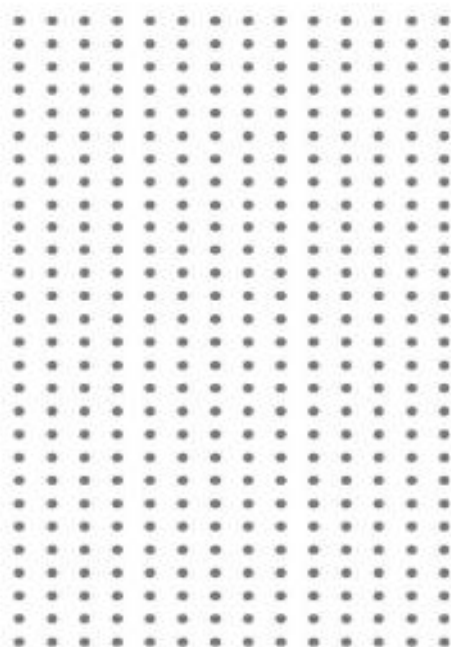


CONSULTA CIUDADANA SOBRE MENSAJERÍA

Unidad De Participación y
Atención Ciudadana



Gendarmería de Chile



Marcela Saavedra Manríquez

Encargada Unidad de Participación
y Atención Ciudadana



gendarmeria.gob.cl

Agosto 2020

INTRODUCCIÓN

La consulta ciudadana es un proceso a través del cual se somete a consideración de la ciudadanía temas de interés público, mediante distintas herramientas que permiten informar y recoger los distintos puntos de vista, perspectivas y opiniones, a objeto de ser considerados en los distintos momentos del ciclo de las políticas públicas. Debe comprenderse como un proceso que contiene etapas y no meramente como un espacio de recopilación de información para validar una política o decisión particular.

La Norma específica de Participación Ciudadana de Gendarmería de Chile, señala que los objetivos de las consultas ciudadanas serán:

- a) Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna.
- b) Promover el control ciudadano de las acciones desarrolladas por el Servicio.
- c) Incrementar la legitimidad de las políticas públicas a través de la deliberación y construcción de éstas con la ciudadanía.¹

En la actualidad el desarrollo de las tecnologías para la información, permite construir un espacio de participación virtual de gran influencia y alcance. En este sentido, el uso de internet como canal de comunicación extiende, añade, amplía y posibilita la participación de la ciudadanía, reduciendo las barreras de participación que se han visto restringidas por las medidas sanitarias que devienen de la situación de pandemia que afecta al país.

En virtud de lo anterior, a nivel institucional se ha tomado la decisión de someter a consideración aquellos dispositivos que han sido diseñados e implementados como respuesta al distanciamiento físico provocado por el riesgo sanitario, y que, si bien no reemplazan la proximidad física inherente a la visita que se realiza en unidades penales. Sí resulta una solución de carácter parcial que permite sostener el vínculo y la cercanía emocional entre internos/as y sus seres significativos.

Desde esa perspectiva, la institución ha puesto a disposición una serie de dispositivos orientados a expandir la comunicación entre quienes cumplen condena y el mundo exterior, cuya principal característica radica en su carácter complementario y flexible. Cuyo fin último es preservar el derecho a comunicación de quienes cumplen condena en recintos penales de nuestro país.

Desde el mes de marzo del presente año, se ha implementado un sistema de mensajería que después de una fase piloto, se ha hecho extensivo a todo el país. En la actualidad son 1950 personas forman parte de esta comunidad que converge en lo comunicacional. Dicho sistema consiste en la entrega de información diaria, mediante listas de distribución de WhatsApp, compuestas por familiares de internos e internas que accedieron a recibir información referida a las siguientes categorías:

¹ Resolución Exenta N° 785, del 27 de enero de 2016, que modifica la aprobación de la Nueva Norma Específica de Participación Ciudadana del Servicio

confirmados, respecto de nuevos contagios, aislamientos, casos en aislamiento no confirmados, fallecimientos, casos recuperados y medidas tomadas para prevenir y controlar la propagación del virus. Donde ya se realizó una medición inicial de carácter interno.

