

# INFORME PÚBLICO SOBRE EL P.A.T.

---

PROGRAMA DE ATENCIÓN  
TELEFÓNICA DEL MPD

I

---

**Teléfono del Centro de Contacto:**  
**(011) 4124-4800**

**Horario de atención: lunes a viernes**  
**de 7:30 a 13:30 horas.**

---

# Introducción

Mediante resolución n° 313/2022 la Sra. Defensora General de la Nación creó “en el ámbito de la ‘Comisión de Cárceles’ (Res. DGN N° 158/98) dependiente de la Coordinación General de Programas y Comisiones de la Defensoría General de la Nación, el ‘Proyecto Piloto -Centro de Contacto Telefónico de la Comisión de Cárceles-’”. Este proyecto piloto fue finalmente nombrado “Programa de Atención Telefónica del M.P.D.” (en adelante P.A.T.).

En la resolución n° 313/2022 se estableció como misión del P.A.T. “la atención primaria de las personas privadas de la libertad que son asistidas por el Ministerio Público de la Defensa en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires en una primera etapa, con los alcances desarrollados en esta resolución”.

Así, se planteó como desafío lograr que las personas privadas de su libertad que se encontrarán a disposición de la justicia nacional de ejecución penal y fueran asistidas por la defensa pública, accedieran de manera ágil a información de calidad relativa a los procesos judiciales que transitan, permitiendo a su vez que a través de este canal pudieran formular todo tipo de pedidos a sus defensas. Se pretendió garantizar a los asistidos de este Ministerio una respuesta rápida y de calidad a todas las problemáticas que pudieran suscitarse en el marco de su detención.

Es así que se estableció que el P.A.T. gestionaría toda petición, reclamo, denuncia o pedido de información de la persona privada de su libertad que contara con defensa pública en la etapa de ejecución. En un primer momento, la comunicación sería telefónico.

De tal modo se estableció un objetivo claro: un canal de comunicación eficiente que asegurara el acceso a la justicia de las personas privadas de su libertad.

Se determinó que el destinatario del P.A.T. (en esta primera etapa) sería la persona privada de su libertad condenada por sentencia firme de efectivo cumplimiento a disposición de la Justicia Nacional de Ejecución Penal y con Defensa Pública, sin distinción respecto a los tipos de alojamiento (Servicio Penitenciario Federal, Servicio Penitenciarios Provinciales, prisiones domiciliarias).

En síntesis, la Sra. Defensora General dispuso una política pública destinada a robustecer el acceso a la justicia de la población vulnerable. Así, el primero de junio de 2023 se puso en marcha, lo que nos permite, al día de hoy, no solo presentar el proyecto sino también realizar una serie de reflexiones en relación a esta experiencia.

# CÓMO SE CONCRETÓ EL PROYECTO

Tras relevar las necesidades de las personas privadas de su libertad y el trabajo de las defensorías y unidades letradas de la D.G.N., se planteó un esquema de funcionamiento.

Este esquema, implicaba también un desafío a nivel equipamiento, pues, para que el P.A.T. pudiese lograr su objetivo era necesario contar con todos los elementos que permitieran adecuadas condiciones laborales y la prestación óptima del servicio. Así, se logró contar con el ámbito laboral adecuado y con 10 vacantes de trabajo para designar a los/as agentes que brindarían la asistencia telefónica.

Se generó una coordinación técnica y otra jurídica, lo que fue indispensable para poder afrontar el reto.

Se plantearon las siguientes líneas de trabajo:

- Equipamiento técnico
- Gestión de los llamados
- Coordinación con las defensorías y unidades letradas
- Selección del personal
- Elaboración de manual y protocolo de atención telefónica
- Coordinación con otros organismos para lograr su colaboración: en particular se destacan las gestiones realizadas con la Cámara Federal de Casación Federal y con la Procuración Penitenciaria de la Nación.
- Difusión del proyecto para que llegue a las personas privadas de su libertad: se contó con la colaboración de la CFCP, UFEP, PROCUVIN y PPN.
- Capacitación del personal (técnica y jurídica)

El primero de junio de 2023 comenzó a funcionar el P.A.T.

