



Informe

Llamadas a las líneas provinciales de atención especializada en derechos de niñas, niños y adolescentes

Octubre 2020 a septiembre 2021



Ministerio de
Desarrollo Social
Argentina

Secretaría Nacional de Niñez,
Adolescencia y Familia

Desarrollo de contenidos: Programa Línea 102,
Área de Monitoreo de la Dirección Nacional de Gestión
y Desarrollo Institucional (SENAF).

Edición: Área de Comunicación,
Jefatura de Gabinete de Asesores/as (SENAF)

Diseño: Ministerio de Desarrollo Social de la Nación

Noviembre 2021

Autoridades Nacionales

Presidente de la Nación

Alberto Fernández

Vicepresidenta de la Nación

Cristina Fernández de Kirchner

Ministro de Desarrollo Social de la Nación

Juan Zabaleta

Secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia

Gabriel Lerner

Directora Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional

Gisela Clivaggio

Índice

Introducción

I. Línea 102

- a. Principios que orientan las intervenciones / **pág. 6**
- b. Personal especializado / **pág. 7**
- c. Accesibilidad del servicio / **pág. 7**
- d. Inversión / **pág. 8**
- e. Registro Único Nominal / **pág. 8**
- f. Incorporación de nuevas líneas / **pág. 10**

II. Unidad de análisis

III. Datos destacados de la Línea 102

- a. Distribución de las llamadas pertinentes por provincia y por mes / **pág. 13**
- b. Cantidad de llamadas pertinentes por provincia según tipo de intervención / **pág. 17**
- c. Distribución de las llamadas por tipo de consultante / **pág. 18**
- d. Principales motivos de consulta a la Línea 102 / **pág. 19**
- e. Cantidad de llamadas por situaciones de violencia / **pág. 22**

IV. A modo de conclusión

Introducción

La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), como organismo rector de las políticas públicas de niñez y adolescencia, acompaña a los organismos provinciales en la implementación, adecuación y fortalecimiento del programa Línea 102 mediante asistencia técnica, financiamiento y capacitación.

En ese sentido, la SENAF ejerce la rectoría en cuanto a los lineamientos, criterios y estándares de calidad que deben cumplir las provincias o jurisdicciones para su habilitación. A la vez, establece como ejes de esta tarea los principios reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y en la Ley Nacional 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Cabe destacar que la Línea 102 es una herramienta que facilita un espacio de participación a chicos, chicas y adolescentes para que expresen sus experiencias, reciban orientación y soliciten apoyo e información frente a situaciones que impliquen la vulneración de sus derechos. La promoción del **derecho a ser oído y a que sus opiniones sean tenidas en cuenta** de acuerdo a su grado de madurez y desarrollo forma parte de los principios que orientan las intervenciones producidas a partir de las comunicaciones con la Línea.

En este **segundo informe** se presentan los **datos estadísticos recopilados por la Línea 102 desde el mes de octubre de 2020 hasta septiembre del 2021**. El propósito es aportar información cualitativa y cuantitativa que permita conocer y estudiar las problemáticas que atraviesan las infancias y adolescencias, a fin de profundizar el análisis de sus causas, instalarlo en las agendas públicas y mejorar la formulación, diseño, evaluación e implementación de políticas públicas.

Durante el año 2021, con el apoyo de la SENAF, se incorporaron al programa las provincias de **Chubut, Tierra del Fuego, Santa Cruz, Santa Fe y San Luis** alcanzando un total de **veintitrés Líneas 102** habilitadas en todo el territorio nacional. Además, se hizo la presentación de la **solapa 102 dentro del Registro Único Nominal** para avanzar en la construcción de una base de datos unificada.

El desarrollo cuantitativo y cualitativo de esta política pública constituye un importante fortalecimiento del Sistema de Protección Integral de Derechos para los chicos y las chicas de todo el país.

I. Línea 102

La Línea 102 es un servicio de atención especializado en la escucha, contención y orientación para la promoción, protección y difusión de los derechos de niñas, niños y adolescentes. Es un dispositivo federal, identificable y visible del Sistema de Protección Integral que promueve y sensibiliza acerca de los derechos de las infancias y las adolescencias.

En situaciones de vulneración de derechos se da intervención al órgano local de aplicación de la Ley 26.061 a nivel provincial para procurar su restitución. Es por ello que las Líneas 102 están integradas a las estructuras orgánicas de las áreas de niñez, para agilizar las intervenciones interinstitucionales y la atención y protección integral de la niña, el niño o adolescente. Esta decisión de funcionamiento, en las áreas específicas, facilita que la restitución sea en el menor tiempo posible y con el menor impacto para quien la padece y su entorno. Desde la práctica, contribuye a darle visibilidad y coadyuva a que los procesos de derivación o de intervención se agilicen y se generen estrategias de promoción de trabajo articuladas.

Se trata de un servicio de telecomunicaciones gratuito y confidencial, al que pueden acceder –desde telefonía móvil o fija– niños, niñas y adolescentes si necesitan asesoramiento, hablar con una persona que pueda escucharlos o recurrir ante una situación de crisis o de amenaza de vulneración de sus derechos. También está disponible para toda persona adulta que quiera consultar por cuestiones que pudieran afectar a las niñeces o a las adolescencias.

A efectos de fortalecer la protección integral, la Línea 102 se constituye como un espacio articulador entre las infancias y adolescencias y los recursos existentes para brindar atención, orientación y contención; y para promover el fortalecimiento de las redes comunitarias, teniendo así la posibilidad de accionar a partir de un abordaje integral, desde una mirada preventiva y promocional.

a. Principios que orientan las intervenciones

• Principio de universalidad, integralidad y no discriminación

La Línea 102 reconoce los derechos de todas las niñas, niños, adolescentes y familias estipulados en la Convención sobre los Derechos del Niño y la Niña (CDN). Desde esta perspectiva son considerados como **sujetos titulares de derecho**, cuyo ejercicio y disfrute pleno, efectivo y permanente debe ser garantizado tanto por el Estado como por la ciudadanía adulta.

Este principio remite a entender la protección como abarcativa de todas las dimensiones de la vida y desarrollo de las infancias y adolescencias poniendo en evidencia la simultaneidad de la garantía de todos los derechos.

