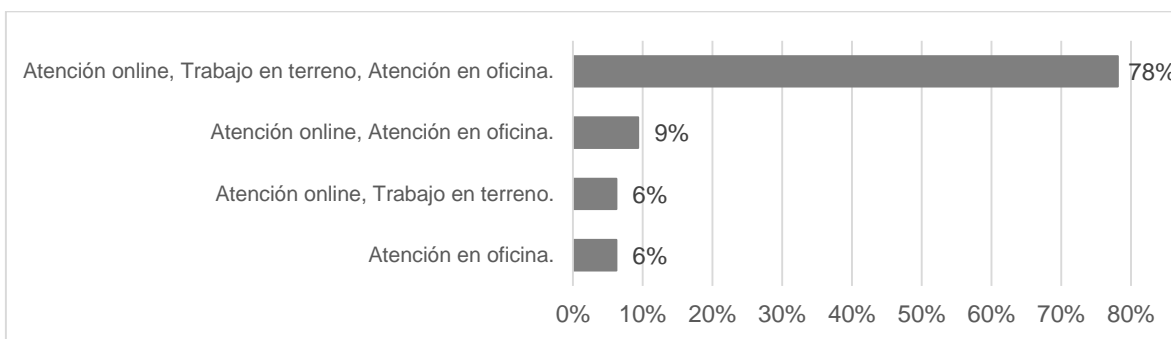
Una segunda temática en cuanto a la gestión de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria es la modalidad de trabajo y la atención al público.

Esta pregunta indagó en que modalidad atendió la delegación municipal, en dónde se consulta por tres alternativas: Atención online (telefónica, reunión virtual, entre otros.), trabajo en terreno y/o atención en la oficina de la delegación.

Destaca que la modalidad de atención que optan principalmente las delegaciones municipales de comunas urbanas es utilizar las tres alternativas de atención, las cuales corresponden a 25 delegaciones equivalente al 78%. La misma opción tomaron 19 delegaciones municipales de comunas rurales que definen las tres alternativas de atención, equivalente al 61%. Por otra parte, 12 delegaciones municipales de comunas rurales toman la misma opción como modalidad de atención, se inclinan por ofrecer 3 alternativas de atención, lo que equivale al 60%.

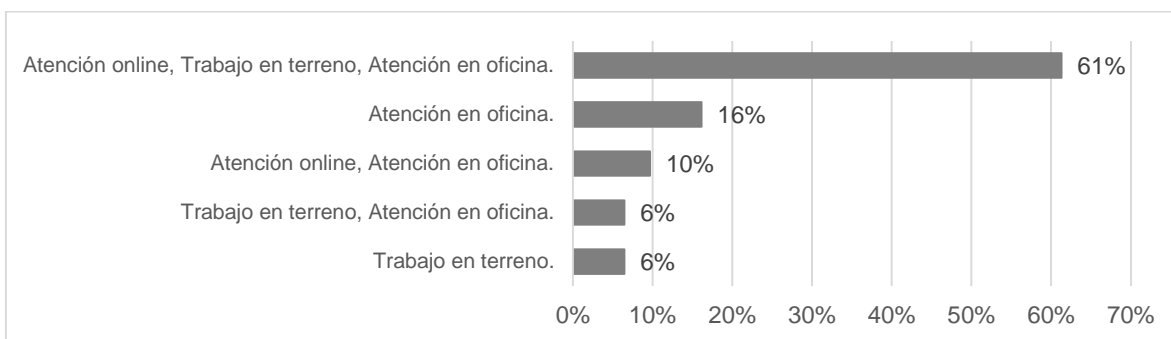
En síntesis, podemos decir que en las delegaciones municipales de comunas urbanas se dieron los dos tipos de atenciones y en cuanto a la atención en oficinas, la que tuvo mayor presencia fueron las delegaciones municipales en comunas rurales (16%) en desmedro de las delegaciones municipales de comunas urbanas (6%), esto último se entiende por la mayor cantidad de cuarentenas en comunas urbanas como se puede apreciar en la Tabla 4: Número de casos acumulados, tasa de incidencia y días de cuarentena en comunas urbanas.

Gráfico 12: Modalidad atención delegación municipal en comunas urbanas



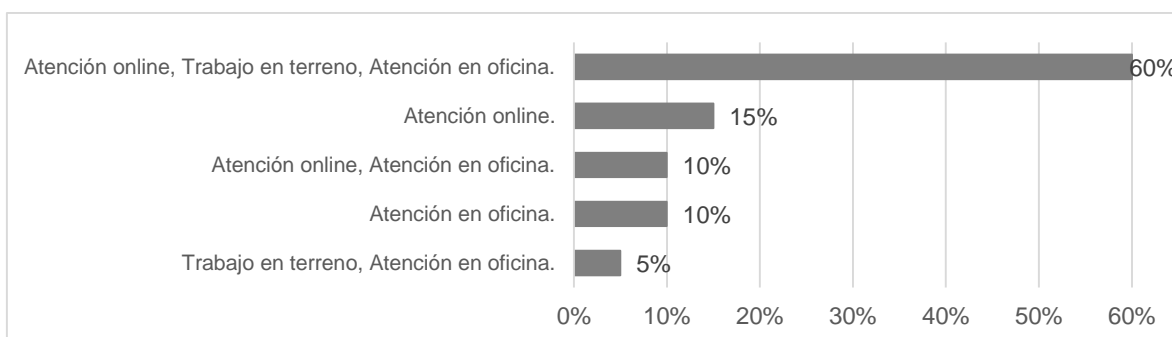
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13: Modalidad atención delegación municipal en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14: Modalidad atención delegación municipal en comunas mixtas



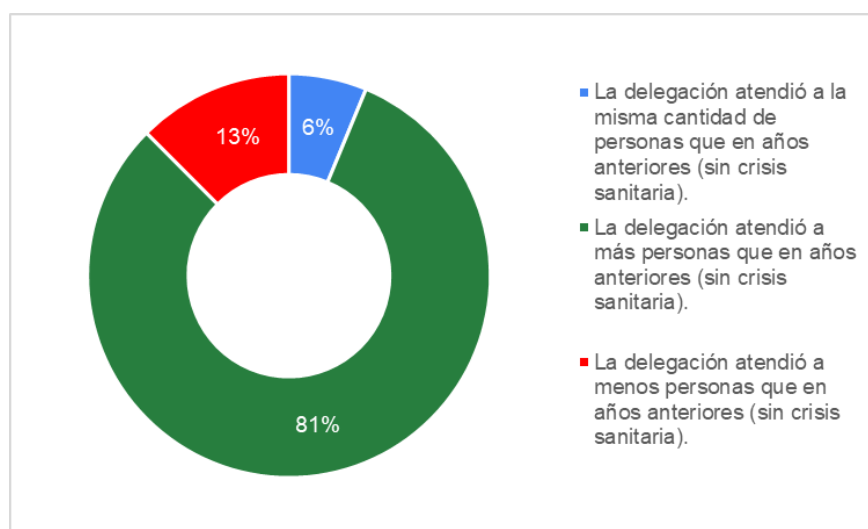
Fuente: Elaboración propia.

c. Número de atenciones

En referencia al estudio de “Caracterización de la gestión municipal en la actual crisis sanitaria y económica derivada del COVID-19”, de la Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH) de junio de 2020, se identifica como uno de los principales problemas de los municipios en el desarrollo de su trabajo durante la pandemia, el aumento de la demanda de los servicios sociales por parte de población que previo la crisis no los necesitaba. Esta demanda es evaluada en esta encuesta, a través de la pregunta en cuanto al número de atenciones y el incremento de esta en relación con la crisis sanitaria.