# + valores + visión + Misión

Todo proyecto que se emprende debe contar con una visión, una misión y valores. Definiremos estos tres conceptos para el P.A.T.

Lograr un centro de contacto no presencial donde se comuniquen los/as asistidos/as del MPD de manera rápida y sencilla, donde puedan canalizar todas sus inquietudes en modo eficiente.

Remover todo obstáculo de acceso a la justicia. Que los grupos vulnerables puedan acceder a la justicia de manera sencilla, rápida y eficiente.

Empatía, eficiencia, estandarización de procesos, coordinación permanente con todas las oficinas que intervengan en el proceso de manera integral, mejora continua, desarrollo de los integrantes del equipo, acceso a la justicia.

## Universo de actuación

En esta primera etapa el P.A.T. presta servicios a las personas privadas de su libertad asistidas por defensa pública que se encuentran condenadas y a disposición de los Juzgados Nacionales de Ejecución Penal. En la actualidad, este universo es de más de tres mil personas.

## Principios de actuación

El programa se maneja en base a los siguientes principios:

### Acceso a la justicia

Generar un canal de diálogo fluido y eficiente entre las personas privadas de su libertad y sus defensorías.

### Escucha activa y contención

De los destinatarios de la política pública.

### Brindar información adecuada

La persona privada de su libertad debe recibir información respecto a su legajo de calidad, brindada por personal capacitado en la materia. Esto refiere a brindar toda la información necesaria para que la persona privada de su libertad pueda hacer el pedido correspondiente.

### Recabar información de calidad

Se debe lograr con la carga del llamado, en caso de que requiera una acción por parte de la defensoría, que cuenten allí con toda la información necesaria para evaluar y/o formular correctamente la petición.

### Aplicar los protocolos

Previstos para cada tipo de llamado.

## **Derivación controlada**

Sólo en los casos previamente establecidos.

## **Utilización criteriosa de las alertas**

Del DNET (según protocolo)

## **Permanente actualización de fichas**

Del DNET

## **Ante situaciones que generen dudas**

Consultar con el Supervisor sin cortar el llamado.

## **Actualización permanente de datos**

De alojamiento y contacto.

## **Mejora continua de los protocolos**

Modificaciones que serán notificadas a todos/as agentes.

## **Coordinación con otras dependencias**

Permanente diálogo, retroalimentación y verificación con las D.P.O. y las U.L.M.

# Manual de actuación y protocolos del P.A.T.

Desde el primer momento se trabajó sobre la idea de estandarizar procesos y establecer protocolos de actuación. También se presentó como desafío contar con una herramienta de capacitación del equipo del P.A.T.

A partir de ello se diseñó un Manual y Protocolo de Actuación del P.A.T., elaborados ambos con perspectiva de género. Este documento se componen básicamente en tres:

1. Parte teórica: aquí se abordaron todas las cuestiones jurídicas (tanto de fondo como procesales) para poder comprender el funcionamiento de la etapa de ejecución.

2. Un glosario.

3. Protocolo de actuación: según el tipo de llamado se encuentra definido en el P.A.T. las acciones a realizar.

## Cómo funciona el P.A.T.

### **Tipos de acciones:**

Cuenta con tres tipos de acciones, las que surgen según el llamado:

1. Información y registro: la persona se comunica y se pueden evacuar sus inquietudes con la información que surge de la ficha del defensa.net. En este caso solo se registra el llamado sin alerta.

2. Pedido de acción por parte de la defensoría. Este caso se divide en dos supuestos:

i. Pedido concreto que debe ser gestionado por su defensa.

ii. Pedido de actualización de la información volcada en la ficha.

En estos casos (i-ii) se remitirá la petición vía sistema defensa.net CON ALERTA.



3) Derivación controlada del llamado: el agente de atención se comunica con la Defensoría/Unidad a internos instalados específicamente para esta función y deriva el llamado telefónico asegurándose que la persona sea atendida por personal técnico.