Es por ello, que se considera profundizar la temática, a través del diseño y aplicación de la consulta ciudadana virtual denominada Consulta Ciudadana “Consulta Ciudadana: Proyecto de Mensajería a Familiares de Personas Privadas de Libertad, Gendarmería de Chile”

La cual en su fase de difusión y divulgación se mantuvo disponible, desde el 10 de agosto hasta el 22 del mismo mes, en el sitio web institucional <https://www.gendarmeria.gob.cl/> cuyo banner de acceso fue “Consulta Ciudadana sobre mensajería”

Finalmente, señalar que la presente consulta forma parte del Plan COVID-19 institucional, y declarado en la Cuenta Pública Participativa el 28 de mayo del presente año.

I.- METODOLOGÍA

Objetivo de la consulta: Conocer la opinión de la ciudadanía (familiares y personas significativas de internos e internas) respecto de la estrategia de mensajería utilizada frente a la situación de salud de recintos penales producto del COVID-19.

Instrumento de producción de información: Se trata de una encuesta que incluye cuatro preguntas de carácter sociodemográfico y cinco preguntas de opinión. En cuanto a las respuestas se utiliza escala tipo Likert en las preguntas de opinión.

Estrategia comunicacional: Dado las características del tema, se realiza una difusión, a través de las redes de mensajería, que cuenta con un total de 1950 adherentes que confluyen en este canal informativo y mediante las OIRS de las unidades penales. Lo anterior, mediante difusión realizada por las encargadas y encargados de atención ciudadana de las 16 regiones del país, quienes a través de la plataforma de mensajería reportan información actualizada circunscrita al ámbito local de pandemia y unidad penal.

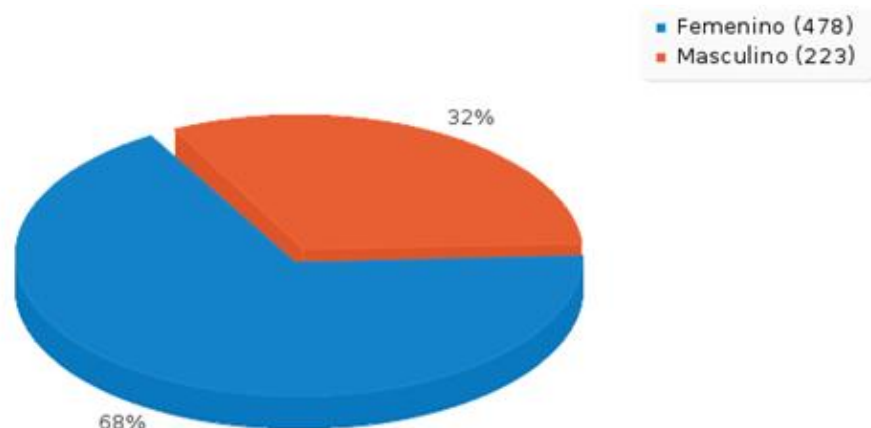
Definición del tiempo de consulta: Se consideró mantener la consulta ciudadana doce días en el sitio web institucional.

Análisis de respuestas: Se realiza tabulación y posterior análisis de resultados acompañado de gráficos y síntesis descriptiva de éstos. De un universo total de 887 personas que interactúan con el instrumento, 701 encuestas están válidamente emitidas, es decir con el instrumento fue respondido a cabalidad. En ese sentido, 186 consultas fueron respondidas parcialmente, cuyas respuestas no serán consideradas para efectos de análisis.

A continuación, se expone cada uno de los resultados obtenidos tomando como universo 701 encuestas válidamente emitidas:

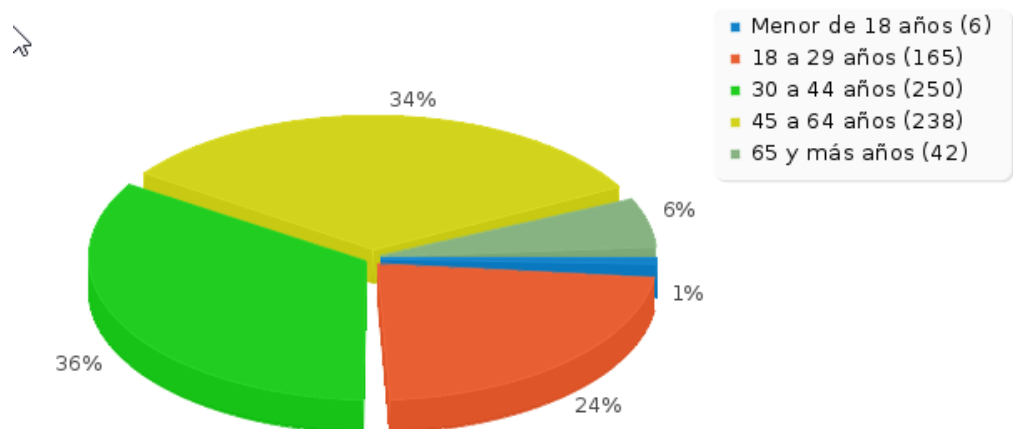
1.- GÉNERO: En la pregunta número uno, referida al género de los y las encuestadas, se exhibe predominancia en la interacción con la consulta virtual desde el género femenino, que se expresa en un 68%, a diferencia del género masculino que se manifiesta en un 32% respectivamente.

