



INFORME FORMULARIO DE DENUNCIA

VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

SISTEMA TICKETS

Período: 26 de mayo al 30 de noviembre de 2021

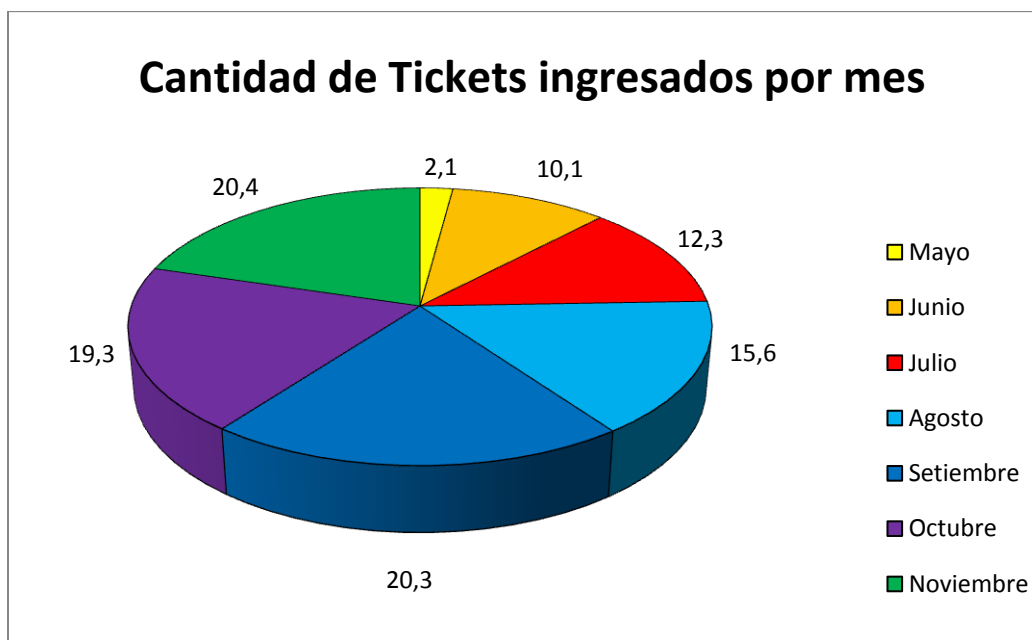
El presente informe es un diagnóstico de la utilización del Sistema Tickets por parte de la DMGyD y su articulación con las Oficinas Virtuales de Familia, MPF y Mediación. Los datos cuantitativos han sido extraídos de los reportes que arroja el mismo; han sido organizados en cuadros para su presentación y seguidamente graficados para su mejor comprensión.

A fines del estudio propuesto, se seleccionó el período comprendido entre el 26 de mayo (inicio del sistema) y el 30 de noviembre del corriente año. La totalidad de los datos hacen referencia a este período. El total de tickets generados ha sido de **2631**.

CUADRO N° 1
CANTIDAD DE TICKETS INGRESADOS POR MES

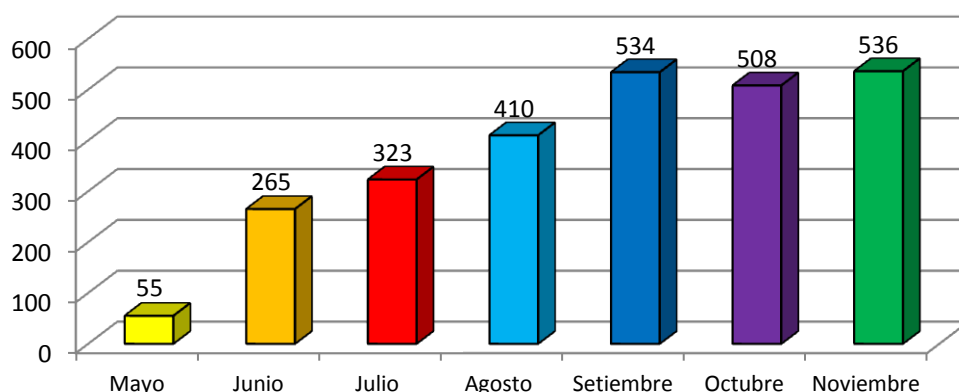
El siguiente cuadro refleja la cantidad de Tickets ingresados por mes, durante el período en estudio.

| MES INGRESO | CANTIDAD | % |
|-------------------|-------------|------------|
| Mayo (desde 26/5) | 55 | 2,1 |
| Junio | 265 | 10,1 |
| Julio | 323 | 12,3 |
| Agosto | 410 | 15,6 |
| Setiembre | 534 | 20,3 |
| Octubre | 508 | 19,3 |
| Noviembre | 536 | 20,4 |
| TOTAL | 2631 | 100 |





Cantidad de Tickets ingresados por mes



Se puede observar una tendencia creciente en el ingreso de Tickets. Se recuerda que mayo es mes incompleto. Los meses de setiembre a noviembre concentran los valores más altos de la serie, con cifras porcentuales de alrededor del 20%.

