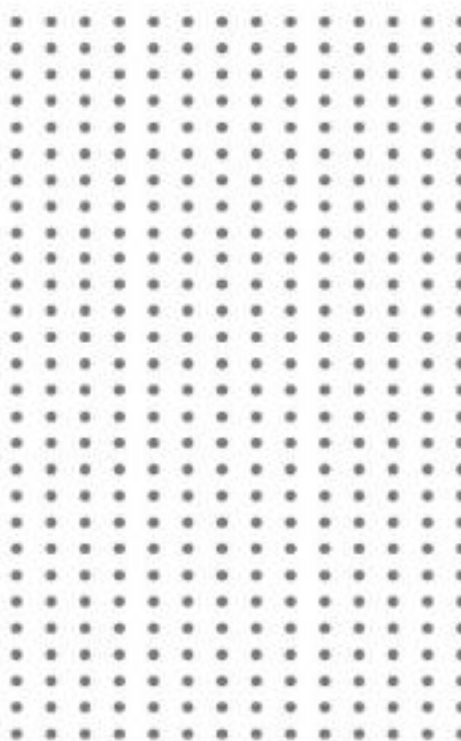


CONSULTA CIUDADANA SOBRE VIDEO LLAMADAS

Unidad De Participación y
Atención Ciudadana



Gendarmería de Chile



gendarmeria.gob.cl
Septiembre 2020.

Marcela Saavedra Manríquez
Encargada Unidad de Participación
y Atención Ciudadana

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

Asimismo, dicha Norma establece, que se considerarán como materias de interés ciudadano dentro de las competencias de Gendarmería de Chile, las siguientes:

- a) Mejoras al sistema penitenciario.
- b) Mejoras que contribuyan a la reinserción social de los condenados.

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.

Frente a este contexto de pandemia, el 18 de marzo se emite el Decreto N°104, en el cual se dictamina “Estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública del Ministerio de Interior y Seguridad Pública, y fija período de vigencia de 90 días”, haciéndose extensiva hasta la fecha. De manera paralela, con fecha 25 de marzo, el Ministerio de Salud decreta primera cuarentena en la Región Metropolitana, situación que fue extendiéndose de manera dinámica a diversas comunas del país, manteniéndose a la fecha. Bajo ese contexto se dispuso que cada Alcaide deberá suspender la visita de las personas privadas de libertad, en razón a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 518, y la Resolución Ex. N°2702 sobre la visita.

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

En función de una realidad que afecta la dinámica de visitas presenciales en los recintos penales, y que interrumpe el derecho a comunicaciones de las personas privadas de libertad, desde Gendarmería se diseñan e implementan estrategias para mantener el vínculo y comunicación con la familia de las personas privadas de libertad. Las cuales contemplan una batería de dispositivos para la ejecución de visitas virtuales, entre los que se destacan: Acceso a teléfonos públicos; celulares para llamadas humanitarias; y acceso a teléfonos móviles.

Para la concreción de las visitas virtuales se han dispuesto recursos institucionales. A su vez se han generado alianzas público privadas a fin de gestionar un aumento de cobertura de las llamadas telefónicas.

Con el propósito de garantizar la operatividad de esta medida, se emite el Oficio © N° 155, a través del cual, el Sr. Director Nacional instruye los parámetros para otorgar visitas virtuales, que contempla la siguiente metodología: 1. Solicitud, 2. Tramitación, 3. Evaluación, 4. Agendamiento, 5. Conducción a sala de visita.

Destacar que las visitas virtuales se encuentran vigentes a lo largo del territorio, y desde esa perspectiva resulta valioso para la institución profundizar en la temática, mediante el diseño y aplicación de una **Consulta Ciudadana Virtual**, que somete a consideración las principales variables que involucra una Video Llamada, y que se focaliza en la población específica que interactúa con este dispositivo, es decir familiares y seres significativos de personas privadas de libertad.

Finalmente, en lo que refiere a la fase de difusión y divulgación de la consulta ciudadana denominada: **“Consulta Ciudadana sobre el acceso a comunicación de familiares con personas internas en recintos penitenciarios de Gendarmería, a través de Visitas Virtuales por Video Llamada”**, ésta se mantuvo disponible desde el día 8 de septiembre de 2020 hasta el martes 22 del mismo mes y año, en el sitio web institucional: <http://consultaciudadana.gendarmeria.gob.cl/limesurvey/index.php/survey/index/sid/272771/lang/es-CL>.

I.- METODOLOGÍA

Objetivo de la consulta:

Conocer la opinión de familiares y personas significativas de internos e internas, respecto de la estrategia de Video llamadas, utilizada como visita virtual en los recintos penales, a propósito de la situación de COVID-19.

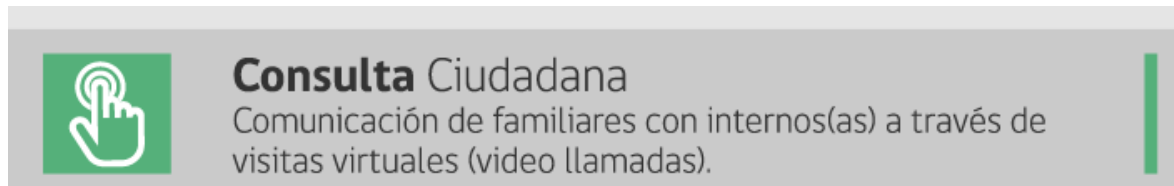
Instrumento de producción de información:

Se trata de una encuesta que incluye cuatro preguntas de carácter sociodemográfico y ocho preguntas de opinión. En cuanto a las respuestas se utiliza escala tipo Likert en las preguntas de opinión, cuya selección de alternativas son excluyentes entre sí.

