



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

Enero - septiembre 2020



Ministerio de  
Desarrollo Social  
Argentina

Secretaría Nacional de Niñez,  
Adolescencia y Familia

## Autoridades Nacionales

### Presidente de la Nación

Alberto A. Fernández

### Vicepresidenta de la Nación

Cristina E. Fernández de Kirchner

### Ministro de Desarrollo Social de la Nación:

Daniel F. Arroyo

### Secretario Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia

Gabriel Lerner

### Directora Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional

Gisela Clivaggio

# Índice

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>I. La Línea 102</b>	<b>6</b>
<b>II. Unidad de análisis</b>	<b>8</b>
<b>III. Los datos destacados de la Línea 102</b>	<b>10</b>
<b>IV. Análisis de los datos en el contexto del ASPO</b>	<b>18</b>
<b>V. Desafíos</b>	<b>19</b>

# Introducción

La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación presenta la primera de una serie de publicaciones estadísticas sobre el programa Línea 102, a nivel nacional. Esta sistematización federal de las llamadas que reciben las líneas 102 provinciales constituyen estadísticas oficiales elaboradas por esta secretaría en base a fuentes primarias.

El objetivo de este material es aportar información cualitativa y cuantitativa del Programa Línea 102, posibilitando contar con insumos valiosos y necesarios para mejorar el análisis, el diseño y la planificación de políticas públicas dirigidas a niñas, niños y adolescentes de todo el país.

En este primer informe las fuentes de información provienen de las 17 jurisdicciones en las cuales se implementa la Línea 102, entre los meses de enero y septiembre de 2020. La sistematización nacional se realiza con datos aportados por las provincias de Buenos Aires, Chaco, Catamarca, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, La Rioja, Mendoza, Misiones, Neuquén, San Juan, Salta, Santiago del Estero, Tucumán y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

## El contexto actual

El advenimiento de la pandemia por el virus COVID-19 reconfiguró todos los escenarios de una manera altamente disruptiva. El aislamiento social, preventivo y obligatorio (ASPO) suspendió las clases presenciales, las actividades recreativas y deportivas, a la vez que redujo las posibilidades de acceso a los centros de salud en territorio. Con estas medidas se vieron restringidos los espacios que suelen transitar los niños, las niñas y adolescentes como centro de su vida cotidiana, como así también los espacios habituales de consulta y denuncia.

Esta alteración de la vida cotidiana tuvo (y sigue teniendo) un alto impacto en la sociedad en general, afectando particularmente a la población infantil y adolescente. Con la certeza de que todo análisis debe ser situado, el presente informe hace una lectura de las estadísticas vinculando la información en el contexto de esta circunstancia particular que nos atraviesa. En este marco, se observa como dato la relevancia que adoptó la Línea 102 durante los primeros meses del aislamiento.

# I.

## La 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 niños, niñas y adolescentes. Es un dispositivo federal especializado, identificable y visible del Sistema de Protección Integral que promueve y sensibiliza acerca de los derechos de niños, niñas y adolescentes. En situaciones de vulneración de derechos interviene articuladamente con el órgano local de aplicación de la ley para procurar su restitución.

Se trata de un servicio de telecomunicaciones gratuito y confidencial, al que pueden acceder niños, niñas y adolescentes desde telefonía móvil y/o fija, ante una situación y/o amenaza de vulneración de sus derechos, ante situaciones de crisis, si necesitan asesoramiento o simplemente para hablar con una persona que pueda escucharlos. Asimismo, está disponible para toda persona adulta que desee consultar por situaciones referidas o que afecten a niños, niñas o adolescentes.

Un elemento a rescatar en términos institucionales es que la mayoría de las Líneas provinciales forman parte de las estructuras orgánicas de los Ministerios o Secretarías de Niñez. Esta dependencia del órgano de aplicación de la ley provincial, desde la práctica contribuye a darle visibilidad a la Línea, así como coadyuva a que los procesos de derivación y/o de intervención se agilicen y se generen estrategias de promoción de trabajo articuladas.

A efectos de fortalecer la protección integral de niñas, niños, adolescentes y sus familias, la Línea 102 se constituye en 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.

Esta herramienta facilita un espacio de participación a niñas, niños y adolescentes para que expresen sus experiencias, reciban orientación y soliciten apoyo para el cese de las situaciones de 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 es un eje central de la Línea.

La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia, como organismo rector de las Políticas Públicas de Niñez y Adolescencia, acompaña a los organismos provinciales en la implementación, adecuación y fortalecimiento de la Línea 102, mediante asistencia técnica, financiamiento y capacitación. La SENAF ejerce la rectoría de este programa, en cuanto a lineamientos, criterios y estándares de calidad que deben cumplir las líneas provinciales.