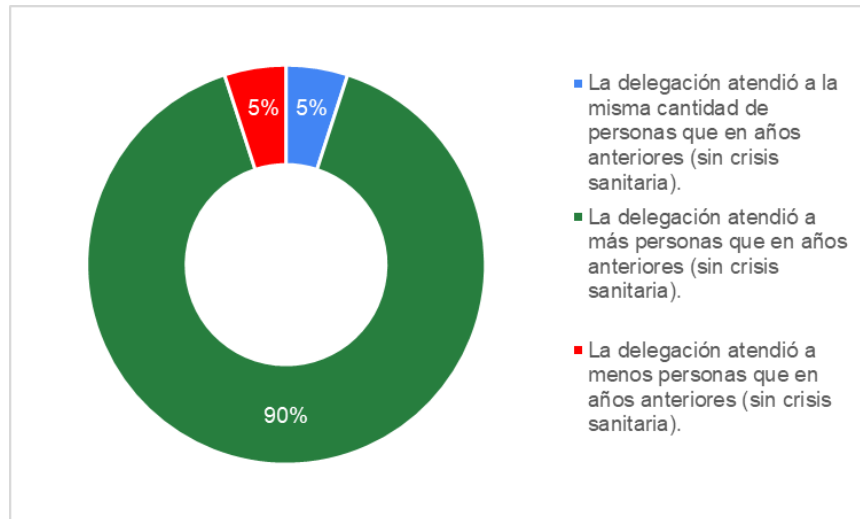
En este sentido 26 delegaciones municipales de comunas urbanas indican lo anteriormente señalado con un incremento de 81%, en cambio las delegaciones municipales de comunas rurales indican un aumento del 90%, lo anterior baja considerablemente en las delegaciones municipales de comunas mixtas en donde se observa un 60% del total (20 delegaciones municipales de comunas mixtas).

Gráfico 15: Incremento en el número de atenciones en la delegación municipal en comunas urbanas



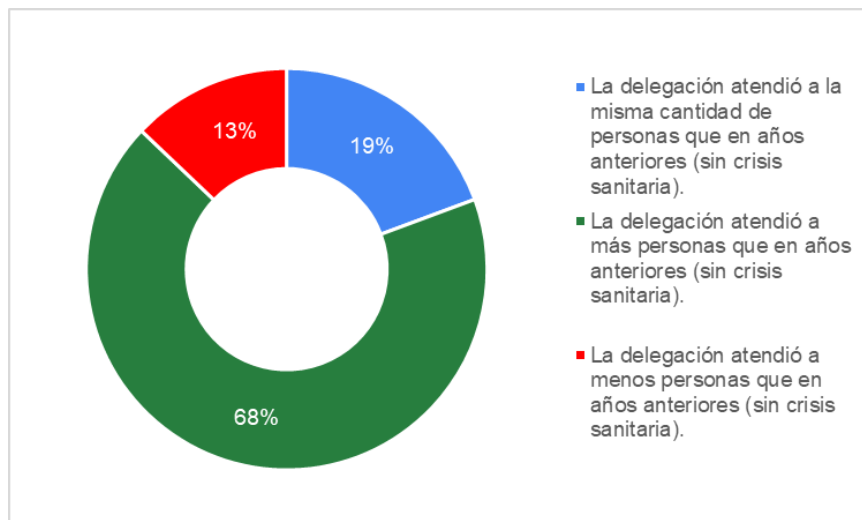
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16: Incremento en el número de atenciones en la delegación municipal en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17: Incremento en el número de atenciones en la delegación municipal en comunas mixtas



Fuente: Elaboración propia.

d. Acciones en las que trabajó la delegación

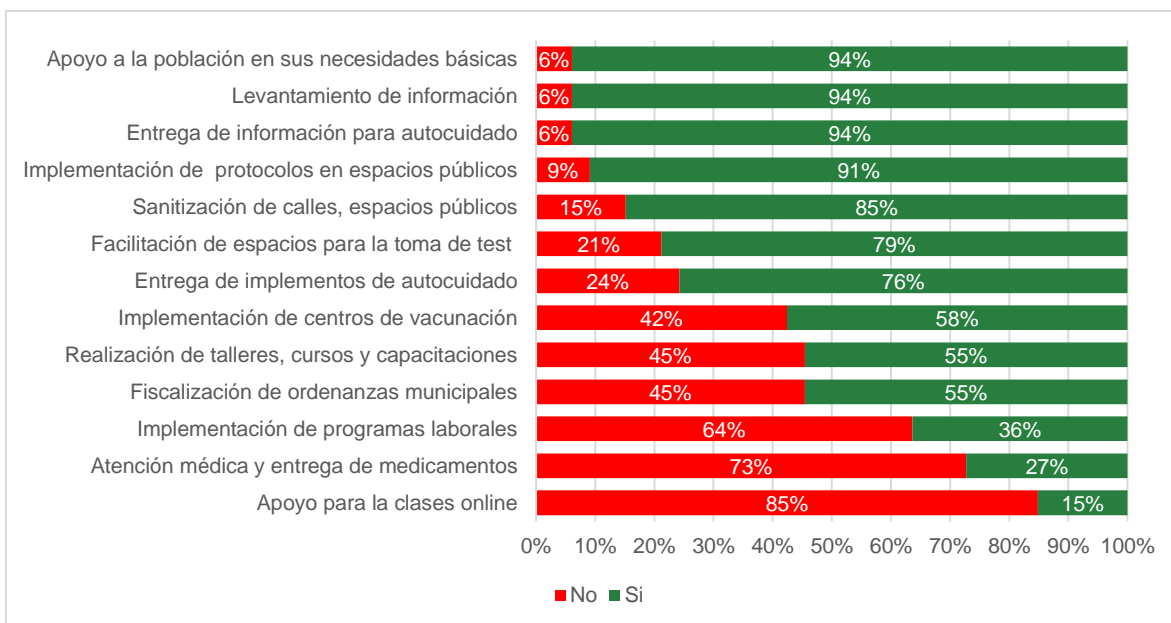
Siguiendo con la referencia al estudio de la AMUCH del año 2020, se aprecia otro ítem en la gestión subnacional, tal es el caso de las medidas para facilitar servicios mientras se trabaja en contener la pandemia, poniendo especial énfasis, por ejemplo, en aquellos servicios de ayuda social.

De acuerdo a las distintas respuestas indicadas por las delegaciones municipales de comunas urbanas, rurales o mixtas, mayoritariamente indican que sus accionar de trabajos está focalizado en: apoyo a la población en sus necesidades básicas, levantamiento de información, entrega de información a vecinos sobre autocuidado, sanitación de calles y espacios públicos e implementación de los protocolos de uso del espacio público, todas estas acciones tienen sobre un 80% de las preferencias.

Un aspecto que llama la atención, es que la mayoría de las delegaciones municipales de comunas urbanas, rurales y mixtas manifiestan que, dentro del accionar de trabajo no se encuentra el apoyo de las clases online, por ejemplo, solo 5 delegaciones municipales de comunas urbanas indican que dentro de su accionar estuvo en apoyar las clases online, lo que corresponde al 16%, un leve aumento pero aún menor, es el que indican 11 delegaciones municipales de comunas rurales que equivalen al 35% de las preferencias y por último en este aspecto, 7 delegaciones municipales de comunas mixtas manifiestan que dentro de su accionar estuvo presente el apoyo a las clases online, equivalente al 35% de las preferencias.