Desde la Línea 102 se reconoce y acepta que los niños, las niñas y adolescentes se comunican de acuerdo con su etapa de desarrollo. Es por eso que se practica una política no discriminatoria en los servicios que brinda y se tienen en cuenta las distintas necesidades que puedan afectar sus interacciones con el servicio.

• Principio de efectividad

De acuerdo con el artículo 4 de la CDN, los Estados se obligan a implementar todos los recursos normativos, administrativos y económicos para garantizar el efectivo goce de todos los derechos a todos los niños, las niñas y adolescentes, incluyendo la promoción de una cultura de respeto de la diversidad de voces y sus derechos.

• Principio de corresponsabilidad

Este principio establecido por la Ley Nacional 26.061 convoca al Estado, a la comunidad y a la familia a la protección integral de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes. Es decir, involucra en la tarea a la **diversidad de**

actores para participar activamente en **acciones coordinadas** que coadyuven en la protección de los derechos.

Desde la Línea 102 se promueve un trabajo activo y de comunicación fluida entre todas las instituciones involucradas para dar respuesta a las necesidades de cada niña, niño o adolescente.

Tanto las infancias como las adolescencias pueden atravesar situaciones en las que se requiera de acciones coordinadas a fin de brindar una atención y protección integral teniendo como objetivo común la restitución del derecho vulnerado en el menor tiempo posible y con el menor impacto para quien lo padece y para su entorno.

• Principio del interés superior

El artículo 3.1 de la CDN establece que: “En todas las medidas concernientes a los niños que tomen las instituciones públicas o privadas de bienestar social, los tribunales, las autoridades administrativas o los órganos legislativos, una consideración primordial a que se atenderá será el **interés superior del niño**”.

Desde la Línea 102 se asegura la máxima satisfacción integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos para que cuando exista conflictos entre los derechos e intereses de las niñas, los niños y adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalezcan los primeros.

• Principio de autonomía progresiva y participación

El ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes es progresivo en virtud de la evolución de sus facultades y, por ende, todo servicio orientado a ellos debe contemplar este factor correspondiéndole concretar acciones a fin de que cada uno ejerza los derechos que le son reconocidos.

El **derecho a ser oído** y a que **sus opiniones sean tenidas en cuenta** de acuerdo a su **grado de madurez y desarrollo** son el eje central de este principio y están reconocidos en el artículo 12 de la CDN y en artículo 24 de la Ley 26.061 de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes.

Este derecho reafirma una concepción de niños, niñas y adolescentes como seres pensantes, capaces de tener ideas de acuerdo a su grado de desarrollo y que desplaza al adulto del lugar de único interprete de sus necesidades.

b. Personal especializado

La Línea 102 está operada por **personal idóneo y capacitado** en la atención con enfoque de derechos y perspectiva de género para el diálogo con niñas, niños y adolescentes. Este principio es un factor indispensable para brindar un servicio de calidad basado en la **escucha activa** y en **intervenciones especializadas** en el marco del Sistema de Protección Integral de Derechos.

El modelo de atención de calidad basado en la escucha activa se caracteriza por facilitar un clima de contención que posibilite la expresión de los sentimientos, pensamientos y opiniones del sujeto que realiza el contacto a fin de que pueda ejercer su derecho a ser oído.

En su funcionamiento la Línea 102 respeta los derechos de niñas, niños y adolescentes a la privacidad y **garantiza la confidencialidad de los llamados**. Ante la vulneración de derechos, la persona que recibe la llamada desde la Línea explica a quien se comunica que el Estado debe actuar ante esas circunstancias y por lo tanto la información dejará de tratarse confidencialmente.

La Ley 26.061 en su artículo 31, destaca que la o el funcionario público se encuentra obligado a recibir y tramitar la denuncia de vulneración de derechos realizadas por niñas, niños, adolescentes o cualquier otra persona, a fin de garantizar el respeto, la prevención y la reparación del daño sufrido.

• Capacitación

Desde la SENAF se realizan en forma permanente actividades de capacitación, a los equipos de operadoras y operadores telefónicos, en el enfoque de derechos y de género, el relevamiento de datos y en estrategias para la promoción y protección de derechos.

Cabe destacar que, mediante un convenio con la organización no gubernamental Faro Digital, durante 2021 se realizaron capacitaciones a todos los equipos de operadoras y operadores de la Líneas provinciales sobre grooming, cyberbullying y en la prevención de la difusión no consentida de imágenes íntimas. Como parte de estas formaciones se elaboró con el aporte de todas las jurisdicciones una **“Guía Nacional de Actuación para las Líneas 102 para situaciones de Grooming, Cyberbullying y Difusión de imágenes íntimas sin consentimiento”**.

c. Accesibilidad del servicio

En las veintitrés provincias el **servicio es gratuito** tanto desde teléfonos fijos como móviles. Este estándar es muy importante ya que facilita el acceso de las y los potenciales consultantes y funciona como un modo de igualar oportunidades de accesibilidad.

En relación a la cobertura horaria, la mayoría de las Líneas brindan su servicio las 24 horas los 365 días del año con turnos rotativos. Desde la SENAF se trabaja con aquellas provincias que poseen una cobertura horaria parcial fortaleciendo la organización del servicio telefónico mediante el financiamiento de equipamientos tecnológicos que posibilite la derivación a dispositivos móviles.

Respecto al alcance territorial, en la mayoría de las provincias el servicio de la Línea 102 está disponible para su uso en todas las localidades de cada territorio provincial. En los casos en los que aún no se ha alcanzado la cobertura total, desde SENAF se trabaja para ampliar la extensión del servicio.

d. Inversión

La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia promueve la creación e instalación de la Línea 102 en las provincias facilitando asistencia técnica y financiera para la adquisición de equipamiento telefónico adecuado, con sus respectivas centrales de última generación, equipos informáticos, mobiliario e insumos para la difusión y comunicación.

En este sentido, se acompañó financieramente a las provincias que ya poseen Línea 102 pero requieren fortalecer el sistema para alcanzar los estándares internacionales en cuanto a mejoras en la comunicación. Esto permitió cambios en las centrales telefónicas, profundizar los planes de comunicación y difusión, ampliar la cobertura geográfica u horaria, entre otros.