La Línea 102 tiene como ejes rectores los principios reconocidos en la Convención sobre los Derechos del Niño y la Ley Nacional de Protección Integral de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (Ley 26.061).

## 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 la perspectiva de derechos, toda niña, niño o adolescente es considerado como sujeto titular 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 a su etapa de desarrollo. Desde la Línea 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 Art. 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 los niños, las niñas 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 en dar respuesta a las necesidades de cada niño, niña o adolescente.

Cada niño, niña o adolescente puede atravesar situaciones en las que se requiera de acciones coordinadas para 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 posible para quien lo padece y para su entorno.

### Principio del interés superior

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 los niños, las niñas y adolescentes frente a otros derechos e intereses igualmente legítimos, prevalezcan los primeros (Art. 3 CDN).

### 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 (Art. 24 de la ley 26061 y el Art. 12 de la CDN).

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.

La Línea 102 reconoce este derecho como así también que el ejercicio de los mismos es de carácter progresivo, en virtud de la evolución de sus facultades.

## Personal especializado

La Línea 102 está operada por personal calificado en el enfoque de derechos y la perspectiva de género para el trabajo con niñas, niños y adolescentes.

El modelo de atención se caracteriza por una escucha activa favorecedora de un clima de contención que facilite la expresión de los sentimientos, pensamientos y opiniones del sujeto que realiza el contacto.

En su funcionamiento la Línea 102 respeta los derechos de niñas, niños y adolescentes a la privacidad y garantiza la confidencialidad de los llamados. Cuando existe una vulneración de derecho, quien 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.

## II.

# Unidad de análisis

Las estadísticas que presenta este documento están confeccionadas en base a las llamadas consideradas 'pertinentes', sin tener en cuenta aquellas denominadas como 'no pertinentes'.

Las llamadas pertinentes 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. Las llamadas 'no pertinentes' son aquellas que no involucran a niñas, niños y/o adolescentes.

Tampoco se consideran pertinentes las llamadas por violencia por motivo de género de personas adultas sin niñas, niños y/o adolescente a cargo, situaciones que involucran a personas adultas mayores, o consultas por programas o planes que no involucren de manera directa a niños, niñas y adolescentes. Por último, no se consideran pertinentes las llamadas de prueba, silencio, equivocadas, las que comprenden una broma, o llamadas de carácter sexual.



## Línea 102: Distribución de las llamadas por provincia

PROVINCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
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
CÓRDOBA	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
NEUQUÉN	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
<b>TOTAL</b>	<b>3.952</b>	<b>3.904</b>	<b>3.813</b>	<b>4.479</b>	<b>5.401</b>	<b>3.956</b>	<b>3.591</b>	<b>5.111</b>	<b>4.412</b>	<b>38.619</b>

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.

### 38.619 llamados

La gran cantidad de llamados registrados en el período demuestra el valor que tiene la presencia de la Línea 102 en el territorio.

\* El ASPO ha provocado una reorganización de los equipos de trabajo. Tanto por licencias u otras contingencias ligadas a la emergencia sanitaria, algunos servicios sólo pudieron sostener guardias mínimas en los meses de mayores restricciones. Del mismo modo, hubo provincias como Corrientes y La Rioja, que al no poder sostener sus servicios ofrecieron Líneas alternativas o redes sociales.

Asimismo, la falta de información en algunas jurisdicciones obedece a que no cuentan con un registro informático y estandarizado de los llamados, lo que dificulta la sistematización manual de los mismos.