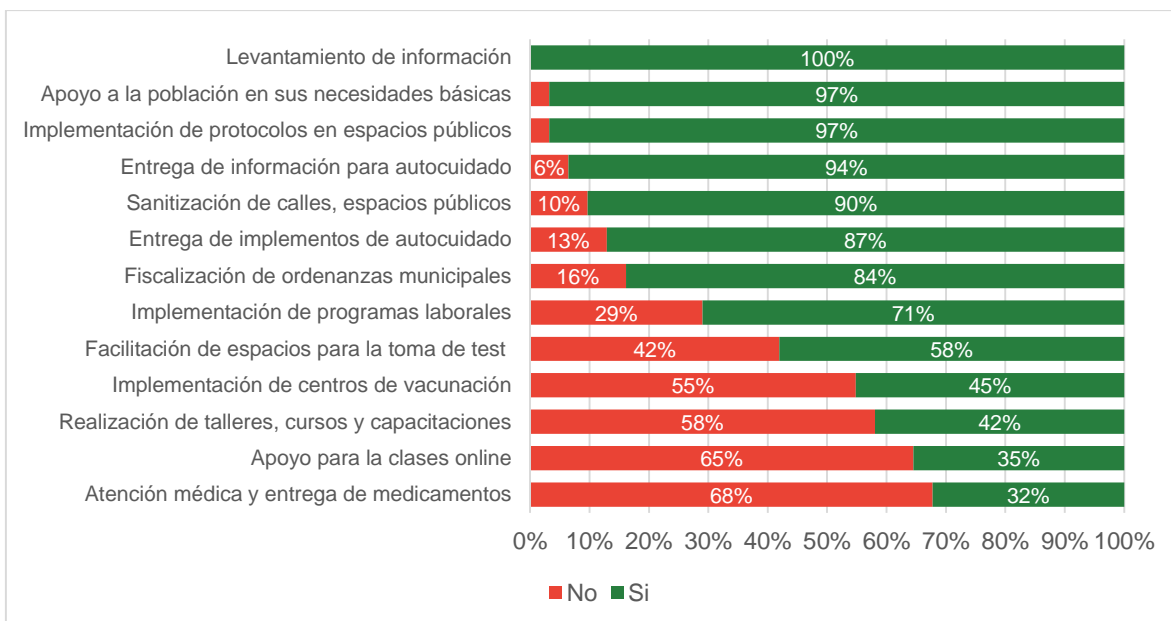
En general y de acuerdo con los gráficos siguientes, las delegaciones municipales presentes en comunas mixtas declaran mayor cantidad de acciones en las que trabajaron, las que en 3 aspectos tienen un 100% de preferencias, a diferencia de las delegaciones municipales de comunas urbanas en las cuales se aprecia un alto trabajo en acciones, pero ninguna llega al 100 % tan solo se mantienen 4 por sobre el 90%, que corresponden a: apoyo a la población en sus necesidad básicas, implementación de protocolos de uso del espacio público, levantamiento de información, entrega de información a vecinos sobre autocuidado.

Gráfico 18: Acciones que trabajó las delegaciones municipales en comunas urbanas



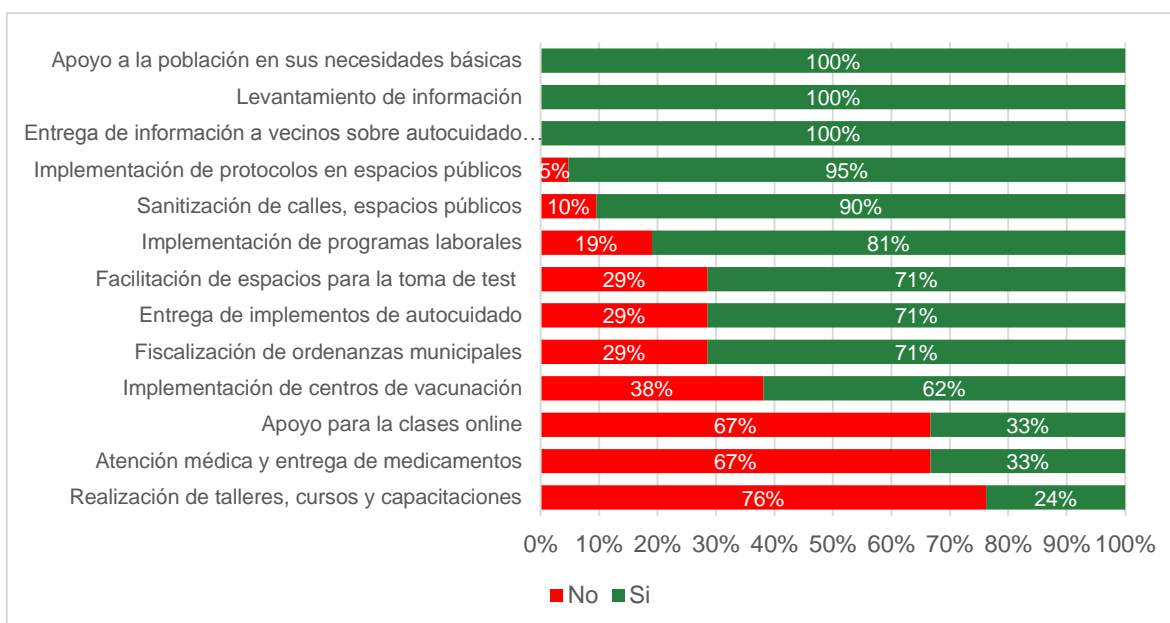
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19: Acciones que trabajó las delegaciones municipales en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 20: Acciones que trabajó las delegaciones municipales en comunas mixtas



Fuente: Elaboración propia.

e. Preparación de la delegación para enfrentar la crisis sanitaria

Un aspecto importante que evaluar en la organización municipal fue indagar acerca de cambios de para enfrentar la crisis, en la cual debieron asumir nuevas formas de trabajo para enfrentar las dificultades asociadas a la emergencia sanitaria. Es así como en este ítem evidencia la evolución en el nivel de organización de las delegaciones municipales para enfrentar esta emergencia sanitaria y realizar una buena gestión, desde el inicio de la pandemia (marzo de 2020) a marzo de 2021 es que se pidió a los encuestados evaluar la situación en cada delegación.