CUADRO N° 2

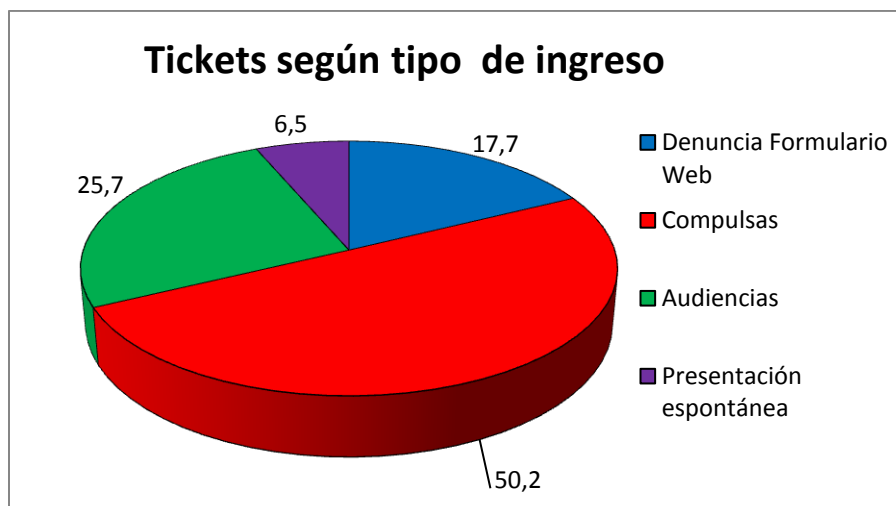
CANTIDAD DE TICKETS SEGÚN TIPO DE INGRESO AL SISTEMA

Como se mencionó, inicialmente el Sistema Tickets se habilitó para la denuncia de violencia familiar y de género y solicitud de medidas de protección. Posteriormente, la DMGyD incorporó nuevos tipos de ingresos, a fin de unificar en un solo sistema informático su actividad (anteriormente registrada en software proveído por la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación). Las categorías utilizadas son las siguientes:

- Denuncia Formulario Web: pedidos de medidas de protección, a través del Formulario habilitado en la web, el cual es completado por personas en situación de violencia o por terceras en conocimiento.
- Compulsas: expedientes relacionados con violencias hacia las mujeres y diversidades, remitidos a esta Dirección para su conocimiento e intervención, por parte del Ministerio Público Fiscal o por otros Fueros. La casi totalidad de las compulsas recibidas provienen de Oficinas Fiscales / Fiscalías.
- Audiencias: notificación de Audiencias penales en causas por delitos relacionados con violencia de género, realizadas por las Oficinas de Gestión de Audiencias de los Juzgados / Tribunales Penales.
- Presentación espontánea: pedidos de asesoramiento relacionados con situaciones de violencia, realizadas por las propias afectadas o terceras personas, ya sea en forma presencial o a través de llamadas telefónicas, Whats App, correos electrónicos o vía Portal Web de esta Dirección.



| TIPO DE INGRESO | CANTIDAD | % |
|-------------------------|-------------|------------|
| Denuncia Formulario Web | 466 | 17,7 |
| Compulsas | 1320 | 50,2 |
| Audiencias | 675 | 25,7 |
| Presentación espontánea | 170 | 6,5 |
| TOTAL | 2631 | 100 |



De los datos presentados podemos visualizar que los Tickets ingresados a través del Formulario Web on line representan solo el 17,7% del total (en el informe anterior, período de mayo hasta julio, eran el 43,3%), mientras que el 82,3% han sido ingresados por personal de esta Dirección, correspondiendo el 50,2% a compulsas (casi exclusivamente penales), el 25,7% a Audiencias Penales y el 6,5% a presentación espontánea. Como se visualiza claramente en el gráfico, el 75% ingresado es en relación a la solicitud de intervención en causas penales (compulsas y audiencias).

CUADRO N° 3
TICKETS SEGÚN TIPO DE INGRESO, POR MES

El presente cuadro permite analizar el tipo de ingreso de Tickets, según el mes.

| TIPO | MAYO | % | JUNIO | % | JULIO | % |
|-------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Denuncia Formulario Web | 55 | 100 | 97 | 36,6 | 95 | 29,4 |
| Compulsas | 0 | 0 | 90 | 34,0 | 170 | 52,6 |
| Audiencias | 0 | 0 | 58 | 21,9 | 40 | 28,3 |
| Presentación espontánea | 0 | 0 | 20 | 7,5 | 18 | 5,1 |
| TOTAL | 55 | 100 | 265 | 100 | 323 | 100 |

| TIPO | AGOSTO | % | SETIEMBRE | % | OCTUBRE | % | NOVIEMBRE | % |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Denuncia F. Web | 57 | 13,9 | 54 | 10,1 | 59 | 11,6 | 51 | 9,5 |
| Compulsas | 216 | 52,7 | 312 | 58,4 | 262 | 51,6 | 265 | 49,4 |
| Audiencias | 116 | 28,3 | 131 | 24,5 | 146 | 28,7 | 187 | 34,9 |
| Pres. espont. | 21 | 5,1 | 37 | 6,9 | 41 | 8,1 | 33 | 6,2 |
| TOTAL | 410 | 100 | 534 | 100 | 508 | 100 | 536 | 100 |

El Formulario Web comenzó siendo el único tipo de ingreso en el sistema Tickets, lo que se refleja en el mes de mayo (100%). A partir de junio se fueron habilitando otros usos para el sistema, relacionados con las tareas de asesoramiento e intervención en situaciones de violencia de género realizadas en esta Dirección. En junio el Formulario continúa siendo es el tipo de ingreso con mayor porcentaje (36,6%), superando por muy poco a las compulsas (34,0%), pero ya en julio