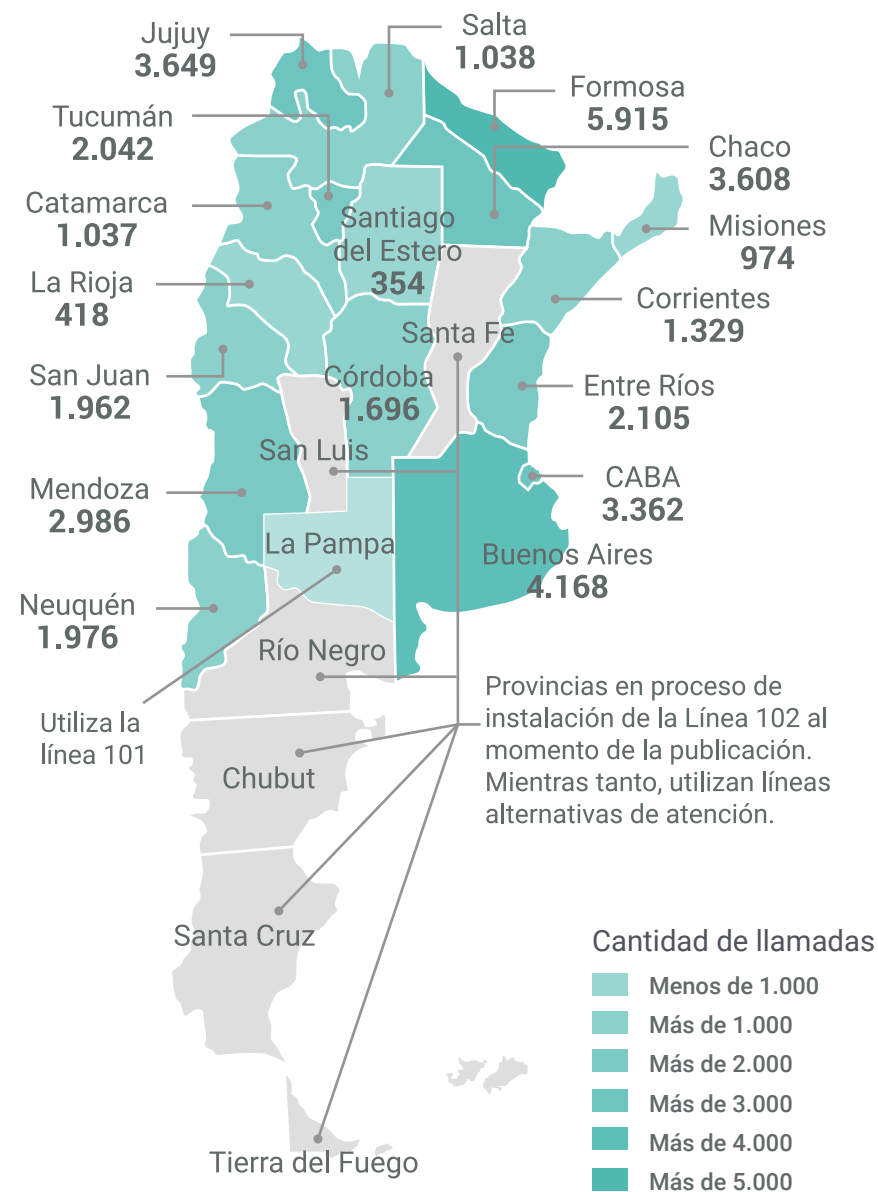
### III.

## Los datos destacados de la Línea 102

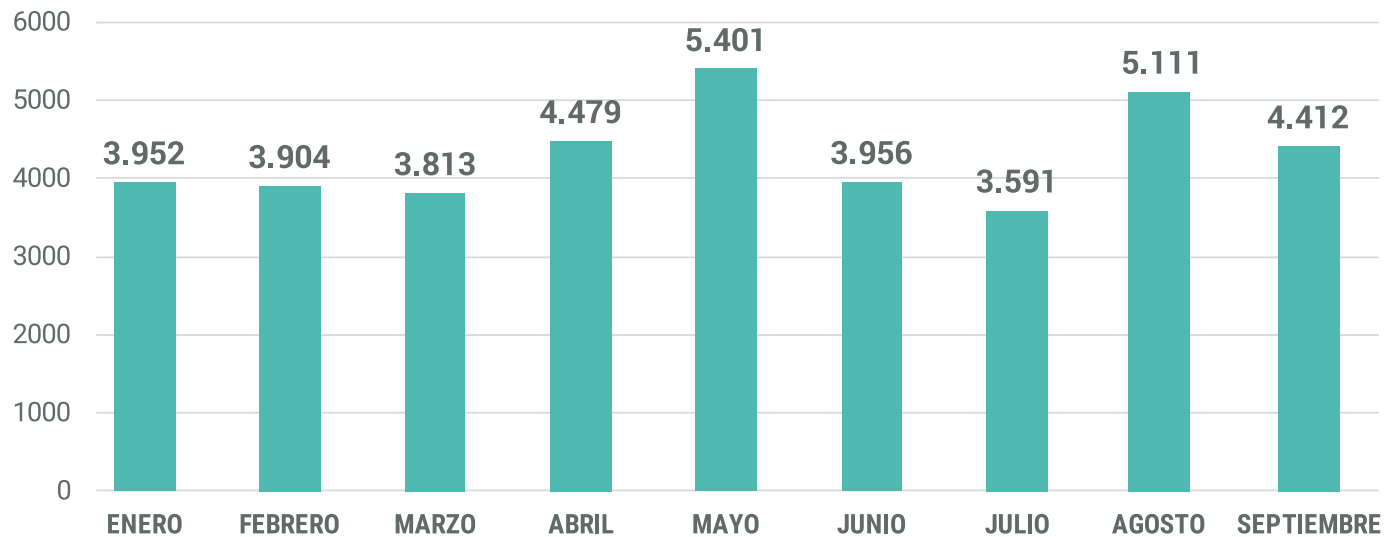
Los datos corresponden a las Líneas 102 que funcionaban en 17 provincias, de enero a septiembre de 2020. La implementación de la Línea 102 requiere de la decisión y del compromiso institucional, de la consolidación de un equipo de trabajo y además de una instalación tecnológica y comunicacional. Estas dimensiones para algunas provincias son un gran desafío y es por eso que aún no cuentan con el servicio.