Gráfico N°1

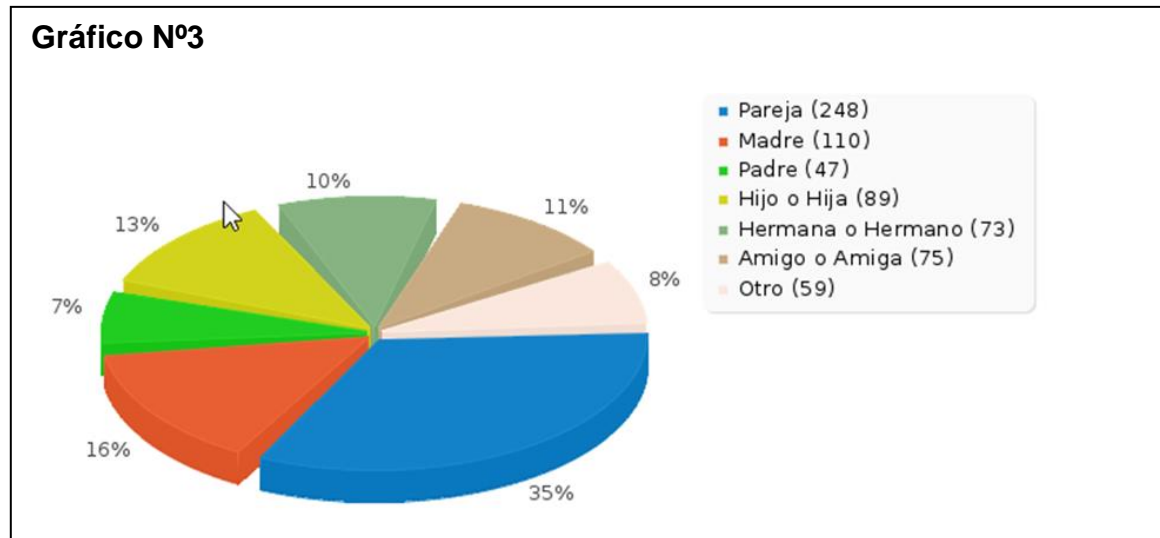


2.- EDAD: Referida a la pregunta número dos, la mayor concentración se ubica en la población adulta media, con una leve diferencia entre los tramos de 30 a 44 años (36%), y con un 34% del tramo de 45 a 64 años. A su vez resulta relevante la participación de población de adulto joven, expresada en un 24%. En menor grado se advierte el tramo de 65 y más años, que se refleja en un 6%. Asimismo, menores de 18 años con un 1%, respectivamente.