La **inversión presupuestaria** otorgada tanto para la instalación como para el fortalecimiento de las Líneas fue de \$36.778.749 (treinta y seis mil millones setecientos setenta y ocho mil setecientos cuarenta y nueve) para el año 2021. Las provincias alcanzadas fueron: Buenos Aires, Chaco, Chubut, Corrientes, Jujuy, La Rioja, Misiones, Río Negro, Salta, Santa Cruz, Santa Fe, Tierra del Fuego y Tucumán.

e. Registro Único Nominal (RUN)

Uno de los desafíos planteado para el 2021 fue optimar la recopilación, sistematización y análisis de los datos surgidos de los llamados para mejorar la calidad del servicio.

El registro y manejo de datos de las Líneas aparece como un componente a fortalecer en los dispositivos por múltiples causas: poseen distintos tipos de sistemas informáticos, combinan el registro de llamados con diferentes herramientas informáticas, utilizan sistemas para la recolección o gestión de la información en papel o fichas y existen diferencias en la definición de las categorías.

A partir de esta evaluación se tomó la firme decisión de generar un instrumento de carga de información que sea utilizado por todas las Líneas provinciales. Se creó la **solapa 102 que forma parte del Registro Único Nominal (RUN)** digital de la SENAF. Esta matriz fue pensada y diseñada por el equipo Línea 102 junto a las áreas de monitoreo, el equipo que integra el RUN de la SENAF y los técnicos de la Asociación Civil Grupo Pharos.

La incorporación de la solapa al RUN es doblemente importante porque:

I. se concentra en una misma herramienta el registro de la llamada y se articula directamente con los equipos técnicos que son los responsables de las intervenciones posteriores y la apertura de legajos, si correspondiese.

II. permite compartir información de modo centralizado por los equipos técnicos, posibilitando la articulación de las intervenciones y con la población que accede a las áreas de niñez por distintas vías.

Este valioso insumo **homologa la estructura de registros y los criterios de carga a nivel nacional**, con lo cual permite la construcción de una **base de datos unificada** para todo el país a partir de la cual se podrá dar cuenta de las problemáticas que atañen a la niñez y adolescencia en cada jurisdicción. Asimismo, permite visibilizar los dispositivos de atención y brindar información necesaria y vital para la planificación y diseño de políticas públicas jurisdiccionales y nacionales como partes del Sistema de Protección Integral de Derechos de niñas, niños y adolescentes.

Durante el 2021, la solapa 102 RUN ha sido presentada para su utilización en trece provincias y nueve ya la están implementando.

En cuanto al registro de la llamada esta nueva matriz de carga permite **conocer y analizar la trazabilidad de la Línea 102**, desde que se inicia el llamado hasta la resolución de la situación.

La incorporación de la solapa 102 RUN posibilita:

- **visualizar todo tipo de llamadas recibidas**
- **determinar la gravedad y urgencia**
- **derivar llamados a los servicios de intervención correspondientes**
- **consultar las llamadas previas**
- **visualizar y realizar seguimiento de llamadas que requirieron intervenciones**
- **acceder a reportes de las llamadas recibidas y cargadas por las líneas 102 provinciales.**

Se registran todas las llamadas que se realizan a las Líneas 102, tanto las pertinentes correspondientes a asesoramientos, pedido de información, las de derivación para intervención del órgano de aplicación como las llamadas no pertinentes. Estas últimas son las llamadas que no involucran a niñas, niños y adolescentes, pero igualmente son respondidas a fin de orientar y ofrecer el servicio de atención correspondiente. Por ejemplo, están relacionadas a personas adultas mayores, violencia por motivos de genero donde no hay involucrados niños niñas o adolescentes, programas sociales o consultas ante situaciones de consumo problemático.

Cuando una llamada es pertinente, a los datos vinculados a si son niñas, niños o adolescentes los que realizan la llamada y están involucrados en la situación por la cual se comunican, se incorporó la posibilidad de registrar mediante la solapa RUN:

- **la edad;**
- **género;**
- **si hay otros chicos o chicas involucradas;**
- **información sobre su centro de vida.**

Si es una persona adulta quien se contacta con la Línea 102, se indaga acerca del vínculo con la o las niñas o el o los niños, implicadas en la llamada, también si pertenecen a organizaciones, instituciones o redes comunitarias. Considerar el registro de estos datos permite acercarnos y familiarizarnos con el estado de situación a fin de propiciar una mejor resolución, como así también la posibilidad de realizar futuros análisis de géneros y diversidad.

Otro dato incorporado a la matriz está relacionado con el tipo de intervención y la posibilidad de clasificarlas como: **inmediata o no inmediata**. En las llamadas pertinentes, si se evalúa vulneración de derechos implicará que se determine la intervención requerida según este criterio de inmediatez.

Si la llamada se clasifica como inmediata se carga como servicio de urgencia donde se deriva al 911 o al servicio de emergencia del área de niñez correspondiente.

Si no es inmediata, se deriva al equipo técnico de intervención: área de niñez provincial o local, o a los servicios zonales pertenecientes a cada jurisdicción.

El registro digital de todo el proceso, desde que se recibe o inicia el llamado hasta cada una de las etapas de la intervención, resulta clave para obtener información segura y confidencial de los datos.

f. Incorporación de nuevas líneas

En el transcurso del 2020 y 2021 han instalado las Líneas 102 las provincias de Río Negro, Chubut, Tierra del Fuego, Santa Cruz, Santa Fe y San Luis.

Estas nuevas líneas forman parte de las estructuras de niñez de cada jurisdicción constituyéndose en un dispositivo formalizado dentro del Sistema de Protección Integral de Derechos. Desde la SENAF, se orienta

en todos los casos a que conformen un instrumento legal en el que conste misión y visión del dispositivo, su estructura de funcionamiento, principales prestaciones, perfil y roles del equipo de trabajo y su política de confidencialidad. Asimismo, la asignación de un espacio físico de funcionamiento con condiciones de equipamiento para un correcto desarrollo del servicio.

En cuanto a la tarea de recopilación de datos, se ofreció la utilización solapa 102 del RUN como matriz de carga y se instruyó a los equipos para su utilización.

Siendo el recurso humano un factor principal e indispensable para que el servicio preste calidad y cumpla con los objetivos del dispositivo, se capacitó a quienes ejercen las coordinaciones y también a operadores y operadoras telefónicas en el enfoque de derecho y de género, lineamientos y principios del dispositivo, escucha activa y recopilación de datos.