Durante 2020, la Línea 102 renovó su estrategia de comunicación mediante la inauguración de su propio espacio digital, el diseño de una identidad visual, la difusión a través de los cuadernillos del Programa Nacional Seguimos Educando y otros canales de comunicación, la participación junto a otros organismos de una campaña nacional sobre sensibilización de la violencia contra niñas, niños y adolescentes. Estas acciones contribuyeron a la apropiación y mayor uso de esta herramienta.

## La Línea 102 en la Argentina



## Evolución mensual de llamados pertinentes a la Línea 102

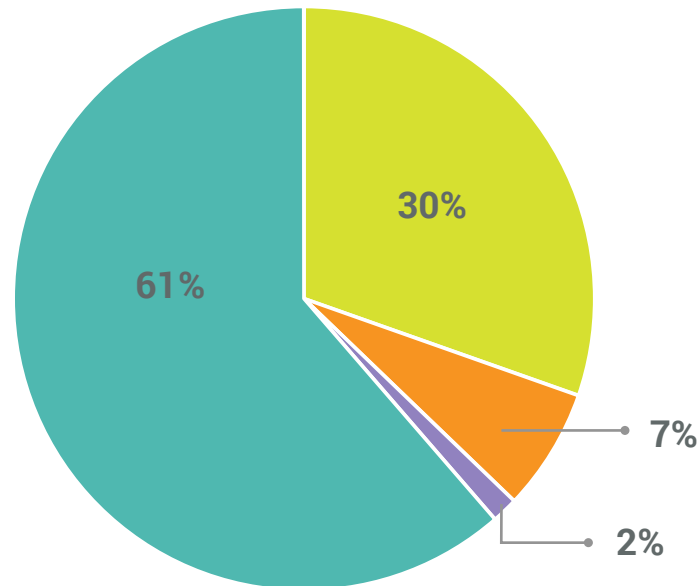


En los meses de abril y mayo se registra un aumento significativo de llamados; coincidiendo con el inicio del período más estricto del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio por COVID-19 y otro pico en el mes de agosto, cuando se extendieron estas medidas a más provincias.

La Línea 102 se presentó como herramienta de orientación en medio de una situación tan disruptiva e inédita como una pandemia global. Al comienzo del ASPO, se recurrió a la Línea 102 para recibir información relacionada a: dónde gestionar prestaciones sociales, tramitaciones de

DNI, cómo resolver traslados de niñas, niños y adolescentes, regímenes de comunicación parental, certificados para AUH, tratamientos médicos, Tarjeta Alimentar, entre otros. Se observa además un aumento de las consultas por situaciones por violencias.