Gráfico N°2

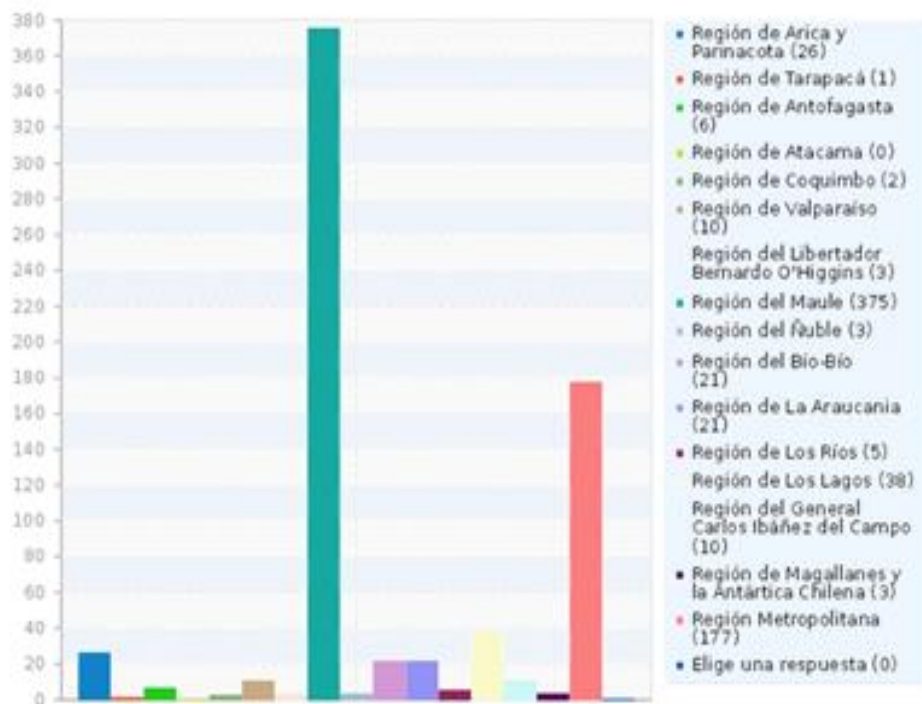


3.- PARENTESCO: En relación a la pregunta número tres, se observa que las parejas de las personas recluidas, son las que mantienen una mayor interacción que asciende a un 35%. En cuanto a las figuras parentales resultan ser las madres quienes se comunican, con un 16%, que duplica el contacto con la figura paterna (7%), siendo el parentesco menos significativo respecto de las demás sub categorías de análisis. En esta línea también emerge la figura de hijos e hijas, con un 13%. Con similar relevancia hermanos/as y amigos/as, cuya sumatoria asciende a un 21%. Finalmente, otros y otras personas representan el porcentaje mínimo de 8%.



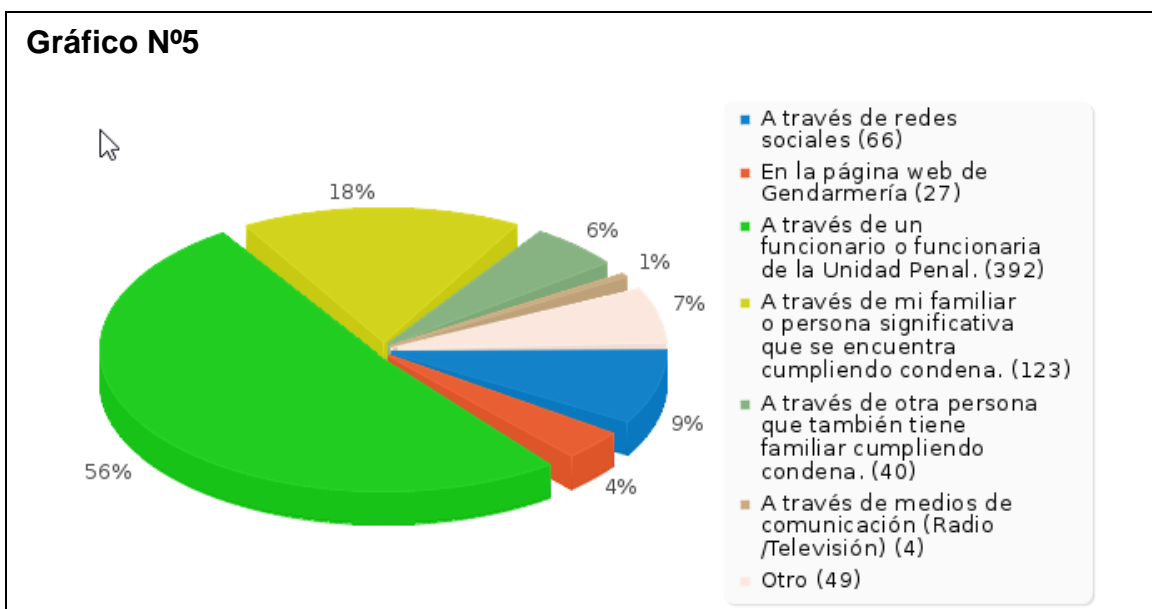
4.- REGIÓN: En concordancia con la pregunta cuatro, la mayor participación a nivel regional según procedencia, se concentra en la Región del Maule, en tanto por sí misma supera a las demás regiones abarcando el 53,5%. De manera sucesiva la Región Metropolitana que concentra el 25,5%. Asimismo, la Región de los Lagos que alcanza un 5,4% respectivamente. A diferencia de un nivel mínimo de personas procedente de las demás regiones del país.