Todas las líneas incorporadas ofrecen la gratuidad del servicio, la cobertura en todo el territorio de su provincia y en su mayoría la atención las 24 horas durante los 365 días del año.

II. Unidad de análisis

Para elaborar este análisis se toma la información aportada entre **octubre de 2020 y septiembre de 2021** por las provincias de: Buenos Aires, Chaco, Catamarca, Chubut, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Misiones, Neuquén, Río Negro, San Juan, Santa Cruz, Salta, Santiago del Estero, Tucumán y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Las estadísticas que presenta este documento están confeccionadas en base a las llamadas consideradas **pertinentes**. Las mismas comprenden las situaciones que involucran a niñas, niños y o adolescentes en el hecho que motiva la consulta. Abarcan tanto las llamadas para ser escuchados, los pedidos de información o asesoramiento como también aquellas que ameritan una intervención por vulneración de derechos.

No están contempladas en esta publicación las llamadas no pertinentes, que son aquellas que no involucran a niñas, niños y o adolescentes, ni aquellas por violencia por motivo de género de personas adultas sin niñas, niños y o adolescentes a cargo, ni las situaciones que involucran a personas adultas mayores, o consultas por programas o planes que no involucren de manera directa a chicos, chicas y adolescentes. Por último, también se consideran no pertinentes las llamadas de prueba, silencio, equivocadas, las que comprenden una broma o llamadas de carácter sexual.

Cabe destacarse que se decidió no incorporar en la información a las provincias de Santa Fe, Tierra del Fuego y San Luis ya que por haber implementado recientemente el Programa no poseen información suficiente. En el caso de las provincias de Santa Cruz y Chubut, ambas contienen datos parciales correspondientes al momento de la implementación de la Líneas.

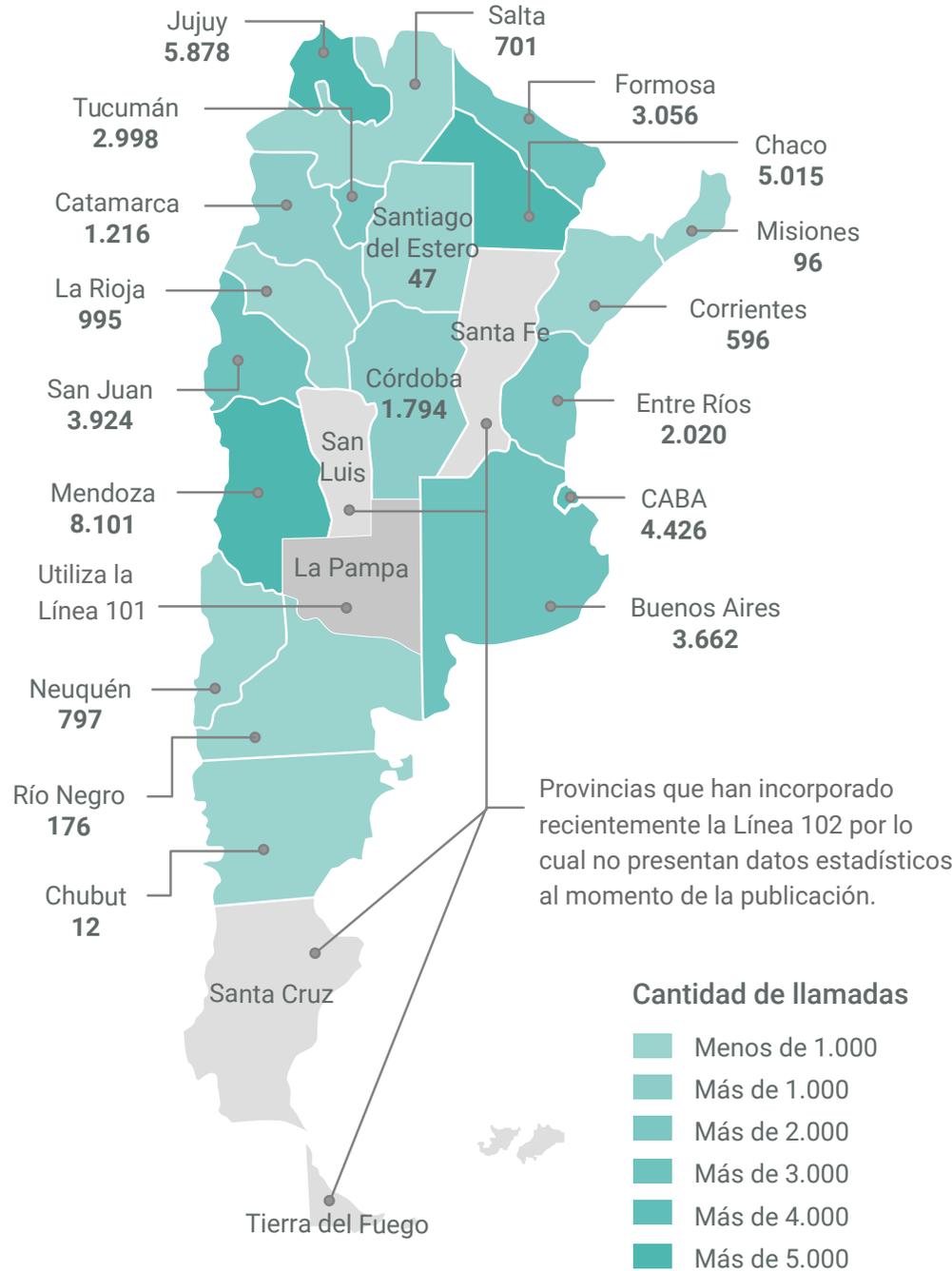
III. Datos destacados de la Línea 102

a. La Línea 102 es una herramienta federal coordinada y gestionada por los gobiernos provinciales. Dicha dependencia, sumado a la diversidad territorial e institucional y a la historia de cada Línea hace a la heterogeneidad del servicio.

b. 45.589 llamados

La cantidad de llamados obedece al período registrado de octubre de 2020 a septiembre de 2021. Este dato muestra la presencia de la Línea 102 en el territorio y su utilización por parte de la ciudadanía.