## Distribución de los llamados por franja etaria de consultantes



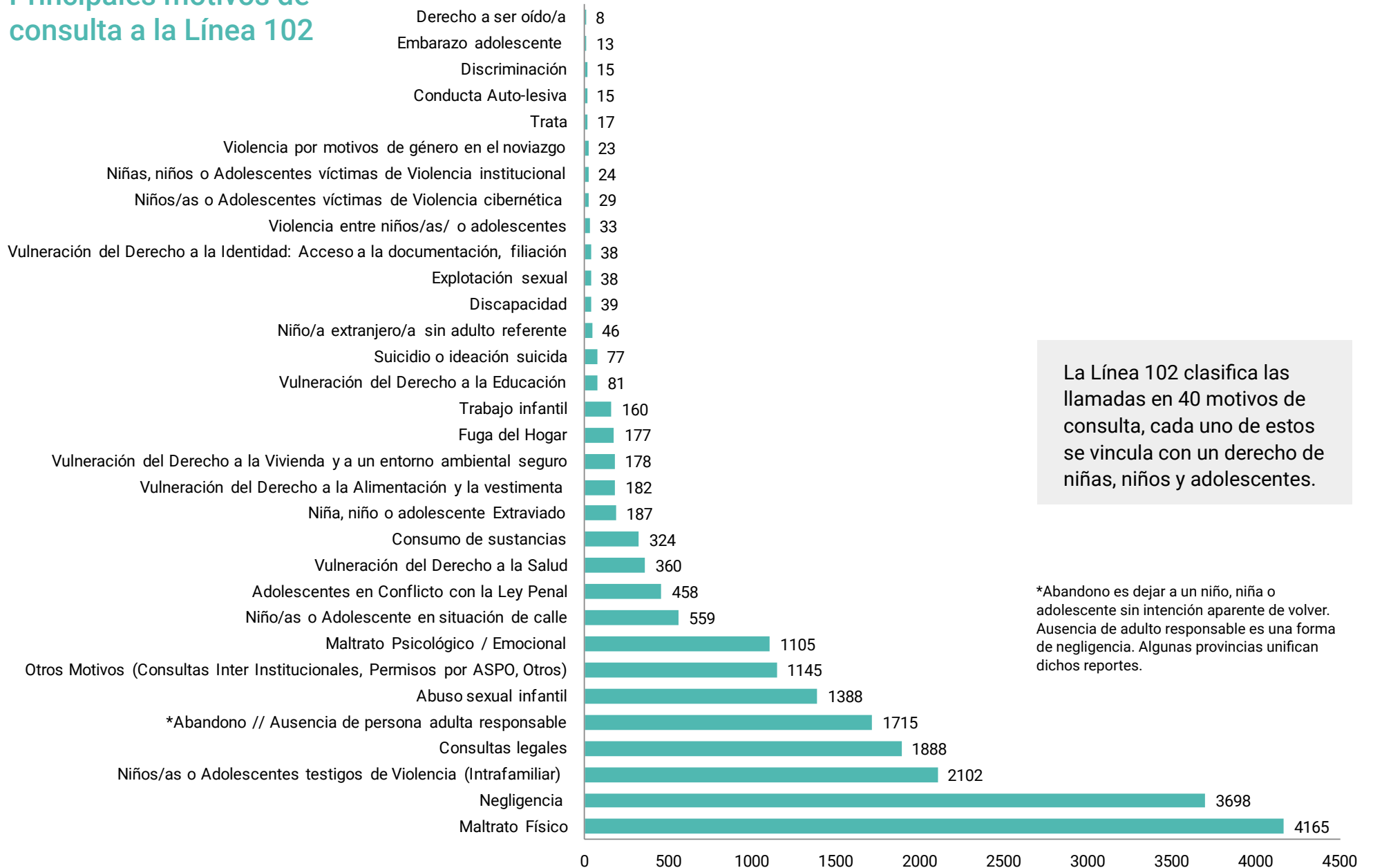
- Sin datos por criterio de confidencialidad
- Persona adulta del entorno afectivo o comunitario del niño, niña o adolescente.
- Persona adulta referente de una institución perteneciente al SPI.
- Adolescentes o niñas y niños.

**Total de llamadas identificadas 14.922**

**Total de llamadas sin datos por criterio de confidencialidad: 23.697**

La Línea 102 respeta en su funcionamiento los derechos de niñas, niños y adolescentes a la privacidad, así como a garantizar su confidencialidad. Por eso, algunas provincias no registran los datos de quienes consultan. Ante el relato de una situación de vulneración de derechos, se informa que los datos dejarán de tratarse confidencialmente para poder accionar la intervención adecuada. Es mayormente utilizada por personas adultas que consultan o denuncian situaciones que involucran a niñas, niños y adolescentes, antes que por chicas y chicos en forma directa.

## 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.

\*Abandono es dejar a un niño, niña o adolescente sin intención aparente de volver. Ausencia de adulto responsable es una forma de negligencia. Algunas provincias unifican dichos reportes.

### **Maltrato físico**

**Esta forma de violencia  
contra niñas y niños es  
el principal motivo de  
consulta a las Líneas 102.**

La definición de los motivos de los llamados y la sistematización de la clasificación de los mismos se configuró con acuerdos entre todas las provincias. La categorización organiza los motivos de acuerdo a los derechos vulnerados o vulnerables, para su mejor derivación.

Algunas Líneas reportan como pertinentes a las consultas por asesoramiento o pedido de información, pero no clasifican el motivo de las mismas. Es decir, sólo clasifican aquellos motivos que requieren de intervención o derivación. Otras provincias, por dificultades administrativas institucionales, reportaron llamadas pertinentes totales sin poder aportar la correspondiente clasificación de las mismas.