Gráfico N°4



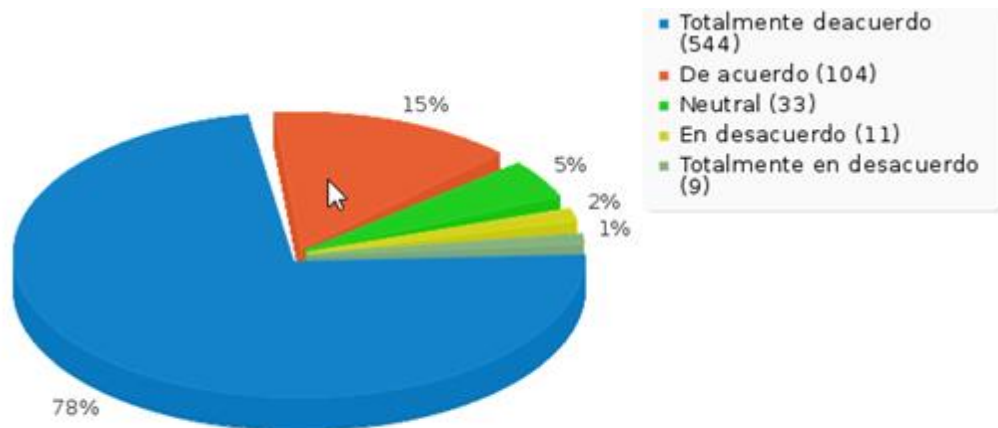
Región	Número de personas	Porcentaje
Región de Arica y Parinacota (A1)	26	3,71%
Región de Tarapacá (A2)	1	0,14%
Región de Antofagasta (A3)	6	0,86%
Región de Atacama (A4)	0	0,00%
Región de Coquimbo (A5)	2	0,29%
Región de Valparaíso (A6)	10	1,43%
Región del Libertador Bernardo O'Higgins (A7)	3	0,43%
Región del Maule (A8)	375	53,50%
Región del Ñuble (A9)	3	0,43%
Región del Bio-Bío (10)	21	3,00%
Región de La Araucanía (11)	21	3,00%
Región de Los Ríos (12)	5	0,71%
Región de Los Lagos (13)	38	5,42%
Región del General Carlos Ibáñez del Campo (14)	10	1,43%
Región de Magallanes y la Antártica Chilena (15)	3	0,43%
Región Metropolitana (16)	177	25,25%

5.- CANAL DE DIFUSIÓN: La pregunta cinco, que busca identificar el canal a través del cual las personas se enteran del acceso a mensajería, se observa de manera significativa el traspaso de información desde los funcionarios y funcionarias a las familias, reflejado en un 56%. Dentro de los restantes, son los mismos internos e internas que transmiten la modalidad de mensajería, expresado en un 18%. Otro canal indicado por los consultados, son las redes sociales con un 9%, de manera sucesiva con un 6% otras personas que cumplen condena canalizan esta información. Asimismo, la alternativa “otro” asciende a un 7%, y el sitio web institucional fue tomado como referencia por un 4% de los consultados y consultadas.