Estos son los casos en los cuales se debe transferir la llamada a la defensoría para que el asistido/a pueda ser asesorado por sus defensores técnicos.

Comprende los siguientes casos:

i. Cualquier hecho que involucre violencia institucional o de otros compañeros, encontrándose en riesgo actual o inminente la integridad psicofísica de la persona privada de su libertad.

ii. Grave situación de salud física o mental que ponga en riesgo la integridad psicofísica de la persona privada de su libertad.

iii. Persona que se comuniquen tras la notificación de una resolución judicial que rechazó un pedido requiriendo ser asesorado respecto a la estrategia a seguir.

iv. Pedidos de desistimiento de traslados ya requeridos cuando la persona privada de su libertad no cuente con el asesoramiento adecuado para adoptar la decisión.

v. Llamados de personas detenidas en comisarías, alcaidías o que manifiesten cuestiones relativas a su identidad de género.

vi. Pedido de asesoramiento: si la persona se comunica y solicita asesoramiento técnico relativo a su causa, no pudiendo evacuarse su llamado con la información de la ficha del DNET ni con un pedido de actualización de información, se derivará el llamado.

vii. Pedidos de cambio de alojamiento que requieren un asesoramiento específico, como ser: persona que se aloja en el CRD y quiere cambio a régimen común, o persona que quiere ingresar o egresar de PROTIN, PRISMA o alojamiento para personas que refieren intentos de suicidio.

Asimismo, las defensorías mediante el sistema defensa.net pueden solicitar al P.A.T. que transfiera el llamado de un asistido o recabe cierta información puntual.

Las llamadas se distribuyen de manera equitativa entre los agentes, ello a partir del seteo de de la central telefónica.

## **Ante llamados de familiares**

En principio se destaca que el Centro de Contacto es para que se comuniquen personas asistidas por el M.P.D. Al respecto, la ley 27.149 establece en su artículo 20: “Confidencialidad. Trato reservado y frecuente. Debe protegerse especialmente la confidencialidad e instarse el trato reservado y frecuente con el asistido o defendido, quien debe ser informado sobre las contingencias de su proceso en un lenguaje que le resulte comprensible”.

Sin perjuicio de lo establecido, lo cierto es que la privación de la libertad en establecimientos penitenciarios obstaculiza en muchos casos la comunicación de las personas detenidas con este Ministerio. Ello se puede deber a múltiples situaciones, como ser limitaciones técnicas, cuestiones médicas de gravedad, violencia institucional, violencia de parte de otras personas privadas de su libertad, aislamiento preventivo y resguardo físico, entre otras.

De tal modo, al recibir la comunicación de un familiar, se requiere que el agente tenga sensibilidad para reconocer si estamos ante un llamado que debe ser derivado a la defensa oficial del asistido, pues el retraso en la comunicación (por motivo de una situación particular) puede generar un daño que no pueda ser reparado posteriormente.

## **Interposición de acción judicial correspondiente**

Por último, ante cualquier eventualidad, el P.A.T. cuenta con las herramientas para interponer la vía judicial correspondiente a los fines de garantizar los derechos de las personas privadas de su libertad.

## **Sistema de gestión defensa.net**

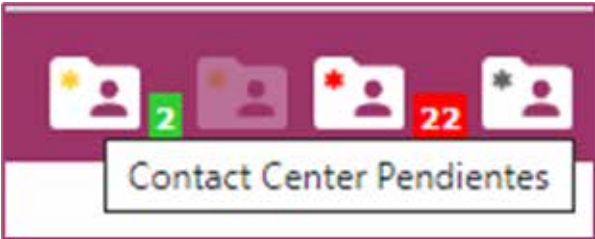
La herramienta fundamental para llevar a cabo la labor es el sistema de gestión defensa.net (conforme Res. DGN N° 1647/2012, 1464/2015, 1464/2015, 2151/2015, 1449/2016 y 1203/2017, 2189/2014, 1450/2016, 314/2017, entre otras).