Estrategia comunicacional:

Dado la especificidad del tema, la medición se circunscribe a la opinión en un segmento focalizado, que en este caso son familiares y seres significativos que han tomado contacto con internas e internos, mediante el uso de Video llamadas.

Para garantizar esto último, se remite un correo explicativo que concentra indicaciones para la conducción del proceso, que fue efectuado por los encargados y encargadas de las OIRS de las 16 regiones del país, quienes a través del contacto directo facilitan las indicaciones para el acceso a banner alojado en sitio web institucional, denominado:



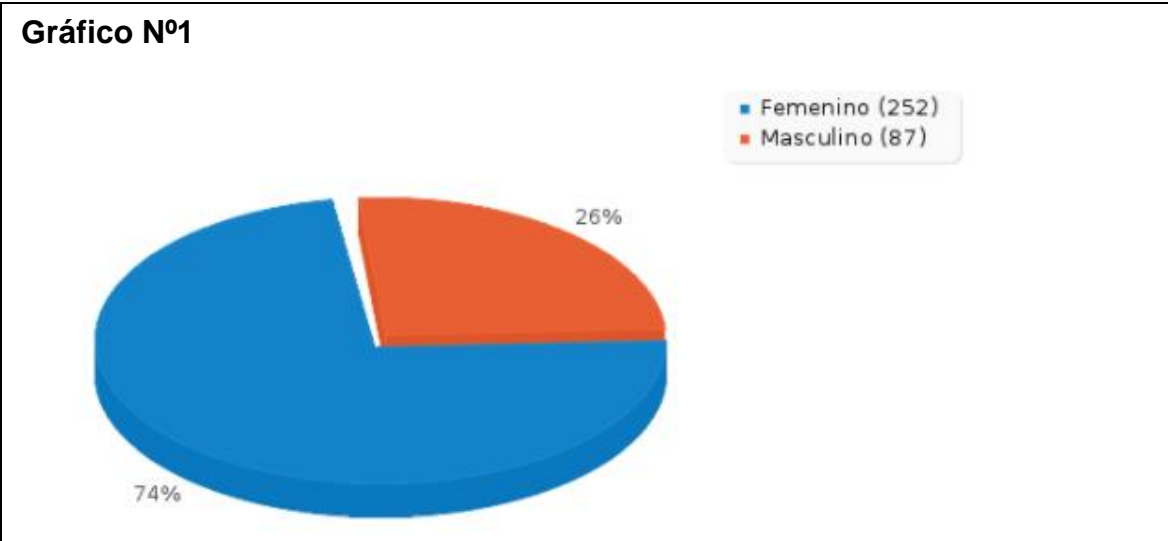
Definición del tiempo de consulta: Se consideró mantener la consulta ciudadana quince días en el sitio web institucional.

Análisis de respuestas: Se realiza tabulación de los datos y posterior análisis de resultados acompañado de gráficos y síntesis descriptiva de éstos.

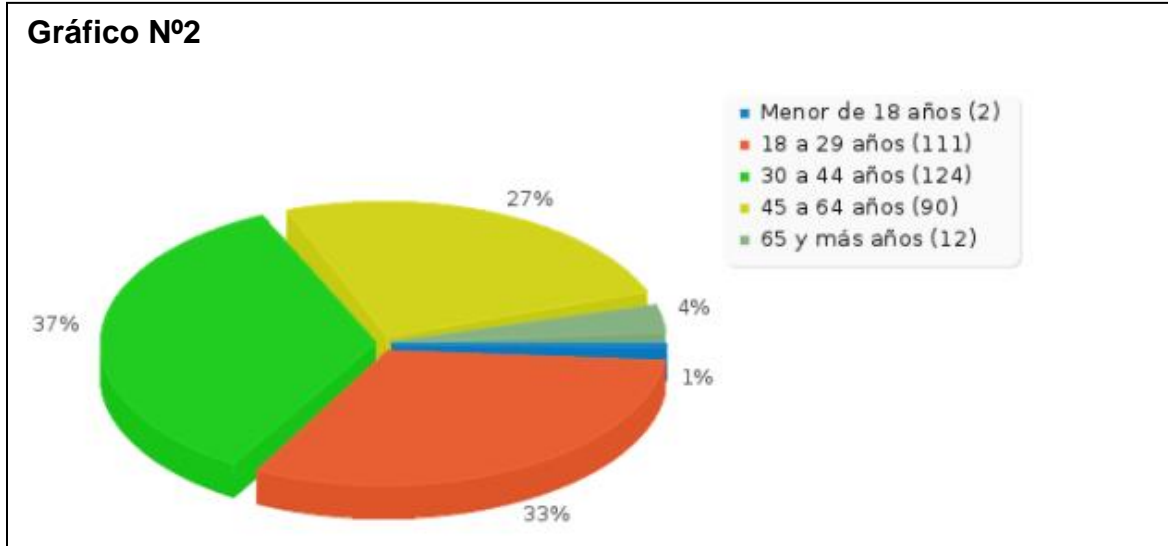
De un universo total de 445 personas que interactúan con el instrumento en el período de tiempo establecido, 339 encuestas están válidamente emitidas, es decir con el instrumento respondido a cabalidad. En ese sentido, 106 consultas fueron respondidas parcialmente, cuyas respuestas serán marginadas del análisis.