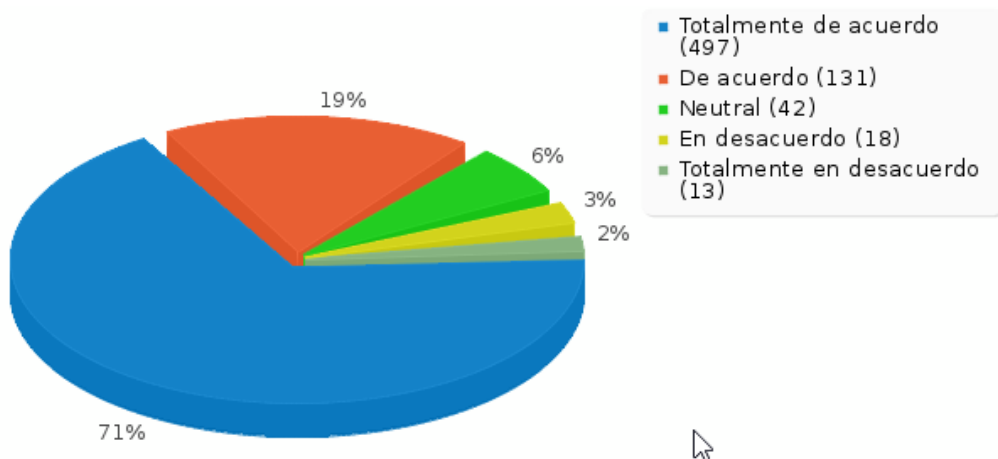
6.- UTILIDAD DE MENSAJERÍA: En relación a la pregunta seis, que intenta identificar la utilidad de la mensajería, frente a la suspensión de visitas por razones sanitarias. Se observa, que para un 78% de los y las consultadas, expresan estar totalmente de acuerdo con esta plataforma. En esa misma línea el 15% afirma estar de acuerdo con esta plataforma. A diferencia de un 3% que expresa estar de acuerdo, o en desacuerdo con este sistema de información.

Gráfico N°6

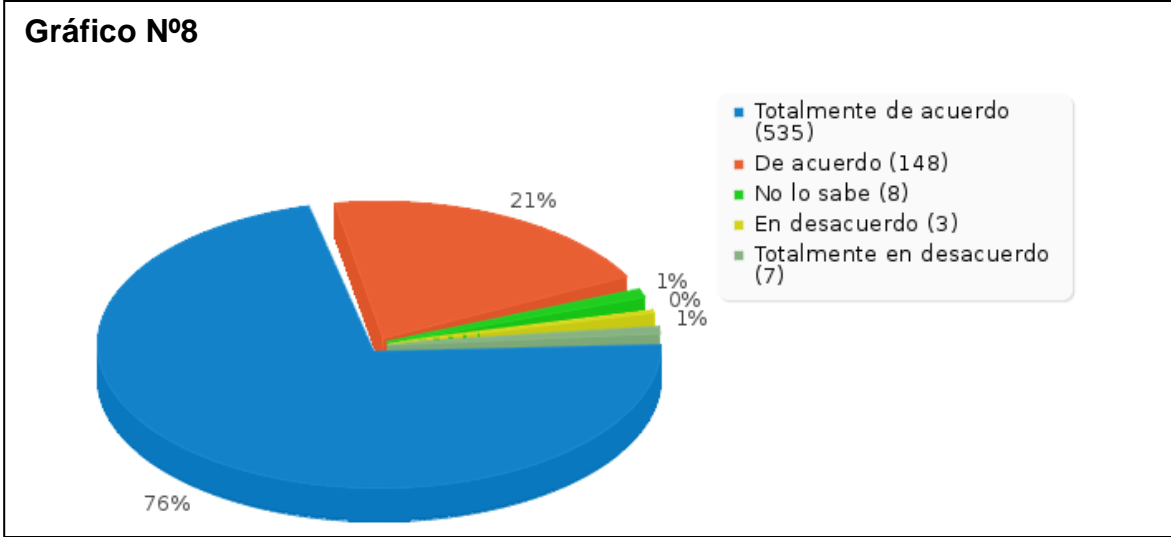


7.- CALIDAD DE LA INFORMACIÓN: Respecto de la pregunta siete, que intenta medir el carácter oportuno de la información recibida. En donde el 71% de los consultados y consultadas manifiesta estar totalmente de acuerdo, adicionalmente el 19% refiere estar de acuerdo. En sentido opuesto, la sumatoria arroja que un 5% indica estar en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con la calidad de la información. Asimismo, un 6% expresa una postura neutral frente al tema.