La Línea 102 en la Argentina



a. Distribución de las llamadas pertinentes por provincia y por mes

Los datos presentados corresponden a los meses de **octubre de 2020 a septiembre 2021** suministrados por veinte provincias. En este sentido, si bien se registra un incremento de los llamados a nivel federal se debe a que el período seleccionado incorpora los datos de los tres últimos meses del 2020. Al respecto será posible conocer las proyecciones anuales cuando sean relevados los datos del tercer trimestre del año 2021.

Cabe señalar que algunas jurisdicciones intensificaron las acciones de difusión de la Línea, así como también la salida progresiva del ASPO reactivó consultas o pedidos de intervención de actores y organizaciones que también son parte del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (SPIDNNyA).

Tabla 1

Distribución de las llamadas pertinentes por provincia y por mes

PROVINCIA	Año 2020			Año 2021									TOTAL PERIODO
	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
BUENOS AIRES	409	488	220	334	312	377	247	208	247	242	278	300	3.662
CABA	422	422	386	348	379	532	339	283	311	305	344	355	4.426
CATAMARCA	170	128	121	197	123	101	79	46	46	53	84	68	1.216
CHACO	389	399	405	355	766	764	328	277	272	378	329	353	5.015
CÓRDOBA	149	179	150	99	130	194	179	139	141	123	151	160	1.794
CORRIENTES	36	67	28	109	21	8	24	60	56	100	64	23	596
ENTRE RÍOS	168	172	154	262	120	210	177	179	168	252		158	2.020
FORMOSA	263	239	224	181	227	266	266	238	244	233	328	347	3.056
JUJUY	670	629	625	481	598	555	497	233	368	246	487	489	5.878
LA RIOJA	67	77	61	190	122	42	107	82	93	32	46	76	995
MENDOZA	385	564	476	941	477	877	746	707	618	621	780	909	8.101
MISIONES*	*	*	*	*	*	*	*	19	28	16	16	17	96
NEUQUÉN	55	55	52	73	72	63	81	51	75	61	69	90	797
RÍO NEGRO	16	14	15	15	7	9	11	6	20	20	11	32	176
SALTA	67	82	50	79	70	64	40	41	32	56	46	74	701
SAN JUAN	288	309	259	373	296	343	347	299	301	360	327	422	3.924
SANTA CRUZ*	*	*	*	*	*	10	6	10	14	14	14	11	79
S. DEL ESTERO*	11	8	3	5	4	16	*	*	*	*	*	*	47
TUCUMÁN	256	299	223	280	179	262	231	211	277	197	310	273	2.998
CHUBUT*									6	1	1	4	12
TOTAL	3.821	4.131	3.452	4.322	3.903	4.693	3.705	3.089	3.317	3.310	3.685	4.161	45.589

* La ausencia de datos en esas jurisdicciones obedece a que el servicio se instaló en meses posteriores al inicio del periodo reportado o a que las líneas atravesaron un proceso de restructuración técnica y administrativa.

Tabla 2

Enero a septiembre 2020

PROVINCIA	Año 2020									TOTAL PERIODO
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
BUENOS AIRES	196	172	232	457	718	598	805	511	479	4.168
CABA	161	192	283	506	512	437	420	413	438	3.362
CATAMARCA	102	67	61	237	192	174	58	77	69	1.037
CHACO	501	353	367	377	416	380	324	453	437	3.608
CORDOBA	227	227	246	186	234	154	143	124	155	1.696
CORRIENTES	322	297	120	*	259	98	80	64	89	1.329
ENTRE RÍOS	169	138	162	115	223	395	187	433	283	2.105
FORMOSA	804	882	717	852	908	492	426	422	412	5.915
JUJUY	419	426	459	432	451	379	281	340	462	3.649
LA RIOJA	10	15	11	*	86	21	65	149	61	418
MENDOZA	380	403	397	387	281	237	233	317	351	2.986
NEUQUEN	260	218	218	406	415	53	55	299	52	1.976
S. DEL ESTERO	41	30	63	83	62	36	24	6	9	354
SALTA	51	28	20	100	150	78	68	490	53	1.038
SAN JUAN	162	237	229	116	262	203	201	275	277	1.962
TUCUMÁN	147	219	228	225	232	221	221	255	294	2.042
MISIONES	*	*	*	*	*	*	*	483	491	974
TOTAL	3.952	3.904	3.813	4.479	5.401	3.956	3.591	5.111	4.412	38.619

* Durante el 2020 el ASPO provocó una reorganización de los equipos de trabajo por contingencias ligadas a la emergencia sanitaria, haciendo que algunos servicios sólo pudieran sostener guardias mínimas en los meses de mayores restricciones. Algunas provincias ofrecieron Líneas alternativas o redes sociales, y en otros casos aun no contaban con un registro informático y estandarizado de los llamados.

Tabla 3

Enero a septiembre 2021

PROVINCIA	Año 2021									TOTAL PERIODO
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	
BUENOS AIRES	334	312	377	247	208	247	242	278	300	2.545
CABA	348	379	532	339	283	311	305	344	355	3.196
CATAMARCA	197	123	101	79	46	46	53	84	68	797
CHACO	355	766	764	328	277	272	378	329	353	3.822
CÓRDOBA	99	130	194	179	139	141	123	151	160	1.316
CORRIENTES	109	21	8	24	60	56	100	64	23	465
ENTRE RÍOS	262	120	210	177	179	168	252	*	158	1.526
FORMOSA	181	227	266	266	238	244	233	328	347	2.330
JUJUY	481	598	555	497	233	368	246	487	489	3.954
LA RIOJA	190	122	42	107	82	93	32	46	76	790
MENDOZA	941	477	877	746	707	618	621	780	909	6.676
MISIONES	*	*	*	*	19	28	16	16	17	96
NEUQUÉN	73	72	63	81	51	75	61	69	90	635
RÍO NEGRO	15	7	9	11	6	20	20	11	32	131
SALTA	79	70	64	40	41	32	56	46	74	502
SAN JUAN	373	296	343	347	299	301	360	327	422	3.068
SANTA CRUZ	*	*	*	*	*	*	*	14	11	79
S. DEL ESTERO	5	4	16	*	*	*	*	*	*	25
TUCUMÁN	280	179	262	231	211	277	197	310	273	2.220
CHUBUT*	*	*	*	*	*	6	1	1	4	12
TOTAL	4.322	3.903	4.693	3.705	3.089	3.317	3.310	3.685	4.161	34.185

* La ausencia de datos en esas jurisdicciones obedece a que el servicio se instaló en meses posteriores al inicio del periodo reportado o a que las líneas atravesaron un proceso de restructuración técnica y administrativa.

b. Cantidad de llamados pertinentes por provincia según tipo de intervención

Es interesante señalar que a partir de los datos presentados casi la mitad de las comunicaciones a la Línea 102 se establecen para realizar consultas y no todas derivan en la intervención de los órganos de aplicación del SPIDNNyA, fortaleciendo a la Línea como un dispositivo de promoción de derechos.

