102 La línea de las chicas y los chicos

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

2022

Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia

Ministerio de Desarrollo Social Argentina

primero la gente

Créditos

Desarrollo de contenidos: Programa Línea 102 y Área de Monitoreo e Información, 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

Febrero 2023

Autoridades Nacionales

Presidente de la Nación
Alberto Fernández

Vicepresidenta de la Nación
Cristina Fernández de Kirchner

Ministra de Desarrollo Social de la Nación
Victoria Tolosa Paz

Secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
Gabriel Lerner

Directora Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional
Gisela Clivaggio

Índice

Introducción / pág. 6

I. Línea 102 / pág. 7

II. Acciones de fortalecimiento de los servicios / pág. 10

III. Sistemas de registro de la información / pág. 13

IV. Datos destacados de la Línea 102 / pág. 15

V. Conclusiones / pág. 30

ANEXO 1:
Encuadre metodológico e indicadores federales / pág. 32

ANEXO 2:
Motivos de consulta / pág. 39

ANEXO 3:
Tablas complementarias / pág. 44

Introducción

La **Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF)**, como organismo rector de las políticas públicas de niñez y adolescencia, ejerce la rectoría en cuanto a los lineamientos, criterios y estándares de calidad que deben cumplir las provincias o jurisdicciones para la implementación, adecuación y fortalecimiento del Programa Línea 102. Para esto se rige por los principios reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño, y por la Ley Nacional 26.061 de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

La Línea 102 es un servicio especializado de **orientación y escucha para niñas, niños y adolescentes**, gestionado e implementado por los gobiernos provinciales, para que las niñeces y adolescencias puedan contactarse ante una situación de vulneración de derechos o para recibir información y orientación ante una situación que les preocupa. También se reciben consultas de personas adultas sobre temas o problemáticas puntuales que afectan a las niñeces y adolescencias. A partir de la primera escucha, ante situaciones que requieran constatación, articulación o intervención, se activan desde el dispositivo los protocolos jurisdiccionales previstos de acuerdo con la problemática enunciada.

El servicio es una herramienta que forma parte del Sistema de Protección de Derechos y que, además, brinda al Estado una aproximación a las problemáticas que afectan a las niñeces y adolescencias a nivel nacional.

Anualmente se realiza una publicación con el objetivo de brindar información cualitativa y cuantitativa que aporte a la planificación, formulación, diseño, evaluación e implementación del dispositivo Línea 102 en particular, así como también de las políticas públicas del sector.

En este informe se presentan los datos de la Línea 102 correspondientes al año 2022. Durante este período se lograron dos importantes avances: la incorporación de la totalidad de las provincias del país, alcanzando así la **federalización del servicio**, y la definición de un conjunto de **indicadores federales** que facilitó el proceso de homologación de la información de las Líneas 102 a nivel nacional.

I. Línea 102

La Línea 102 es una herramienta de prevención, promoción, difusión y protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes que forma parte del Sistema de Protección Integral de Derechos (en adelante SPIDNNyA). Es un dispositivo especializado del SPIDNNyA que coordina y articula las políticas públicas locales, provinciales y/o nacionales, para garantizar o restituir derechos en caso de vulneración.

Se trata de un servicio de telecomunicaciones gratuito y confidencial, al que pueden acceder desde telefonía móvil o fija niños, niñas y adolescentes que necesitan asesoramiento, hablar con una persona que pueda escucharles 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.

La Línea 102 tiene por objetivo brindar atención a niñas, niños y adolescentes a través de la escucha, contención y derivación cuando fuera necesario, a los efectos de acercar las políticas públicas existentes para el acceso a sus derechos. Para ello cuenta con equipos formados con enfoque de derechos de niñas, niños y adolescentes y perspectiva de género, que son acompañados y fortalecidos a través de la supervisión y capacitación permanentes.

Es un dispositivo que requiere la concurrencia de otras instituciones, programas, organizaciones y una buena articulación entre el Estado y la sociedad civil, así como también la articulación local, provincial, nacional de los organismos del Sistema de Protección. A los efectos de fortalecer la protección integral, la Línea 102 se constituye como un nexo entre las infancias y adolescencias y los recursos existentes en la comunidad y como un espacio para la promoción y el fortalecimiento de las redes comunitarias, teniendo así la posibilidad de accionar desde una mirada integral, preventiva y promocional. Además, busca generar un mecanismo de monitoreo y

evaluación del funcionamiento institucional a partir de herramientas de registro, con criterios e indicadores comunes a nivel nacional, a los efectos de una sistematización que permita planificar, evaluar o adecuar las políticas públicas.

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.

Fundado en que los niños, las niñas y adolescentes se comunican de acuerdo con su etapa de desarrollo, se practica una política no discriminatoria teniendo 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". (ART.3.1, CDN)

Desde la Línea 102 se asegura la máxima satisfacción integral y simultánea de los derechos y garantías reconocidos para que, cuando existan 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.

Estándares del Servicio

Estructura de base: la Línea 102 debe constituirse como un dispositivo formalizado dentro del SPIDNNyA.

Acceso al SPINNyA: la Línea 102 debe constituirse como un dispositivo de acceso al SPIDNNyA.

Recopilación de datos: la Línea 102 debe contar con registros confiables sobre la atención tanto como insumo para su propio funcionamiento, como para la toma de decisiones sobre políticas de niñez y adolescencia.

Personal especializado: la Línea 102 debe contar con personal calificado en el enfoque de derechos y perspectiva de género de niños, niñas y adolescentes.

Participación de niños, niñas y adolescentes: la Línea 102 debe constituirse como dispositivo para y con la participación de las niñas, niños y adolescentes.

Accesibilidad: la Línea 102 debe ser accesible y estar disponible para todas las infancias y adolescencias.

II. Acciones de fortalecimiento de los servicios

La Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional (en adelante DNGDI) de SENAF, trabaja desde el año 2020 en el desarrollo de procesos orientados al mejoramiento de los estándares de calidad de la Línea 102. En este sentido, se resaltan los siguientes procesos realizados durante el año 2022.

Cobertura y extensión del Servicio 102 en todas las jurisdicciones del país

En las veinticuatro (24) 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 e iguala las oportunidades de accesibilidad.

En enero de 2020 se contaba con 17 líneas provinciales. Esta cobertura se fue ampliando anualmente hasta lograr en el año 2022 la incorporación de la totalidad de las jurisdicciones del país, con la puesta en funcionamiento del servicio Línea 102 en la provincia de La Pampa.

Ampliación de la cobertura y jerarquización del servicio de manera integral

La SENAF 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 digitales 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 que requerían 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, y ampliar la cobertura geográfica y horaria, entre otros avances.

La inversión presupuestaria otorgada durante el año 2022 para el fortalecimiento de la Líneas fue de $35.752.134.

Fortalecimiento de los equipos de trabajo a través de capacitaciones

Desde la SENAF se brindan capacitaciones en forma permanente. Durante el año 2022, se llevaron adelante diversas instancias formativas en pos de seguir fortaleciendo a los equipos de trabajo en lo que refiere a los diferentes estándares del Servicio.

Asimismo, se destaca que a partir de un trabajo intrainstitucional se llevó a cabo una capacitación sobre Prevención Socio comunitaria del Suicidio en las Adolescencias en conjunto con el Programa "Activar Adolescencias" de la Dirección Nacional de Promoción y Protección Integral (DNPPI), dependiente de la Subsecretaría de Derechos para la Niñez, Adolescencia y Familia, y en la que participaron todas las Líneas 102 provinciales.

Acciones de sensibilización y de difusión de la Línea 102 a nivel nacional

Durante el año 2022, SENAF llevó adelante una serie de acciones y campañas de comunicación, colaborando con otros actores de la sociedad civil y organismos públicos para prevenir las violencias y promover los derechos de niñas, niños y adolescentes. Entre dichas acciones se destacan las siguientes.

a. Promoción de la Línea 102 en el marco de las campañas de sensibilización:

- Cuando criamos sin violencia se nota (campaña de SENAF)
- #QueGaneElBuenTrato (junto a UNICEF y la Asociación de Teleradiodifusoras Argentinas)
- Crecer en familia es un derecho, elegí adoptar (junto al Ministerio de Justicia y Derechos Humanos)
- El Chineo es abuso sexual infantil (junto al Gobierno de Salta, el Instituto Nacional de Asuntos Indígenas y organizaciones territoriales de la comunidad del Norte de Salta)

b. Creación de un espacio digital dirigido a infancias y adolescencia, dentro del sitio web oficial de la Línea:

Dentro de la plataforma argentina.gob.ar, se crearon dos nuevas páginas web con estrategias diferenciadas por edad en relación con la identidad gráfica y los contenidos, una destinada a niñeces y otra a adolescencias. Las mismas cuentan con información sobre el servicio de la Línea 102 y su funcionamiento, así como sobre sus derechos y cómo actuar en caso de que se vean vulnerados. Allí, se incluyeron materiales audiovisuales, lúdicos y guías pedagógicas, diseñados en conjunto con la ONG Chicos.Net.

Para las infancias se desarrollaron un video para conocer sus derechos, con foco especialmente en el derecho a vivir libres de violencias, y un juego digital interactivo. Asimismo, para las adolescencias se desarrollaron dos videos para sensibilizar sobre el abuso sexual intrafamiliar y sobre la violencia digital entre pares. En todos los casos, los materiales brindan información sobre la línea como espacio de escucha, orientación y consulta para estas temáticas. A su vez, se editó una guía destinada a educadores y educadoras que trabajan con niñas, niños y adolescentes con información y propuestas didácticas para el uso de estos recursos.

Todos los materiales son de libre circulación y descarga, y se encuentran a disposición de la ciudadanía en:
https://www.argentina.gob.ar/desarrollosocial/linea102

c. Nuevos materiales de difusión de la Línea 102:

Se desarrollaron piezas comunicacionales, tanto en formatos impresos como digitales, que se difundieron a lo largo del año en las actividades de SENAF y en los medios conectivos en los que tiene presencia oficial la Secretaría (YouTube, Facebook e Instagram). Se diseñó una serie de piezas con las identidades gráficas desarrolladas para las audiencias infantil y adolescente, con personajes originales, para dar a conocer los recursos incluidos en la nueva plataforma digital. En tanto, otras producciones se enfocaron en brindar información destinada a la audiencia adulta, apelando a la corresponsabilidad en la protección de los derechos.

III. Sistemas de registro de la información

Desde la DNGDI de la SENAF se acompañó y asistió técnicamente a los servicios provinciales para lograr una sistematización de datos homologables para todo el país. Esta propuesta de construcción de información nacional sobre las líneas 102 fue trabajada en reuniones del Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia (COFENAF) durante los años 2020 y 2021.

En ellas, las jurisdicciones se comprometieron a implementar un módulo de registro dentro del sistema RUN (Registro único nominal)[1] o sus versiones homologables. Dicho módulo o solapa consta de un sistema de registro de las llamadas, así como de reportes y consultas predeterminadas que permiten la extracción de información. Al mismo tiempo, y al estar alojada dentro del mismo sistema RUN al que tienen acceso los demás actores del SPIDNNyA, facilita la articulación para las intervenciones necesarias.

En paralelo, se definió una serie de indicadores federales para las líneas, incluyendo a las jurisdicciones que cuentan con sistemas diferentes al RUN. Dichos indicadores, junto a sus conceptualizaciones operativas, fueron socializados con todos los servicios[2].

1. El RUN (Registro Único Nominal) es una herramienta de gestión que permite contar con información individualizada de niños, niñas y adolescentes con derechos vulnerados y las correspondientes intervenciones realizadas por los equipos que trabajan en la restitución de los mismos. El proyecto es propiciado desde UNICEF y se implementa en alianza con la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, la ONG PHAROS y los sistemas provinciales de protección.