Así, esta herramienta permite trabajar coordinadamente y lograr la fluida comunicación entre los/as asistidos/as y su defensa oficial.

Para poder lograr la interacción fue necesario realizar modificaciones generando un sistema de alerta.

Desde la perspectiva de la dependencia que lleva la intervención de la persona asistida se visualizará una alerta en el marco superior del sistema y un registro equivalente, en el tablero Actuaciones realizadas por Centro de Contacto. En este

tablero se irán listando todas las actuaciones que requieran intervención de la defensa pública. Una vez realizada la acción correspondiente por parte de la defensoría o unidad letrada, se vinculará con el pedido formulado por el P.A.T., desapareciendo así del tablero Actuaciones realizadas por Centro de Contacto.



Actuaciones realizadas por Centro de Contacto		
Fecha Actuación	Apellido y Nombre	Comentario
09/05/2023	Martinez, Luján	solicita ver a la familia en Colombia
30/05/2023	Sabina, JUAN	El asistido consulta sobre la posibilidad de realizar tareas laborales acordes a su ofi

### Cuadro de acción según situación

Otra desafío fue que el protocolo fuera de acceso ágil para el personal que presta funciones en el P.A.T. Es así que se trabajaron en diversas propuestas. Una de ellas fue el cuadro de acción, donde, de una sencilla lectura, se puede saber donde encontrar el protocolo según el tipo de llamado.

Tipo de Acción	Ubicación en Manual
Abogado particular	c.22
Acercamiento familiar	c.32
Aislamiento	c.27
Alcaidía	c.24
AMBA-PERMANENCIA Y TRASLADOS	c.32
Asesoramiento del defensor	c.31
Atención médica GRAVE URGENTE (salud mental y física)	c.14
Atención médica NO urgente	c.8
Calificaciones	c.15
Carga en el sistema	c.23
Colectivo Igbtiq+ y Género	c.24 y 30

Tipo de Acción	Ubicación en Manual
Comisaría	c.24
Delitos excluidos	c.17
Derivación a defensorías NO PENALES	C.37
Depósito y retención en “PAÑOL” de bienes	c.35
DNI	c.3
Error en la carga	c.28
Extrañamiento/Expulsión	c.20
Familiares	c.29
Fondos Abandonados	c.40
Fondo de Reserva	c.12
Huelga de hambre	c.9
Identidad de género	c.30
Integridad psicofísica/Violencia Institucional	c.13
Libertades	c.16
Otro fuero	c.1
Permanencia	c.7
Rechazo	c.26
Sanciones	c.27
Secuestro vehículo/pertenencias al ser detenido	c.34
Situación de Calle	c.39
Trabajo	c.10
Trámite de feria	c.41
Traslado de Unidad durante trámite de libertad	c.33
Traslado por progresividad	c.5
Traslado por violencia	c.6
Vías recursivas	c.38
Visitas	c.25
Visitas 166	c.25
Visita 166 por fallecimiento, grave enfermedad o nacimiento de familiar	c.25
Visita extraordinaria	c.25
Visita y violencia	c.25

## Equipo de trabajo

En esta primera etapa, el equipo de trabajo se encuentra compuesto por diez agentes (operadores) que reciben y gestionan llamadas. Los agentes son abogados/as o estudiantes de la carrera de derecho. A su vez se encuentran coordinados por un responsable técnico y otro jurídico (coordinadores).

## **Asistencia Integral (No penal)**

Puede que la persona privada de su libertad presente, además de su conflicto con la ley penal, conflictos en otros ámbitos de la administración de justicia. En ese sentido, un ejemplo puede ser cuestiones de índole, como ser:

- alimentos
- divorcios
- cuestiones familiares (reconocimientos de filiación, responsabilidad parental, entre otros temas)
- amparos de salud
- A.R.T
- Laborales
- Pensiones y jubilaciones
- Reconocimiento filiales
- Responsabilidad parental

El M.P.D. asiste en todas estas temáticas a lo que se suma la posibilidad de derivar al Programa de Mediación, Métodos de Gestión Participativa de Conflictos y Reducción de la Violencia en Ámbitos Penitenciarios. En determinados casos (no judicializados) ante conflictos NO penales, se puede dar intervención al programa de mediación para lograr una solución alternativa rápida al problema planteado por nuestro asistido/a.