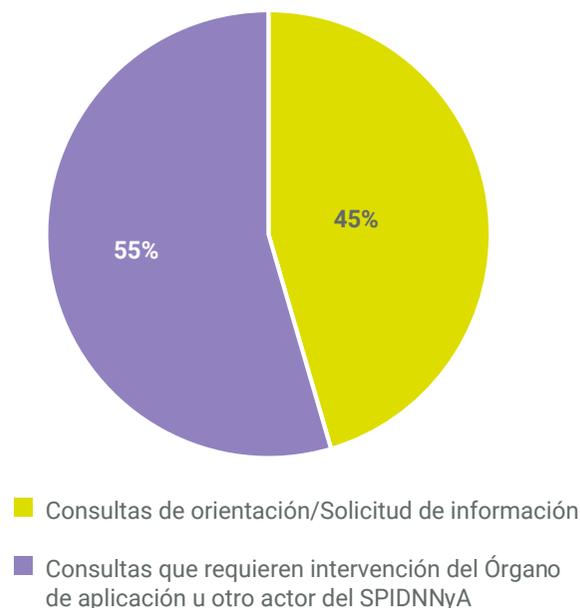
Tabla 4

Cantidad de llamados pertinentes por provincia según tipo de intervención

PROVINCIA	Consultas de orientación/ Solicitud de información	Consultas que requieren intervención del Órgano de aplicación u otro actor del SPIDNNyA	TOTAL
BUENOS AIRES	624	3.038	3.662
CABA	3.062	1.364	4.426
CATAMARCA	464	752	1.216
CHACO	2.472	2.543	5.015
CORDOBA	0	1.794	1.794
CORRIENTES	445	151	596
ENTRE RÍOS	1.088	932	2.020
FORMOSA	1.787	1.269	3.056
JUJUY	2.186	3.692	5.878
LA RIOJA	527	468	995
MENDOZA	5.609	2.493	8.101
NEUQUEN	383	414	797
RIO NEGRO	82	94	176
S. DEL ESTERO	0	47	47
SALTA	371	330	701
SAN JUAN	281	3.643	3.924
TUCUMÁN	1.247	1.751	2.998
MISIONES	62	34	96
SANTA CRUZ	30	49	79
CHUBUT	2	10	12
TOTAL	20.721	24.868	45.589

Gráfico 1

Porcentaje de llamados pertinentes
totales según tipo de intervención



c. Distribución de las llamadas por tipo de consultante

Como se señaló, la Línea 102 respeta en su funcionamiento los derechos de niñas, niños y adolescentes a la privacidad, así como a garantizar su confidencialidad. Pero ante una situación de vulneración de derechos, se informa al consultante que la información dejará de tratarse confidencialmente para poder accionar la intervención adecuada.

A partir de ello, se establece la siguiente clasificación por tipo de consultante:

- Persona adulta referente de una institución del SPIDNNyA
- Niña, niño o adolescente
- Persona adulta del entorno afectivo o comunitario del niño, niña o adolescente

En cuanto a la categoría **tipo de consultantes sin registro**, se destaca que están incluidas las llamadas de niñas, niños o adolescentes que se comunican solicitando información, asesoramiento o para ser escuchado, y que no desean proporcionar sus datos personales, por lo tanto, en esos casos, el servicio respeta el resguardo a la privacidad.

También están incluidos en ese rango -tipo de consultantes sin registro- las personas adultas que se comunican denunciando una situación y se niegan a identificarse. Si bien la Línea respeta el anonimato, se intenta persuadir para que asuman su rol en la protección y defensa de los derechos de niñas, niños y adolescentes ya sean integrantes de la familia, de la comunidad o de instituciones. Pensar la corresponsabilidad implica conocer los derechos de los niños, las niñas y las instituciones para su defensa, y asumir un compromiso ético, ser responsables por sus acciones y entender que la protección de derechos implica tomar decisiones que involucran a todos. En este sentido, se observa que siguen siendo las personas adultas quienes más consultan o denuncian situaciones que involucran a niñas, niños y adolescentes.

Es por ello que desde la SENAF se trabaja fuertemente para ampliar la participación y el acceso de chicas y chicos en forma directa y garantizar el derecho a ser oídos y que sus opiniones y expresiones sean tenidas en cuenta. Las acciones de promoción de derechos, de difusión y de fortalecimiento de las Líneas a nivel federal apuntan a la apropiación de esta herramienta por parte de las infancias y adolescencias.

d. Principales motivos de consulta a la Línea 102

La Línea 102 clasifica las llamadas en **40 motivos de consulta**; cada uno de estos se vincula con un derecho de niñas, niños y adolescentes. Estas clasificaciones fueron consensuadas con los y las responsables de las Líneas 102 en cada jurisdicción provincial, y las mismas son homologables con las categorías utilizadas en el sistema del RUN.

Las situaciones vinculadas al maltrato físico continúan siendo uno de los principales motivos de consulta a la Línea 102, seguidas por cuestiones que denominamos negligencia, que refiere a la ausencia de un referente adulto protector a cargo de la niña, niño o adolescente y que no cubre las necesidades físicas, psicológicas y sociales básicas para su desarrollo y bienestar. Las personas adultas responsables de brindarles ese cuidado a los chicos, chicas o adolescentes pueden no necesariamente encontrarse en una situación económica desfavorable.

Asimismo, las denuncias por abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes, abandono y otros tipos de maltrato reportan una alta cantidad de llamados.

Cabe destacar que en el gráfico 3 no se contemplan la cantidad de llamados o rellamados que refieren a una misma situación ya registrada con anterioridad (7.174 llamados) ni tampoco lo de orientación o solicitud de información sin categorizar (6.021 llamados).