2. El listado y la caracterización se encuentra en ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

Sistemas de registro de la información y proceso de trabajo

Las líneas poseen distintos sistemas de registro y seguimiento de las consultas. Algunas jurisdicciones cuentan con sistemas digitales propios, otras han incorporado el módulo #102 dentro del RUN (o sistema homologable), y otras cuentan con sistemas menos informatizados.

Esta heterogeneidad implicó que fuera necesario realizar un trabajo de análisis de dichos sistemas de registro, atendiendo a la estructura formal de los mismos y también a la categorización de las dimensiones claves.

Dicho trabajo incluyó:

a) el **análisis de los sistemas de categorías** utilizados por las líneas y sus definiciones conceptuales, con el objetivo de establecer la homologación a nivel federal. Si bien la mayor parte de este trabajo estuvo centrado en los motivos de consulta al servicio, también se analizó la compatibilidad de otros indicadores y conceptos.

b) A partir del análisis precedente, se trabajó en la **compatibilización de sistemas de registro** con las diferentes líneas provinciales, con el objetivo de generar consensos mínimos que permitan el procesamiento y sistematización de la información.

c) La generación de **instrumentos de carga homologables** a la estructura de la solapa RUN para las provincias que no usan dicha herramienta.

IV. Datos destacados de la Línea 102

Para elaborar este análisis se tomó la información aportada entre enero y diciembre de 2022 por las provincias de: Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Catamarca, Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, Tucumán, Misiones, Santa Cruz, Chubut, San Luis y Santa Fe.

La provincia de La Pampa inició su servicio el 26 de septiembre del año 2022 y por tanto los datos corresponden al tercer trimestre. Las líneas de las provincias de Santiago del Estero y Tierra del Fuego, aunque se encuentran en funcionamiento y aportaron información referida a la atención, no se incorporaron al presente informe dado que la estructura de datos de la que disponen no resulta aún compatible con los indicadores federales.

La información se compone de dos grandes tipos de llamadas:

• **Llamadas No Pertinentes:** aquellas que no se vinculan con niños, niñas o adolescentes. Pueden ser llamadas vinculadas a la población adulta, número equivocado, llamadas de broma o silencios.

• **Llamadas Pertinentes:** comprenden situaciones que involucran a niñas, niños o adolescentes. Abarcan tanto las llamadas para ser escuchados, los pedidos de información o asesoramiento, y también aquellas que ameritan una intervención por vulneración de derechos.

Aunque para el total de llamadas se consideran ambos registros, el presente informe hace foco en la caracterización de las Llamadas Pertinentes.

Distribución de las Llamadas Pertinentes por tipo de consulta

Las llamadas consideradas pertinentes involucran tanto a las consultas que requieren intervención como aquellas que son de orientación o asesoramiento.

Las **llamadas que requieren intervención** comprenden consultas que, para su resolución, deben ser articuladas con algún organismo del Sistema de Protección Integral de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

Las **llamadas de orientación o asesoramiento** comprenden consultas que pueden requerir contención o en las que se solicita información u orientación sobre alguna temática y en las que no se requiere la articulación con otro actor del Sistema.

A nivel federal, durante el año 2022 el Servicio recibió un total de **39.409 llamadas pertinentes**, siendo **15.431** para orientación o asesoramiento y **23.770** las que requirieron la articulación con otro actor del SPIDNNyA.

En la tabla y gráfico siguiente se muestra la distribución según tipo de consulta para cada una de las provincias.

Tabla 1

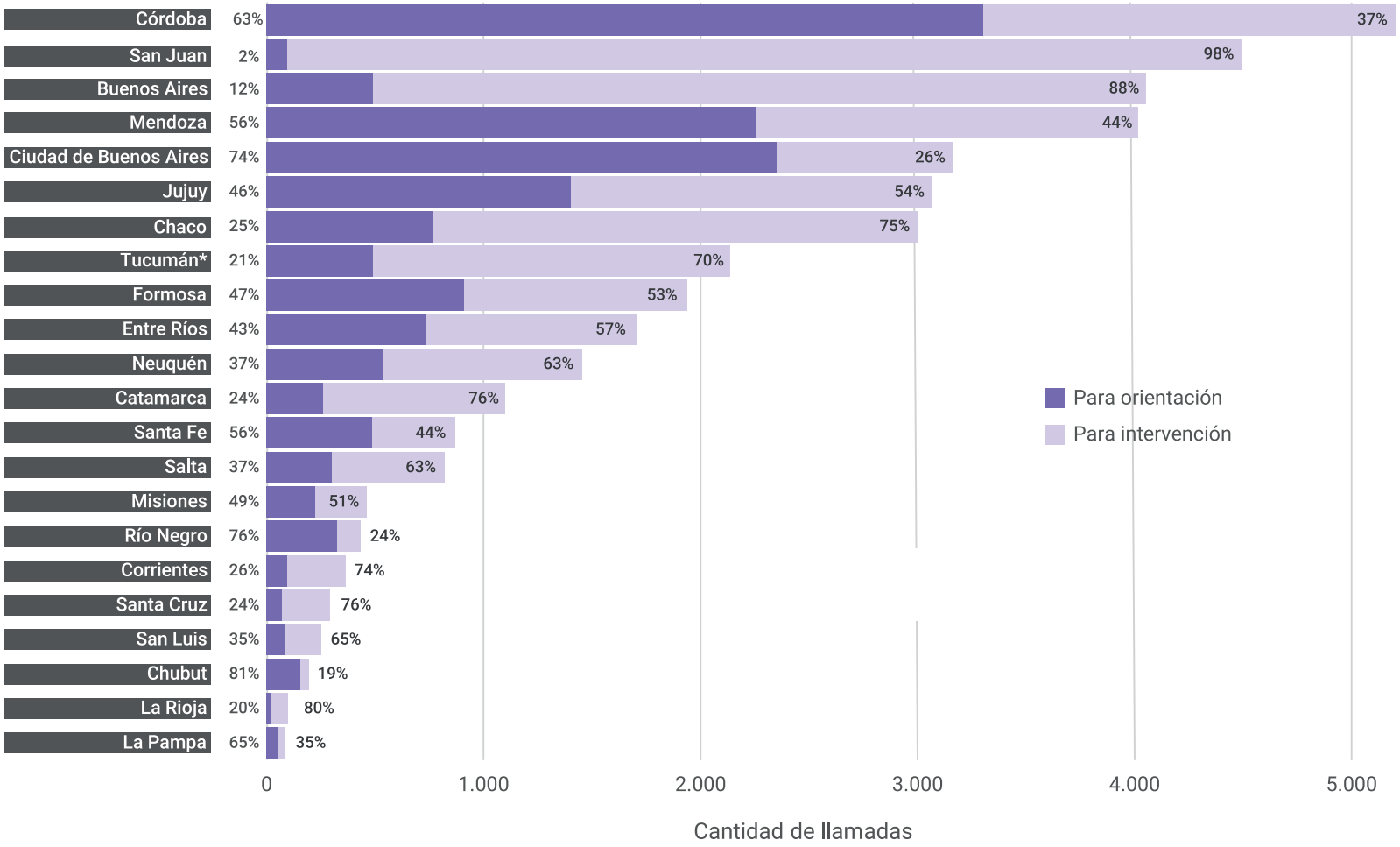
Llamadas pertinentes informadas por tipo de consulta y provincia. Argentina, 2022

PROVINCIA	Llamadas pertinentes		TOTAL
	Para orientación	Para intervención	
CÓRDOBA	3.304	1.900	5.204
SAN JUAN	96	4.400	4.496
BUENOS AIRES	490	3.559	4.049
MENDOZA	2.254	1.763	4.017
CIUDAD DE BUENOS AIRES	2.354	806	3.160
JUJUY	1.404	1.661	3.065
CHACO	764	2.239	3.003
TUCUMÁN*	492	1.645	2.345
FORMOSA	918	1.027	1.945
ENTRE RÍOS	735	972	1.707
NEUQUÉN	535	919	1.454
CATAMARCA	261	838	1.099
SANTA FE	486	380	866
SALTA	301	520	821
MISIONES	225	238	463
RÍO NEGRO	328	106	434
CORRIENTES	96	267	363
SANTA CRUZ	69	221	290
SAN LUIS	89	164	253
CHUBUT	158	37	195
LA RIOJA	20	80	100
LA PAMPA	52	28	80
Total	**15.431**	**23.770**	**39.409**

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b) de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.
*Tucumán: el total de llamadas pertinentes presentadas es superior a la suma de las llamadas para orientación y para intervención debido a que, para el momento de la publicación, los datos de diciembre por tipo de consulta no se encontraban disponibles.

Gráfico 1:

Distribución de las llamadas pertinentes informadas según tipo de consulta, por provincia. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b) de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.
*Tucumán: los porcentajes de llamadas para orientación y para intervención no suman 100% debido a que, para el momento de la publicación, no se encontraban disponibles los datos de llamadas pertinentes por tipo de consulta para el mes de diciembre.

Si bien existen variaciones entre las jurisdicciones, a nivel federal, el 39 % de las consultas fueron de orientación, dando cuenta de la función del servicio como ámbito de promoción de derechos.

El 61% restante requirió de la intervención del órgano de aplicación u otros actores del SPIDNNyA.

Motivos de consulta al servicio a nivel federal

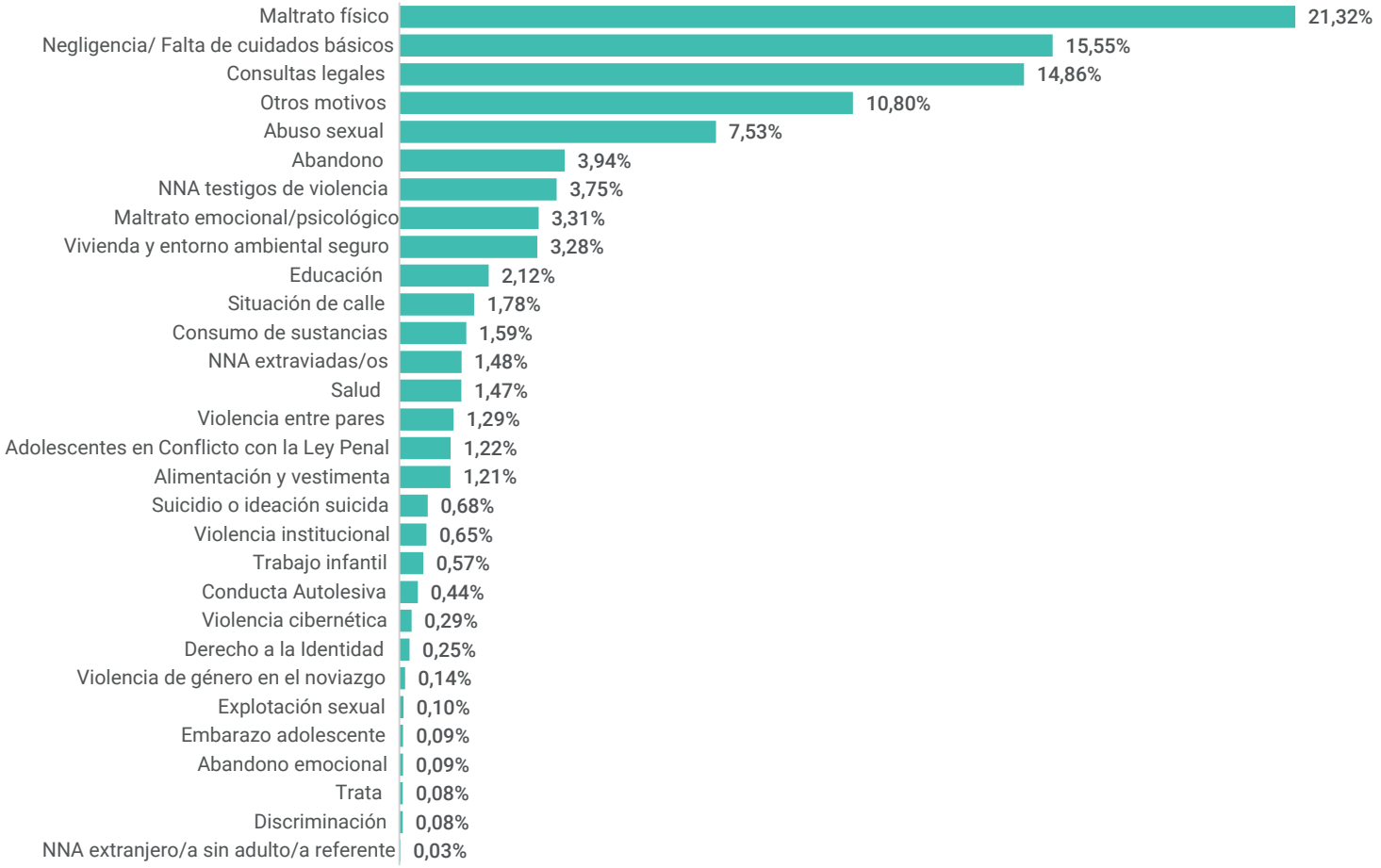
Como parte de los Indicadores federales se categorizaron 28 motivos de consulta[33]. Dichos motivos refieren a situaciones vinculadas a la vulneración de derechos de niñas, niños y adolescentes, y han sido consensuadas con los y las responsables de las Líneas 102 en cada jurisdicción provincial.