Por ello, desde el P.A.T. se diseñó un protocolo para que la asistencia sea no sólo en materia penal, sino además, que pueda brindarse acceso a soluciones en otros ámbitos.

# **Resultados obtenidos**

Con el objetivo de poder brindar un servicio eficiente se lleva un control diario de la cantidad de llamadas recibidas y gestionadas, midiendo los tiempos de respuesta y la calidad de la atención brindada.

Desde la puesta en marcha del P.A.T. en fecha 01/06/2023 al 31/08/2023, se asistieron a más de **1500 personas condenadas, habiéndose atendido y gestionado desde esta oficina un total de 20.136 llamados**, sobre un total de 25864 llamadas recibidas. Ello implica que el 77,8 % de las llamadas recibidas fueron canalizadas por este Programa.

De los llamados atendidos el tiempo de respuesta fue menor a los diez (10) segundos. Desde el primero de junio (implementación) fue aumentando el caudal de llamadas a medida que se difundió el número telefónico del P.A.T (ver gráfico). Teniendo en cuenta la cantidad de personas asistidas y el volumen de llamadas recibidas, estamos en condiciones de concluir que el P.A.T. ha tenido amplia aceptación entre la población.



En la actualidad gestionan en promedio 384 llamadas diarias. En la franja horaria de 9 a 12 horas se concentran el 80% de los llamados recibidos, superando -en ese intervalo- nuestra capacidad de atención. Es importante mencionar que la implementación del 0800 tendrá un gran impacto, debido a que los asistidos no tendrán que utilizar más el cobro revertido el cual no permite al asistido estar más de 32 seg a la espera para ser atendido generando el abandono del llamado y la reiteración.



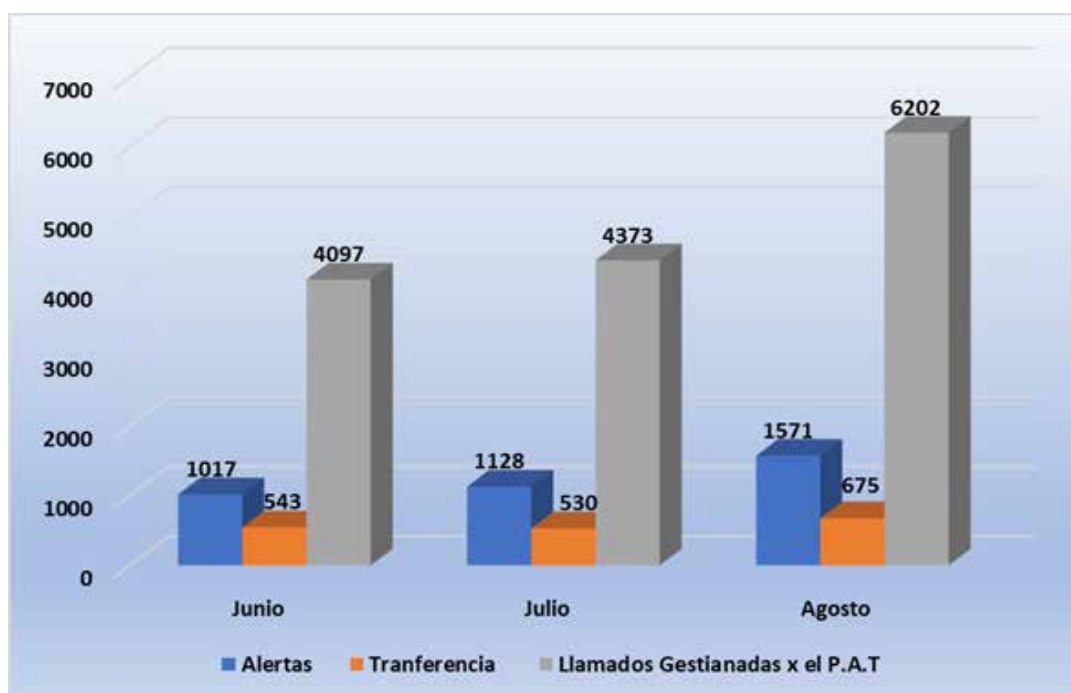
Tener identificada cualitativamente la demanda de nuestros asistidos/as, nos permite trabajar diariamente en la mejora continua del servicio.