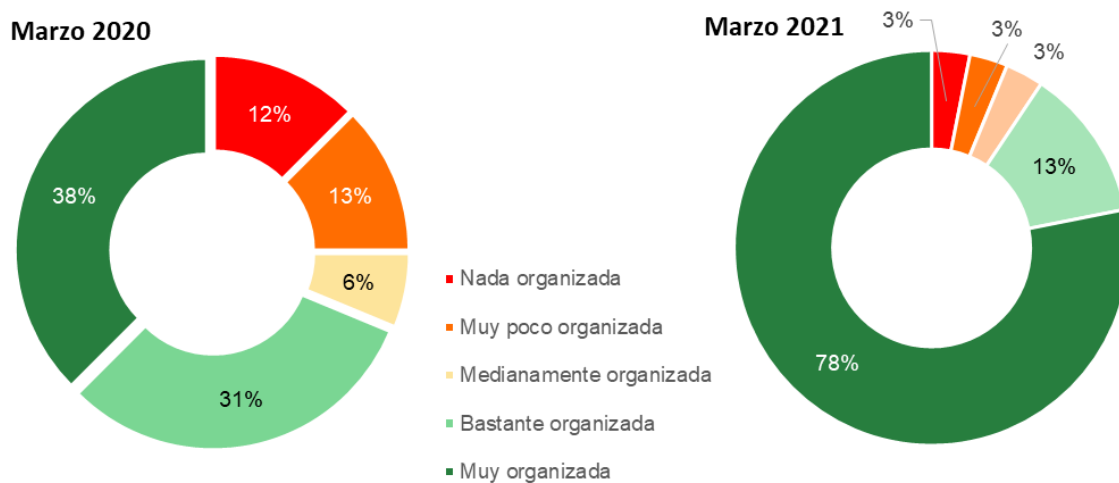
En general todas las delegaciones municipales (de comunas urbanas, rurales y mixtas), manifiestan que se encontraban preparadas y/o organizadas al inicio de esta pandemia. Por ejemplo: 22 delegaciones municipales de comunas urbanas indican que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, lo que equivale al 69%, al momento de enfrentar la emergencia sanitaria en marzo 2020. En el mismo periodo de tiempo, 22 delegaciones municipales de comunas rurales indican que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, equivalente al 71%. En cambio, 15 delegaciones municipales de comunas mixtas manifiestan que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, equivalente al 76%.

Comparando los datos anteriores con la situación a marzo de 2021, podemos observar que las delegaciones indican o manifiestan en su respuesta una mayor preparación. Por ejemplo: 29 delegaciones municipales de comunas urbanas indican que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, lo que equivale al 91%, al momento de enfrentar la emergencia sanitaria. En el mismo periodo de tiempo, 29 delegaciones municipales de comunas rurales indican que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, equivalente al 95%.

En cambio, 17 delegaciones municipales de comunas mixtas manifiestan que su nivel de organización es calificado entre organizada y muy organizada, equivalente al 85%.

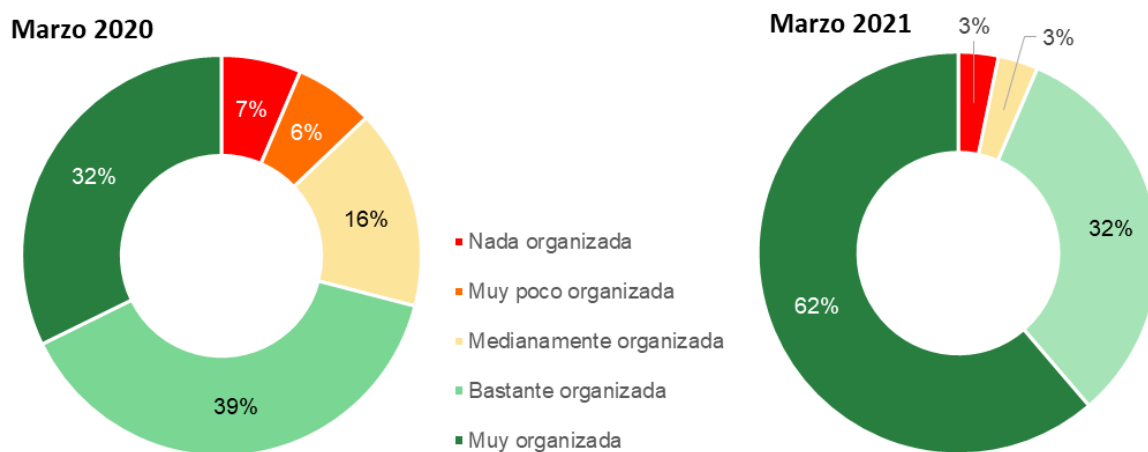
En general, la organización al año 2021 representa un aumento considerable y se puede observar que más eficiente en las delegaciones municipales de comunas urbanas que comunas rurales.

Gráfico 21: Organización la delegación municipal para enfrentar esta emergencia sanitaria en comunas urbanas



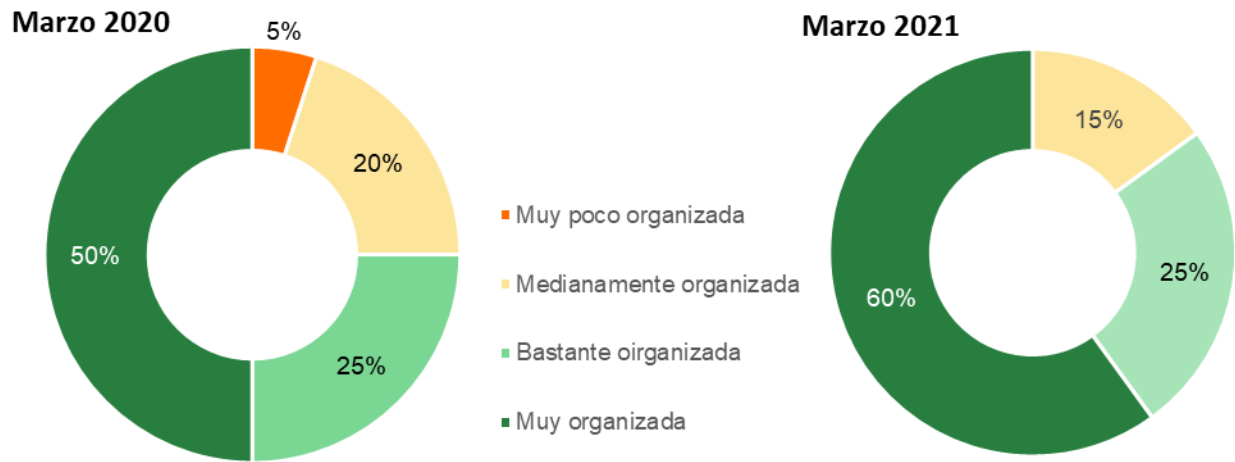
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12: Organización la delegación municipal para enfrentar esta emergencia sanitaria en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23: Organización la delegación municipal para enfrentar esta emergencia sanitaria en comunas mixtas.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.4 Coordinación y vínculo de las delegaciones municipales con otros servicios y la comunidad

En el contexto de emergencia sanitaria, y tal cual se mencionó en el análisis a nivel nacional, los gobiernos locales se han transformado en un actor político fundamental al momento de implementar políticas y programas tanto en el ámbito sanitario como económico.

A raíz de lo anterior, en este ítem de la encuesta se abordaron dos preguntas dirigidas a conocer el vínculo que tienen las delegaciones municipales con otros servicios municipales y también con la ciudadanía que atienden.