La escucha activa abarca la complejidad y multidimensionalidad de las situaciones atendidas. Por razones metodológicas, la información presentada responde a considerar el principal motivo de consulta.

3. El glosario con las definiciones conceptuales de los motivos se presenta en ANEXO 2: Motivos de consulta.

Gráfico 2:

Distribución de las llamadas pertinentes según motivo. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: Para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

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 o Falta de Cuidados Básicos.

La Negligencia comprende situaciones en las que las necesidades físicas básicas del niño, la niña o adolescente, como lo son la alimentación, la vestimenta, la higiene, la protección y la vigilancia en situaciones potencialmente peligrosas o los cuidados médicos, no son atendidas temporal ni permanentemente por ningún integrante del grupo conviviente estando en condiciones de hacerlo.

En este sentido, es importante destacar que la negligencia no se configura como una situación de maltrato si esta desatención se relaciona con pobreza extrema o con la falta de recursos propios. No obstante, asumimos el desafío de continuar trabajando sobre esta definición a fin de precisar la distinción entre las acciones negligentes de otras situaciones en las que el contexto económico y social dificulte los cuidados.

Las consultas legales, así como las consultas por abuso sexual contra niñas, niños y adolescentes, abandono y otros tipos de maltrato, también reportan una alta cantidad de llamadas.

Consultas por situaciones de violencia

La violencia es una problemática social compleja y multidimensional que involucra factores psicológicos, biológicos, económicos, sociales y culturales.

La Línea 102 lleva registro de aquellas situaciones de violencia que son denunciadas o manifestadas a través de la Línea, tanto para brindar orientación como para la atención directa e integral.

Atendiendo a ese registro se observa que, a nivel federal las consultas por violencia representan el 54,1%, es decir más de la mitad de los llamados que ingresan al servicio, siendo este un porcentaje muy elevado.

Dado que las situaciones de violencia suceden mayormente en el ámbito privado, podría pensarse que las situaciones denunciadas son menores que las que efectivamente ocurren.

En el siguiente gráfico se muestra el peso relativo que los principales tipos de violencia tienen sobre el total de las consultas pertinentes.

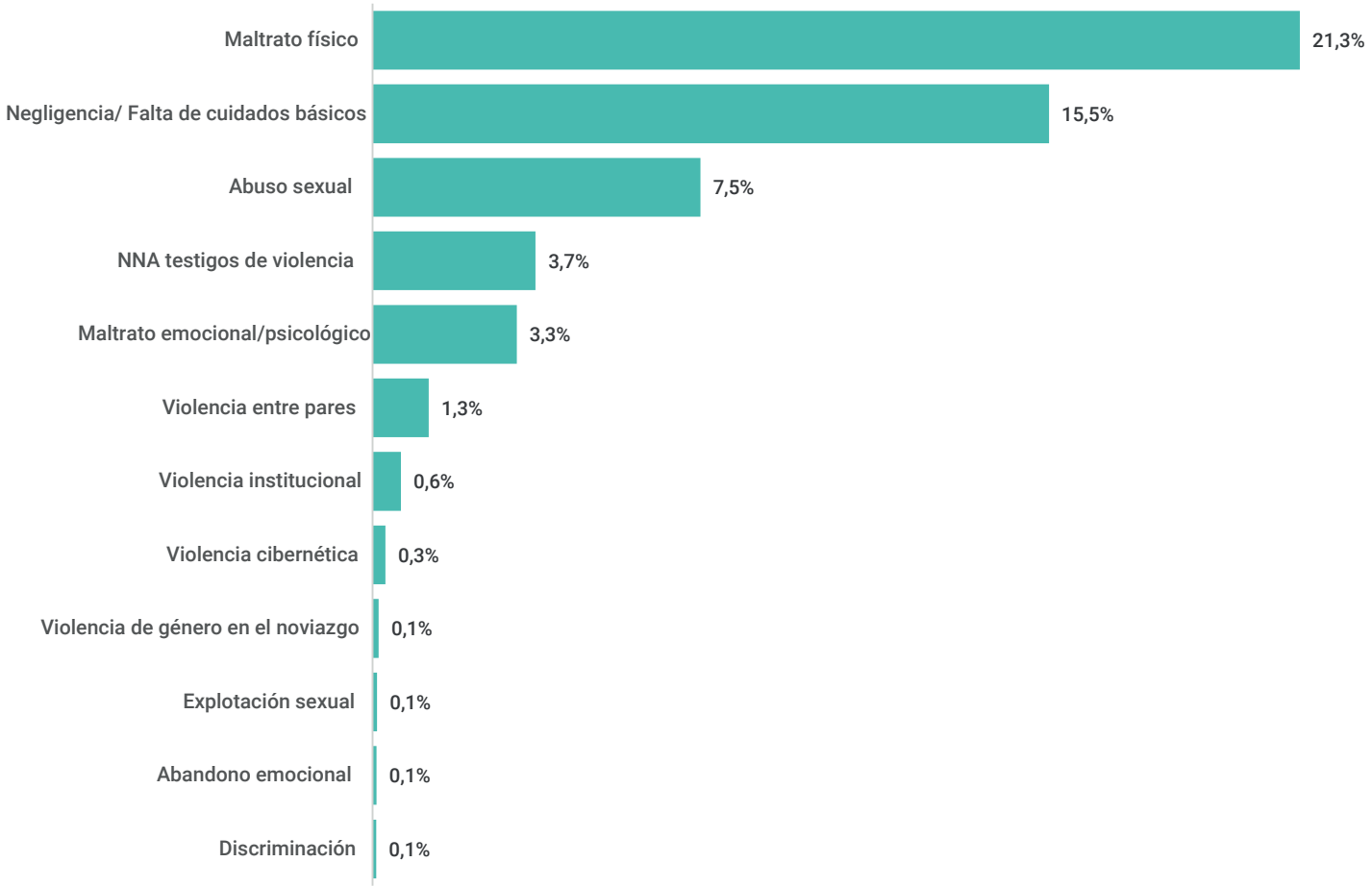
Gráfico 3:

Prevalencia de las llamadas por situaciones de violencia. Argentina, 2022

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

Gráfico 4:

Porcentaje de llamadas por situaciones de violencia sobre el total de llamadas pertinentes, por motivo. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

Dentro de los distintos tipos de violencia se destacan: maltrato físico, negligencia/falta de cuidados básicos y los llamados referidos a situaciones de abuso sexual contra niños, niñas y adolescentes. En cuanto al abuso sexual, debemos tener en cuenta que suele ser menos visible ya que es una situación que tiende a silenciarse y mantenerse en secreto.

Sobre las y los niños, niñas y adolescentes testigos de violencia, especialmente aquellos testigos de violencia intrafamiliar, cabe aclarar que en la actualidad se los considera víctimas de violencia, ya que, si bien no han sido “directamente” maltratados o maltratadas, el hecho de haber permanecido en un entorno violento las y los ubica en una situación de vulneración de derechos.

Otros motivos de consulta al Servicio

El análisis de los motivos de consulta referenciados por los diferentes servicios ha permitido identificar situaciones que no han podido ser incluidas en las categorías federales. Los mismos se han presentado dentro de la categoría otros motivos en la distribución federal precedente.

Sin perjuicio de lo antedicho, resulta necesario ponderarlos en el presente informe ya que algunos de ellos se identificaron como recurrentes y constantes en algunos servicios.

Llamaremos a estos motivos emergentes, y comprenden dos tipos de situaciones:

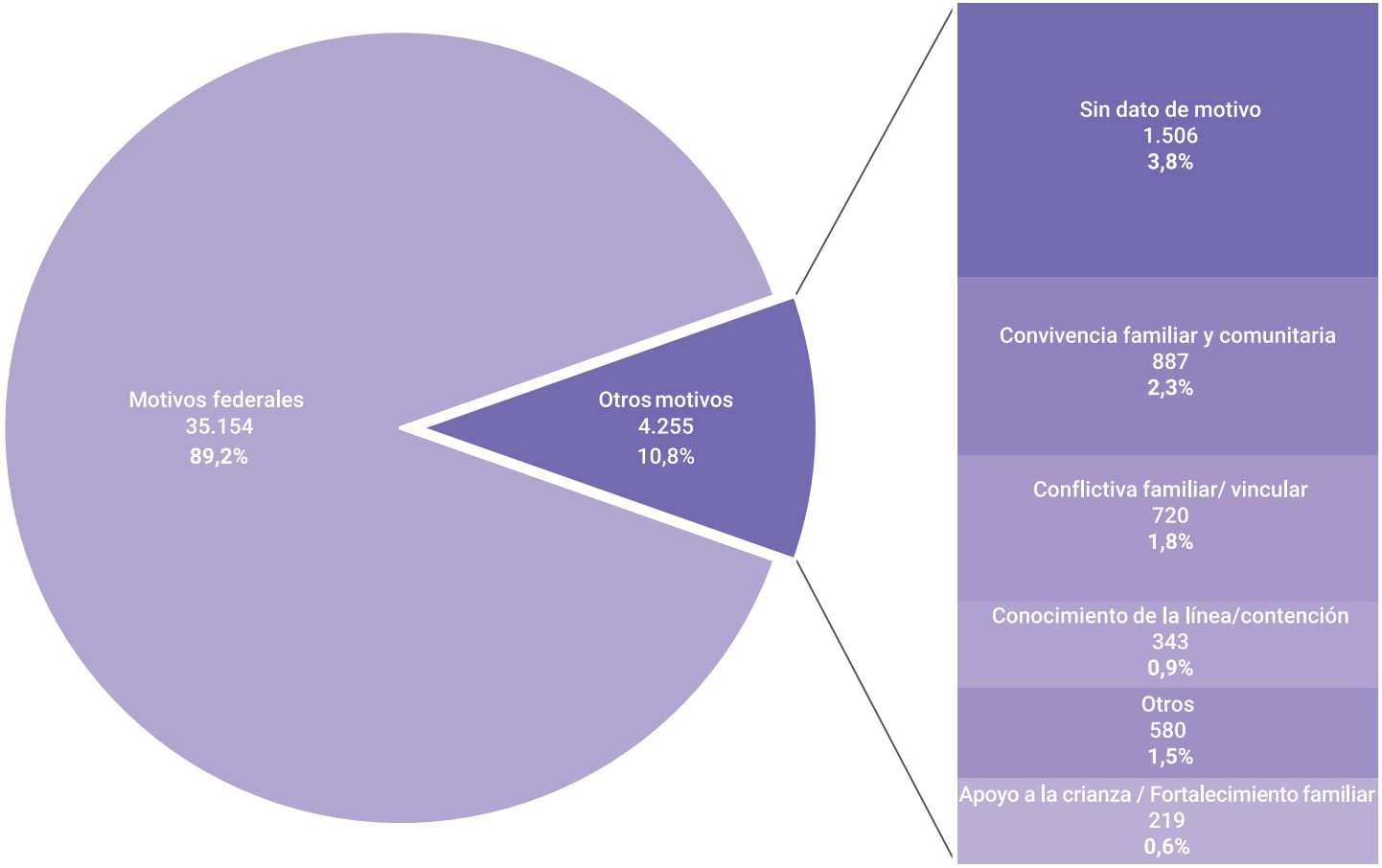
a) situaciones no incluidas en las categorías de motivos federales (por ejemplo, la categoría “Conocimiento de la Línea/Contención”),