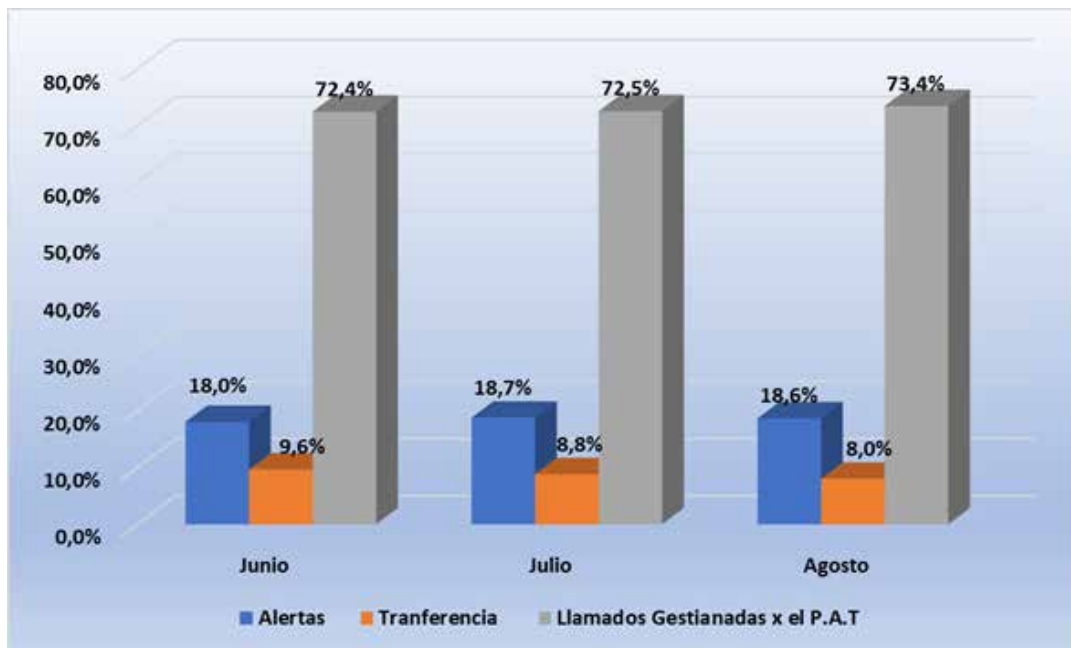
De la totalidad de los llamados atendidos en Junio, Julio y Agosto, sólo en el 8,68 % (1748) fue necesario realizar una transferencia (derivados), al tiempo que el 18,45 % (3716) generó una alerta requiriendo acción por parte de las Defensorías/Unidades. Esto quiere decir que el **72,86 % (14672)** de las consultas o pedidos fueron resueltos desde el P.A.T sin intervención de las Defensorías/Unidades. **El 28,02 % (5642)** de llamados no son de nuestra competencia, sin perjuicio de lo cual en el marco de un protocolo de “derivación responsable” se brindan los datos de contacto de la dependencia que puede asistir a la persona en su demanda.

En ese sentido, la protocolización de la intervención del P.A.T. (estandarización de procesos) permite una ágil respuesta a los requerimientos de los/as asistidos/as de la DGN.

Por último, es dable aclarar que si bien el 100% de los llamados se atienden por el P.A.T, en ciertos casos especificados en el protocolo de actuación se requiere la intervención de la Defensoria/Unidad.

En los gráficos a continuación se representan las alertas y transferencia de llamados enviadas a las Defensorías/Unidades, como así también, las comunicaciones resueltas por el P.A.T (sin intervención de sus defensas), indicando tanto cantidades como en porcentajes.