La comunicación con las líneas posibilitan una entrada fundamental, y en ocasiones la única, al Sistema de promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.

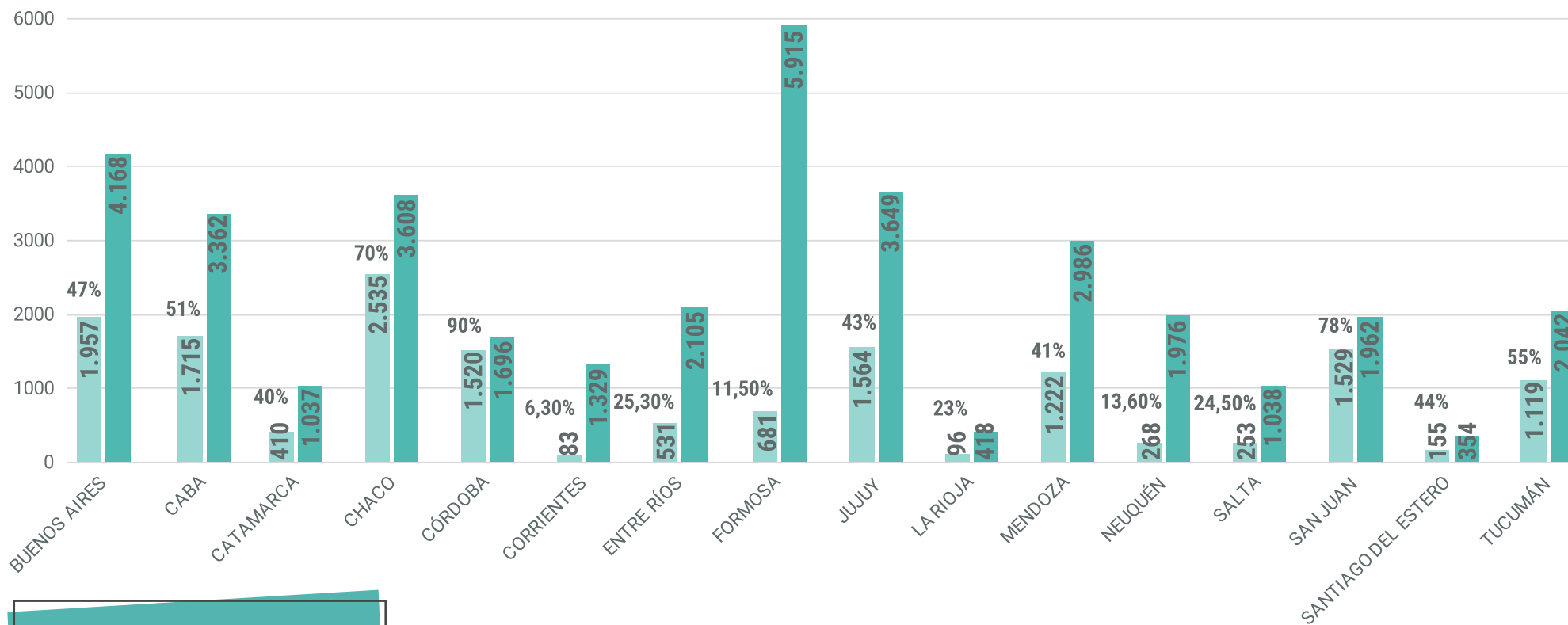
## Las diferentes formas de violencia durante el 2020 como motivo de consulta



La problemática social de las violencias hacia niñas, niños y adolescentes se caracteriza por su complejidad y multidimensionalidad. El análisis de la distribución de los diferentes motivos de consulta por violencia evidencia que algunas tipologías de maltrato resultan más visibles e identificables. Sin embargo, otras formas resultan más silenciosas y menos detectables. Por ejemplo, en las situaciones de abuso sexual infantil el secreto se instala como modo de control y dominación dificultando su develamiento.

La violencia no es solo un golpe, la negligencia y el maltrato emocional también dejan marcas.