A continuación, se expone cada uno de los resultados obtenidos tomando como universo las 339 encuestas válidamente emitidas:

1.- GÉNERO: En la pregunta número uno, respecto del género de las personas encuestadas. Resulta recurrente la interacción del género femenino, expresado en un 74%, a diferencia del género masculino que asciende a un 26%. Se expresa una notoria brecha de un 52% entre ambos. Lo que indica que estos espacios son mayoritariamente utilizados por el género femenino.

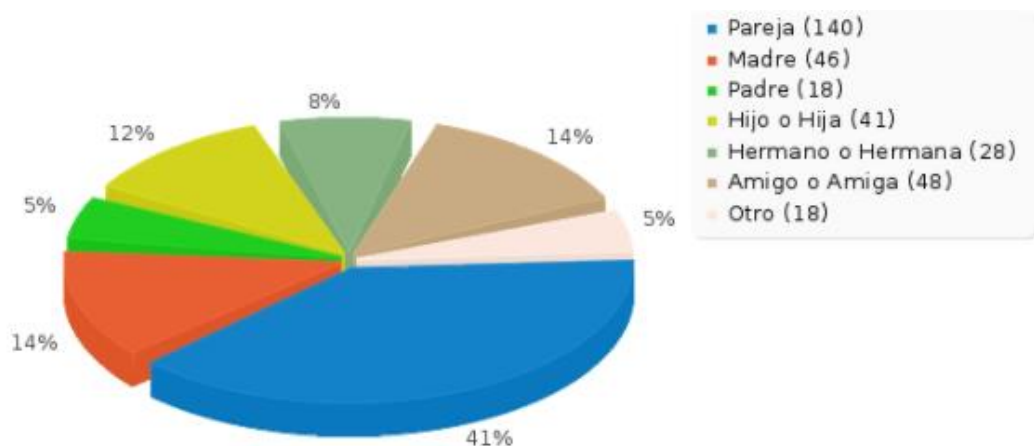


2.- EDAD: Referida a la pregunta número dos, el tramo etario con mayor presencia en esta instancia es el de 30 a 44 años, con un 37%, que a su vez expresa una diferencia mínima de un 33% en el tramo de 18 a 29 años. En la misma línea, alcanza un 27% el tramo de 45 a 64 años. Con una menor tendencia en la interacción se sitúa el tramo de 65 años y más (4%), siendo las personas menores de 18 años quienes presentan una interacción marginal, expresado en 1% respectivamente.

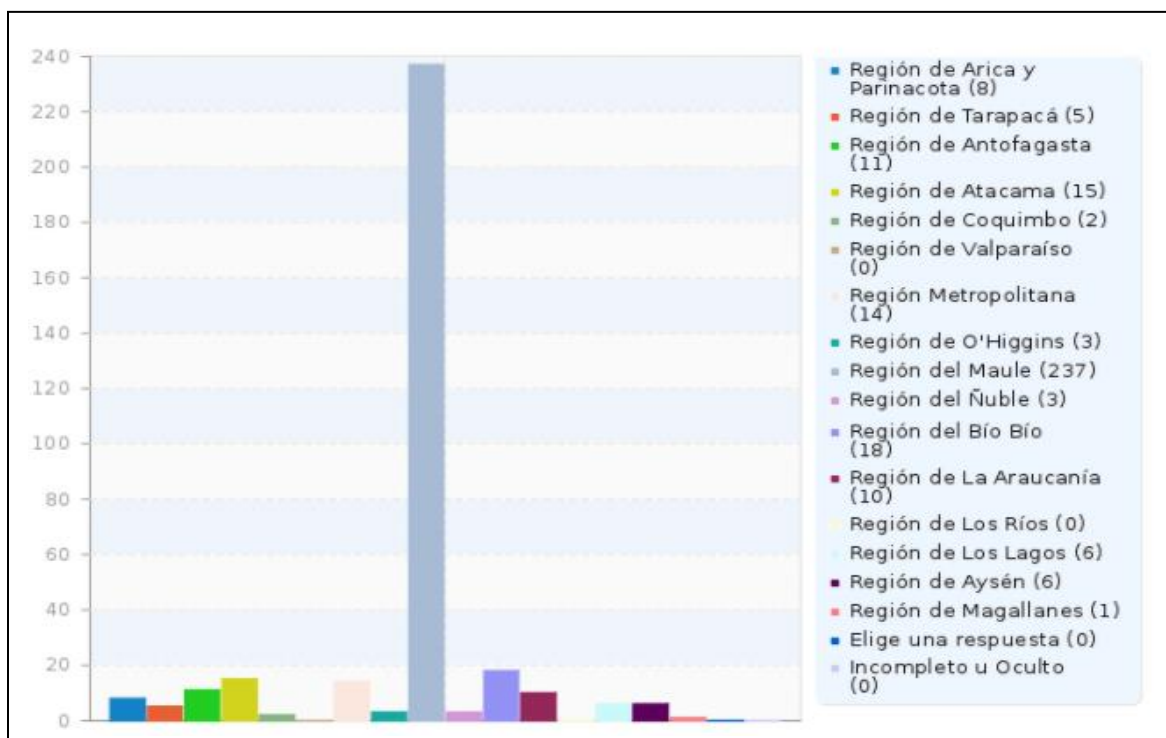


3.- PARENTESCO: En relación con la pregunta número tres, se advierte que la pareja de las personas en reclusión alcanza mayor predominio respecto de otros vínculos con un 41%. Con una distancia considerable, pero igualmente relevante emerge la categoría de amigo o amiga, en paralelo con la figura materna, ambos reflejados en un 14% respectivamente. Y de manera sucesiva la hija o hijo con un 12%. A su vez, en la línea de los vínculos familiares, la figura del padre adquiere una baja notoriedad (5%).