b) formas diferentes de categorizar las situaciones recibidas de forma tal que no pudieron ser homologadas (por ejemplo, Conflictiva familiar/vincular).

En el gráfico siguiente se muestra el peso relativo de estos motivos emergentes sobre el total de las llamadas pertinentes.

Gráfico 5:

Distribución de las llamadas pertinentes según clasificación de los motivos (Federales / Emergentes) y motivos emergentes. Argentina, 2022



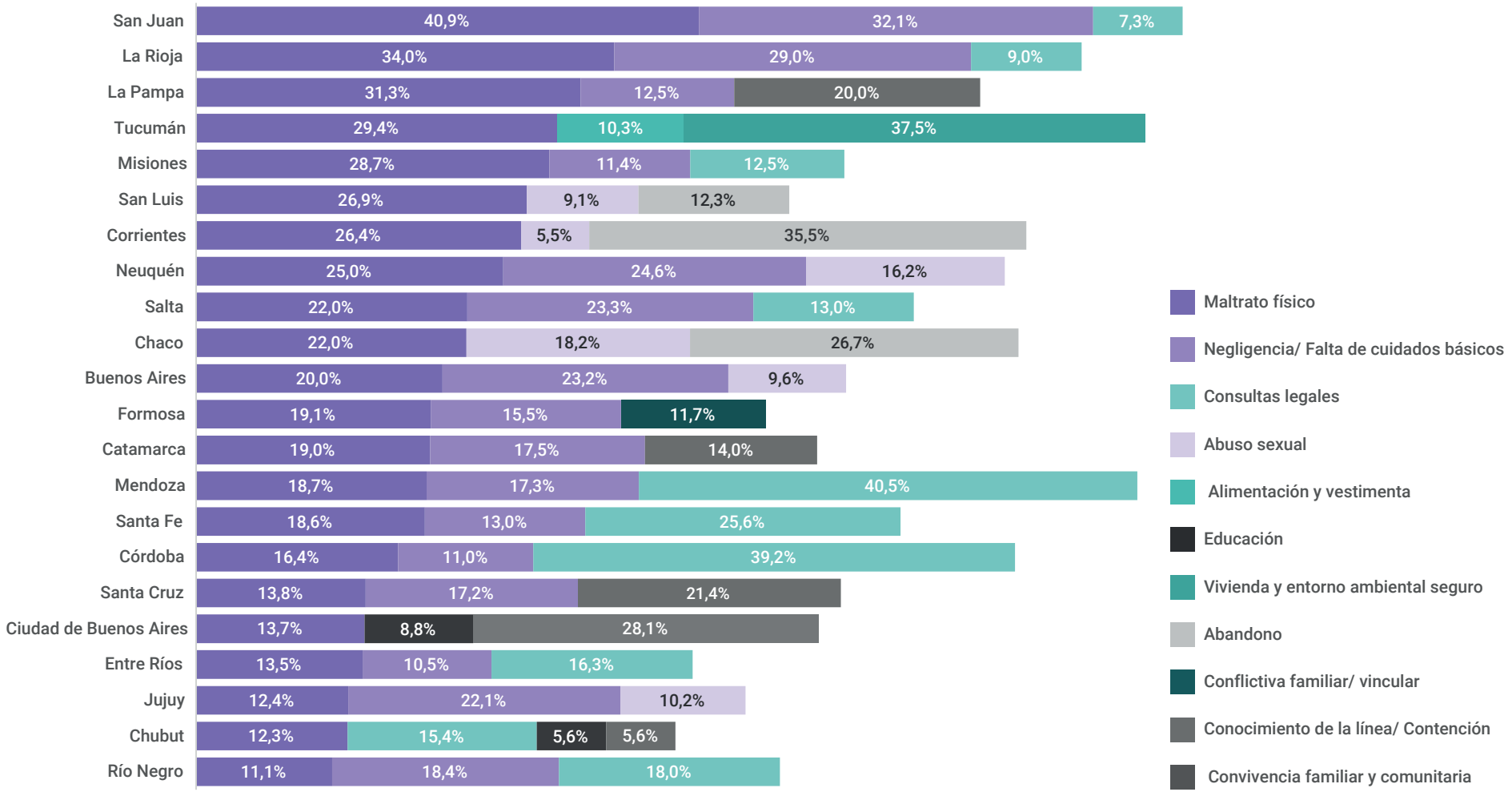
Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

Principales tres motivos de consulta por provincia

La información presentada hasta aquí muestra la distribución federal de los motivos de consulta al servicio. En el gráfico siguiente se muestra la distribución por provincia de los tres principales motivos de consulta correspondiente a cada servicio específico.

Gráfico 6:

Principales tres motivos definidos de consulta en cada provincia y proporción de los mismos sobre el total de llamadas pertinentes, por provincia. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota 1: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.
Nota 2: los datos con los que se realizó este gráfico se encuentran en la Tabla 3 del ANEXO 3: Tablas complementarias.

Lo que se visualiza en el gráfico anterior es que las consultas por maltrato físico son también uno de los tres principales motivos en todas las líneas. Observándose también que, en algunas jurisdicciones, este motivo tiene un porcentaje muy superior al del promedio federal de 21,3%.

Esta tendencia no se repite con otros motivos que tuvieron mayor cuantía a nivel federal.

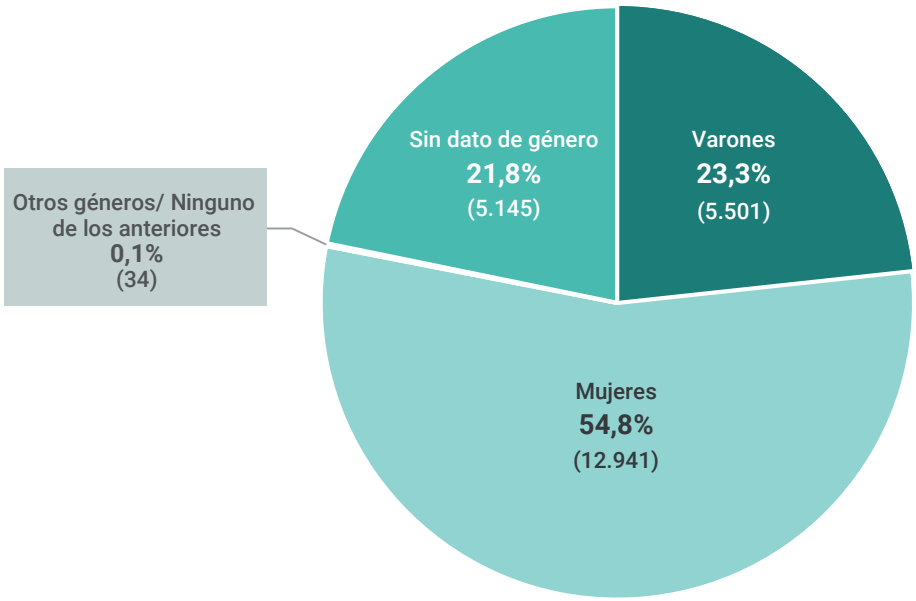
Distribución de las llamadas por edad y género de las personas que se contactan al Servicio

En los siguientes gráficos se muestra la distribución por género y edad de la persona que se contacta al Servicio. En ellos se observa un porcentaje en el que no se cuenta con esa información debido a:

- por un lado, a criterios de confidencialidad y/o imposibilidad de indagar sobre estas dimensiones, especialmente si la consulta implica una urgencia;
- por otro lado, debido a que algunos sistemas de carga aún no cuentan con la posibilidad de realizar este registro.

Gráfico 7:

Distribución de las personas consultantes según género**. Argentina, 2022

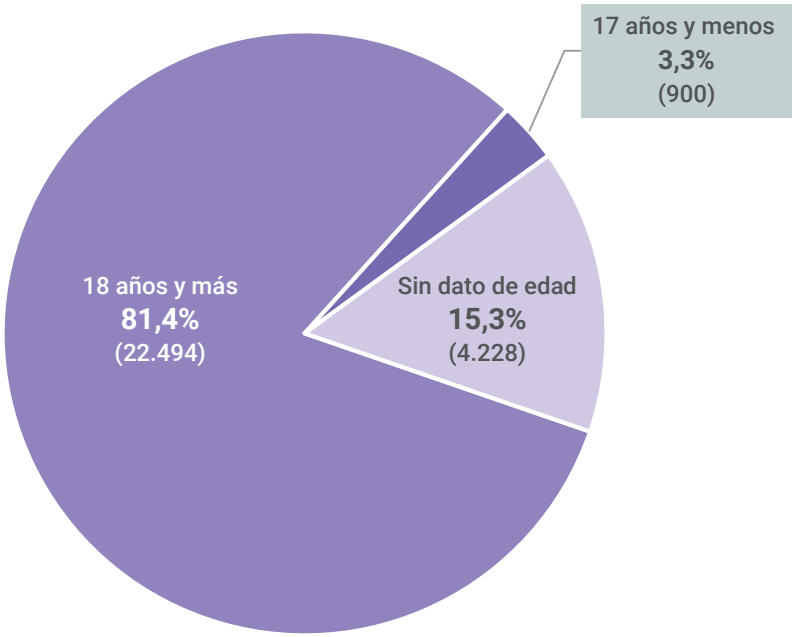


Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.
** La distinción por género aquí presentada debe tomarse con reserva debido a la dificultad para relevar esta variable, tanto por motivos culturales como por el contexto en el que puede ocurrir la llamada telefónica (situación de emergencia, solicitud de reserva de identidad, etc).

En la información referida se observa que más de la mitad de las consultas al servicio fueron realizadas por mujeres. Aunque pueden combinarse innumerables factores que generen esta distribución generizada, es necesario reconocer la influencia de representaciones sociales que reflejan la desigual distribución de tareas de cuidado entre los géneros.