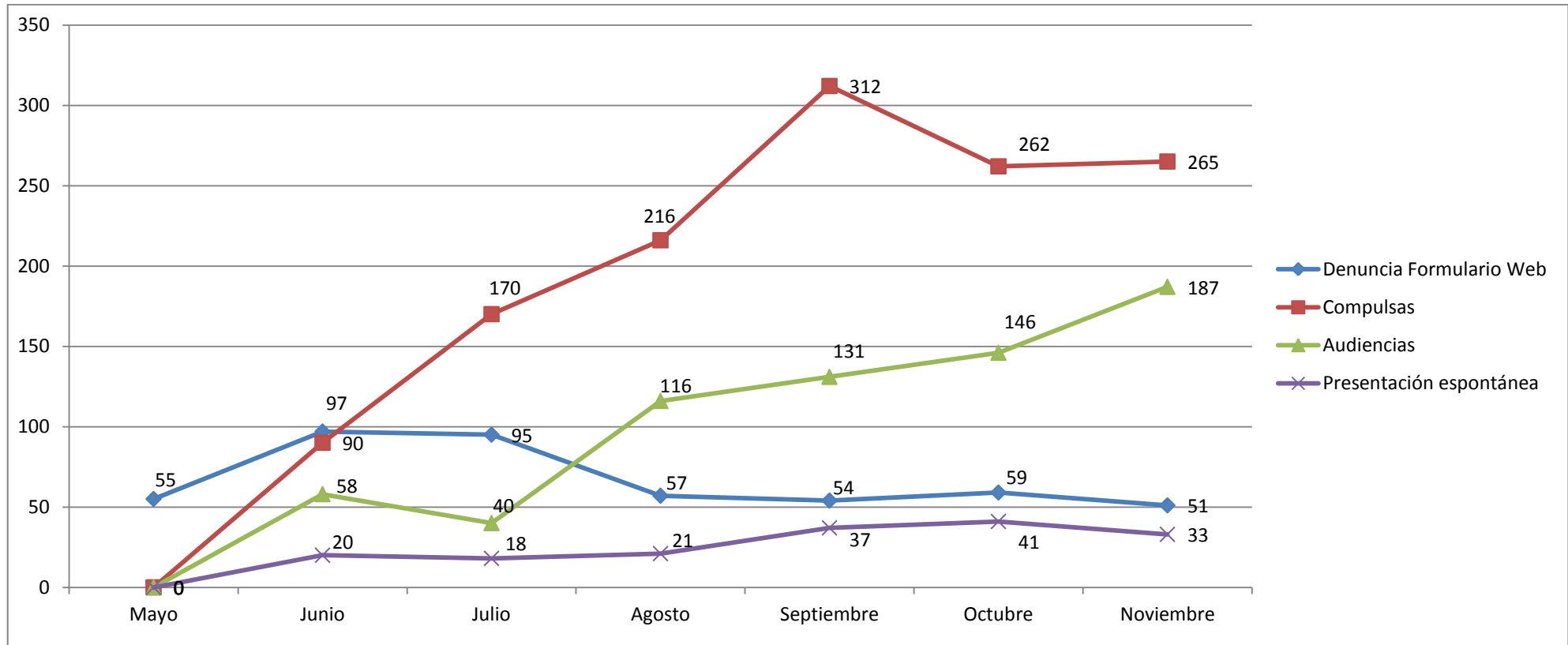
son las Compulsas las que pasan a ocupar el primer lugar, superando en todos los casos el 50% y llegando en setiembre a su pico de 58,4%.

Las Audiencias Penales es el tipo de ingreso que, a partir de agosto, se ubica en el segundo lugar, representando en dicho mes el 28,3% de los ingresos y ascendiendo en diciembre al 34,9%.

Las Presentaciones espontáneas (que incluye el contacto de personas que consultan con esta Dirección tanto personalmente, como por las vías telefónicas / mail / portal web) ocupan el último lugar, habiendo llegado a su valor máximo en octubre con el 8,1%.

De lo anteriormente expuesto puede visualizarse nuevamente que **el mayor caudal de intervenciones de esta Dirección se originan en derivaciones realizadas en el Fuero Penal**, tanto en su etapa de origen (remitidas por Oficinas Fiscales / Fiscalías), como en la etapa de Audiencias (remitidas por los Juzgados o Tribunales intervinientes). **En noviembre el 84,3% de los ingresos provinieron de dicho Fuero.**

El gráfico que se adjunta a continuación grafica la evolución mensual de los tickets según tipo de ingreso.

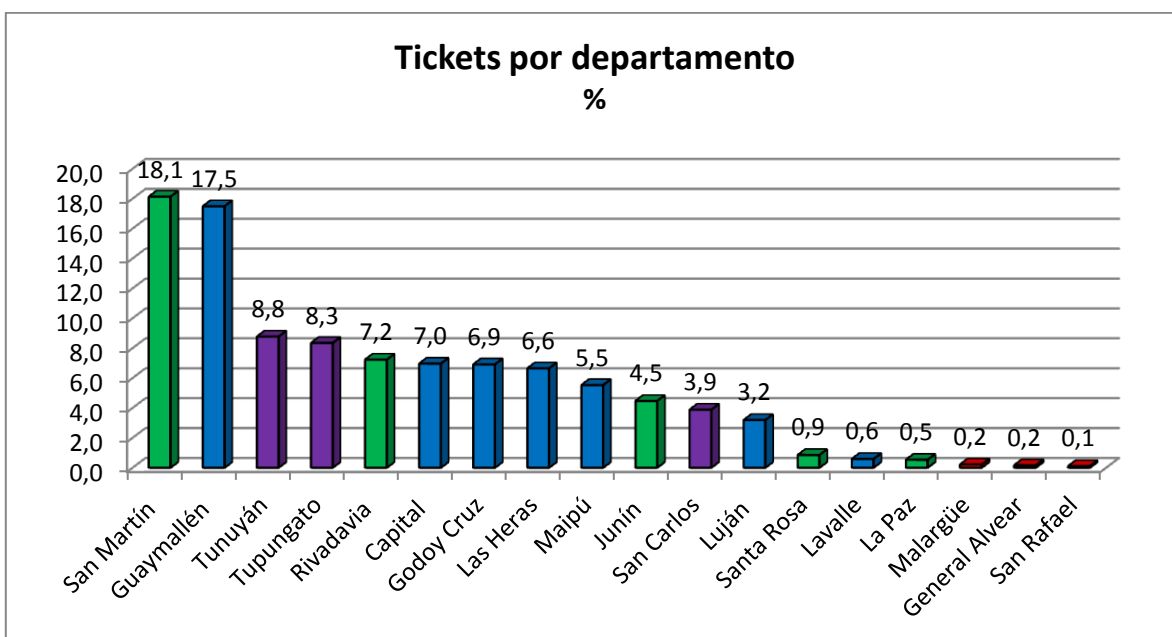




CUADRO N° 4
TICKETS INGRESADOS POR DEPARTAMENTO

El siguiente cuadro permite visualizar el ingreso de tickets según lugar de residencia de la persona que se encuentra en situación de violencia.