GráficoNº3



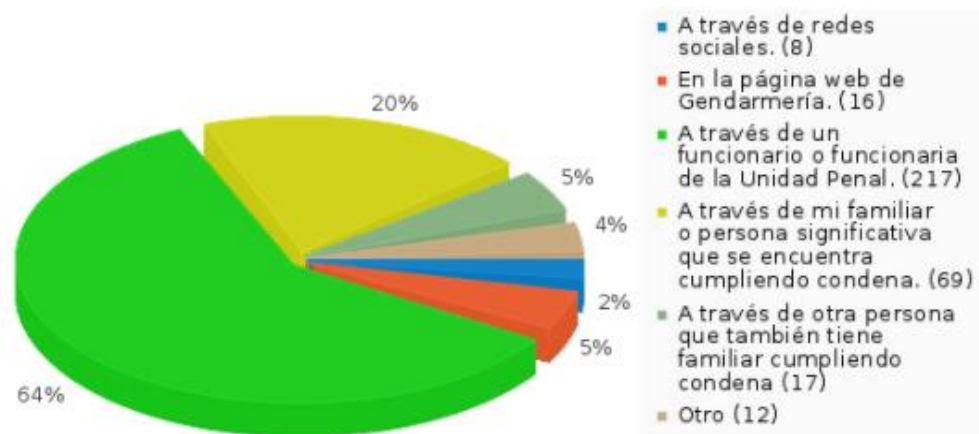
4.- REGIÓN: En lo que refiere a la pregunta cuatro. Se observa que la Región del Maule supera mayoritariamente a las demás regiones, dado que el 69,9% de las personas que interactúan con el instrumento provienen de dicha región. Con una notoria brecha que asciende al 5,3% se ubica la Región del Bio Bío. En lo sucesivo se ubican las demás regiones que se agrupan en un 24,79% del total de personas que respondieron la consulta en su totalidad.



Región	Cantidad	Porcentaje
Región de Arica y Parinacota (A1)	8	2.36%
Región de Tarapacá (A2)	5	1.47%
Región de Antofagasta (A3)	11	3.24%
Región de Atacama (A4)	15	4.42%
Región de Coquimbo (A5)	2	0.59%
Región de Valparaíso (A6)	0	0.00%
Región Metropolitana (A7)	14	4.13%
Región de O'Higgins (A8)	3	0.88%
Región del Maule (A9)	237	69.91%
Región del Ñuble (10)	3	0.88%
Región del Bío Bío (11)	18	5.31%
Región de La Araucanía (12)	10	2.95%
Región de Los Ríos (13)	0	0.00%
Región de Los Lagos (14)	6	1.77%
Región de Aysén (15)	6	1.77%
Región de Magallanes (16)	1	0.29%
Elige una respuesta	0	0.00%
Incompleto u Oculto	0	0.00%

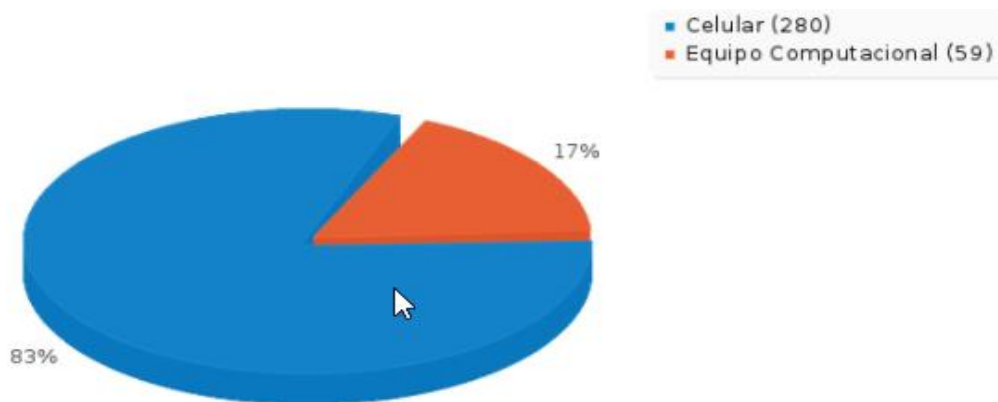
5.- CANAL DE DIFUSIÓN: Respecto de la pregunta número cinco, el 64% identifica a los funcionarios y funcionarias como un canal efectivo mediante el cual gestionaron el servicio de Video Llamadas. Asimismo, el 20% de los encuestados refiere que se enteraron mediante sus familiares o seres significativos que se encuentran en reclusión. De manera equitativa la información de acceso a Video Llamadas fue obtenida mediante familiares de otras personas que cumplen condena, como asimismo del sitio web institucional, alcanzando un 10% respectivamente.