## Porcentajes de llamadas por situaciones de violencias por provincias



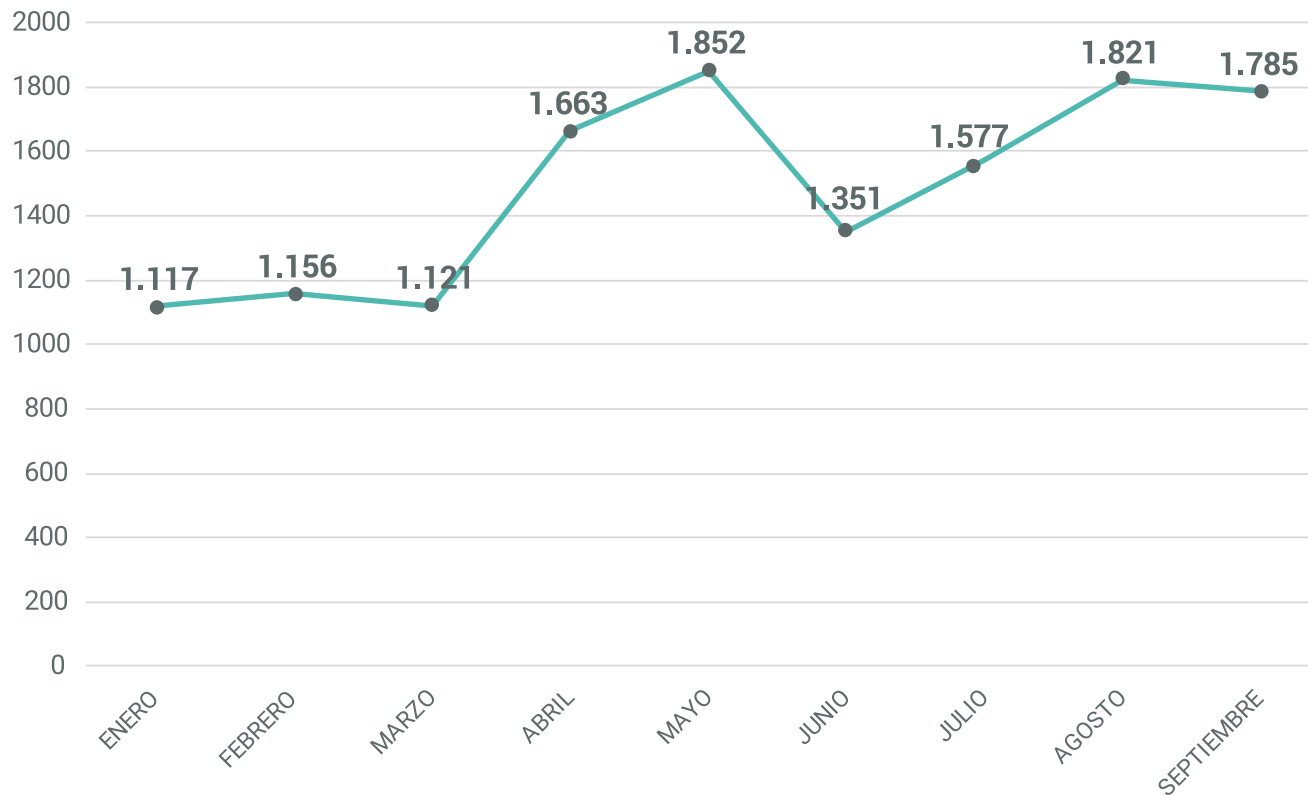
### Violencias contra las infancias

Las distintas modalidades de violencia contra niñas, niños y adolescentes son el motivo principal de llamados (aproximadamente el 41,42% de los llamados).

- Cantidad de llamados por motivos de violencia
- Cantidad total de llamados



## El impacto del ASPO en el progreso de llamadas por violencias en todas las provincias



En los meses de mayo y de agosto se registraron los picos de llamadas correspondientes a motivos por situaciones de violencia. La convivencia en espacios reducidos y cerrados en situaciones desfavorables tanto económicas, sociales y laborales, han generado o agravado las situaciones de violencias a niñas, niños y adolescentes.

## Correo Línea 102

**173 consultas recibidas** a través del correo electrónico [linea102@senaf.gob.ar](mailto:linea102@senaf.gob.ar) y del formulario web.

Durante el ASPO se habilitó la página web <https://www.argentina.gob.ar/linea102> con información de los servicios de niñez de guardia de todo el país, un formulario y una casilla de correo electrónico de contacto, como nuevos canales de atención.