Gráfico 8:

Distribución de las personas consultantes según edad. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

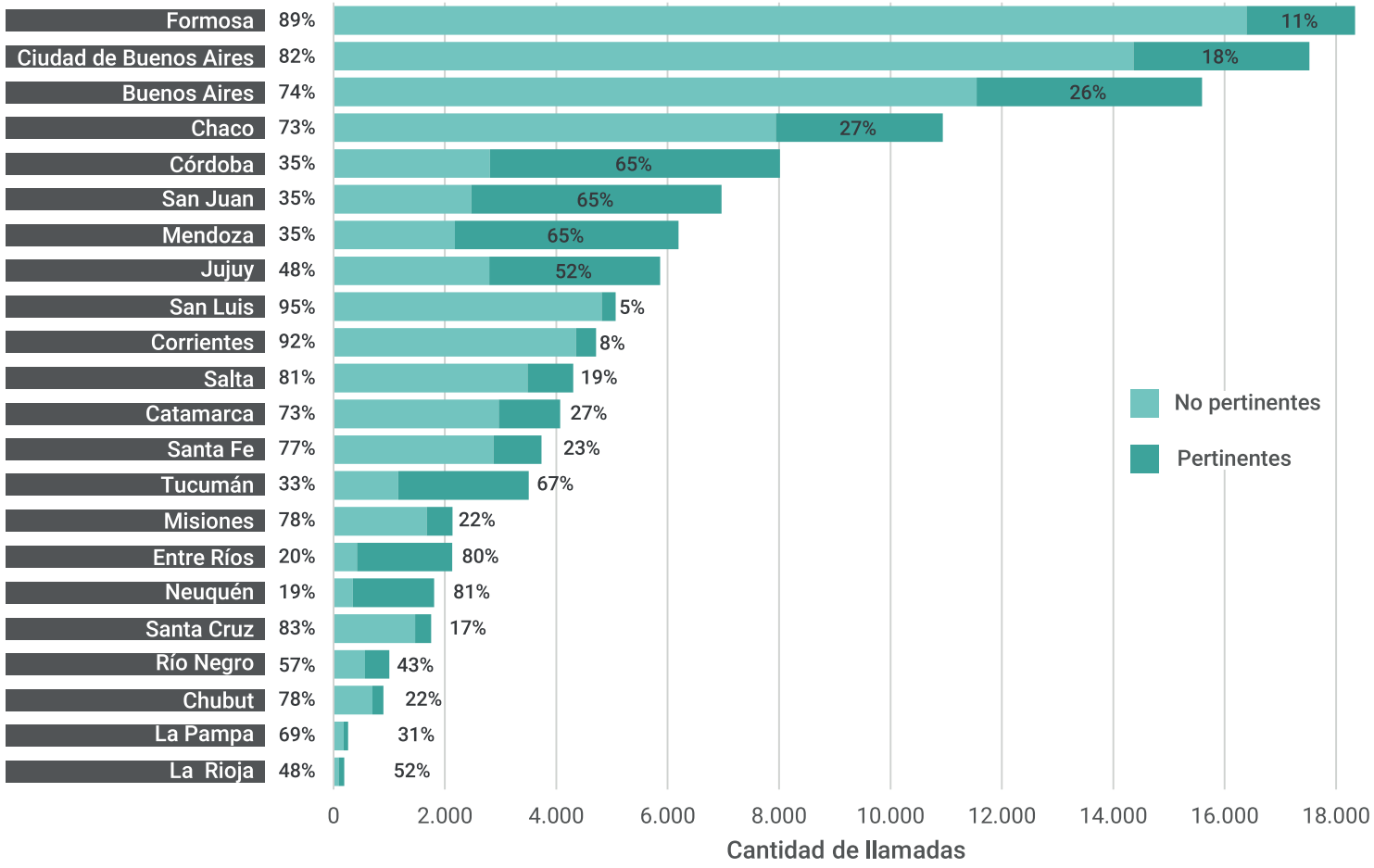
Los datos referidos a la edad de las personas consultantes indican que actualmente continúan siendo preponderantes las llamadas realizadas por las personas adultas. Esto nos invita a redoblar los esfuerzos en lo que refiere a la comunicación y promoción de la Línea 102, para que cada vez más niños, niñas y adolescentes conozcan la Línea y la utilicen como herramienta de promoción y protección de sus derechos.

Distribución de las llamadas totales por provincia

Lo expuesto y analizado en las secciones anteriores tuvo como unidad de análisis a las Llamadas Pertinentes. En este apartado se trabaja sobre la distribución de las Llamadas Totales por provincia. Para ello se muestra en la siguiente tabla esta distribución, ponderando las jurisdicciones en las cuales las llamadas no vinculadas a niños, niñas y adolescentes tienen mayor representación dentro del total.

Gráfico 9:

Distribución de las llamadas informadas según pertinencia, por provincia. Argentina, 2022



Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

A nivel federal las llamadas No Pertinentes representan el 68 %. Tal como se mencionó previamente, esta categoría comprende las consultas que no involucran a niños, niñas o adolescentes.

Su registro y visibilización reviste interés ya que son demandas que son atendidas por los equipos del servicio Línea 102, quienes orientan a las personas sobre servicios específicos (por ejemplo, los referidos a personas mayores, violencia de género, servicios para personas adultas en situación de calle, entre otras).

Por último, dentro de esta categoría se incluyen las comunicaciones consideradas de “prueba” (silencios, bromas) y que podrían implicar llamados hechos por la ciudadanía, incluyendo a niños, niñas y adolescentes que, habiendo tenido conocimiento del Servicio, se contactan con la intención de “constatar” la existencia del mismo.

En este último sentido, es interesante resaltar que durante el año se han realizado varias instancias de difusión de la Línea, que incluyeron no sólo las campañas a nivel federal sino también actividades comunitarias o en instituciones educativas realizadas por los equipos de los diferentes servicios.

V. Conclusiones

Durante el 2022 la Línea 102 avanzó en la concreción de algunos de los desafíos planteados en el 2021, entre los que se destacan:

- Avances en la implementación e instalación de la Línea 102 en las 24 jurisdicciones.

- Implementación de la solapa 102 en el Registro Único Nominal en 12 servicios.

- Definición de indicadores federales para la construcción de información unificada para todo el país.

- 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.

- Asistencia técnica a las coordinaciones que están a cargo de las líneas a nivel local.

- Difusión de la Línea 102 a través de campañas de sensibilización y la creación de materiales comunicacionales para audiencias diferenciadas de niñas y niños, adolescentes y personas adultas.

Desafíos

Aún 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.

Para ello es importante:

- Acompañar a las provincias en la construcción de rutas institucionales sólidas que permitan dar respuestas oportunas y pertinentes a las situaciones de vulneración que ingresan al servicio.

- Avanzar en la accesibilidad para que el servicio alcance a todas las localidades y que la cobertura sea de las 24 horas los 365 días del año para aquellas provincias que aún no la tengan.

- Continuar ampliando la difusión de la Línea 102 para que niñas, niños y adolescentes conozcan el servicio y puedan hacer uso de la herramienta de consulta y orientación especializada para atenderlos.

- Sensibilizar y concientizar sobre las violencias, actuando prioritariamente sobre un trabajo preventivo que tenga en cuenta los nuevos paradigmas de promoción y protección que apuntan a la corresponsabilidad familiar, comunitaria y de las instituciones del Estado.

- Mejorar los sistemas de registro para contar con información que permita optimizar el servicio y genere insumos para la gestión de políticas públicas de niñez y adolescencia.

ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales

Indicadores federales

Desde la Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional (DNGDI) de SENAF se trabaja en la construcción de información equiparada y equiparable sobre las llamadas y temáticas recibidas por las líneas 102 provinciales de todo el país. Con este objetivo se definieron indicadores federales sobre la base de la estructura de información de años anteriores y de la solapa 102 dentro del sistema RUN.

Los indicadores federales definidos son:

Unidad de Registro	Indicadores	Categorías
Llamada totales	Pertinencia de las llamadas	Llamadas no pertinentes
		Llamadas pertinentes
Llamadas pertinentes	Tipo de llamada pertinente	Llamadas que sólo requieren información /asesoramiento (para orientación)
		Llamadas que requieren intervención (para intervención)
	Motivos de consulta	Llamadas categorizadas por el principal motivo de consulta
	Edad de las personas que se contactan	Llamadas recibidas cuyos consultantes son personas adultas (de 18 años y más)
		Llamadas recibidas cuyos consultantes son niños, niñas o adolescentes (de 17 años y menos)
		Llamadas recibidas sin dato de edad de quien llama
Llamadas pertinentes	Género de las personas que se contactan	Llamadas recibidas cuyos consultantes son varones
		Llamadas recibidas cuyos consultantes son mujeres
		Llamadas recibidas cuyos consultantes son de otros géneros
		Llamadas recibidas sin dato de género de quien llama
	Casos grupales	Cantidad de llamadas sin niños, niñas o adolescentes específicos
Niñas, niños y adolescentes involucrados/as en las llamadas pertinentes	Cantidad de niñas, niños y adolescentes involucra-do/as en las llamadas	Cantidad total de niños niñas y adolescentes involucrados en las llamadas
	Edad de niñas, niños y adolescentes involucrados/as	Cantidad de niños/as de 0 a 5 años involucrados en las llamadas
		Cantidad de niños/as de 6 a 12 años involucrados en las llamadas
		Cantidad de adolescentes de 13 a 18 años involucrados en las llamadas
		Cantidad de niñas, niños y adolescentes involucrados en las llamadas sin dato de edad
	Género de niñas, niños y adolescentes involucra-dos/as	Cantidad de niñas y adolescentes mujeres involucradas en las llamadas
		Cantidad de niños y adolescentes varones involucrados en las llamadas
		Cantidad de niñas, niños y adolescentes de otros géneros involucrados en las llamadas
		Cantidad de niñas, niños y adolescentes sin datos de género

En esta publicación se presentan los indicadores que tienen por unidad de registro las llamadas totales y las llamadas pertinentes recibidas por los servicios, a excepción del indicador Casos grupales. Dicho indicador y aquellos que refieren a niñas, niños y adolescentes involucrados o involucradas en las llamadas se encuentran aún en proceso de análisis y mejora en términos de su calidad y cobertura, por lo que fueron incluidos en este documento.

Etapas del proceso de trabajo

a) Diagnóstico de los sistemas de registro de los servicios provinciales

Atendiendo a la heterogeneidad de los sistemas de registro de los servicios provinciales, se realizó un diagnóstico a fin de conocer:

- La dependencia institucional del servicio y su posibilidad de enlazar el sistema de registro con el sistema RUN.

- La disponibilidad técnico-profesional y tecnológica para poder alojar y manejar sistemas informatizados.

- La existencia o no de sistemas de registro y, en caso afirmativo, la disponibilidad de documentos técnicos sobre los sistemas de clasificación y las definiciones asumidas.

b. Construcción de línea de base sobre los sistemas de registro

Este análisis diagnóstico permitió identificar:

Respecto de la dependencia institucional y cobertura del servicio,

- Líneas que dependen de la estructura Provincial de Niñez.

- Líneas que dependen de otras estructuras provinciales.

- Líneas que dependen de Ejecutivos Municipales.

- Respecto del tipo de sistema,

- Líneas que registran en solapa Línea 102 dentro del Sistema RUN.

- Líneas que cuentan con sistemas informatizados propios (Homologables o no a la solapa Línea 102 RUN).

- Líneas que disponen de sistemas de registro menos informatizados (Planillas de Excel o papel).

- Respecto de las variables claves,

- Líneas que no registran la totalidad de las variables definidas en los indicadores federales.

- Líneas que, aun teniendo registro de la totalidad de las variables, cuentan con motivos de consulta distintos a los definidos en los indicadores nacionales.

c. Acciones preparatorias para la construcción de base unificada

- Diseño de la herramienta de remisión de información agregada para aquellas provincias que contaban con sistemas diferentes a la solapa línea 102 en RUN (Formulario de Carga y Planilla Excel).