Gráfico N°5

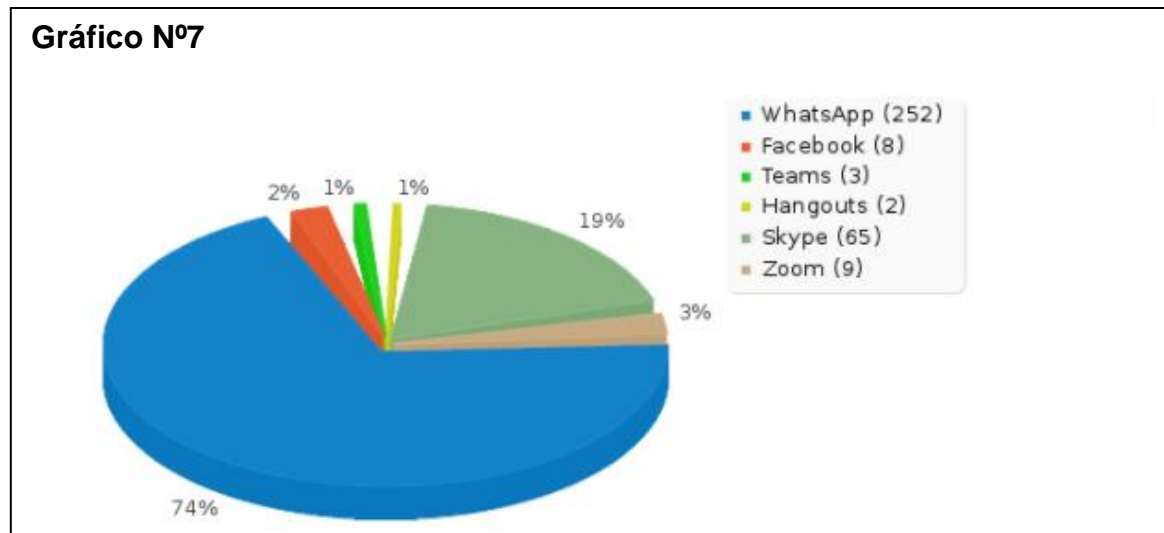


6.- MÉTODO UTILIZADO: Con relación a la pregunta seis, se evidencia que el 83% de los consultados expresa preferencia en la utilización de equipo móvil para la realización de Video Llamada. Al mismo tiempo se observa un reducido uso de equipo computacional para estos fines, referido por el 17% de las personas consultadas.