El vínculo entre la delegación municipal y la comuna se consultó a través de la relación con los servicios y/o dependencias municipales con las cuales tuvo relación la delegación municipal, en cambio, el segundo vínculo, entre la delegación municipal y la comunidad a través del nivel de comunicación que existe entre la delegación y la comunidad

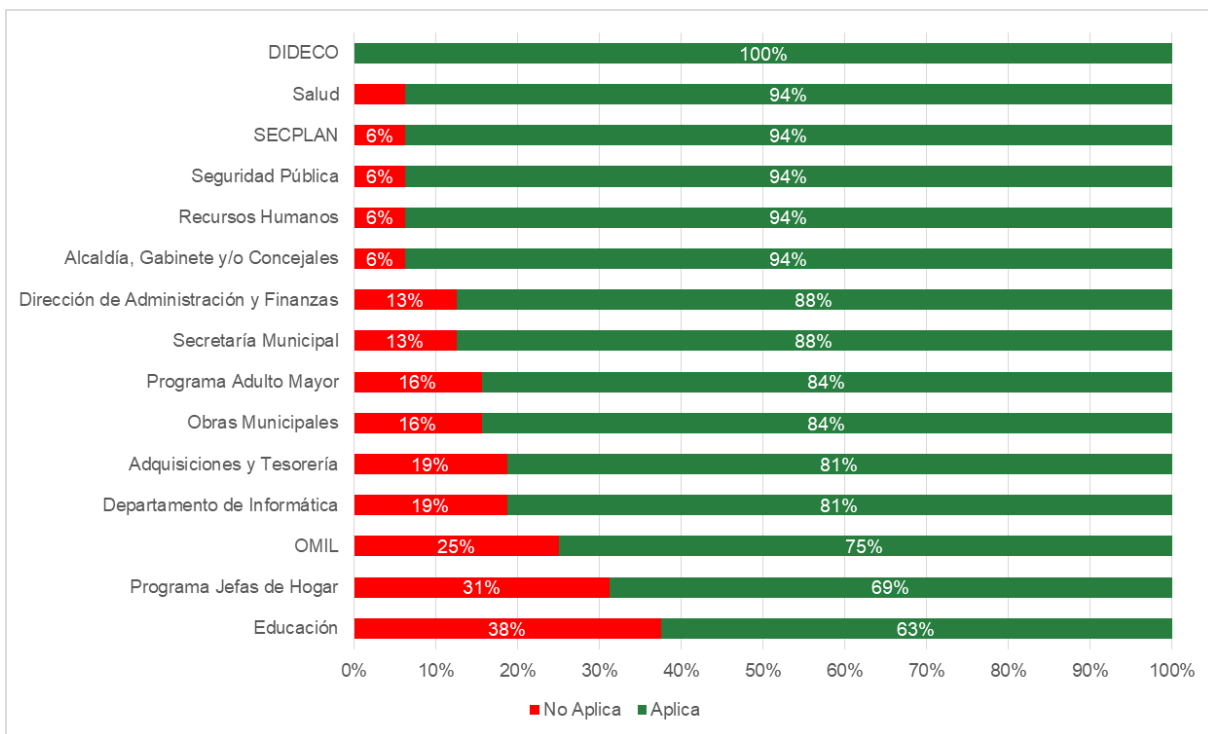
a. Vínculo y trabajo con otros servicios municipales

De manera de conocer el vínculo entre la delegación municipal con los servicios y/o dependencias municipales es que se preguntó si existió vínculo (aplica) o no existió vínculo (no aplica) con 15 dependencias municipales.

En el ámbito de las delegaciones municipales de comunas urbanas la relación estuvo fuertemente asociada al trabajo con la Dirección de Desarrollo Comunitario, DIDECO, que llegó a un 100 %, es decir 32 delegaciones municipales declaran que tuvieron una relación estrecha con DIDECO, en el ámbito de las delegaciones municipales de comunas rurales, 31 delegaciones indican una estrecha relación con DIDECO y Alcaldía, Gabinete y/o Concejales y por último en las comunas mixtas, la totalidad de las delegaciones municipales (20) indican que han estado muy vinculadas con Salud, Seguridad Pública, OMIL, Programa Adulto Mayor, DIDECO y la Alcaldía, gabinete y/o concejales.

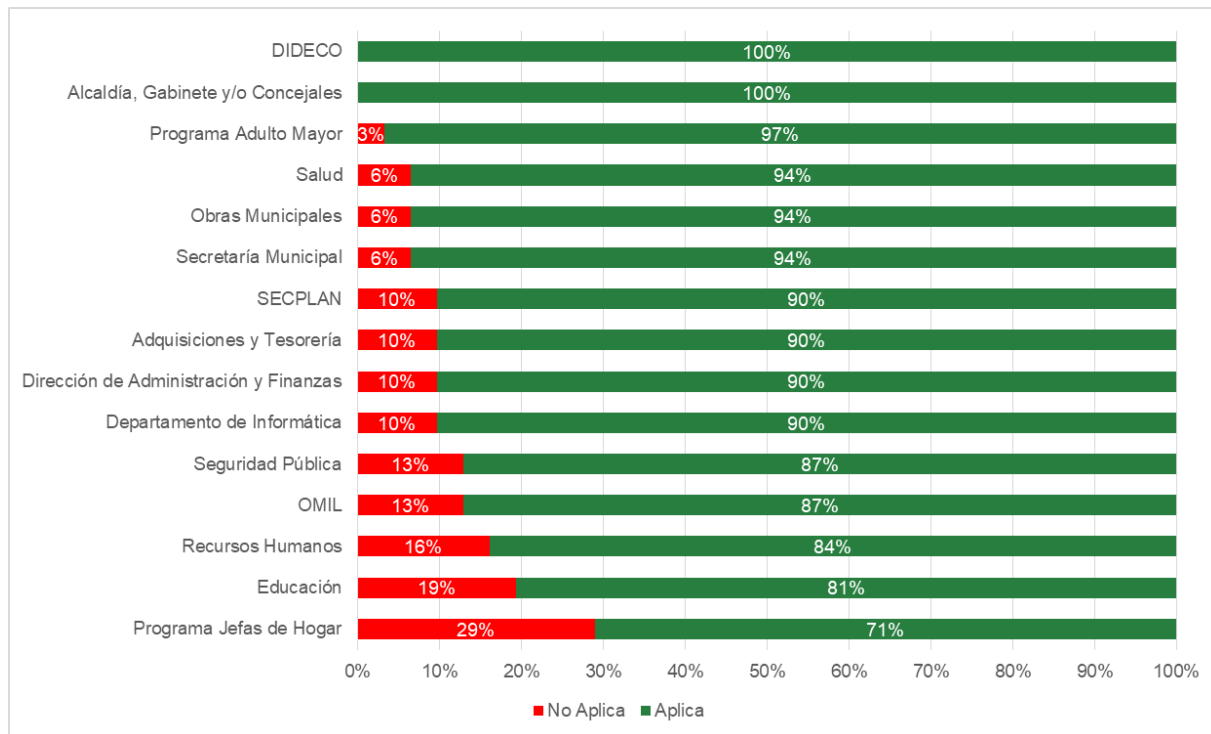
En general en este ítem las delegaciones mantuvieron vínculos de trabajo con la mayoría de los servicios municipales consultados, pero el trabajo es transversal a la DIDECO en el caso de las delegaciones municipales de comunas mixtas aparece nuevamente la diversidad de vinculación a servicios y/o dependencias, lo que da cuenta de una heterogeneidad positiva de vinculación con los diferentes servicios.