- Acuerdo formal para la remisión de las bases de carga provenientes del Sistema RUN y para la remisión de reportes de sistemas propios.

- Solicitud de glosarios y documentos de trabajo que refirieran a las variables o categorías utilizadas por los servicios.

- Diseño de una matriz de datos con la totalidad de los indicadores federales.

- Adecuación de las fuentes de información para la construcción de base unificada.

Estas tres primeras etapas pueden resumirse en el siguiente esquema:

Dependencia	Servicio Provincial	Sistema de carga	Herramienta de reporte de información a SENAF
Órgano de Niñez Provincial	Buenos Aires	Sistema propio	Reporte sistema propio: datos agregados
	CABA	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados
	Catamarca	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	Chaco	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Chubut	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Córdoba	Solapa Línea 102 - RUN	Base de Carga
	Corrientes	Solapa Línea 102 - RUN	Base de Carga
	Formosa	Sistema propio hasta septiembre // Solapa Línea 102 - RUN desde octubre 2022	Planilla Excel: datos agregados // Base de datos – solapa RUN
	Jujuy	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	La Rioja	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	Misiones	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Río Negro	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Salta	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	San Juan	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	Santa Cruz	Sistema propio hasta marzo // Solapa Línea 102 - RUN desde abril 2022	Formulario de carga: datos agregados // Base de datos – solapa RUN
	Santa Fe	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Tucumán	Solapa Línea 102 - RUN	Base de datos – solapa RUN
	San Luis	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados
	La Pampa	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados
	Entre Ríos- Paraná	Solapa Línea 102 - RUN	Base de Carga
Ejecutivos Municipales	Entre Ríos- Concepción	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados
	Entre Ríos- Concordia	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados
Ministerio de Salud	Neuquén	Sistema propio	Formulario de carga: datos agregados
	Mendoza	Sistema propio	Planilla Excel: datos agregados

d. Confección de base unificada

Esta etapa implicó:

- el análisis de las fuentes de información y de glosarios o documentos técnicos utilizados por las jurisdicciones.
- Instancias de intercambio con los actores involucrados en el procesamiento y envío de la información a SENAF.
- Homologación de estructuras de información y de sistemas de clasificación.

- Incorporación de la información de cada servicio a la matriz de datos para la construcción de la base unificada.

e. Procesamiento de la Información

- Procesamiento de la información de acuerdo a los indicadores federales seleccionados.

Consideraciones para la lectura

La Línea 102 es una herramienta federal gestionada por los gobiernos locales, lo que hace que sea un servicio heterogéneo en diferentes aspectos. Esta diversidad también se traduce en los sistemas de registro de la información. Por lo tanto, los resultados alcanzados deben entenderse como parte de un proceso que necesariamente debe seguir consolidándose.

Resulta relevante resaltar la disposición de los servicios provinciales y de los equipos de trabajo. Por un lado, ha sido fundamental el compromiso para la remisión de la información y la colaboración durante el proceso de homologación de las variables claves. Por otro, es importante destacar que algunas Líneas han realizado modificaciones sustantivas en sus propios sistemas de registro, mostrando permeabilidad y apertura para arribar a información federal homologable.

A continuación, se detallan algunos aspectos a considerar sobre los datos.

a. Recorte espacial y temporal

El presente documento ofrece información sobre las consultas realizadas a la Línea 102 en el año 2022. Abarca la información aportada a partir de enero de 2022 por las provincias de Buenos Aires, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Catamarca, Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Neuquén, Río Negro, Salta, San Juan, Tucumán, Misiones, Santa Cruz, Chubut, San Luis y Santa Fe.

La provincia de La Pampa inició su servicio el 26 de septiembre del año 2022 y por tanto se presentan datos a partir de octubre de 2022 (4 días de septiembre fueron sumados a octubre).

Las líneas de las provincias de Santiago del Estero y Tierra del Fuego, aunque se encuentran en funcionamiento y aportaron información referida a la atención, no se incorporaron al presente informe dado que la estructura de la misma no resulta compatible con los indicadores federales. En Santiago del Estero el servicio depende de la Municipalidad de la capital provincial y las categorías de registro obedecen a dicha institucionalidad local. En el caso de Tierra del Fuego, el servicio Línea 102 se encuentra enlazado al servicio de guardia del órgano de aplicación y las categorías de registro utilizadas responden a la estructura de dicho dispositivo.

b. Sobre las llamadas informadas

Se informan las llamadas de cada jurisdicción considerando una selección de indicadores federales definidos para el servicio, correspondientes al año 2022. Sin embargo, dado que la información fue consolidándose y adaptándose gradualmente a la matriz nacional a lo largo del año, es preciso realizar algunas observaciones sobre información incompleta (total o parcialmente) a modo de recaudos para la lectura.

- Buenos Aires: no registra motivo de consulta en las llamadas para orientación. A partir de julio de 2022, en coincidencia con el cambio de sistema informático de carga, se dejaron de registrar las llamadas no pertinentes.

- CABA: reporta datos sobre género de las personas consultantes a partir de febrero de 2022.

- Chubut: reporta datos sobre edad de las personas consultantes para los meses de septiembre y noviembre.

- Córdoba: de enero a mayo de 2022 reporta sólo datos sobre llamadas

de intervención. En junio comienza a reportar cantidad de llamadas para orientación, y en julio a clasificarlas por motivo de la asesoría, aunque sin datos de edad y género de las personas que las realizan.

- Entre Ríos: en la provincia funcionan tres líneas, dos de dependencia municipal (Concepción del Uruguay y Concordia) y una de dependencia provincial (Paraná). Los datos se presentan en forma conjunta, aunque existen diferencias entre lo reportado por los servicios:

  - Concepción del Uruguay: reporta datos sobre edad de consultantes desde abril y datos faltantes sobre género de consultantes en febrero y marzo.
  - Concordia: no reporta datos sobre edad y género de consultantes en 2022.
  - Paraná: de mayo a julio reporta sólo datos de las llamadas pertinentes. No reporta datos de edad de consultantes para febrero y marzo, ni de género de enero a marzo de 2022.

- Formosa: reporta datos de género y edad de consultantes desde septiembre.

- Jujuy: los datos corresponden sólo a los registrados a través de la solapa 102 del RUNJu. Durante el primer semestre de 2022 la provincia utilizó también otras herramientas de registro, ya que la implementación de la solapa se hizo en forma gradual. Por lo tanto, estos datos no reflejan la totalidad del trabajo realizado por la línea provincial en dicho semestre.

- La Pampa: el servicio inició el 26/09/2022. Los 4 días de septiembre fueron sumados a octubre.

- La Rioja: en 2022 reporta datos a partir de febrero.

- Mendoza: reporta datos sobre género de consultantes desde agosto.

- Neuquén: no reporta datos sobre edad de las personas consultantes en agosto de 2022. Sin datos de la línea para el mes de diciembre de 2022.

- Río Negro: reporta datos sobre género de las personas consultantes desde febrero de 2022.

- San Luis: se comienza a reportar motivo de las llamadas para orientación a partir de noviembre.

- Santa Cruz: reporta datos sobre género de consultantes a partir de marzo de 2022.

- Santa Fe: reporta datos sobre género de las personas consultantes desde febrero.

- Tucumán: en diciembre no reporta datos sobre tipo de resolución de las llamadas (para orientación / para intervención).

Actores involucrados

Los actores involucrados comprenden al conjunto de actores institucionales (áreas, coordinaciones y equipos de trabajo) que tienen alguna responsabilidad en la carga y procesamiento de la información.

Actores intervinientes

En la SENAF:

- Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional

- Directora Nacional

- Equipo Línea 102 Nivel Central

- Área de Monitoreo e Información

- Sub-Secretaría de Promoción y Protección Integral de Derechos
- Equipo RUN Nivel Central

En Gobiernos Provinciales:

- Equipo Línea 102 de cada Provincia (Coordinación y Equipo Técnico)
- Mesa RUN provincial
- Áreas Informáticas
- Áreas de Monitoreo, Estadística u Observatorio

ANEXO 2:
Motivos de consulta

Federales

Abandono emocional

Es la falta persistente de respuestas a las señales del niño, la niña o adolescente, como el llanto, las sonrisas, las expresiones emocionales y las conductas que buscan proximidad e interacción, falta de iniciativa de interacción y contacto con el niño, niña o adolescente por parte de la figura adulta estable; no apoyarle ni defenderle frente a sus problemas escolares o sociales, no participar en sus actividades diarias, ignorarle en diferentes maneras según su estadio evolutivo, no asumir las responsabilidades parentales en todos sus aspectos.

Abandono

Comprende las situaciones de niñas, niños o adolescentes abandonadas o abandonados en determinados espacios y sin intención aparente de regresar por parte de las personas adultas a su cargo.

Abuso sexual

Cualquier clase de contacto sexual en un niño, niña o adolescente menor de 18 años por parte de un familiar o tutor adulto desde una posición de poder o autoridad sobre ellos y ellas.

Nos referimos al incesto cuando se trata de parientes con consanguinidad lineal o personas adultas que desempeñan el rol de figura parental, como las nuevas parejas del padre o la madre o los padres adoptivos; la violación, por parte de personas adultas no incluidas en el ítem anterior, el manoseo, los toqueteos o la provocación del niño, niña o adolescente; el abuso sexual

sin contacto físico como el exhibicionismo, mostrar la realización del acto sexual, y exponerles a revistas o videos.

Adolescentes en conflicto con la Ley Penal

Involucra instancias de asesoramiento para recibir asistencia jurídica y un trato justo ante la ley.

Conducta autolesiva

Comprenden situaciones en las que niñas, niños o adolescentes destruyen deliberadamente y con frecuencia su propio tejido corporal sin ninguna intención letal. Las auto agresiones no son acciones activamente suicidas, sino que comprenden actos deliberados de auto infligirse daño.
Las formas de autolesiones más frecuentes son: cortarse la piel o quemarla, introducir objetos afilados en el cuerpo, sobredosis.
Constituyen una señal de alarma que deben ser consideradas como el emergente de una situación más compleja que pudiera estar atravesando la niña, niño o adolescente.

Consultas legales

Comprende, entre otras, consultas sobre:

a) Recursos o programas de la protección social (pensiones, programas, becas),
b) Asesoramiento sobre temas legales (filiación, cuota alimentaria),
c) Tramitación de cambios de titularidad de la AU

Consumo de sustancias

Implica asesoramiento y/o derivación sobre los servicios de prevención y atención de las adicciones.

Discriminación

Involucra situaciones de maltrato y/o limitación en la participación de niñas, niños o adolescentes por razones de género, edad, clase, etnia, pertenencia religiosa, corporalidad, u otras, sean estas entre pares o de personas adultas hacia ellas y ellos.

Embarazo adolescente

Comprende, entre otras situaciones, consultas sobre asistencia y orientación sobre cuidados, información sobre métodos anticonceptivos y derecho a la interrupción voluntaria del embarazo.

Explotación sexual

Comprende las situaciones en las que niñas, niños o adolescentes son cosificados para la satisfacción sexual de y por personas adultas. A diferencia del ASI comprende una remuneración en dinero o especie; la misma puede ser hacia las niñas, niños o adolescentes o a terceras personas.