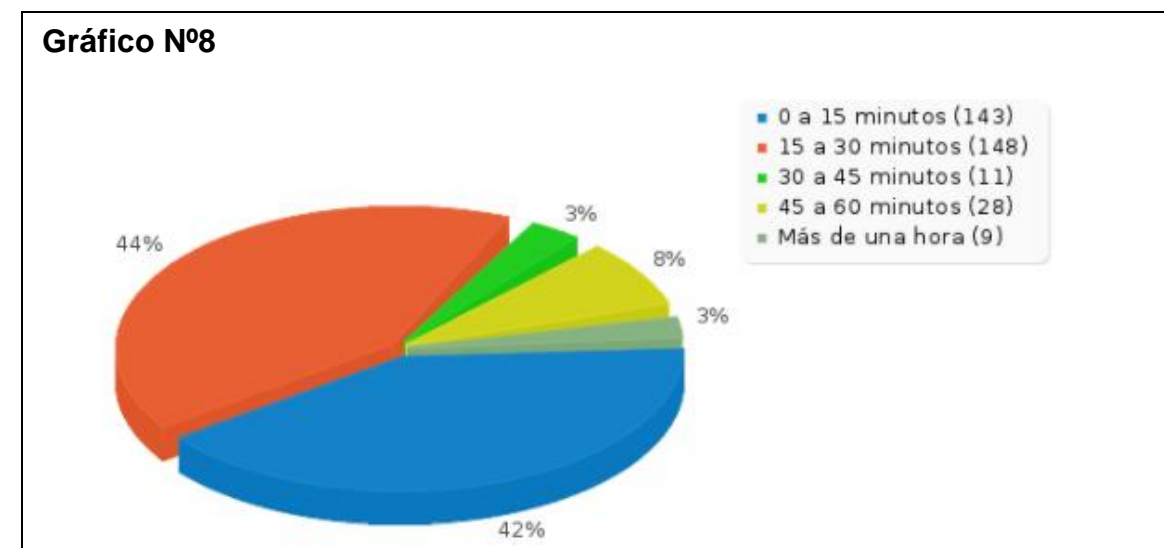
Gráfico N°6



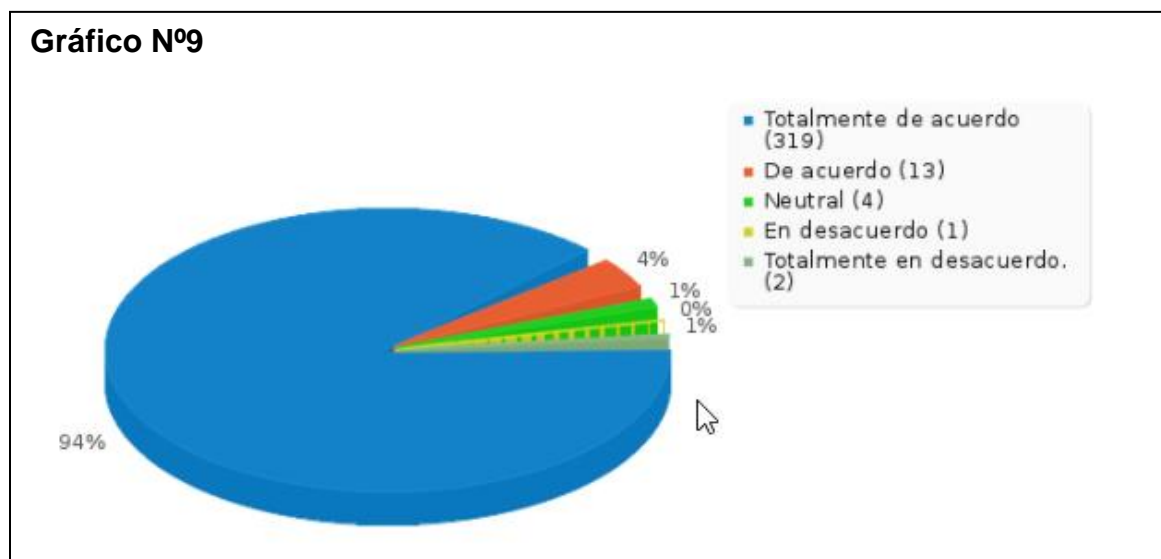
7.- PLATAFORMA DE COMUNICACIÓN: Referida a la pregunta número siete, se observa que la plataforma de WhatsApp es una plataforma ampliamente utilizada entre las personas consultadas, para la realización de Video Llamada, reflejada en un 74%. En orden de preferencias el segundo lugar corresponde a la plataforma de Skype con un 15%. Y el 7 % restante concentra Facebook; Teams; Zoom y Hangouts.



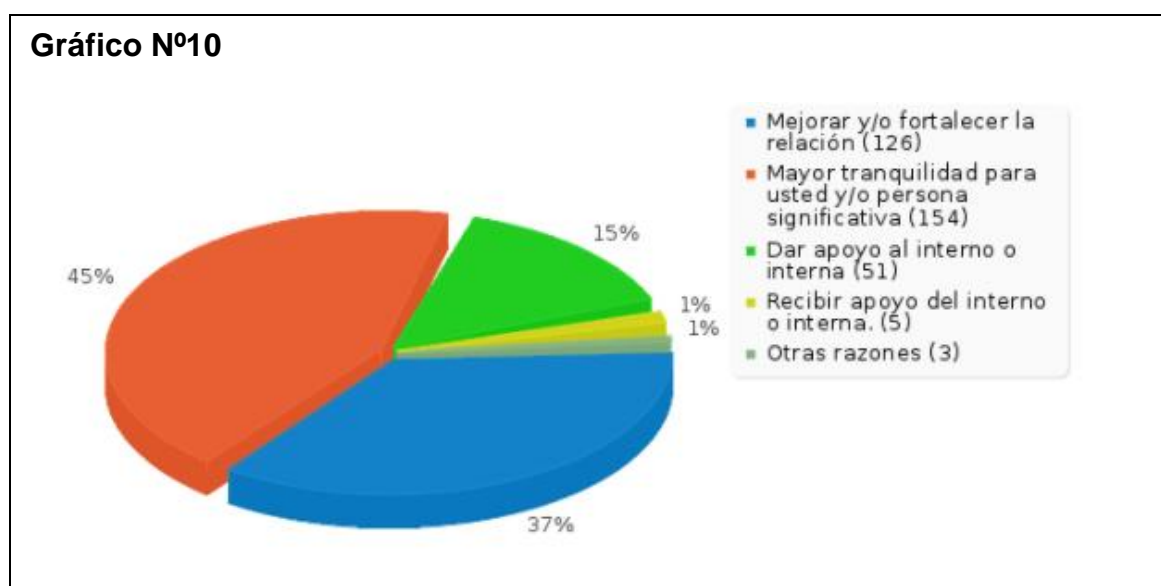
8.- DURACIÓN DE VIDEO LLAMADAS: En cuanto a la pregunta ocho, el tiempo de duración de las Video Llamadas se ubica mayoritariamente entre los 0 a 30 minutos, declarado por el 86% de los y las consultadas. Y tan sólo un 14% se excede de ese límite. Es decir, en el rango de treinta minutos y superior a una hora.



9.- IMPORTANCIA DE PODER COMUNICARSE: En la pregunta número nueve, referida a la suspensión de visitas presenciales el 94% de las personas consultadas refiere estar totalmente de acuerdo ante la posibilidad de acceder a comunicarse por Video Llamada. En tanto, sólo el 1% de los y las consultadas discrepa de esta medida.