Gráfico 24: Servicios y/o dependencias municipales que tuvo relación la delegación municipal en comunas urbanas



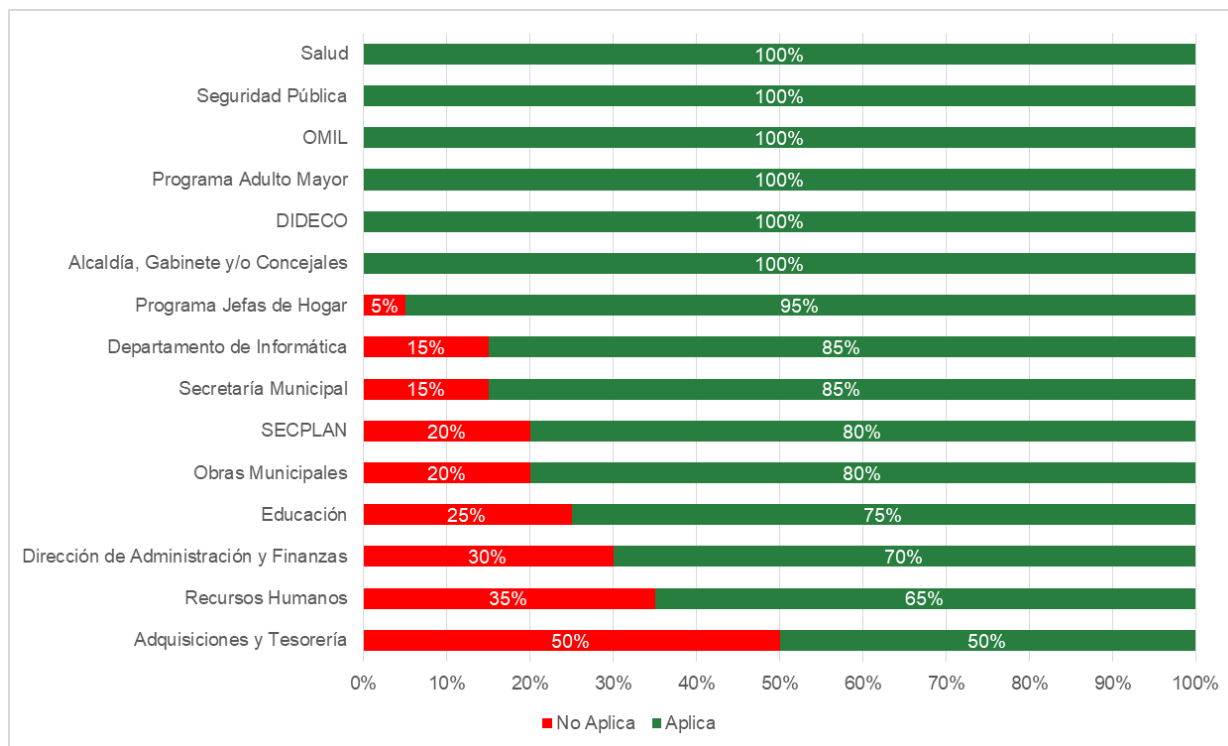
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 25: Servicios y/o dependencias municipales que tuvo relación la delegación municipal en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 26: Servicios y/o dependencias municipales que tuvo relación la delegación municipal en comunas mixtas



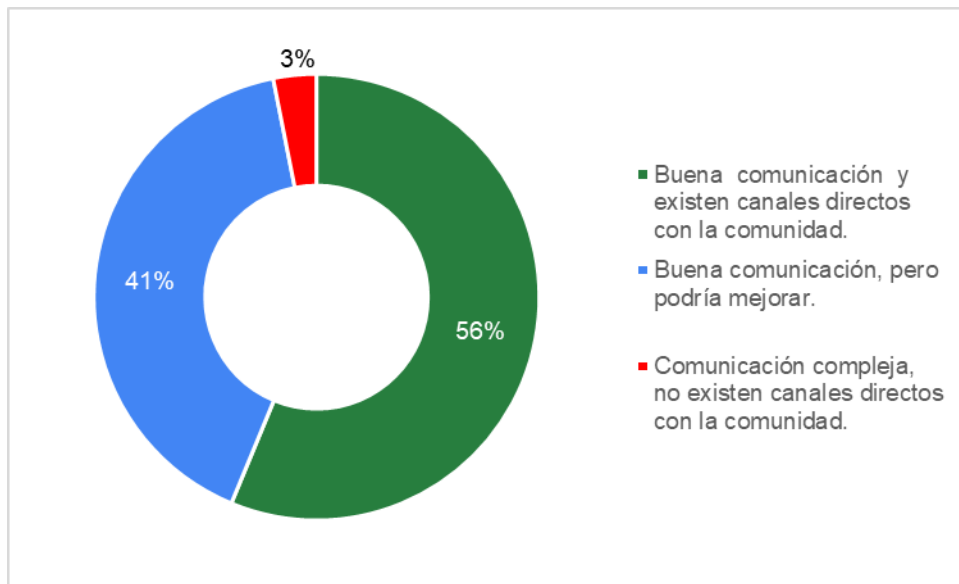
Fuente: Elaboración propia.

b. Vínculo con la comunidad

Para este ítem, se puede apreciar en las comunas urbanas, 18 delegaciones municipales correspondiente al 56%, que indican que existe una buena comunicación y que existen los canales directos con la comunidad, 13 delegaciones municipales (41%) indican que existe una buena comunicación, pero esta podría mejorar, es decir, casi la totalidad de las delegaciones municipales reconocen que existe una buena comunicación con la ciudadanía que atienden. En las comunas rurales 17 delegaciones municipales (55%) indican que existe una buena comunicación y además existen los canales directos con la comunidad y 14 delegaciones municipales (45%) indican que existe una buena comunicación, pero esta podría mejorar, es decir, en este caso todas las delegaciones municipales a nivel rural reconocen que existe una buena comunicación con la ciudadanía que atienden; por último en las comunas mixtas, 13 delegaciones municipales (65%) indican que existe una buena comunicación y además existen los canales directos con la comunidad y 7 delegaciones municipales (35%) indican que existe una buena comunicación, pero esta podría mejorar, es decir, todas las delegaciones municipales reconocen que existe al menos una buena comunicación con la ciudadanía que atienden.

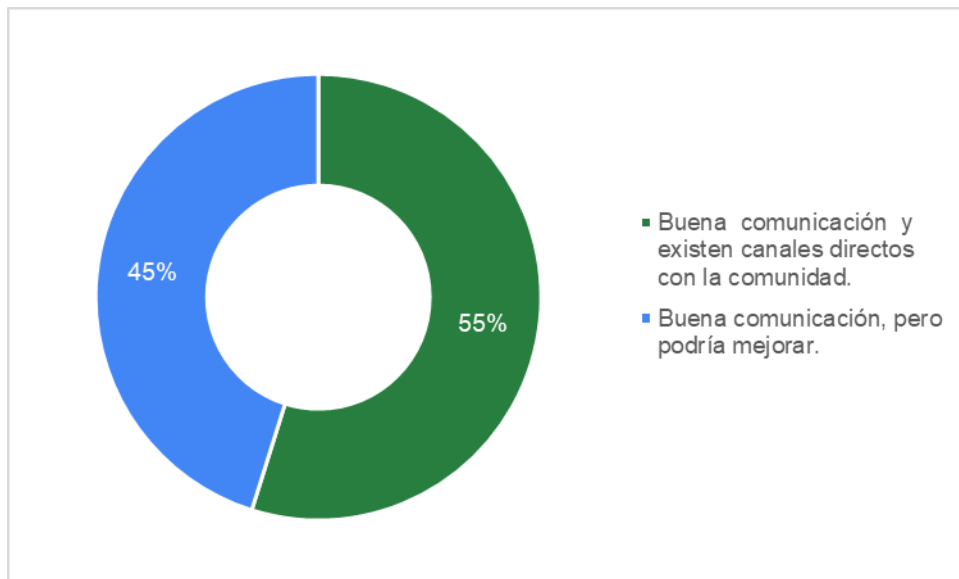
En términos generales existe una buena comunicación, exceptuando un caso particular en las delegaciones municipales de comunas urbanas, en donde se manifiesta una comunicación compleja, que sólo se da en esta clasificación comunal y corresponde al 3%.

Gráfico 27: Comunicación entre la delegación municipal y la comunidad en comunas urbanas.