| DEPARTAMENTO | CANTIDAD | % |
|--------------------------|-------------|------------|
| San Martín | 341 | 18,1 |
| Guaymallén | 330 | 17,5 |
| Tunuyán | 165 | 8,8 |
| Tupungato | 157 | 8,3 |
| Rivadavia | 136 | 7,2 |
| Capital | 131 | 7,0 |
| Godoy Cruz | 130 | 6,9 |
| Las Heras | 125 | 6,6 |
| Maipú | 104 | 5,5 |
| Junín | 84 | 4,5 |
| San Carlos | 73 | 3,9 |
| Luján de Cuyo | 60 | 3,2 |
| Santa Rosa | 16 | 0,9 |
| Lavalle | 11 | 0,6 |
| La Paz | 10 | 0,5 |
| Malargüe | 4 | 0,2 |
| General Alvear | 3 | 0,2 |
| San Rafael | 2 | 0,1 |
| TOTAL | 1882 | 100 |
| Tickets sin departamento | 749 | 28,5 |



San Martín y Guaymallén encabezan la lista (18.1 y 17.5% respectivamente), con una gran diferencia respecto a los departamentos que le siguen (los que le siguen, Tunuyán con el 8.8% y Tupungato con el 8.3%, representan menos de la mitad que los primeros). Con porcentajes inferiores al 1% se encuentran departamentos con mayor lejanía de las sedes de atención (Lavalle de la 1° CJ, Santa Rosa y La Paz de la 3° CJ) y la totalidad de los departamentos de la 2° CJ (San Rafael, Malargüe y General Alvear) en donde no existe hasta el momento sede de esta Dirección.



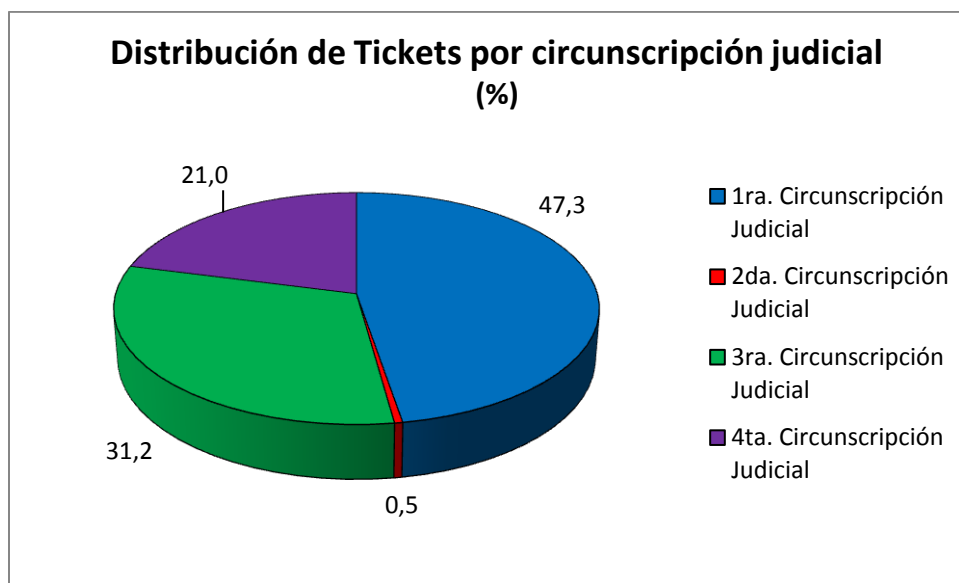
Es importante destacar que **esta distribución está relacionada con la remisión de compulsas por parte de las Oficinas Fiscales** (las cuales como ya se señaló en Cuadro N° 3 son el principal ingreso de tickets), ya que algunas de ellas envían a esta Dirección la casi totalidad de las denuncias que reciben por motivos de violencias de género, mientras que otras no. Es por ello que el resultado no puede asociarse con la existencia, o con la cantidad, de mujeres en situación de violencia en cada zona.

CUADRO N° 5

TICKETS INGRESADOS POR CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL

El siguiente cuadro da cuenta de la distribución de tickets por circunscripción judicial, relacionado con el Cuadro precedente.

| CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL | CANTIDAD | % |
|-----------------------------|-------------|------------|
| 1ra. (Gran Mendoza) | 891 | 47,3 |
| 2da. (Sur de la provincia) | 9 | 0,5 |
| 3ra. (Este de la provincia) | 587 | 31,2 |
| 4ta. (Valle de Uco) | 395 | 21,0 |
| TOTAL | 1882 | 100 |