Gráfico 2

Distribución de las llamadas por tipo de consultante

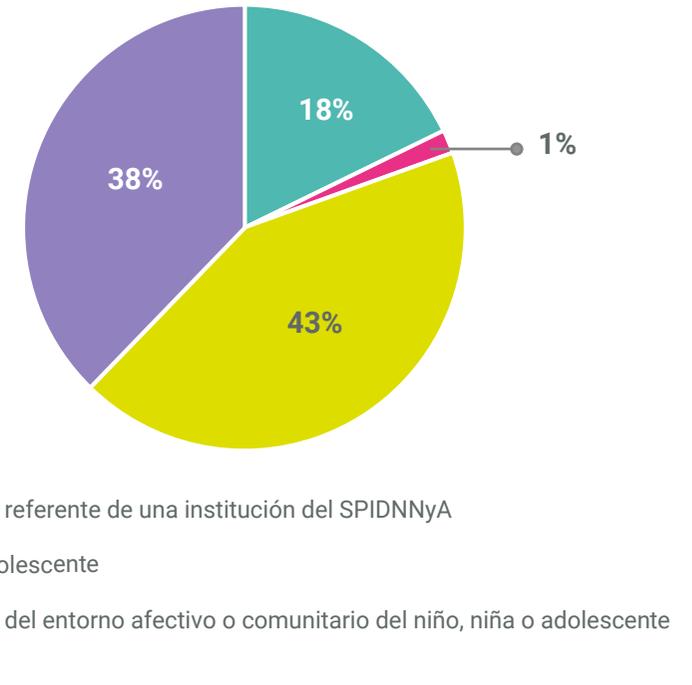
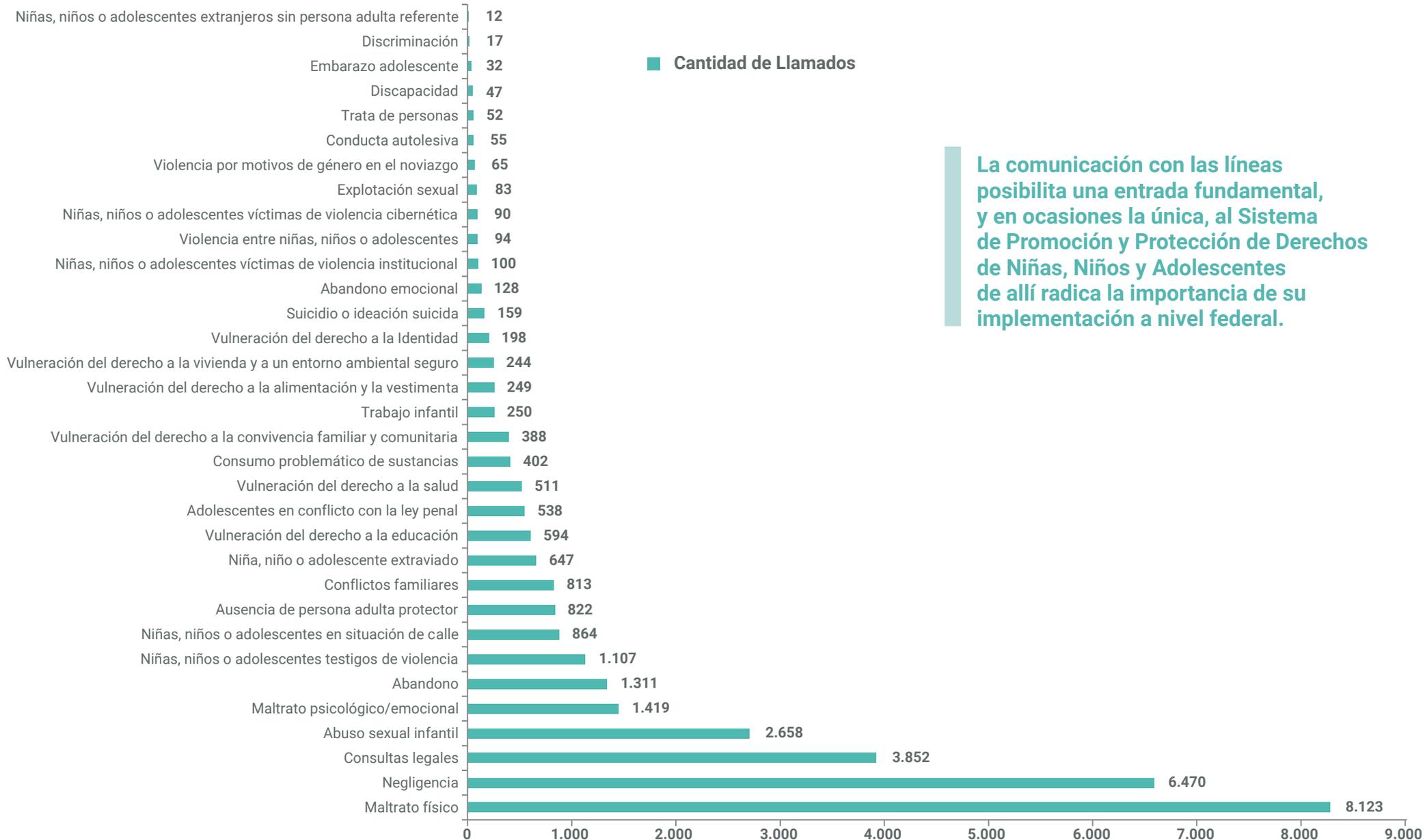


Gráfico 3

Principales motivos de consulta a la Línea 102



La comunicación con las líneas posibilita una entrada fundamental, y en ocasiones la única, al Sistema de Promoción y Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de allí radica la importancia de su implementación a nivel federal.