Transferencias de llamados por Defensoría/Unidad:

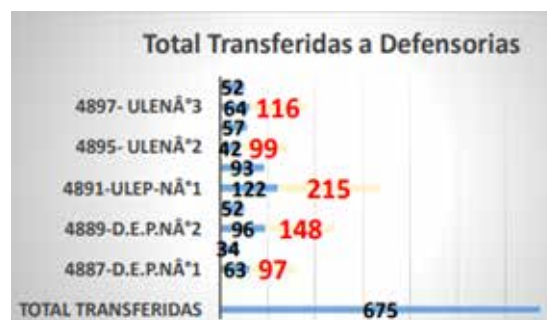
#### Junio



#### Julio



#### Agosto



Tener identificado cualitativamente la demanda de nuestros asistidos/as nos permite trabajar diariamente en unas mejoras continuas del servicio.



## **Colaboración de las defensorías, las unidades letradas, informática y Prensa del MPD**

El correcto funcionamiento del P.A.T. pudo lograrse con la colaboración y coordinación con las defensorías y las unidades letradas del fuero de ejecución. En ese sentido, se trabaja en un proceso de mejora continua, donde se realizan los ajustes necesarios para brindar un servicio cada vez mejor. Asimismo, informática del M.P.D. fue fundamental para poder contar con una estructura técnica que permita cumplir nuestra misión.

Por último, Prensa del M.P.D. colaboró activamente en brindarnos herramientas para lograr amplia difusión.

## **Colaboración con las áreas del M.P.D. y con P.P.N.**

El P.A.T. no solo impulsa la sinergia con las defensorías y unidades letradas del fuero de ejecución penal nacional, sino que además se encuentra desarrollando actividades en común de colaboración recíproca con otras áreas del M.P.D. y con otros organismos.

En la actualidad, el P.A.T. desarrolla tareas en conjunto en el marco de un trabajo de colaboración con el Programa contra la Violencia Institucional y con el Programa de Aplicación de DESC de la Defensoría General de la Nación, así como también con la Procuración Penitenciaria de la Nación.

## **Próximos pasos**

Retomando lo expresado en la visión planteada en el marco del P.A.T., si bien en un principio el universo de asistidos está limitado en la actualidad a quienes están detenidos a disposición de los Juzgados Nacionales de Ejecución Penal, a futuro el desafío es ampliarlo a todos los ámbitos de competencia del M.P.D.

El primer paso será ampliar el ámbito de actuación del P.A.T. a las personas con defensa pública condenadas por los T.O.F y los T.O.P.E. de esta ciudad.

Lo que se pretende es garantizar el acceso a la justicia en todos los fueros y jurisdicciones en los que el M.P.D. presta el servicio de defensa.

Así, se proyecta extenderlo a todos los ámbitos y competencias del fuero penal, así como también a civil, comercial, del trabajo, familia, seguridad social, civil y comercial federal, contencioso administrativo federal e instancias administrativas.

# Conclusión

El Programa de Atención telefónica es una política pública creada por la Sra. Defensora General que pudo llevarse a cabo también por la activa participación, colaboración y acompañamiento de la Coordinación de Programas y Comisiones junto con las Secretarías Generales de la Defensoría General de la Nación.

Al día de hoy los resultados son alentadores, siendo el tiempo promedio de atención telefónica menor a los diez (10) segundos

y sobre todo, en función de la amplia aceptación por parte de la población destinataria del servicio.

Además, la experiencia permite reivindicar las ventajas de estandarizar procesos y trabajar de manera coordinada y eficiente con todas las áreas de este Ministerio.

Se plantea a futuro el desafío de ampliar esta experiencia a otros fueros, robusteciendo cada vez más el acceso a la justicia.

## PROGRAMA DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL MPD

---

**Teléfono del Centro de Contacto:**  
**(011) 4124-4800**

**Horario de atención: lunes a viernes**  
**de 7:30 a 13:30 horas.**

---