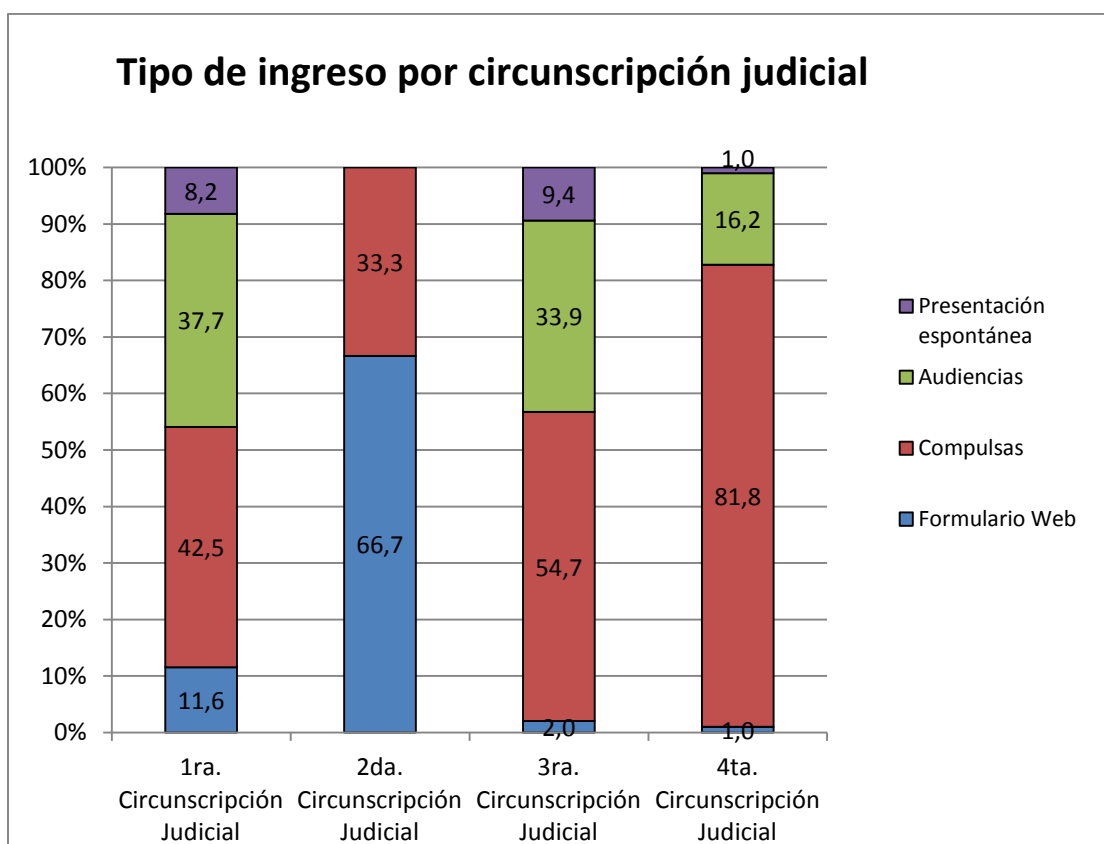
El 47.3% de los Tickets ingresados corresponden a la 1ra. circunscripción judicial (departamentos del Gran Mendoza). Le sigue la 3ra. circunscripción judicial (departamentos del Este, 31.2%), luego la 4ta. circunscripción judicial (departamentos del Valle de Uco, 21.0%) y por último la 2da. circunscripción judicial (departamentos del Sur, 0.5%).



CUADRO N° 6
TIPO DE INGRESO, SEGÚN CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL
(en porcentajes)

El siguiente cuadro permite analizar la existencia de similitudes o diferencias en cuanto a la demanda de intervención hacia esta Dirección, según circunscripción judicial.

| CIRCUNSCRIPCIÓN JUDICIAL | FORMULARIO WEB | COMPULSAS | AUDIENCIAS | PRESENTACIÓN ESPONTÁNEA |
|--------------------------|----------------|-----------|------------|-------------------------|
| 1ra. | 11,6 | 42,5 | 37,7 | 8,2 |
| 2da. | 66,7 | 33,3 | 0,0 | 0,0 |
| 3ra. | 2,0 | 54,7 | 33,9 | 9,4 |
| 4ta. | 1,0 | 81,8 | 16,2 | 1,0 |



Porcentualmente, los **formularios web** representan el mayor ingreso de tickets solo en la 2° CJ (66.7%), haciendo la salvedad que el total de formularios en esta zona es de solo 9.

En la 1° CJ representa el tercer tipo de ingreso (11.6%), mientras que en la 3° y 4° CJ son el último valor (2.0 y 1.0% respectivamente).

Las **compulsas** representan el primer tipo de ingreso de tickets en la 1°, 3° y 4° CJ, superando el 50% en la 3° (54.7%) y en la 4° (81.8%).

Las **audiencias** ocupan el segundo lugar de ingreso de tickets en la 1°, 3° y 4° CJ, con valores significativos en la 1° y 3° CJ (37.7 y 33.9%). No registra ingresos en la 2° CJ.

Por último la **presentación espontánea** representa el ingreso con menor cantidad de tickets (sin valor en la 2° CJ), con valores menores al 10% en la 1° y 3° CJ (8.2 y 9.4%), y un valor de solo el 1.0% en la 4° CJ.