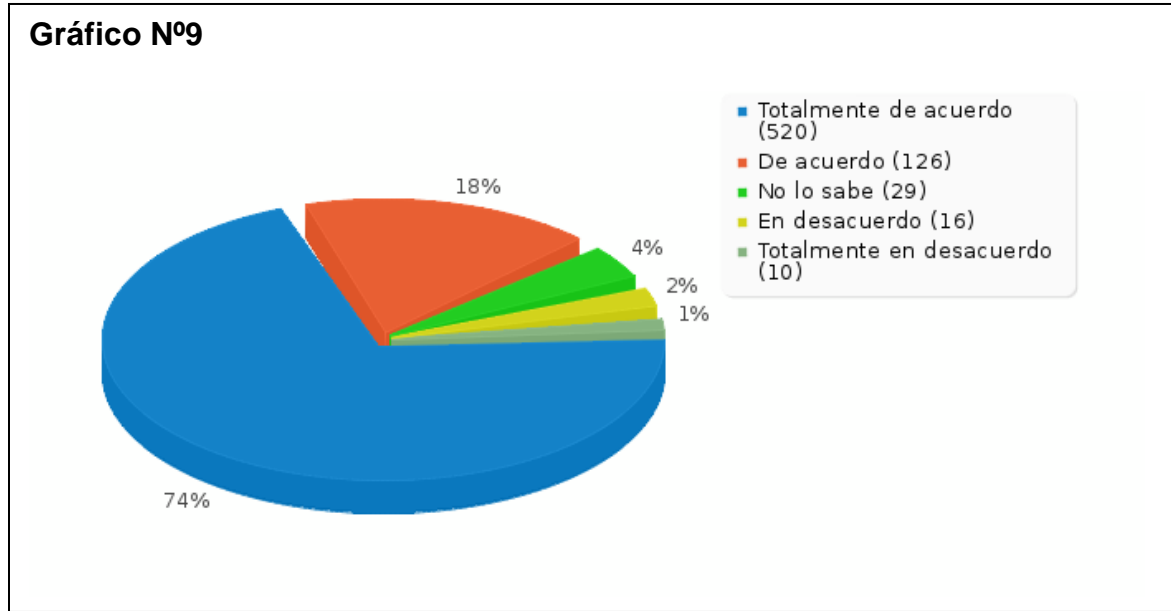
Gráfico N°7



8.- HORARIOS: Correspondiente a la pregunta ocho, se advierte que un 76% de la población consultada expresa estar totalmente de acuerdo con los horarios en que se remite la información, y en correlación con esta postura un 21% opina estar de acuerdo con dichos horarios. Asimismo, existe una baja representatividad entre quienes están en desacuerdo y totalmente desacuerdo (1%).



9.- RECOMENDAR MENSAJERÍA: En lo que respecta a la pregunta nueve, que indaga la intención de la población consultada, en cuanto a recomendar o no el servicio de mensajería. Es posible afirmar que un 74% expresa estar totalmente de acuerdo en recomendar como canal informativo la mensajería, en consonancia con el 18% que también manifiesta estar de acuerdo en recomendar dicho canal. En sentido divergente, es decir aquellos que manifiestan estar totalmente en desacuerdo (1%), en desacuerdo con recomendar este canal informativo (2%).



II.- CONCLUSIONES:

En la actualidad, la situación de pandemia que afecta a nivel mundial, y en este caso a nuestro país ha implicado una reestructuración y creación de una serie de mecanismos para contener los efectos sociales, económicos y de salud pública que impactan en la población de manera vertiginosa.

Por consiguiente, el aparato estatal de manera urgente, ha diseñado estrategias y respuestas frente a la magnitud de un fenómeno desconocido, y tendiente al incremento.

Ante lo cual, Gendarmería de Chile no ha estado exenta de esta realidad, al contrario, ha debido afrontar un contexto socio sanitario de complejidad. Por tratarse de recintos penitenciarios que concentran riesgo inminente, dado por la proximidad física y la sobrepoblación que cohabita en estos espacios.

En consonancia con lo anterior, Gendarmería de Chile en la implementación del Plan COVID-19, involucra la adopción de medidas de carácter logístico, operativo, salud, coordinaciones con mesa de expertos, entre otros. Aquello, con el fin de brindar una respuesta oportuna y centrada en el resguardo de la salud de las personas que se encuentran bajo la custodia penitenciaria.

Una de las estrategias ha sido preservar las comunicaciones desde los recintos penitenciarios con el mundo exterior. Aquello en respuesta a la medida sanitaria de suspensión de visitas a unidades penales.

En el marco de esta estrategia, se diseñaron una serie de dispositivos, que intentan generar puentes de comunicación entre las personas reclusas y sus familiares o seres significativos. Se trata de dispositivos que no son excluyentes entre sí, más bien se complementan en torno a una solución, que no homologa la visita penitenciaria, porque el contacto físico está ausente. Pero sí, de manera parcial mediante el uso de tecnologías.