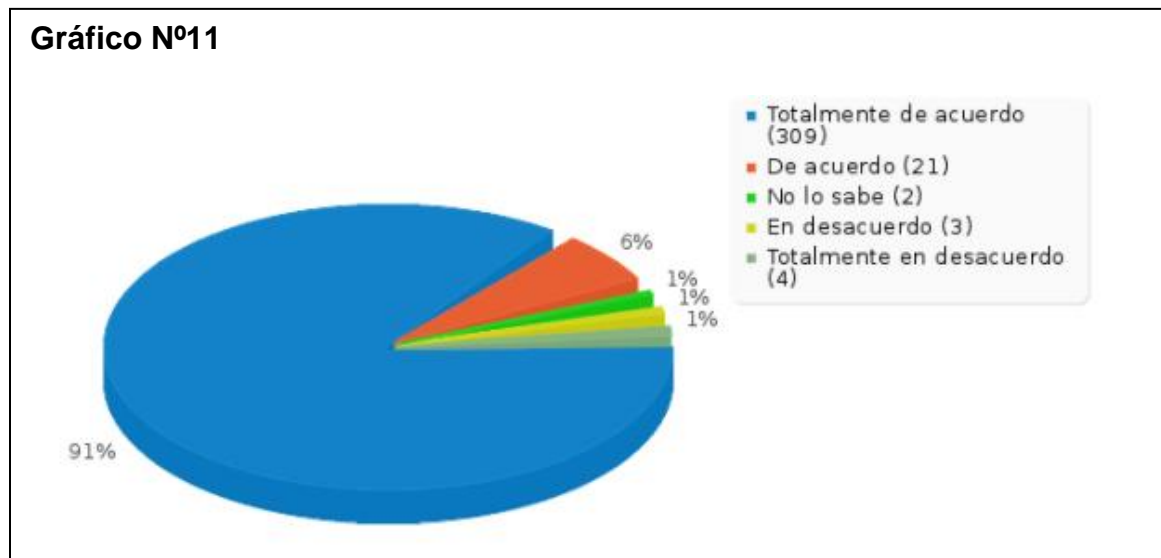


10.- SIGNIFICADO DE LAS VIDEO LLAMADAS: En correspondencia con la pregunta número diez, el 99% de las personas consultadas atribuye un significado positivo a las visitas virtuales por Video Llamada. Tras lo cual, el 45% reporta que le ha otorgado mayor tranquilidad. Asimismo, para el 37% ha significado un mejoramiento y/o fortalecimiento de la relación. Otro grupo minoritario (15%) expresa que constituye una instancia para entregar apoyo.



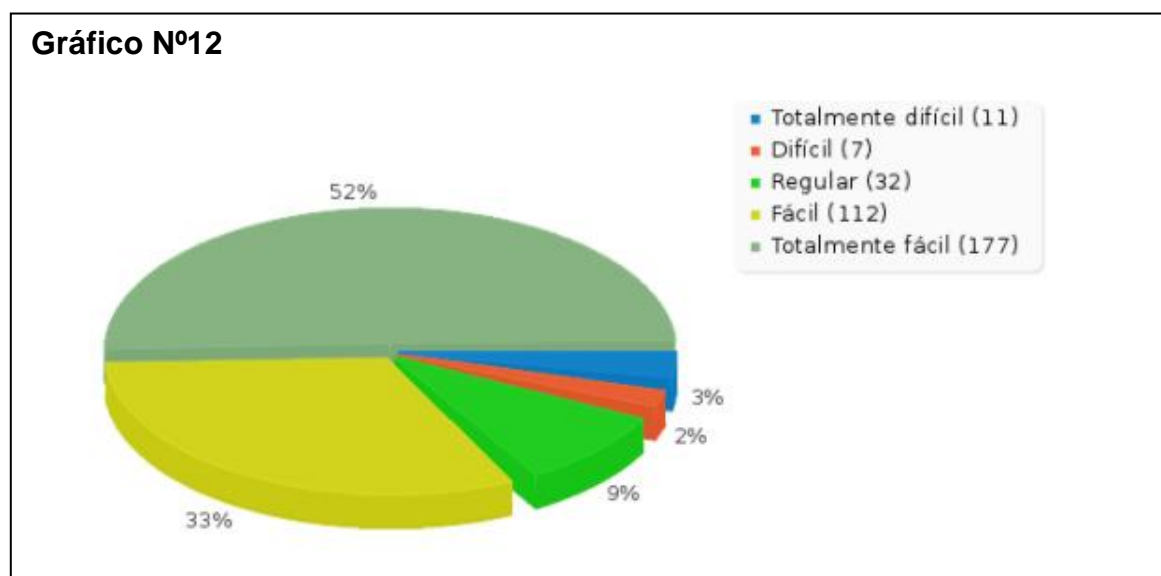
11.- VALORACIÓN DE LA MEDIDA: Concerniente a la pregunta número once, el 91% manifiesta estar totalmente de acuerdo con la utilización de Video Llamadas, como una medida para evitar contagios. Sin embargo, sólo un 2% declara una postura divergente frente a la medida implementada.

Gráfico N°11



12.- DOMINIO O MANEJO DE VIDEO LLAMADA: En cuanto a la pregunta número doce. Se observa que para el 85% de los consultados y consultadas, expresa dominio en el manejo de Video Llamada. A su vez, sólo un 5% manifiesta un grado de dificultad al respecto. No obstante, un manejo regular, recae en el 9% de los consultados.

Gráfico N°12



II. CONCLUSIONES:

La situación de pandemia que ha afectado a nuestro país, de alguna forma ha involucrado la adopción de una serie de medidas de carácter social; económico y sanitario, por mencionar algunas. Sin embargo, en lo que refiere a la situación particular de los sistemas penitenciarios a nivel mundial ha significado una problemática aún más compleja, por tratarse de espacios donde cohabitan un gran número de personas, por tanto caracterizado por el hacinamiento prolongado, cuya proximidad emocional intensifica una atmósfera de incertidumbre y ansiedad frente a la situación propiamente tal, como también la que padecen familiares o seres significativos de quienes se encuentran privados de libertad.