Maltrato emocional/psicológico

Hostilidad verbal crónica en forma de burla, desprecio, crítica, amenaza de abandono y constante bloqueo de las iniciativas de interacción infantiles, exclusión de las actividades familiares, transmisión casi habitual de una valorización negativa del niño o niña o adolescente, negación de autonomía en los más grandes, conductas de amenaza e intimidación, conductas ambivalentes e impredecibles, aislamiento y prohibición de contacto social.
En los últimos años se han incluido: padres que separan o intentan separar a su hijo o hija del otro cónyuge sin motivos, lo que comprende hablar mal del otro progenitor, no cumplir con la cuota alimentaria o con las visitas acordadas (porque uno/a las prohíbe o porque el otro/a no concurre).
Quedan excluidos los casos en que uno de los progenitores limita el contacto del hijo o hija con el otro progenitor para evitar situaciones de maltrato y/o abuso sexual, en cuyo caso lo estaría protegiendo.

Maltrato físico

Cualquier acción no accidental por parte de las y los padres o cuidadores que provoque un daño físico o una enfermedad a la niña o el niño, o lo ponga en grave riesgo, como golpes con la mano o con objetos, ahorcamientos, quemaduras y situaciones de encierro o aislamiento, entre otros.

Negligencia

Aquella situación en que las necesidades físicas básicas del niño, niña o

adolescente, como la alimentación, la vestimenta, la higiene, la protección y la vigilancia en situaciones potencialmente peligrosas y/o cuidados médicos, no son atendidas temporal ni permanentemente por ningún miembro adulto del grupo conviviente aun estando en condiciones de hacerlo.
En estos casos, se trata de familias que necesitan algún tipo de apoyo o tratamiento, ya que la carencia principal es por no contar con modelos básicos de crianza, no por problemas económicos reales. En el caso de prestar ayuda económica, es difícil que mejoren las prácticas de crianza sin algún tipo de acompañamiento.

Niñas, niños o adolescentes en situación de calle

Refiere a una categoría general que se aplica a la niñez en alto riesgo de las áreas urbanas y que habitan en la calle de manera momentánea o permanente.
Es decir, al ser una categoría general, suele aplicarse tanto a niñas, niños y adolescentes que trabajan en las calles, pero mantienen vínculos familiares aunque pasan mucho tiempo lejos de ellos-, como a aquellas y aquellos que están sin hogar.
En este último caso, niñas, niños y adolescentes pueden haber sido abandonadas o abandonados por sus familias o haber decidido ellas o ellos mismos irse. Aquí, todas sus actividades son en el espacio de la calle: comen, duermen, trabajan, hacen amistades, juegan en la calle y no cuentan con ningún referente socio afectivo adulto estable.
En ambas circunstancias, la situación de calle impide el cumplimiento pleno de todos o algunos de los derechos fundamentales de niñas, niños o adolescentes. A la par, comprende una situación compleja, multicausal y de alto riesgo debido a la desprotección en la que se encuentran.

Niñas, niños o adolescentes extranjeros sin persona adulta referente

Se trata de niñas, niños o adolescentes extranjeras y extranjeros que se encuentran en nuestro país sin compañía de un familiar o mayor de edad que les cuide.

Niñas, niños o adolescentes extraviada o extraviado

Llamadas en las que se plantea desconocer el paradero de un niño, niña o adolescente, independientemente del tiempo transcurrido.
Entre otras situaciones involucra o implica: a) situaciones en las que un niño, niña o adolescente deja su hogar y se desconozca su paradero actual b) niña, niño o adolescente que fuera extraviado en la vía pública c)-niña, niño o adolescente que, permaneciendo por un tiempo con una persona adulta referente (progenitores o no) no se conoce su paradero actual.

Niñas, niños o adolescentes testigos de violencia

Niñas, niños o adolescentes que viven en el seno de una familia violenta, donde ocurren hechos de violencia conyugal, violencia cruzada en la pareja, maltrato hacia otros hijos e hijas y/o hacia abuelos, abuelas u otros familiares mayores. Aunque las niñas, niños y adolescentes no sean “directamente’ maltratados, hoy se los considera víctimas primarias de maltrato ya que estar en un ambiente con tales características lleva, en algunos casos, a aprender modelos vinculares violentos y en otros, a defender el maltrato y así ponerse en riesgo.

Niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia cibernética

Incluye situaciones de sexting sin consentimiento, “Happy slapping” (grabación de violencias y difusión en redes), ciberacoso, grooming.

Niñas, niños o adolescentes víctimas de violencia institucional

Involucra situaciones de violencia física, sexual, psíquica o simbólica, ejercida abusivamente por agentes y funcionarios del Estado en cumplimiento de sus funciones, incluyendo normas, protocolos, prácticas institucionales, descuidos y privaciones.

Suicidio o ideación suicida

Comprende consultas que involucren a niños, niñas o adolescentes que estén atravesando situaciones de crisis con riesgo real o potencial de terminar con la propia vida.
Implica situaciones de: a) Ideación suicida; fantasías o pensamientos de poner término a la propia vida. B) Plan suicida; a lo anterior se suma la elaboración de un plan. C) Intento suicida; conducta autolesiva con un resultado no fatal.

Pueden ser consultas de la propia persona que está atravesando el estado de crisis o de terceros.

Trabajo infantil

Se entiende por trabajo infantil a toda actividad económica y estrategia de supervivencia, remunerada o no, realizada por personas que se encuentran por debajo de la edad mínima de admisión al empleo (16 años).
Se entiende por trabajo infantil peligroso aquellas actividades laborales realizadas por personas menores de 18 años y que se encuentren prohibidas por la normativa vigente.
Hay múltiples formas en las cuales el trabajo de los niños y niñas tiene lugar: expresiones callejeras, actividades domésticas intensas al interior del propio hogar, o aquellas que se desarrollan en encuadres más formales en los cuales es posible identificar una figura de “empleador”.
Se incluyen en actividades callejeras todas aquellas actividades protagonizadas por un niño o niña cuando estas se desarrollan en la calle o espacios públicos. Se entiende por trabajo doméstico intenso aquellas tareas protagonizadas por niñas o niños, que incluyen actividades de crianza de hermanos o hermanas, quehaceres del hogar, cuidado de familiares enfermos, entre otras tareas de reproducción cotidianas llevadas adelante al interior del hogar supliendo los roles de las personas adultas cuidadoras.
En síntesis, y de acuerdo al Plan Nacional de Erradicación del Trabajo Infantil, se definen tres grandes tipos de actividades que constituyen trabajo infantil: a) actividad económica para el mercado: se considera que un niño, niña o adolescente trabaja cuando realiza una actividad que genera bienes o servicios que tienen un valor económico en el mercado; b) actividades referidas a la producción de bienes primarios para el consumo del hogar; c) actividades domésticas intensas en la propia casa.

Trata

Comprende situaciones de captación, transporte, traslado y acogida o recepción de niñas, niños o adolescentes con fines de explotación.

Violencia entre niñas, niños o adolescentes

Cualquier forma de maltrato entre pares (niñas, niños o adolescentes) que son reiteradas y sostenidas a lo largo de un tiempo determinado. Las mismas puedan darse por motivos de género, clase, identidad étnica, corporalidad, etc. tanto en ámbitos educativos, institucionales, comunitarios o barriales.

Violencia por motivos de género en el noviazgo

Cualquier ataque intencional de tipo físico, psicológico o sexual en el contexto de una relación afectiva entre adolescentes.

Vulneración del Derecho a la Alimentación y la vestimenta

Comprende aquellas situaciones que limitan o constriñen el derecho a: a) una alimentación oportuna y de calidad, b) vestimenta adecuada para el resguardo físico y la seguridad corporal.

Vulneración del Derecho a la Educación

Situaciones que impidan o limiten la igualdad, gratuidad, laicidad y el acceso de niñas, niños o adolescentes al sistema educativo.

Vulneración del Derecho a la Identidad

Comprende, entre otras situaciones, las siguientes:
a) hechos que vulneren el derecho a tener una identidad oficial (nombre, apellido, nacionalidad), b) dificultades para conocer la identidad de las y los progenitores y c) complicaciones para el registro de cambio de identidad de género.

Vulneración del Derecho a la Salud

Situaciones que impidan o limiten el acceso oportuno, aceptable y asequible a servicios de atención de salud.

Vulneración del Derecho a la Vivienda y a un entorno ambiental seguro

Situaciones que obturan, limitan o constriñen el acceso a un hogar y entorno seguro para niñas, niños o adolescentes y sus familias. Comprenden la falta de disponibilidad de acceso a servicios básicos (saneamiento, agua, combustibles, accesos viales, etc.)

Otros motivos

El análisis de los motivos de consulta referenciados por los diferentes servicios ha permitido identificar a)Situaciones no incluidas en las categorías de motivos federales y b) formas diferentes de categorizar las situaciones recibidas de forma tal que no resultan excluyentes con las categorías federales o con las generadas por otros servicios locales.

Dentro de las categorías explicadas en el punto a) puede mencionarse Conocimiento de la Línea/Contención. Como ejemplo de las referidas en el punto b), encontramos Conflictiva familiar/vincular que se puede solapar con el motivo emergente Vulneración del Derecho a convivencia familiar y comunitaria y/o con el motivo federal Consultas legales.

Conocimiento de la Línea/Contención

Se incluyen aquí los diversos tipos de llamadas en las que el motivo es entablar un primer vínculo con el servicio y/o conocer su funcionamiento o misión institucional. Este motivo aparece como emergente en varios servicios y bajo denominaciones distintas. Estos han sido recategorizados y englobados en una única categoría a los fines del presente informe.

Vulneración del Derecho a Convivencia familiar y comunitaria

Llamadas en las que el motivo de consulta refiere a situaciones que vulneran el derecho de niñas, niños y adolescentes a ser criados, cuidados y cuidadas por su grupo familiar de origen, en una convivencia sustentada en vínculos y relaciones afectivas y comunitarias. Esta categoría es utilizada por el servicio Línea 102 de CABA. Dentro de las situaciones que afectan el ejercicio pleno de este derecho se mencionan problemas en las relaciones familiares, el impedimento de contacto con alguno de los progenitores y también niñas o niños sin referente legal a cargo.

Conflictiva vincular

Situaciones en las que el motivo principal de consulta es una conflictiva vincular entre el niño, niña o adolescente y alguno o alguna de las y los integrantes del núcleo familiar. En este tipo de situaciones, la magnitud de la problemática puede generar que el niño, niña o adolescente manifieste su voluntad de abandonar el hogar en el que convive, o bien, que sus cuidadores o cuidadoras refieran no desear que éste continúe viviendo en el mismo. Esta categoría se visualiza como muy relevante para las provincias de Chaco y Formosa.

Apoyo a la Crianza/Fortalecimiento familiar

Comprenden consultas de orientación o asesoramiento en las que, a partir de la escucha, se propicia la participación de las familias y de las comunidades en talleres o programas que ofrecen alternativas de abordaje para situaciones conflictivas, métodos de prevención de las relaciones violentas y consejos para evitar adicciones. Esta categoría es utilizada fundamentalmente por la provincia de Córdoba.

Otros (dentro de Otros)

Se incluyen aquí las llamadas así categorizadas por los diferentes servicios y también los motivos que han resultado menos constantes y recurrentes. Entre estos últimos, se mencionan situaciones como el retiro voluntario del hogar, la ausencia de representante legal, los llamados correspondientes a otras provincias, por asistencia material, discapacidad y acceso a la justicia.

Sin dato de motivo

Comprenden las llamadas de orientación/asesoramiento en las que no se registra el motivo. También aquellas comunicaciones en las que la persona solicita datos de contacto de otros servicios del sistema por alguna intervención previa.

Para ver la distribución por provincia tanto federales como emergentes y así visualizar que servicios los utilizan, ver el Anexo 3: Tablas complementarias.