En este abanico de dispositivos, se encuentra la **mensajería**, que ha permitido a las personas que tienen familiares o seres significativos en reclusión, puedan conocer el estado actual de la pandemia en cada unidad local y a la vez comunicar a otros interesados dicho estado.

En ese sentido, la consulta se focaliza en los familiares y personas significativas de los internos e internas, puesto que son quienes poseen mayor conocimiento respecto de la funcionalidad de la mensajería. Desde ese criterio se somete a consideración a través de esta Consulta Ciudadana Virtual, efectuada en el mes de agosto del presente año.

En primer término, se destaca que el universo de consultados y consultadas que responden consultas válidamente emitidas ascendió a 701.

Dentro de ello, surge como hallazgo el alto nivel de participación del género femenino con un 68%, por sobre la participación masculina que desciende a un 32%.

Tomando estas cifras como dato base, y como parte de un constructo cultural, la presencia de las madres (16%) en este espacio de informativo, duplica el contacto que los padres tienen con sus hijos e hijas en reclusión (7%)

Otro hallazgo relevante, es el canal a través del cual se enteran de esta plataforma. En donde los funcionarios y funcionarias alcanzan una validación de un 56% por parte de los encuestados. Lo que indica la relevancia del rol del funcionario, en tanto facilitador de procesos de acercamiento, y en sintonía con el requerimiento social.

En tanto, el servicio de mensajería propiamente tal ha sido ampliamente validado en todas sus dimensiones. En donde existe una alta aprobación a la utilidad de este servicio (78%); la calidad de la información recibida (71%); y los horarios (76%).

Adicionalmente, se explora la fidelización del servicio, quedando de manifiesto que 74% está absolutamente de acuerdo con recomendar este servicio.

“Consulta Ciudadana, Proyecto de Mensajería a Familiares de Personas Privadas de Libertad, Gendarmería de Chile.”.

La presente consulta tiene como eje central, saber su opinión en cuanto a la **mensajería** que usted recibe para conocer la situación de salud respecto al COVID-19.

Dicha consulta estará disponible desde el día 10 hasta el 22 de agosto del presente año. Posteriormente los resultados de este proceso consultivo serán expuestos en el sitio web institucional.

Marque una alternativa:

1.- Género

- Femenino
- Masculino

2.- Edad. Indique el tramo de **edad** en el que se ubica usted:

- Menor de 18 años
- 18 a 29 años
- 30 a 44 años
- 45 a 64 años
- 65 y más años

3.- Indique la **relación o parentesco** con el interno o interna del cual usted recibe mensajería.

- Pareja
- Madre
- Padre
- Hijo o hija
- Hermana o hermano
- Amigo o amiga
- Otro

4.- Marque su **región**

- Arica y Parinacota
- Tarapacá
- Antofagasta
- Atacama
- Coquimbo
- Valparaíso

- Región Metropolitana
- O'Higgins
- Maule
- Ñuble
- Bío Bío
- Araucanía
- Los Ríos
- Los Lagos
- Aysén
- Magallanes

5.- Cómo **se enteró** que podía obtener información a través de la mensajería de Gendarmería?

- A. A través de redes sociales
- B. En la página web de Gendarmería
- C. A través de un funcionario o funcionaria de la Unidad Penal.
- D. A través de mi familiar o persona significativa que se encuentra cumpliendo condena.
- E. A través de otra persona que también tiene familiar cumpliendo condena.
- F. A través de medios de comunicación (Radio /Televisión)
- G. Otros.

6.- Considera que ante la suspensión de visitas en los recintos penales por razones sanitarias ¿ha sido **útil** para usted recibir mensajería?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. Neutral
- D. En desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo

7.- En cuanto a la **calidad** de la información respecto de prevención y medidas sanitarias al interior de la unidad penal. ¿Le pareció adecuada?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. No lo sabe
- D. En desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo.

8.-Considera adecuado el **horario** en que se le envía la información de mensajería?

- A. Totalmente de acuerdo
- B. De acuerdo
- C. No lo sabe
- D. En desacuerdo
- E. Totalmente en desacuerdo

- 8.- Usted **recomendaría** a otra persona el sistema de mensajería?
- A. Totalmente de acuerdo
 - B. De acuerdo
 - C. No lo sabe
 - D. En desacuerdo
 - E. Totalmente en desacuerdo

Gracias.