Frente a esta realidad la OMS publicó un documento titulado (Preparación, prevención y control de COVID-19 en prisiones y otros lugares de detención), donde ofrece información útil para el personal y proveedores de atención sanitaria que trabajan en las cárceles, y para las autoridades penitenciarias. En el caso de Gendarmería de Chile se han diseñado estrategias en conjunto Ministerio de Justicia; Ministerio de Salud; la Seremi de Salud; el Colegio Médico, y el Hospital Clínico de la Universidad de Chile. El establecimiento de esta mesa técnica va desde la definición medidas de diagnóstico, aislamiento preventivo y control de la pandemia al interior de los recintos penitenciarios.

Es así como el Plan COVID-19 abarca el ciclo de la pandemia, como asimismo las implicancias de las restricciones adoptadas en el marco preventivo. Ante ello los desplazamientos y contacto directo por visitas presenciales fueron suspendidas temporalmente al interior de las cárceles. De esto último deriva la creación de una estrategia de acceso a comunicaciones desde los recintos penitenciarios con el mundo exterior.

En el marco de esta estrategia, se diseñaron una serie de dispositivos, que intentan generar puentes de comunicación entre las personas recluidas 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 es irremplazable. Pero sí, de manera parcial mediante el uso de tecnologías.

En ese sentido, resulta relevante someter a consideración uno de los dispositivos (Video Llamadas), por parte de las personas vinculadas a población privada de libertad, en este caso familiares o seres significativos. Dado que resultan actores claves del proceso, porque son quienes que con frecuencia utilizan estas plataformas, en tanto conocen su funcionalidad.

En cuanto a la Consulta Ciudadana denominada: “Comunicación de familiares con internos/as a través de visitas virtuales (Video Llamadas)”. El total de interacciones alcanzó a 445, quedando 106 consultas excluidas de manera automática por respuesta parcial. En esa línea el universo de análisis se centra en 339 consultas válidamente emitidas.

En relación con este universo, se destaca que en relación con la consulta anterior referida a “Mensajería”, también destinada a familiares de personas que se

encuentran cumpliendo condena en reclusión. Se presentan similitudes en cuanto al género de los destinatarios. Siendo nuevamente el género femenino el que alcanza una interacción significativa (74%). Asimismo, dentro de las figuras con mayor presencia en este proceso son las parejas de las personas reclusas las que destacan respecto de otros vínculos (41%).

Por otra parte, se mantiene la tendencia respecto de la medición anterior (Mensajería), que indica que el canal de difusión a través del cual los consultados y consultadas se enteraron de este dispositivo (Video Llamada), fue a través de los funcionarios y funcionarias con un 64%. En ese sentido se aduce que la brecha comunicacional entre los familiares y funcionarios de unidades penales, es cada vez más reducida, para el caso de los dispositivos en particular. Dado que resulta un complemento a la difusión realizada por los internos a sus familias (20%).

En este contexto, el 94% valora positivamente la importancia de comunicarse con su familiar o persona significativa por Video Llamada, en correlación con un 91% que expresó estar de acuerdo con esta medida, dado el contexto de pandemia. Esta valoración concentra significados atribuibles al mejoramiento y/o fortalecimiento de la relación con la persona reclusa (37%) que de manera concomitante ha significado una mayor tranquilidad (45%).

Otro hallazgo importante es que el 83% se comunica a través de teléfonos móviles, y en esa línea predomina el uso de WhatsApp (74%). Donde el 86% interactúa por un lapso de hasta treinta minutos. Esto último se refleja de manera inversa en donde sólo un 5% declara presentar dificultades en el dominio de este dispositivo, con fines de Video Llamada.



Consulta Ciudadana sobre el acceso a comunicación de familiares con personas internas en recintos penitenciarios de Gendarmería, a través de Visitas Virtuales por Video llamada

La presente consulta tiene como eje central conocer su opinión respecto de las visitas virtuales entre internos y familiares, mediante el uso de teléfonos móviles para Video llamadas.

Dicha consulta estará disponible desde el día 8 hasta el martes 22 de septiembre del presente año. Posteriormente los resultados de este proceso consultivo serán difundidos 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 acceder a video llamadas?

- 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. Otros.

6.- A través de qué **método** se comunica usted por Video llamada?

- A. Celular
- B. Equipo computacional.

7.- Para comunicarse por Video llamada. ¿Cuál de la siguiente **plataforma o vía** usted utiliza con mayor frecuencia?

- A. WhatsApp
- B. Facebook
- C. Teams
- D. Hangouts
- E. Skype
- F. Zoom.

8.- Las Video llamada que usted ha realizado, han tenido una **duración** de:

- A. 0 a 15 minutos
- B. 15 a 30 minutos
- C. 30 a 45 minutos
- D. 45 a 60 minutos
- E. Más de una hora.

9.- Considera que ante la suspensión de visitas en los recintos penales por motivos de pandemia ¿ha sido importante para usted **poder comunicarse** con su familiar o persona significativa, por video llamada?

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

E. Totalmente en desacuerdo.

10.- En cuanto a las Video llamadas, están han **significado** para usted:

- A. Mejorar y/o fortalecer la relación
- B. Mayor tranquilidad para usted y/o persona significativa
- C. Dar apoyo al interno/a o persona significativa
- D. Recibir apoyo del interno o persona significativa
- E. Otras razones.

11.- ¿Considera que las Video llamadas constituyen una **medida necesaria** en estos tiempos, para evitar el contagio?

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

12.- ¿Para usted el dominio o **manejo** de Video llamada, ha sido?

- A. Totalmente difícil
- B. Difícil
- C. Regular
- D. Fácil
- E. Totalmente fácil.

Gracias.