## IV.

# Análisis de los datos en el contexto del ASPO

- » Durante el contexto de Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio (ASPO), establecido a partir del 20 de marzo del corriente año bajo el Decreto de Necesidad y Urgencia N.º 297/2020, las Líneas 102 cobraron relevancia como dispositivo de comunicación de niñas, niños y adolescentes y de personas adultas, en referencia a situaciones que incluían a niños y niñas. Esta comunicación posibilitó una entrada fundamental, y en ocasiones la única, al Sistema de promoción y protección de derechos de niñas, niños y adolescentes.
- » El gran aumento de llamados registrado a partir de abril de 2020 demuestra la apropiación por parte de la población de este valioso recurso. Más allá de la heterogeneidad de los estándares alcanzados por cada una de las líneas provinciales, estas tienen una presencia que en algunas jurisdicciones lleva más de veinte años de trabajo ininterrumpido.
- » Las Líneas 102 se configuraron en muchas provincias, sobre todo en los meses de abril y mayo, como la única red de apoyo a la cual la ciudadanía pudo acceder de manera directa para buscar ayuda vinculada a niñas, niños y adolescentes.
- » En el ASPO, las Líneas 102 se constituyeron como un dispositivo claramente orientado a promover y proteger derechos, no solo como canal de denuncia. Esto se visualiza en los distintos motivos de llamados recibidos, tales como: pedido de información acerca del decreto ASPO, sobre traslados de niños y niñas en contextos de regímenes de comunicaciones entre progenitores, acerca de la Tarjeta Alimentar y la AUH, sobre cómo acceder a la plataforma educativa para dar continuidad a la escolarización, cómo sacar los permisos para trasladarse y dar continuidad a tratamientos médicos, dónde acudir por síntomas de COVID-19, dónde solicitar ayuda económica, cómo gestionar el Ingreso Familiar de Emergencia (IFE), dónde se encuentran los comedores comunitarios más cercanos a su domicilio, entre otras consultas.
- » Se observa un importante incremento en los llamados de situaciones de violencias. La convivencia en espacios reducidos y cerrados en situaciones desfavorables tanto económicas, sociales y laborales, han generado o agravado las situaciones de violencias contra niñas, niños y adolescentes. A eso se sumó que las escuelas y centros de salud estaban cerrados o redujeron su atención por el ASPO y que éstos suelen ser los ámbitos en los que se produce la mayor cantidad de relatos de maltratos de niñas, niños y adolescentes ocurridos dentro del ámbito intrafamiliar y en todas sus tipologías.
- » Se observa también que el ASPO pudo haber presentado dificultades a las víctimas al momento de tener que develar una situación de abuso, máxime al convivir la totalidad del día junto al agresor, fundamentalmente por la dependencia respecto de aquellos adultos no solo en el plano emocional sino también físico y en todas las áreas de la vida.

## V.

# Desafíos

- » El primer desafío que se observa es la implementación de la Línea 102 en las 24 jurisdicciones del país. La Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia sigue trabajando mancomunadamente con todas las provincias para que la Línea 102 pueda constituirse como una herramienta de promoción y protección de derechos de niños, niñas y adolescentes en todo el territorio nacional.
- » Hasta el momento del corte de información de esta publicación, la Línea 102 se encontraba instalada en 18 jurisdicciones con un nivel de desarrollo heterogéneo entre ellas, alcanzándose así distintos niveles de cumplimiento de los estándares establecidos. La SENAF se compromete a seguir fortaleciendo a las provincias para que alcancen los estándares adecuados.
- » Aún es bajo el porcentaje de llamadas realizadas por niños, niñas y adolescentes (sólo el 2% de llamadas recibidas). Es necesario que las infancias y adolescencias puedan conocer esta herramienta, apropiarse de ella y utilizarla como medio de acceso seguro a información, orientación y protección de derechos.
- » Otro desafío es optimizar la recopilación y sistematización de la información surgida de los llamados para la construcción de un Registro Nacional. Con el objetivo de contar con un Registro Nacional Unificado de Llamados, la SENAF puso a disposición una nueva Solapa 102 del RUN (Registro Único Nominal) como instrumento de registro de llamados en todas las Líneas 102. La Solapa permite registrar todas las llamadas (las pertinentes, no pertinentes, de asesoramiento, de intervención o emergencia) y desagregar por: géneros, datos del centro de vida, cantidad de niños, niñas y adolescentes involucrados, datos sobre el vínculo de la persona que llama con el niño, niña y o adolescente, motivos principales y secundarios de las llamadas, entre otros. En adelante, dicha utilización posibilitará obtener resultados estandarizados y comparables, los que a su vez permitirán establecer diagnósticos fiables para el diseño de políticas públicas de infancia y adolescencia.
- » Finalmente, queda como desafío registrar las acciones e intervenciones que se desprenden a partir de los llamados pertinentes recibidos.

 La línea de  
las chicas y los chicos



@SenafArgentina

[www.argentina.gob.ar/linea102](http://www.argentina.gob.ar/linea102)

---

Dirección Nacional de Gestión y Desarrollo Institucional  
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia



Ministerio de  
Desarrollo Social  
Argentina