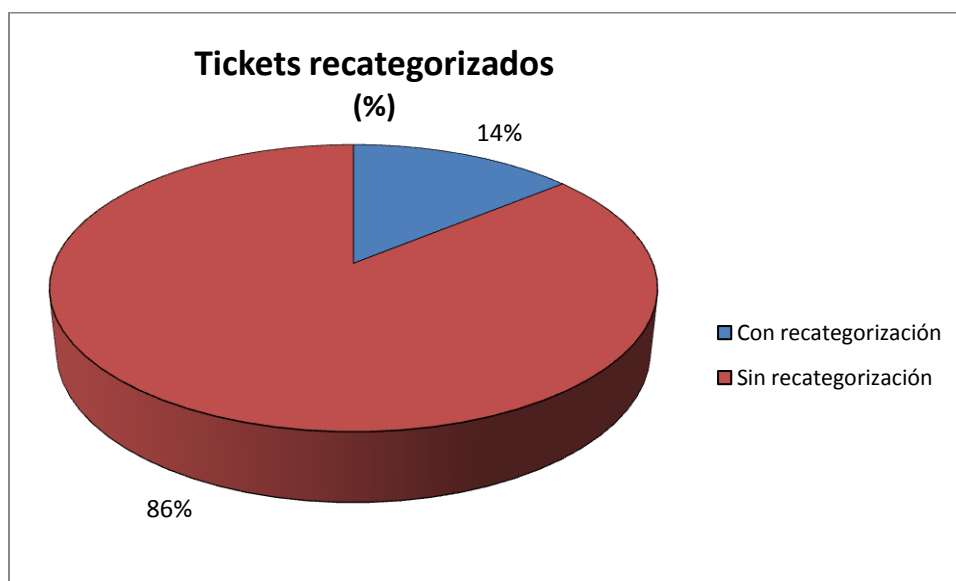


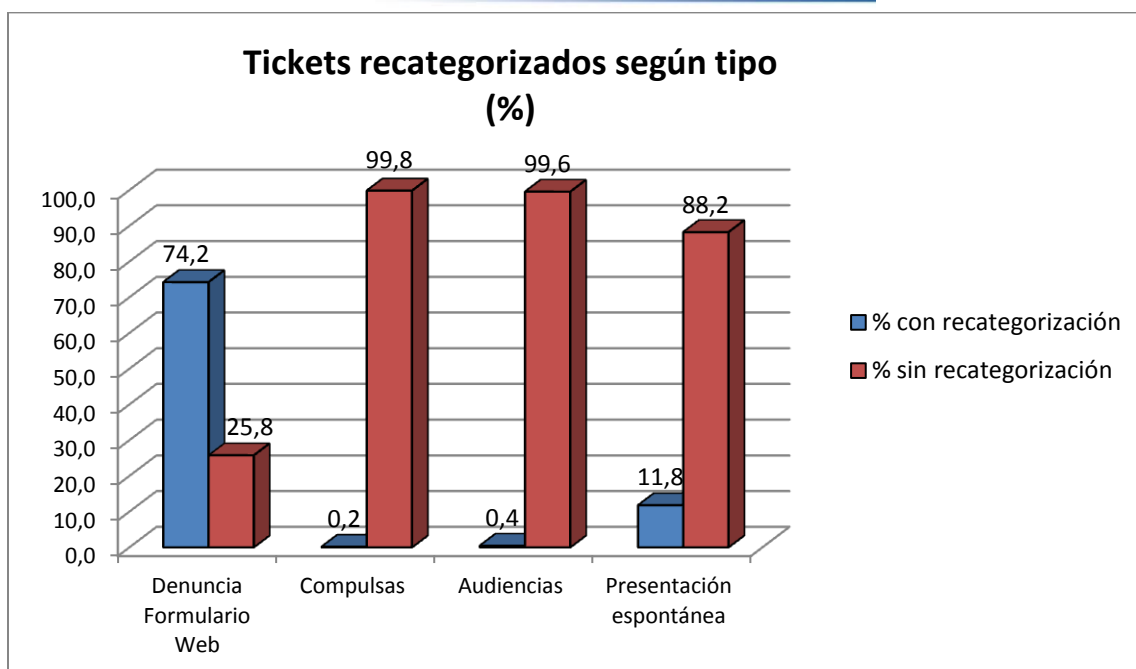
CUADRO N° 7

RECATEGORIZACIONES DE TICKETS, SEGÚN TIPO DE INGRESO

El siguiente cuadro refleja la recategorización de tickets hacia otros organismos intervinientes en el Sistema, según tipo de ingreso. El vocablo “recategorización” utilizado por el Sistema Tickets es sinónimo de “derivación”. Es importante aclarar que las recategorizaciones por sistema solo se realizan hacia otras dependencias que trabajan con el mismo. En el caso de esta Dirección, las derivaciones se realizan hacia las Oficinas Virtuales de Familia, del Ministerio Público Fiscal y de Mediación. En las intervenciones realizadas se articula con numerosas instituciones/ organizaciones que exceden este listado (Dirección de Género y Diversidad de la provincia, Áreas de Género Municipales, organismos que trabajan con niñez y adolescencia, organismos de desarrollo social, sistema de salud público y privado, sistema educativo, entre otros). Es decir que en este apartado es central entender que la no-recategorización no implica la ausencia de derivaciones para el abordaje de las situaciones de violencia, pero por motivos de sistema solo se miden las que están insertas en el mismo.

| TIPO | RECATEGORIZADOS | | SIN RECATEGORIZAR | |
|-------------------------|-----------------|-------------|-------------------|-------------|
| | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| Denuncia Formulario Web | 346 | 74.2 | 120 | 25.8 |
| Compulsas | 2 | 0.2 | 1318 | 99.8 |
| Audiencias | 3 | 0.4 | 672 | 99.6 |
| Presentación espontánea | 20 | 11.8 | 150 | 88.2 |
| TOTAL | 371 | 100% | 2260 | 100% |





Mientras que el primer gráfico nos permite visualizar a grandes rasgos la recategorización del total de tickets (14% con, 86% sin), el segundo nos permite avanzar en un análisis más minucioso:

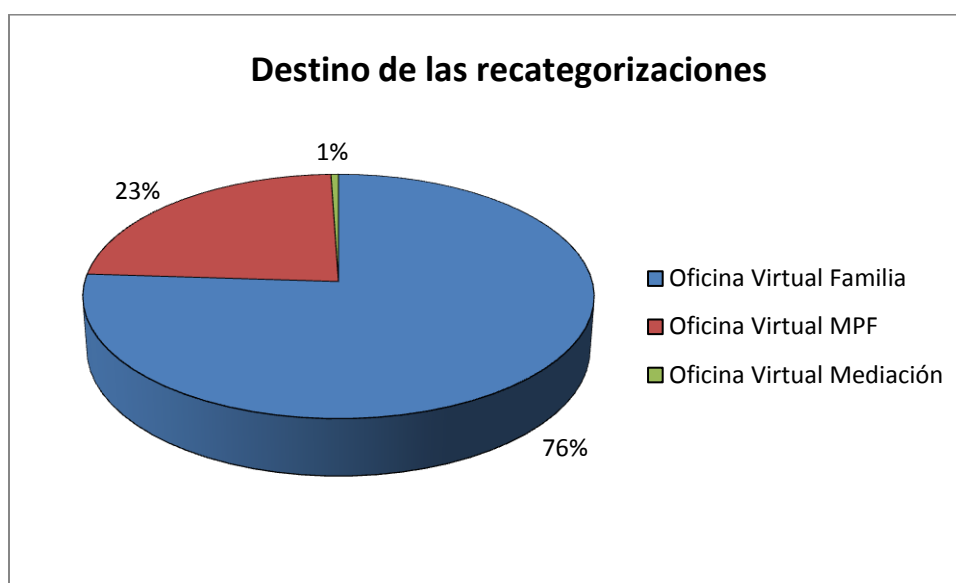
- Formularios Web: un 74.2% ha sido recategorizado y un 25.8% no. Es decir que un gran porcentaje ha sido derivado a otro organismo del sistema para su abordaje. Partiendo de que las personas que completan el formulario lo harían para solicitar medidas de protección, es importante destacar que en muchas oportunidades al tomar contacto con la/el solicitante, la situación no amerita medidas de protección, o la petición es por otro tipo de ayuda (mayormente socio-económica), e incluso algunas manifiestan haber “reconsiderado” la situación, por lo cual no desean continuar con el proceso. Esto explica el porcentaje de aquellos formularios no remitidos a las oficinas virtuales.
- Compulsas: solo un 0.2% ha sido recategorizado, mientras que el 99.8% no. Esto es debido a que los tickets llegan ya con la intervención del MPF y por protocolo es el mismo quien debe realizar derivación al Juzgado de Familia en caso de que la denunciante requiera medidas de protección. Por lo cual en general no se requiere una derivación vía sistema.
- Audiencias: un 0.4% fue recategorizado, un 96.6% no. Al igual que en el caso de compulsas, son situaciones ya abordadas institucionalmente por lo que solo en un mínimo porcentaje requieren su derivación.
- Presentaciones espontáneas: el 11.8% ha sido recategorizado, el 88.2% no. En gran medida las personas que se comunican requieren asesoramientos que no implican derivación hacia las Oficinas Virtuales, sino hacia otras instancias (inicio de causas civiles por cuidado de hijas/os, alimentos, turnos divorcio, ayuda socioeconómica, posibilidad de adquirir empleo, tratamiento psicológico, entre otras).



CUADRO N° 8
RECATEGORIZACIONES DE TICKETS, SEGÚN DESTINO

El siguiente cuadro da cuenta de las recategorizaciones de los tickets ingresados a las Oficinas Virtuales de Familia, Ministerio Público Fiscal y de Mediación, siendo las mismas 375. La diferencia numérica con la cantidad de tickets recategorizados (371) se debe a que algunos son derivados a más de una instancia.

| OFICINA VIRTUAL FAMILIA | | OFICINA FISCAL VIRTUAL | | OFICINA VIRTUAL MEDIACIÓN | |
|-------------------------|----|------------------------|----|---------------------------|---|
| CANTIDAD | % | CANTIDAD | % | CANTIDAD | % |
| 285 | 76 | 88 | 23 | 2 | 1 |

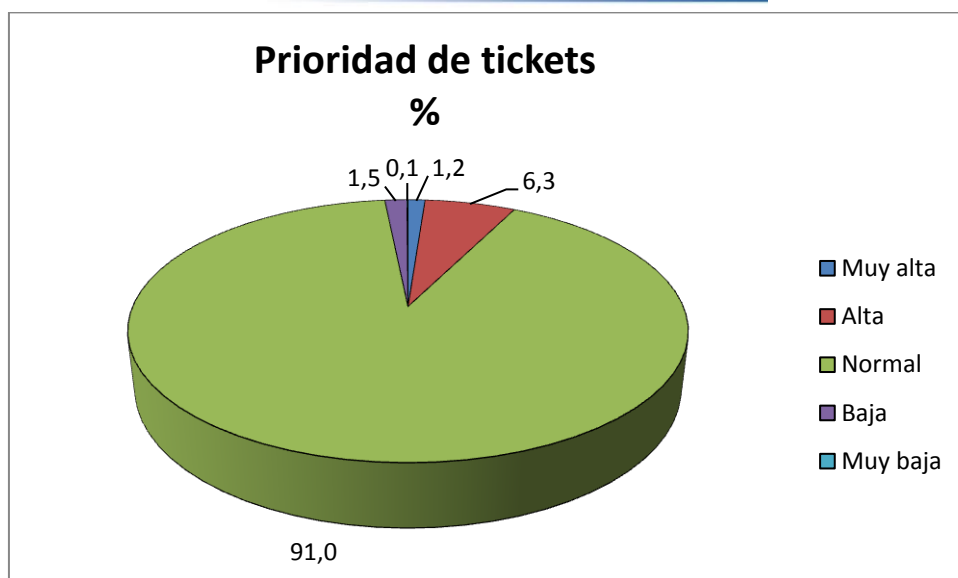


El 76% de los tickets recategorizados fue remitido a la Oficina Virtual de Familia, el 23% a la Oficina Virtual del Ministerio Público Fiscal y solo el 1% a la Oficina Virtual de Mediación. En relación a esta última cifra, se aclara que el Cuerpo de Mediadores habilitó su propio formulario por Sistema Tickets, por lo cual las situaciones que requieran turno en Mediación se cargan directamente en ese sitio.

CUADRO N° 9
PRIORIDAD DE TICKETS

Una vez recibidos los tickets se evalúa a los mismos según prioridad de atención, para lo cual se tiene en cuenta la situación relatada y la existencia de factores de riesgo (lesiones físicas, existencia de armas, abusos sexuales, entre otros) y de antecedentes de intervención.