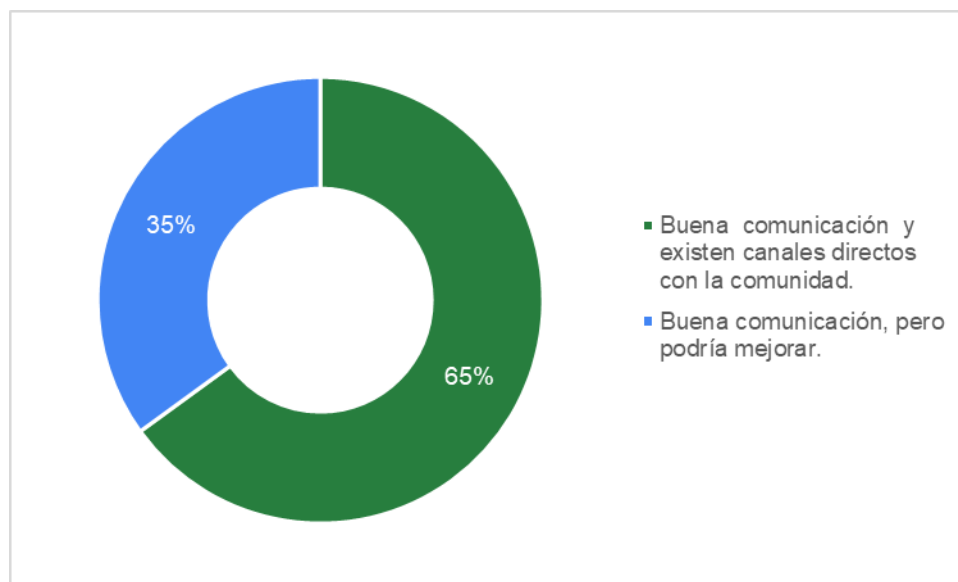
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 28: Comunicación entre la delegación municipal y la comunidad en comunas rurales.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 29: Comunicación entre la delegación municipal y la comunidad en comunas mixtas.



Fuente: Elaboración propia.

4.2.5 Principales aprendizajes y dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales

Al igual que en el análisis nacional, la última temática consultada en cuanto a su rol ante la emergencia sanitaria COVID-19, fue respecto de las principales dificultades y aprendizajes que han debido enfrentar durante la pandemia.

a. Dificultades enfrentadas por las Delegaciones Municipales

Con el fin de conocer las principales dificultades, se consultó por cinco áreas en específico:

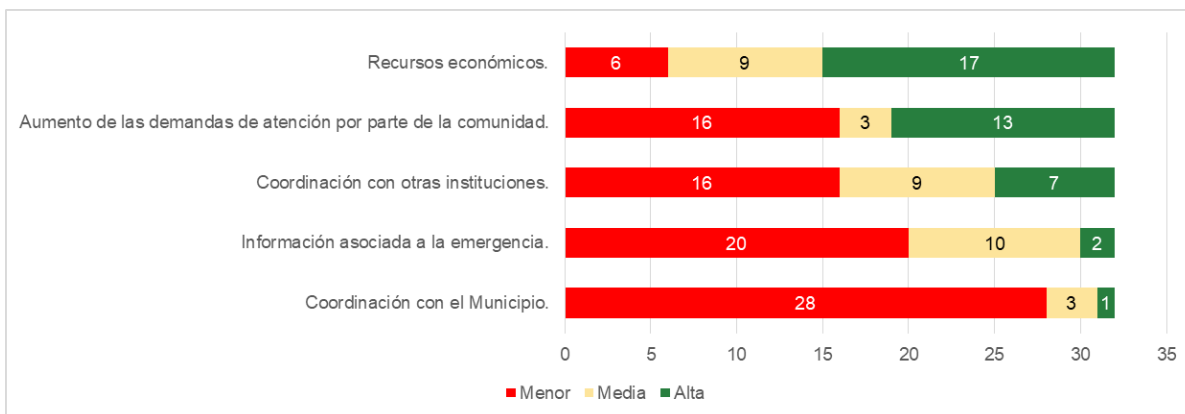
- i. Aumento en las demandas de atención
- ii. Falta de recursos económicos
- iii. Coordinación con el municipio
- iv. Coordinación con otras instituciones
- v. Contar con información asociada a la emergencia

Para cada una de ellas, los encuestados debían responder si la dificultad era alta, media o menor.

De acuerdo con lo anterior y los gráficos presentes en este apartado, se puede observar que las mayores dificultades para las delegaciones municipales de comunas urbanas estuvieron asociadas a los recursos económicos, a diferencia de las delegaciones municipales de comunas rurales y mixtas, que coinciden con el aumento de las demandas de atención por parte de la comunidad.

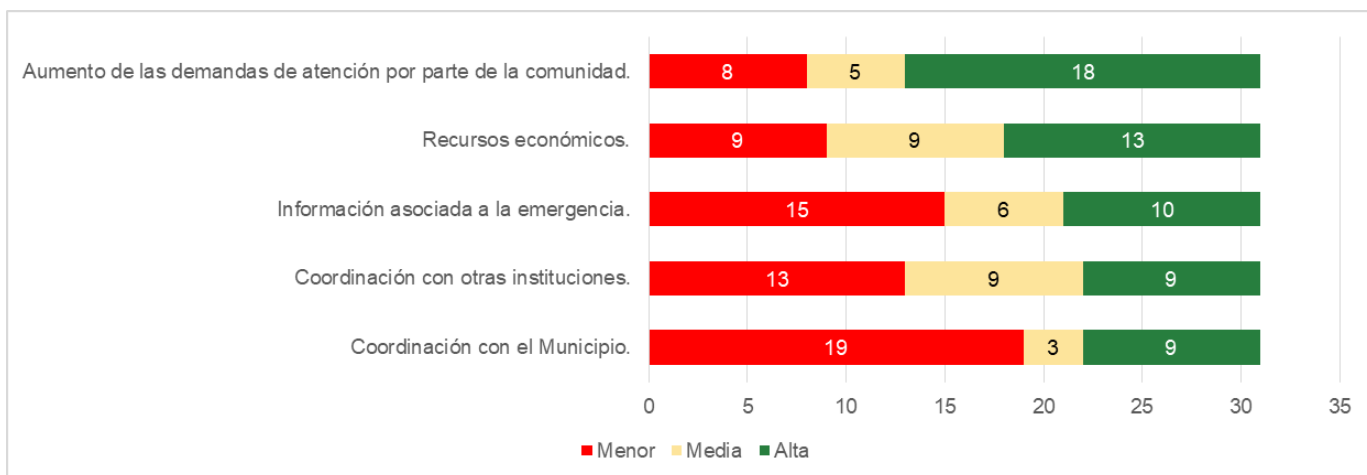
Por otra parte, se aprecia que la menor dificultad para las delegaciones municipales de, estuvo dada por la coordinación con el municipio de formas transversal a las comunas urbanas, rurales y mixtas.

Gráfico 30: Principales dificultades de la delegación municipal en comunas urbanas



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 31: Principales dificultades de la delegación municipal en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 32: Principales dificultades de la delegación municipal en comunas mixtas



Fuente: Elaboración propia.

b. Aprendizajes para enfrentar la crisis

Para el caso de los principales aprendizajes desde que se inició la pandemia hasta ahora, se consultó por las siguientes áreas:

- i. Importancia del trabajo colaborativo con organizaciones sociales
- ii. Necesidad de contar con un presupuesto
- iii. Importancia de coordinación municipal
- iv. Importancia de coordinación con otras instituciones
- v. Incorporación de nuevas tecnologías en la institución municipal

En este ítem se puede apreciar que en cuanto a las comunas urbanas y rurales coincide que, el aprendizaje más relevante es la importancia del trabajo colaborativo con organizaciones sociales, a diferencia de las delegaciones municipales de comunas mixtas, en dónde el aprendizaje más significativo es la importancia de contar con un presupuesto.