ANEXO 3:
Tablas complementarias

Tabla 2:

Llamadas pertinentes por motivo de consulta y provincia. Argentina, 2022

PROVINCIA	Llamadas pertinentes	Sistema federal								
		Abuso sexual	Adolescentes en Conflicto con la Ley Penal	Consultas legales	Consumo de sustancias	Maltrato emocional/ psicológico	Maltrato físico	Negligencia/ Falta de cuidados básicos	Situación de calle	NNA extraviadas/os
BS. AS.	4.049	388	~	297	56	175	811	941	43	8
CABA	3.160	176	1	72	19	169	433	227	208	75
CATAMARCA	1.099	58	2	77	8	44	209	192	8	8
CHACO	3.003	546	75	80	0	1	660		77	97
CHUBUT	195	8	0	30	1	3	24	10	0	2
CÓRDOBA	5.204	266	0	2.038	104	230	855	572	66	10
CORRIENTES	363	20	~	~	~	19	96	~	10	~
ENTRE RÍOS	1.707	103	174	279	67	94	231	179	25	21
FORMOSA	1.945	141	124	184	61	14	371	301	53	53
JUJUY	3.065	312	20	59	52	147	379	678	32	163
LA PAMPA	80	1	0	7	0	6	25	10	0	0
LA RIOJA	100	5	0	9	1	5	34	29	2	1
MENDOZA	4017	191	16	1628	35	183	753	693	58	2
MISIONES	463	32	1	58	2	34	133	53	3	0
NEUQUÉN	1.454	235	0	96	15	44	363	358	2	1
RÍO NEGRO	434	40	1	78	10	30	48	80	1	1
SALTA	821	50	0	107	12	34	181	191	8	12
SAN JUAN	4.496	193	66	327	159	~	1.838	1.441	~	103
SAN LUIS	253	23	0	4	3	6	68	10	0	0
SANTA CRUZ	290	9	0	20	5	12	40	50	7	13
SANTA FE	866	85	2	222	17	56	161	113	23	9
TUCUMÁN	2.345	87	0	186	~	~	689	~	76	4
TOTAL	**39.409**	**2.969**	482	**5.858**	**627**	**1.306**	**8.402**	**6.128**	**702**	**583**

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Referencias: ~ Categoría no utilizada por el servicio provincial.
Nota: para la correcta interpretación de los datos presentados y su alcance, ver el punto b) de las Consideraciones para la lectura en el ANEXO 1: Encuadre metodológico e indicadores federales.

Tabla 2:

Llamadas pertinentes por motivo de consulta y provincia. Argentina, 2022
Continuación

PROVINCIA	Llamadas pertinentes	Sistema federal									
		NNA testigos de violencia	Trabajo infantil	Alimentación y vestimenta	Educación	Salud	Vivienda y entorno ambiental seguro	Abandono	Abandono emocional	Conducta Autolesiva	Discriminación
BS. AS.	4.049	285	9	8	38	60	17	42	~	~	0
CABA	3.160	52	48	6	279	91	152	21	~	7	3
CATAMARCA	1.099	36	16	22	28	28	44	102	7	21	4
CHACO	3.003	211	3	0	~	~	18	802	~	~	~
CHUBUT	195	7	0	1	11	1	2	1	0	1	0
CÓRDOBA	5.204	553	13	0	135	85	25	2	0	4	1
CORRIENTES	363	~	~	~	~	~	~	129	~	~	~
ENTRE RÍOS	1.707	42	16	36	37	62	35	59	10	23	4
FORMOSA	1.945	37	6	15	22	27	18	141	4	13	0
JUJUY	3.065	54	8	7	7	15	12	85	~	57	0
LA PAMPA	80	7	1	0	1	1	0	0	1	0	1
LA RIOJA	100	0	0	1	3	0	1	1	0	0	0
MENDOZA	4017	9	6	110	118	129	32	6	~	~	5
MISIONES	463	6	4	9	12	15	4	31	2	5	3
NEUQUÉN	1.454	119	9	2	8	9	0	2	0	9	2
RÍO NEGRO	434	12	3	3	5	2	6	7	1	3	2
SALTA	821	23	7	1	8	0	7	22	2	5	2
SAN JUAN	4.496	~	36	9	64	30	26	44	~	~	~
SAN LUIS	253	2	2	2	2	2	2	31	1	1	0
SANTA CRUZ	290	4	8	1	4	5	7	10	4	2	2
SANTA FE	866	17	8	4	21	2	6	14	3	10	1
TUCUMÁN	2.345	~	22	241	34	17	880	~	~	12	2
TOTAL	**39.409**	**1.476**	225	**478**	**837**	**581**	**1.294**	**1.552**	**35**	**173**	**32**

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Referencias: ~ Categoría no utilizada por el servicio provincial.

Tabla 2:

Llamadas pertinentes por motivo de consulta y provincia. Argentina, 2022
Continuación

PROVINCIA	Llamadas pertinentes	Sistema federal									
		Embarazo adolescente	Explotación sexual	NNA extranjero/a sin adulto/a referente	Violencia cibernética	Violencia institucional	Suicidio o ideación suicida	Trata	Violencia entre pares	Violencia de género en el noviazgo	Derecho a la Identidad
BS. AS.	4.049	7	6	0	26	144	~	0	151	~	14
CABA	3.160	1	2	1	30	40	12	21	95	3	29
CATAMARCA	1.099	4	1	0	2	2	10	0	8	1	3
CHACO	3.003	~	0	~	~	~	0	~	~	~	11
CHUBUT	195	1	0	0	1	6	2	0	4	0	0
CÓRDOBA	5.204	0	7	0	19	0	7	2	0	0	5
CORRIENTES	363	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
ENTRE RÍOS	1.707	1	0	0	12	14	18	0	20	4	7
FORMOSA	1.945	2	3	0	3	0	8	7	22	17	1
JUJUY	3.065	6	0	6	1	0	63	0	28	9	3
LA PAMPA	80	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0
LA RIOJA	100	2	1	0	0	0	3	0	0	1	1
MENDOZA	4017	1	2	1	1	6	16	0	7	5	4
MISIONES	463	0	0	0	1	7	2	0	8	0	4
NEUQUÉN	1.454	0	0	0	1	11	10	0	57	1	0
RÍO NEGRO	434	0	0	0	4	8	3	1	18	0	1
SALTA	821	4	0	0	7	7	4	0	13	3	2
SAN JUAN	4.496	~	12	~	~		99	0	25	3	3
SAN LUIS	253	0	2	0	0	1	3	0	4	0	2
SANTA CRUZ	290	0	0	0	3	2	1	0	3	0	0
SANTA FE	866	1	2	2	2	4	1	2	25	3	1
TUCUMÁN	2.345	6	1	~	2	2	5	0	18	4	6
TOTAL	**39.409**	**36**	39	**10**	**115**	**255**	**267**	**33**	**508**	**54**	**97**

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Referencias: ~ Categoría no utilizada por el servicio provincial.

Tabla 2:

Llamadas pertinentes por motivo de consulta y provincia. Argentina, 2022
Continuación

PROVINCIA	Llamadas pertinentes	Motivos emergentes											Sin dato de motivo	Otros
		Apoyo a la crianza/ Fort. familiar	Conflictiva familiar/ vincular	Conoc. de la línea/ Contención	Convivencia familiar y comunitaria	Acceso a la Justicia	Asistencia material	Ausencia de repr. legal	Disc.	Llamada correspondiente a otra provincia	Retiro voluntario del hogar	Violencia familiar		
BS. AS.	4.049	~	~	~	~	6	~	24	3	~	~	~	490	~
CABA	3.160	~	~	~	887	~	~	~	~	~	~	~	~	~
CATAMARCA	1.099	~	~	154	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
CHACO	3.003	~	422	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
CHUBUT	195	~	~	11	~	~	~	~	~	~	~	~	66	2
CÓRDOBA	5.204	124	11	~	~	~	~	~	6	~	~	~	64	~
CORRIENTES	363	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	89
ENTRE RÍOS	1.707	1	22	16	~	~	~	~	1	~	~	~	1	93
FORMOSA	1.945	~	228	~	~	~	~	~	~	~	~	~	69	~
JUJUY	3.065	~	~	~	~	~	~	~	2	~	64	68	728	~
LA PAMPA	80	~	~	16	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
LA RIOJA	100	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
MENDOZA	4017	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~
MISIONES	463	~	2	27	~	~	1	~	~	~	~	~	~	4
NEUQUÉN	1.454	94	4	~	~	~	~	~	~	~	~	~	2	~
RÍO NEGRO	434	~	24	33	~	~	~	~	~	2	~	~	~	7
SALTA	821	~	~	~	~	~	~	~	3	4	~	~	~	102
SAN JUAN	4.496	~	~	~	~	~	18	~	~	~	~	~	~	~
SAN LUIS	253	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	~	82	~
SANTA CRUZ	290	~	1	62	~	~	~	~	~	15	~	~	~	~
SANTA FE	866	~	6	24	~	~	~	~	~	1	~	~	4	14
TUCUMÁN	2.345	~	~	~	~	~	~	~	~	~	51	~	~	~
TOTAL	**39.409**	**219**	**720**	**343**	**887**	**6**	**19**	**24**	**15**	**22**	**115**	**68**	**1.506**	**311**

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.
Referencias: ~ Categoría no utilizada por el servicio provincial.

Tabla 3:

Proporción de los tres principales motivos definidos de consulta sobre el total de llamadas pertinentes en cada provincia, por provincia. Argentina, 2022

PROVINCIA	Total de llamadas pertinentes	Abuso sexual	Consultas legales	Maltrato físico	Negligencia/ Falta de cuidados básicos	Alimentación y vestimenta	Educación	Vivienda y entorno ambiental seguro	Abandono	Conflictiva familiar/ vincular	Conocimiento de la línea/ Contención	Convivencia familiar y comunitaria
BS. AS.	4.049	9,6%		20,0%	23,2%							
CABA	3.160			13,7%			8,8%					28,1%
CATAMARCA	1.099			19,0%	17,5%						14,0%	
CHACO	3.003	18,2%		22,0%					26,7%			
CHUBUT	195		15,4%	12,3%			5,6%				5,6%	
CÓRDOBA	5.204		39,2%	16,4%	11,0%							
CORRIENTES	363	5,5%		26,4%					35,5%			
ENTRE RÍOS	1.707		16,3%	13,5%	10,5%							
FORMOSA	1.945			19,1%	15,5%					11,7%		
JUJUY	3.065	10,2%		12,4%	22,1%							
LA PAMPA	80			31,3%	12,5%						20,0%	
LA RIOJA	100		9,0%	34,0%	29,0%							
MENDOZA	4017		40,5%	18,7%	17,3%							
MISIONES	463		12,5%	28,7%	11,4%							
NEUQUÉN	1.454	16,2%		25,0%	24,6%							
RÍO NEGRO	434		18,0%	11,1%	18,4%							
SALTA	821		13,0%	22,0%	23,3%							
SAN JUAN	4.496		7,3%	40,9%	32,1%							
SAN LUIS	253	9,1%		26,9%					12,3%			
SANTA CRUZ	290			13,8%	17,2%						21,4%	
SANTA FE	866		25,6%	18,6%	13,0%							
TUCUMÁN	2.345			29,4%		10,3%		37,5%				
TOTAL	**39.409**		14,9%	**21,3%**	**15,5%**							

Fuente: DNGyFI-SENAF, en base a datos suministrados por los servicios provinciales.

102 La línea de las chicas y los chicos

@SenafArgentina

www.argentina.gob.ar/senaf

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

Para más información: linea102@senaf.gob.ar

Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia

Ministerio de Desarrollo Social Argentina

primero la gente