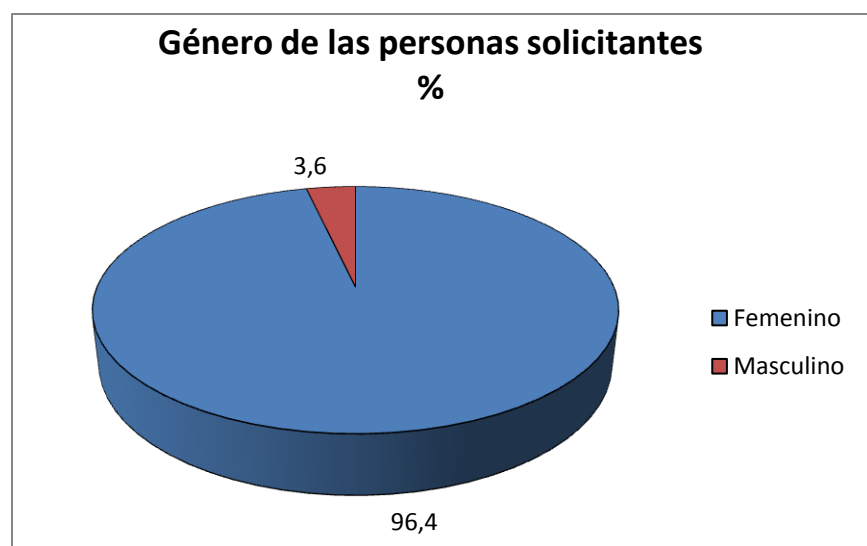
| PRIORIDAD | Cantidad | % |
|--------------|-------------|------------|
| Muy alta | 31 | 1,2 |
| Alta | 165 | 6,3 |
| Normal | 2393 | 91,0 |
| Baja | 40 | 1,5 |
| Muy baja | 2 | 0,1 |
| TOTAL | 2631 | 100 |



El 91% fue evaluado con prioridad normal, el 6.3% con alta, el 1.5% con baja, el 1.2% con muy alta y solo el 0.1% con muy baja.

CUADRO N° 10
GÉNERO DE LAS PERSONAS SOLICITANTES

| GÉNERO | CANTIDAD | % |
|--------------|-------------|------------|
| Femenino | 2536 | 96.4 |
| Masculino | 95 | 3.6 |
| TOTAL | 2631 | 100 |



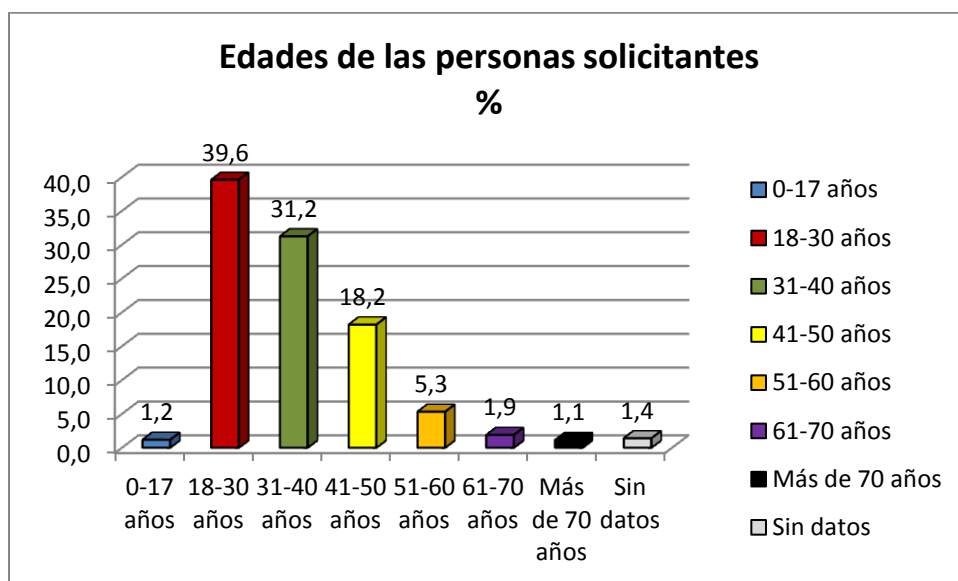
Esta categoría permite analizar el género de las personas que solicitan medida de protección. Se aclara que el sistema de carga presenta como alternativas femenino/masculino, no permitiendo elegir otra clasificación, por lo cual no es posible visualizar cuántas personas de identidad no binaria han solicitado medidas de protección.

El 96.4% de las personas son de género femenino y el 3.6% masculino.



CUADRO N° 11
EDADES DE LAS PERSONAS SOLICITANTES

| GRUPO ETÁREO | CANTIDAD | % |
|----------------|-------------|------------|
| 0-17 años | 31 | 1,2 |
| 18-30 años | 1042 | 39,6 |
| 31-40 años | 822 | 31,2 |
| 41-50 años | 479 | 18,2 |
| 51-60 años | 140 | 5,3 |
| 61-70 años | 50 | 1,9 |
| Más de 70 años | 30 | 1,1 |
| Sin datos | 37 | 1,4 |
| TOTAL | 2631 | 100 |



El grupo de 18 a 30 años concentra la mayor cantidad de solicitantes (39.6%), seguido del de 31 a 40 años (31.2%). Entre ambos suman el 70.8% de quienes completan el formulario. Le siguen en importancia el grupo de 41 a 50 años (18.2%) y el de 51 a 60 años (5.3%). El resto presenta valores menores al 2%. Se aclara que un 1.4% no registra de los tickets no tiene registrado la edad.

Dirección: Dra. Emiliana Lilloy
Elaboración: Lic. Laura Cortese
Mendoza, diciembre de 2021