En general todas las delegaciones municipales manifiestan la importancia del trabajo colaborativo y la coordinación municipal, tanto para comunas urbanas, rurales y mixtas. Lo anterior se explica en gran parte porque las delegaciones municipales al trabajar con diversidad de servicios, tal como se aprecia en los gráficos del ítem “Coordinación y vínculo de las delegaciones municipales con otros servicios y la comunidad” el trabajo colaborativo representa un buen aprendizaje (todas las delegaciones municipales tanto de comunas urbanas, rurales o mixtas), manifiestan la importancia de un trabajo colaborativo.

Un dato a destacar es que, en el caso de la importancia de incorporación de nuevas tecnologías, es menos importante en delegaciones municipales de comunas rurales y mixtas, esto se podría explicar por la cantidad de cuarentenas que existen en una u otra clasificación comunal, ya que en las comunas urbanas donde existió un periodo mayor de cuarentenas la modalidad remota, a través de tecnologías, sí fue importante.

Gráfico 33: Principales aprendizajes de la delegación municipal en comunas urbanas



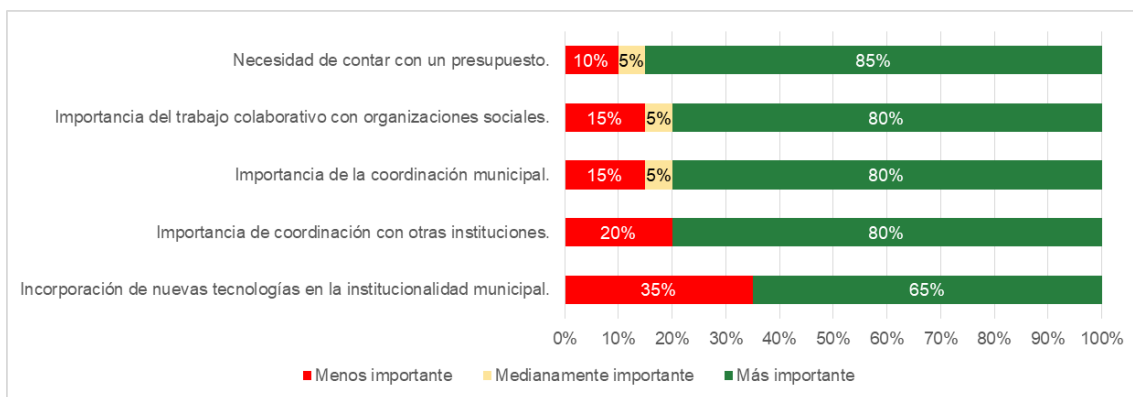
Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 34: Principales aprendizajes de la delegación municipal en comunas rurales



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 35: Principales aprendizajes de la delegación municipal en comunas mixtas



Fuente: Elaboración propia.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A continuación se presentan las principales conclusiones y recomendaciones obtenidas del análisis a la encuesta dirigida a las delegaciones municipales, para conocer su rol frente a la emergencia sanitaria por COVID-19.

- A partir de la encuesta nacional aplicada para este estudio, se actualizó el catastro nacional de las Delegaciones Municipales y se obtiene que existen 121 delegaciones en todas las regiones del país a excepción de Tarapacá, Ñuble y Magallanes. Se aprecian 68 comunas con delegaciones, registrándose en el 40% de ellas, más de una delegación en su territorio.
- Se detecta una importante diferencia entre las delegaciones municipales catastradas y los registros anteriores de Subdere, lo que muestra el fuerte dinamismo en su creación, por lo que se hace necesario estar constantemente observándolas, no solo para conocer el número de delegaciones en el territorio nacional, sino también entender sus orgánicas, funcionamiento y rol que cumplen en el territorio y la administración local.
- En cuanto al despliegue territorial y las acciones de las delegaciones municipales durante la crisis sanitaria, los datos muestran que sí fueron una alternativa para realizar trámites y consultas y así evitar que el ciudadano concurra al edificio consistorial (86%), lo anterior en base a la modalidad de atención, que estuvo marcada fuertemente por la atención online, en terreno y en oficina (67%), evidenciándose diferencias en el funcionamiento de las delegaciones que se encuentran en comunas urbanas, rurales y mixtas.
- Respecto al incremento en el número de atenciones, un 78% de las delegaciones municipales admiten que atendieron a más personas que en años anteriores (sin crisis sanitaria), lo que representa un incremento considerable teniendo en cuenta las características de este tipo de figura municipal.
- En cuanto a la preparación de la delegación municipal para enfrentar la crisis sanitaria a marzo de 2021, el porcentaje que declaran estar nada organizadas o muy poco organizadas baja a un 3% y 1% respectivamente, y las delegaciones muy organizadas aumentan de un 38% en 2020 a un 67% en 2021, lo que equivale a 57 delegaciones municipales. Estas cifras demuestran la capacidad de adaptación de los municipios y sus delegaciones para enfrentar esta emergencia, incorporando funciones que antes no tenían.
- Los resultados, en términos generales, muestran que las delegaciones mantuvieron vínculos de trabajo con la mayoría de los servicios municipales consultados, siendo la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO), con la que las delegaciones tuvieron el mayor vínculo, en donde se aprecia que tuvieron una relación muy estrecha. Otros vínculos bien evaluados fueron la Alcaldía, Gabinete, concejales y el área de Salud. En cambio, servicios asociados a educación, adquisiciones y tesorería, manifiestan tener menor vínculo. El trabajo continuo de las delegaciones con las diferentes dependencias municipales y su accionar en el territorio, permite verlas como una figura de desconcentración y descentralización a nivel local.

- En general, las delegaciones municipales manifiestan en sus respuestas una buena comunicación y/o vínculo con la comunidad, además existiendo canales directos con la comunidad. En este sentido las delegaciones municipales cumplen un rol conector importante entre el municipio y las personas, que cobra vital relevancia en situaciones de emergencias o catástrofes, acercándose de manera rápida y eficiente a las necesidades de los ciudadanos.
- Las delegaciones municipales, siguen siendo poco estudiadas y conocidas, sin embargo, han tenido un rol fundamental en esta crisis sanitaria, convirtiéndose en un ente articulador y en una instancia de acercar la gobernanza local a las personas que más lo han requerido en las distintas comunas del país. Si bien algunas de sus funciones han cambiado, por ejemplo: atención a más personas, entrega de servicios que antes no hacían, etc., resulta muy necesario explorar dotarlas de más herramientas, como recursos, atribuciones y una orgánica desconcentrada que permita fortalecer su trabajo en el territorio, principalmente en sectores donde el acceso a los servicios y la presencia del Estado es de mayor complejidad.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Estudio de caracterización de la gestión municipal en la actual crisis sanitaria y económica derivada del covid 19. Dirección de Estudios Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH), junio 2020.
2. Informe epidemiológico N°107. Departamento de Epidemiología, Ministerio de Salud de Chile. 29/03/2021.
3. Covidinfo Chile. <https://covidinfo.cl/>
4. Covid-19 by ASIMOV. <https://covid.asimov.cl/>