• Principales motivos de consulta por provincia

Tabla 5

Principales motivos de consulta por provincia

PROVINCIA	Maltrato físico	Negligencia	Consultas legales	Abuso sexual contra niños, niñas o adolescentes	Maltrato psicológico/emocional	Abandono	Niñas, niños o adolescentes testigos de violencia
BUENOS AIRES	923	571	422	417	277	132	183
CABA	819	549	120	234	256	37	69
CATAMARCA	195	124	48	39	56	146	43
CHACO	817	0	33	688	0	703	412
CÓRDOBA	719	714	0	106	141	0	0
CORRIENTES	90	9	41	6	19	48	48
ENTRE RÍOS	259	274	424	68	151	77	33
FORMOSA	361	230	173	110	5	66	20
JUJUY	814	1.076	170	372	199	63	156
LA RIOJA	130	204	98	26	37	3	10
MENDOZA	495	8	1.849	143	173	2	1
MISIONES	25	16	1	22	16	12	4
NEUQUÉN	150	163	137	113	28	1	98
RÍO NEGRO	46	37	3	14	23	2	13
SALTA	69	122	33	38	31	15	2
SAN JUAN	1.389	1.572	284	160	0	3	0
SANTA CRUZ	2	11	16	7	1	1	15
S. DEL ESTERO	32	4	0	0	6	0	0
TUCUMÁN	788	786	0	95	0	0	0
CHUBUT	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	8.123	6.470	3.852	2.658	1.419	1.311	1.107

e. Cantidad de llamadas por situaciones de violencia

Violencia. Es toda conducta acción u omisión que, de manera directa o indirecta, lesione la integridad física, psicológica, sexual y o económica afectando su vida, libertad y dignidad como sujeto.

Abordar las violencias en plural nos permite analizar la complejidad, diversidad y contexto en los que se presentan, capacidad de daño y afectación a los derechos fundamentales de niños, niñas y adolescentes.

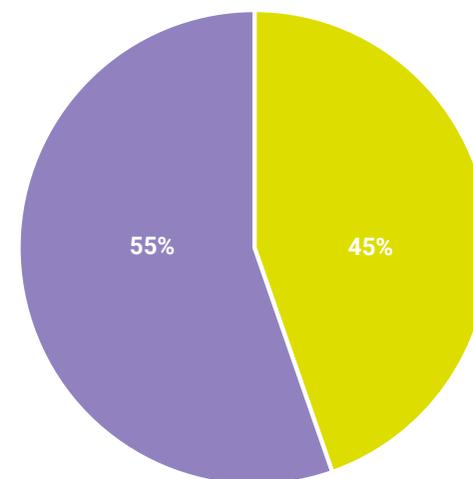
Tabla 6

Cantidad de llamadas

Motivo de Consulta	Cantidad de llamadas por situaciones de violencia
Maltrato físico	8.123
Negligencia	6.470
Abuso sexual contra niñas, niños o adolescentes	2.658
Maltrato psicológico/emocional	1.419
Niñas, niños o adolescentes testigos de violencia	1.107
Abandono emocional	128
Niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia institucional	100
Violencia entre niñas, niños o adolescentes	94
Niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia cibernética	90
Explotación sexual contra niños, niñas o adolescentes	83
Violencia por motivos de género en el noviazgo	65
Discriminación	17
Subtotal de consultas por situaciones de violencia	20.354
Subtotal de consultas por otros motivos de consulta	25.235
TOTAL LLAMADOS	45.589

Gráfico 4

Porcentaje de llamados por situaciones de violencia y otros motivos de consulta



- Consultas por situaciones de violencia
- Consultas por otros motivos de consulta

IV. A modo de conclusión

Durante el 2021, la Línea 102 pudo avanzar en la concreción de algunos de los desafíos planteados en el 2020 entre los que se pueden destacar los siguientes logros:

– **avance en la implementación e instalación de la Línea 102 en veintitrés jurisdicciones.**

– **diseño e implementación de la solapa 102 en el Registro Único Nominal.**

– **aumento de la inversión financiera para mejorar la calidad de atención en el servicio y la implementación de la tecnología necesaria para alcanzar los estándares que requiere su instalación.**

– **capacitación permanente para operadoras y operadores en la atención de calidad basada en la escucha activa, la protección de derechos, la perspectiva de género y los estándares internacionales que debe seguir la línea.**

– **convenio para la formación sobre grooming, ciberbullying y difusión no consentida de imágenes íntimas.**

– **asistencia técnica a las coordinaciones que están a cargo de las líneas a nivel local.**

– **acciones de sensibilización y de difusión de la Línea 102 a nivel nacional:**

- Elaboración de materiales institucionales entregables –postales, afiches y calcomanías–, así como publicaciones en redes sociales de la Secretaría.

- Inclusión de la Línea 102 en piezas de sensibilización, como “Diez consejos para acompañar a chicos y chicas en el uso de pantallas”, entre otras.

– **articulación interministerial:**

- Serie audiovisual para la formación en Detección y abordaje del abuso sexual y el embarazo forzado en la niñez y adolescencia, Plan ENIA.

- Guía Nacional de Actuación para las Líneas 102 para situaciones de Grooming, Ciberbullying y Difusión de imágenes íntimas sin consentimiento.

- Guía de actuación para la articulación entre la Línea 144 y la Línea 102.

- Presentación de la Línea 102 con equipos territoriales del Instituto Nacional de Asuntos Indígenas.

Desafíos

Aun es necesario continuar trabajando en el fortalecimiento del servicio y en el acceso de las infancias y adolescencias a la Línea para garantizar el pleno ejercicio de sus derechos.

En este sentido, se considera sumamente importante:

Avanzar en el análisis de la trazabilidad de la Línea 102: para poder evaluar la calidad del servicio, el alcance, los tipos y o modalidades de intervención, y las derivaciones a los actores que forman parte del SPIDNNyA. Para ello, se acompaña técnica y financieramente proyectos que contemplan esta mirada, fortalecen el circuito institucional y protocolizan las intervenciones.

Avanzar en la accesibilidad: para la implementación del servicio en las 24 jurisdicciones del país; el alcance del servicio sobre todas las localidades provinciales y la cobertura las 24 horas los 365 días del año para aquellas provincias que aún no la tengan.

Fortalecer la comunicación de la Línea 102: la dimensión comunicacional aparece como un eje necesario para la instalación de la Línea 102. Desde la SENAF se trabaja en coordinación con las provincias para que se incorporen y diseñen planes de comunicación que guíen la orientación del dispositivo hacia la promoción integral de los derechos; y para que niñas, niños y adolescentes conozcan el servicio y puedan hacer uso de la herramienta a fin de alentar su participación activa como sujetos de derechos.



102 La línea de
las chicas y los chicos



@SenafArgentina

www.argentina.gob.ar/senaf

Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
Pres. Tte. Gral. Juan Domingo Perón 524 (C1038AAL) CABA

Para más información: linea102@senaf.gob.ar



Ministerio de
Desarrollo Social
Argentina