

Categoría: Servicio de Atención al Ciudadano
Sub categoría Mejora de Canales de Atención

Calificación	Entidad postulante	Título de la Postulación
Ganador	Instituto Nacional Penitenciario	Sistema integrado de visitas virtuales: conectamos personas, unimos familias
Descripción		
<p>El Sistema Integrado de Visitas Virtuales tiene como objetivo garantizar el derecho de visitas como componente indispensable del vínculo familiar para la rehabilitación de las personas privadas de libertad.</p> <p>Aspectos claves:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A marzo de 2020, la población penitenciaria ascendía a un total de 97, 498 internos e internas, albergados en 68 establecimientos penitenciarios, los que en su mayoría rebasan su capacidad de albergue. Con un hacinamiento que superaba el 140%, un sistema de salud penitenciario absolutamente debilitado y una infraestructura deficiente fueron las condiciones para que el COVID-19 impactara fuertemente en el sistema penitenciario. • La implementación del Sistema Integrado de Visitas Virtuales consiste en una estrategia para enfrentar la suspensión de las visitas presenciales a las personas privadas de libertad en los establecimientos penitenciarios. Posicionando así, el rol de garante de los derechos del Instituto Nacional Penitenciario poniendo la tecnología al servicio de la comunidad penitenciaria. • Si bien, esta iniciativa fue pensada como una estrategia para prevenir y reducir los niveles de contagio por COVID-19; debido a las condiciones de hacinamiento, infraestructura inadecuada, el déficit en el acceso a los servicios de salud, prevalencia de enfermedades como el VIH, TBC, hepatitis, que coloca a las personas privadas de libertad en una situación de vulnerabilidad, el Sistema Integrado de Visitas Virtuales representa una oportunidad de ampliar los beneficios para la población penitenciaria. • Desde una mirada de la salud mental, es necesario señalar que la suspensión de visitas tiene impactos psicológicos y emocionales nocivos en las personas privadas de libertad, por lo mismo que empeora las condiciones preexistentes de estrés, ansiedad y depresión, por lo que es fundamental que las personas que se encuentren en centros de privación de libertad mantengan contacto con sus familiares durante la crisis generada por el COVID-19. <p>Acciones implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se han implementado ambientes equipados con computadoras y red de datos, para el funcionamiento de las visitas virtuales en 61 establecimientos penitenciarios, lo que representa el 92% de cobertura. • Se ha desplegado fibra óptica y conectividad a Internet en los ambientes destinados para el funcionamiento de las visitas virtuales. • Se han realizado 58 914 videollamadas en 61 a nivel nacional. • Se asignó un total de 279 computadoras en 61 a nivel nacional. <p>Resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entre marzo y julio 2020 se registraron un total de aproximadamente 60, 000 contagiados y 368 muertos. Como consecuencia de la suspensión de visitas se desataron 15 motines y protestas que dejaron un saldo de una decena de muertos y heridos • A partir de noviembre del 2020 hasta abril 2021 (fecha de presentación al Premio), 68% de la población penal ha accedido al servicio de visitas virtuales, y sólo 298 personas privadas de libertad contagiadas y 12 personas muertas por COVID-19. No se presentaron motines. 		